

# Orientaciones para la gestión de los aspectos ergonómicos y psicosociales en situación de teletrabajo



**Título:** Orientaciones para la gestión de los aspectos ergonómicos y psicosociales en situación de teletrabajo

**Autor:** Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.

**Elaborado por:**

Teresa Álvarez Bayona  
María Pilar Jiménez Segura  
Iván Martínez del Cerro  
Jesús Ledesma de Miguel  
María Jesús Otero Aparicio  
Jesús Pérez Bilbao  
Silvia Termenón Cuadrado (coordinadora)

**Edita:**

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.  
C/ Torrelaguna 73, 28027 Madrid  
Tel. 91 363 41 00, fax 91 363 43 27  
[www.insst.es](http://www.insst.es)

**Maquetación:**

DIAGRAMA, diseño editorial  
c/ Brea nº 2 - 41020 SEVILLA  
Móvil: 649 455 978  
[www.diagramaestudio.com](http://www.diagramaestudio.com)

**Edición:** Madrid, julio 2022

**NIPO (en línea):** 118-22-040-0

**Hipervínculos:**

El INSST no es responsable ni garantiza la exactitud de la información en los sitios web que no son de su propiedad. Asimismo la inclusión de un hipervínculo no implica aprobación por parte del INSST del sitio web, del propietario del mismo o de cualquier contenido específico al que aquel redirija.

**Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado:**

<http://cpage.mpr.gob.es>

**Catálogo de publicaciones del INSST:**

<http://www.insst.es/catalogo-de-publicaciones>



# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>2. GESTIÓN DEL TELETRABAJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Marco regulador del teletrabajo .....</b>	<b>10</b>
2.1.1. Características del teletrabajo en la Ley 10/2021 .....	11
<b>2.2. Teletrabajo: alcance y lugar.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3. Gestión preventiva de los riesgos ergonómicos y psicosociales .....</b>	<b>19</b>
2.3.1. Gestión de la PRL en teletrabajo: aspectos comunes.....	19
2.3.2. Gestión de la PRL en teletrabajo: aspectos diferenciales.....	21
2.3.3. Gestión de los riesgos ergonómicos y psicosociales en teletrabajo: más allá de la evaluación .....	23
2.3.3.1. Diseño y prevención primaria.....	24
2.3.3.2. Idoneidad del puesto de trabajo y de las personas.....	26
2.3.3.3. Información y formación dirigida a la plantilla y a los mandos...	28
2.3.3.4. Evaluación de riesgos .....	30
2.3.3.5. Comunicación e información bidireccional .....	37
2.3.3.6. Revisión periódica de las condiciones de trabajo .....	38
<b>3. RIESGOS ERGONÓMICOS .....</b>	<b>40</b>
<b>3.1. Factores de riesgo ergonómico .....</b>	<b>43</b>
<b>3.2. Evaluación ergonómica y teletrabajo .....</b>	<b>51</b>
<b>3.3. Consecuencias de la exposición .....</b>	<b>52</b>
<b>3.4. Medidas preventivas.....</b>	<b>57</b>
<b>4. RIESGOS PSICOSOCIALES .....</b>	<b>63</b>
<b>4.1. Factores de riesgo psicosocial .....</b>	<b>65</b>
<b>4.2. Evaluación de riesgos psicosociales .....</b>	<b>81</b>

4.3. Consecuencias de la exposición .....	85
4.4. Medidas preventivas.....	91
<b>5. ANEXOS .....</b>	<b>110</b>
Anexo 1. Aspectos básicos a considerar en el diseño del teletrabajo .....	112
Anexo 2. Listado de fuentes de información.....	114
Anexo 3. Lista de verificación e identificación de factores de riesgo ergonómico en situación de teletrabajo.....	115
Anexo 4. Cuestionario de evaluación subjetiva sobre condiciones de iluminación en el puesto de trabajo .....	120
Anexo 5. Lista de cuestiones a considerar en relación con los factores de riesgo psicosocial en situación de teletrabajo .....	122
Anexo 6. Cuestiones que puede incluir el plan de formación implantado en situación de teletrabajo .....	131
<b>6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>134</b>
<b>7. NORMATIVA CITADA .....</b>	<b>138</b>

# 1. INTRODUCCIÓN

La progresiva digitalización y el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) han modificado el contenido y la organización del trabajo de manera extraordinaria. Esta transformación se vio abruptamente acelerada a raíz de la pandemia sanitaria por el SARS-CoV-2, que impulsó el teletrabajo como una manera de mantener el funcionamiento básico de los servicios públicos y de aquellas actividades económicas de carácter no esencial que podían acogerse a esta forma de organización del trabajo.

Ya el Marco Estratégico de la Unión Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo 2014-2020 señalaba la necesidad de atender a los riesgos nuevos y emergentes relacionados con los cambios en la organización del trabajo derivados de la evolución de las TIC, en particular los que permiten la conectividad constante y la posibilidad de procesos de trabajo flexibles e interactivos, por su impacto en la salud física y mental. Por su parte, el actual Marco Estratégico 2021-2027 recoge como primer objetivo transversal anticipar y gestionar el cambio en el nuevo escenario del trabajo que han traído consigo las transiciones ecológica, digital y demográfica, uno de cuyos principales exponentes es el teletrabajo.

Los poderes públicos tampoco han sido ajenos a esta realidad, de tal manera que se aprobó el Real Decreto-Ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, regulación transitoria que quedó sin efecto tras la publicación de la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) también se ha ocupado del teletrabajo en momentos en los que la afectación a la población trabajadora era escasa pero ya se aventuraba su impacto y un crecimiento lento pero irreversible. Como ejemplo de ello se encuentra la

NTP 412 *Teletrabajo: criterios para su implantación* (1996) o el documento "*Teletrabajo. Nuevas perspectivas en la organización del trabajo*" (1997). Ambos textos señalan la necesidad de integrar la prevención de riesgos laborales en el diseño e implantación del teletrabajo.

Siguiendo esta estela, el INSST publica las NTP 1122 y 1123 (2018), cuyo objetivo es analizar el impacto psicosocial del uso de las TIC en el ámbito laboral, y la NTP 1150 (2020) dedicada a los riesgos ergonómicos en el uso de las nuevas tecnologías con pantallas de visualización, así como el documento "*Trabajo con PVD: riesgos derivados del avance de las TIC*" (2020). Más recientemente, el INSST ha publicado la NTP 1165 *Teletrabajo, criterios para su integración en el sistema de gestión de la SST* (2021). En ella se abordan los criterios para la integración del teletrabajo en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y se lleva a cabo una revisión de la normativa preventiva que resulta de aplicación a esta actividad, así como de las características más relevantes del teletrabajo que puedan afectar a la salud del personal que lo desarrolla.

Este compromiso del INSST con la atención a las nuevas realidades laborales y su impacto en la seguridad y salud de las personas conduce a la materialización de esta nueva publicación que recoge el bagaje de las anteriores y ofrece un marco técnico-preventivo actualizado, conforme a la reglamentación vigente sobre las acciones básicas para llevar a cabo una gestión integrada del teletrabajo en empresas y organizaciones, con especial énfasis en su diseño, planificación e implantación, así como el abordaje efectivo de los potenciales riesgos ergonómicos y psicosociales asociados a esta forma de organización del trabajo.

Este documento trata de identificar los aspectos comunes de la gestión de la prevención y de los riesgos ergonómicos y psicosociales que comparten el teletrabajo y el trabajo presencial. Así mismo, identifica las particularidades que presenta el teletrabajo si se compara con el trabajo presencial.

En el primer apartado se propone un enfoque global, desde el diseño de los puestos de trabajo hasta llegar a la evaluación periódica de las con-

diciones de trabajo, teniendo en consideración lo importante que es la idoneidad de las personas para teletrabajar o supervisar el teletrabajo, la evaluación de los riesgos ergonómicos y psicosociales y el papel tan relevante que tienen la información y la formación en esta forma de organizar el trabajo.

En el segundo y tercer apartado se presentan las características específicas de los riesgos ergonómicos y psicosociales, así como las particularidades que les confiere el teletrabajo. Se profundiza en la evaluación de ambos riesgos, las consecuencias de su exposición por parte del personal teletrabajador y se ofrecen una serie de medidas preventivas que en muchas situaciones pueden ser compartidas con el trabajo presencial y en otras son exclusivas del entorno del teletrabajo.

Por último, se incluyen una serie de anexos concebidos como herramientas de ayuda a la recogida de la información que debe servir de base para la gestión de los riesgos ergonómicos y psicosociales en un entorno de teletrabajo.

El futuro del teletrabajo dependerá del mantenimiento y desarrollo de las condiciones que lo faciliten y determinen<sup>1</sup>: el tipo de ocupación, el grado de preparación de la empresa, las condiciones del lugar de trabajo alternativo o las competencias de las personas para teletrabajar, todo ello unido a la accesibilidad de las redes e infraestructuras necesarias. Y dependerá también, muy especialmente, de la capacidad para generar unas condiciones de trabajo adecuadas que permitan prevenir y gestionar eficazmente los potenciales riesgos que puedan derivarse, de tal forma que la tecnología se ponga al servicio de las empresas y del desarrollo personal y profesional de las personas garantizando en todo caso su seguridad y su salud.

---

1 Banco de España: *El teletrabajo en España* (2/2020). Pág.6 y ss.



## 2. GESTIÓN DEL TELETRABAJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES





## 2.1. MARCO REGULADOR DEL TELETRABAJO

La necesidad de ordenación del teletrabajo en circunstancias normales, a expensas de la finalización de la pandemia sanitaria, llevó al Gobierno a elaborar el Anteproyecto de Ley de trabajo a distancia. El 23 de septiembre de 2020 se publicó el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia (RDL 28/2020), que fue implícitamente derogado por la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, en adelante, Ley 10/2021.

La Ley 10/2021 establece como ámbito de aplicación las relaciones de trabajo en las que concurren las condiciones descritas en el artículo 1.1 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (en adelante, ET) aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, y que se refiere a los trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena. Por ello, este documento se refiere a estas relaciones laborales. No obstante, las cuestiones técnicas que se plantean son de aplicación a modalidades de trabajo a distancia como el teletrabajo, sea cual sea la naturaleza de la relación laboral o el hecho de que sea de aplicación la Ley 10/2021.

La Ley 10/2021 introduce en el artículo 2 el concepto de teletrabajo como una subcategoría o variante del trabajo a distancia. En esta norma se entiende por trabajo a distancia la “forma de organización del trabajo o de realización de la actividad laboral conforme a la cual esta se presta en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar elegido por esta, durante toda su jornada o parte de ella, con carácter regular”; y, como teletrabajo se entiende “aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación”.



## 2.1.1. Características del teletrabajo en la Ley 10/2021

**Se realiza en un lugar distinto al centro de trabajo presencial y acordado previamente entre las personas trabajadoras y el personal empleador.**

El teletrabajo puede ser desarrollado en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar establecido por esta, pero, en cualquier caso, en un lugar diferente al centro de trabajo presencial. Con carácter general, la elección del lugar establecido queda a expensas de lo que en última instancia se establezca entre las partes en el acuerdo de trabajo a distancia (artículo 7 de la Ley 10/2021).

En el ámbito preventivo es necesaria la identificación completa del lugar de trabajo acordado entre la persona trabajadora y la empresa (puede tratarse de uno o varios lugares ya que la norma no plantea limitaciones) con objeto de dar cumplimiento a las obligaciones empresariales en materia de la normativa de prevención de riesgos laborales (artículo 1 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales).

**Para quedar incluido dentro del ámbito de aplicación de la Ley 10/2021 tiene que tratarse de trabajo a distancia con carácter "regular".**

Una condición necesaria para que le sea de aplicación la Ley 10/2021 es que sea "regular", es decir, que "el trabajo a distancia se preste, en un período de referencia de tres meses, un mínimo del treinta por ciento de la jornada, o el porcentaje proporcional equivalente en función de la duración del contrato de trabajo" (artículo 1 de la Ley 10/2021).

Esta consideración de "regularidad" puede ser modificada por los convenios, acuerdos colectivos o acuerdos entre las partes a efectos de determinar "un porcentaje o período de referencia inferiores (...) a los efectos de calificar como 'regular' esta modalidad de ejecución de la actividad labo-



ral” (DA1ª Ley 10/2021). De igual forma, la autonomía colectiva también puede incluir una “jornada mínima presencial en el trabajo a distancia” (DA1ª Ley 10/2021).

A efectos preventivos es igualmente relevante, junto a la regularidad, la intensidad en la realización del teletrabajo. Se considera de mayor intensidad a un mayor número de jornadas que se han de realizar a distancia. Este aspecto debe tenerse en cuenta a todos los efectos en el proceso de la evaluación de riesgos y del establecimiento de las medidas de protección y prevención necesarias.

Conviene destacar que quedan fuera del campo de aplicación de esta norma las siguientes situaciones:

- el trabajo a distancia como medida de contención frente a crisis sanitarias;
- las previsiones de transitoriedad establecidas para aquellas situaciones en las que ya se estaba realizando;
- el trabajo a distancia realizado por cuenta ajena que no alcance los límites fijados en el artículo 1 de la Ley 10/2021 y/o en la autonomía colectiva;
- y el trabajo a distancia por cuenta propia y aquel referido al ámbito de las administraciones públicas (DA2ª Ley 10/2021).

En cualquier caso, la empresa tiene con respecto a las personas trabajadoras el deber de aplicar la prevención de riesgos laborales para proporcionar las medidas de protección y prevención necesarias, indistintamente del modelo de ordenación de su trabajo.

En el ámbito del trabajo en las administraciones públicas se ha añadido el artículo 47 bis en el *Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público*, que ha sido introducido por el artículo 1 del *Real Decreto-ley 29/2020, de 29 de septiembre, de medidas urgentes en materia de teletrabajo en las Administraciones Públicas y de recursos humanos en el*



*Sistema Nacional de Salud para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.*

**Es una modalidad de prestación laboral voluntaria y reversible para el empleador y para la persona trabajadora.**

El teletrabajo es una modalidad de prestación laboral esencialmente voluntaria tanto para las personas trabajadoras como para la empresa (artículo 5 de la Ley 10/2021). En el supuesto de que se acceda a la modalidad a distancia desde una modalidad presencial, existe el derecho de reversibilidad por ambas partes.

A efectos de la gestión preventiva, este aspecto incide directamente en los cambios que puedan derivarse en cuanto al número de personas que pueden desempeñar el trabajo a distancia, la regularidad e intensidad en la que implementa el teletrabajo como una modalidad del trabajo a distancia, la adquisición de los equipos de trabajo necesarios, el *software* y el *hardware* precisos, los recursos o material ofimático para la realización del trabajo a distancia, etc.

**En el trabajo a distancia definido como “regular” se deberá formalizar por escrito el denominado Acuerdo de Trabajo a distancia.**

Los contenidos mínimos y obligatorios de este documento (sin perjuicio de lo establecido en la convenios o acuerdos colectivos) se recogen en el artículo 7 de la Ley 10/2021. Son, entre otros:

- El inventario de los medios, los equipos, las herramientas, los consumibles y los elementos muebles, así como de la vida útil o el período máximo para la renovación de estos.
- El horario de trabajo de la persona trabajadora y, en su caso, las reglas de disponibilidad.



- El porcentaje y distribución entre trabajo presencial y trabajo a distancia, en su caso.
- El centro de trabajo de la empresa y dónde, en su caso, desarrollará la parte de la jornada de trabajo presencial.
- El lugar o lugares de trabajo a distancia elegidos por la persona trabajadora.
- Los medios de control empresarial de la actividad a distancia.
- El procedimiento a seguir en el caso de producirse dificultades técnicas que impidan el normal desarrollo del trabajo a distancia.
- Las instrucciones dictadas por la empresa, con la participación de la representación legal de las personas trabajadoras, en materia de protección de datos.
- Las instrucciones dictadas por la empresa, previa información a la representación legal de las personas trabajadoras, sobre seguridad de la información, específicamente aplicables en el trabajo a distancia.
- La duración del acuerdo de trabajo a distancia.

A tenor de este contenido mínimo establecido por ley, se recomienda incluir dentro del Acuerdo aquellos otros datos relativos a la seguridad y salud que se consideran relevantes. Con carácter general, podrían ser:

- El derecho de las personas trabajadoras a una adecuada protección en materia de seguridad y salud conforme a lo establecido en la normativa preventiva y la previsión de realización de aquellas actividades preventivas necesarias por parte de la empresa para garantizarla.
- El derecho de las personas teletrabajadoras a participar en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales mediante la consulta y participación (directa o a través de sus representantes).
- La concreción de los requisitos previos y del mantenimiento de las condiciones de seguridad y salud de la zona designada para la realización del trabajo en el acuerdo del teletrabajo como condi-



ción necesaria para desempeñar la actividad laboral en el modelo a distancia.

- La formación preventiva inicial que deben recibir las personas trabajadoras, específicamente, sobre los riesgos y las medidas preventivas de la modalidad a distancia como premisa necesaria para que la empresa garantice su seguridad y salud.
- El procedimiento de evaluación de riesgos y el procedimiento para la realización de los controles periódicos de las condiciones de trabajo que se van a seguir.
- La comunicación por parte de la empresa a la persona trabajadora de las medidas para mantener la zona elegida en las condiciones mínimas de seguridad y salud.
- El compromiso y la participación de las personas trabajadoras en el cumplimiento de las medidas de protección y prevención propuestas por la dirección de la organización.
- El compromiso de notificar al servicio de prevención cualquier cambio, ya sea con respecto al porcentaje de presencialidad, de las condiciones de la zona de trabajo establecida o cualquier otra circunstancia personal que pueda afectar a la seguridad y salud de la persona trabajadora a distancia.
- El procedimiento para solicitar el retorno a la modalidad presencial en el supuesto, por ejemplo, de no adaptación a esta modalidad o a la aparición de efectos en la salud, promoviendo la realización de los correspondientes exámenes de salud.
- La información de las medidas o protocolos establecidos para garantizar el derecho a la desconexión digital.
- La comunicación de los protocolos para la prevención del acoso en cualquiera de sus manifestaciones (incluido el ciberacoso).
- La promoción de la salud y el mantenimiento de los hábitos saludables: alimentación, actividad física, descanso, relaciones sociales, etc.



**Es una modalidad organizativa que requiere el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación.**

La Ley 10/2021 incluye dentro de la subcategoría o variante legal de “trabajo a distancia” el teletrabajo, que requiere el uso prevalente de la tecnología (TIC) diferenciándolo de aquellas actividades que, tradicionalmente, se pueden realizar desde el domicilio: trabajos textiles, de elaboración de calzado, juguetería, etc.

En el ámbito preventivo, el uso intensivo de las TIC incluye la probabilidad de exposición, entre otros, a un tipo de riesgo particular que se ha venido denominando “*tecnoestrés o estrés digital*” y/o la “*tecnoadicción*”. Por otra parte, pueden ser relevantes los problemas derivados del uso de pantallas de visualización de los puestos de trabajo y de los dispositivos tecnológicos. Por ello, entre otras cuestiones, los programas formativos deberían incluir aspectos relacionados con la capacitación y reciclaje necesarios en función de la tecnología que se va a utilizar. Este planteamiento se enmarca en lo indicado en el RD 488/1997 que recoge en el art. 2 que “cualquier trabajador que habitualmente y durante una parte relevante de su trabajo normal utilice un equipo con pantalla de visualización” le es de aplicación esta norma.





## 2.2. TELETRABAJO: ALCANCE Y LUGAR

En función de la **intensidad** del trabajo a distancia en relación con el trabajo presencial, se puede diferenciar entre los siguientes tipos:

### **A) Teletrabajo a tiempo completo: todos los días de la semana/ total de la jornada**

Es una opción que se suele aplicar en aquellos casos en los que la distancia con respecto al centro de trabajo es muy grande y las funciones del puesto no requieren un alto grado de trabajo colaborativo por realizarse por personas con un alto nivel de autonomía y autogestión. Es la forma más extrema de teletrabajo y donde pueden materializarse de manera más intensa situaciones de percepción de aislamiento, dificultades de desconexión digital de la empresa y una mayor dificultad para el desarrollo de la carrera profesional.

### **B) Teletrabajo durante alguna jornada laboral a la semana**

Es una opción muy utilizada por las organizaciones puesto que aúna las características de la modalidad a distancia con la presencial, pudiendo facilitar o ayudar a la conciliación de la vida personal con la profesional y evitando los efectos del aislamiento de las personas trabajadoras.

Potenciar los efectos favorables de esta modalidad híbrida requiere el establecimiento de una estrategia de comunicación y organización del trabajo que permita adecuar el número de jornadas que se realizan de una forma u otra en función de las reuniones, las actividades formativas, las tareas que se pueden llevar a cabo en el centro de trabajo de la empresa y las que se pueden llevar a cabo en el lugar de teletrabajo, los medios requeridos para cada situación, etc.



### C) Teletrabajo durante una parte de la jornada laboral

Se refiere a un modelo de flexibilidad horaria que combina trabajo presencial y teletrabajo a lo largo de la misma jornada de trabajo, favoreciendo el cuidado de personas (familiares, menores) o atención a otras actividades (estudios) sin perjuicio de poder acudir todos los días al trabajo. Como ventaja se encuentra que se mantienen los beneficios de la presencialidad: por un lado, los alicientes que tenga implantados la empresa (cheque comida, ayudas a la guardería, etc.), y, por otro, las ventajas de ir a la oficina (facilita la comunicación, ayuda a desarrollar el sentimiento de pertenencia al grupo, facilita la integración del personal nuevo, contribuye a mejorar la salud emocional, etc.). En este tipo de organización del trabajo se da la opción de alcanzar los objetivos con la complementariedad del trabajo a distancia.

En función del **lugar** desde donde realizan el trabajo a distancia pueden presentarse situaciones diferentes:

- Personas teletrabajadoras en su domicilio habitual.
- Personas que teletrabajan en diferentes domicilios, que deberán comunicar esta información a la empresa para la aplicación de la normativa preventiva.
- Personas que no pueden determinar el lugar de trabajo, dada la elevada movilidad derivada de su actividad, como en el caso de los denominados trabajadores nómadas digitales o *knowmads* (trabajan desplazándose entre otros centros de la empresa, hoteles, medios de transporte, etc.).<sup>2</sup>
- Personas que deciden trabajar desde espacios habilitados para ello (*coworking*): públicos o privados.<sup>3</sup>

---

2 Este tipo de *trabajo nómada* no es objeto de este documento porque no se trata del trabajo a distancia y teletrabajo recogido en la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia. Sin embargo, pueden darse de manera puntual estas situaciones que es conveniente tener en cuenta.

3 Se tendrá en cuenta la Coordinación de Actividades Empresariales para estas situaciones de trabajo.



## 2.3. GESTIÓN PREVENTIVA DE LOS RIESGOS ERGONÓMICOS Y PSICOSOCIALES

La persona trabajadora en situación de teletrabajo y la empresa están sujetas a las obligaciones y derechos en materia preventiva que garanticen la adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y su normativa de desarrollo y así lo recoge explícitamente la Ley 10/2021. Las obligaciones y responsabilidades en materia de seguridad y salud no decaen, sino que se mantienen en los mismos términos que en la situación de trabajo presencial. Sin embargo, las características del teletrabajo plantean algunas cuestiones diferentes a las de presencialidad que se habrán de considerar y a las que habrá que atender en la gestión de la PRL, con el fin de garantizar el objetivo de que las personas que desarrollan el trabajo en situación de teletrabajo disfruten de la misma protección en materia de seguridad y salud que las que lo hacen presencialmente en su centro de trabajo, a pesar de ejercerlo en condiciones diferentes. Por ello, puede distinguirse entre *aspectos comunes* a la situación de presencialidad y *aspectos diferenciales del teletrabajo*.

### 2.3.1. Gestión de la PRL en teletrabajo: aspectos comunes

Las actuaciones preventivas relacionadas con el teletrabajo deben integrarse en el sistema de gestión de prevención de los riesgos laborales de la empresa.



En los mismos términos que para situaciones de trabajo presencial, la gestión de los riesgos laborales debe acogerse a la normativa sobre prevención de riesgos laborales que principalmente quedan recogidos en la LPRL y en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (RSP).

Tal gestión se articula a través de la integración de la prevención en el *sistema general de gestión* de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de esta, a través de la implantación y aplicación de un *plan de prevención* de riesgos laborales. La integración debe proyectarse en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que este se preste. Son relevantes estos últimos aspectos en relación con el teletrabajo puesto que el trabajo desempeñado en situación de trabajo a distancia, más que a las funciones o cometidos esenciales del puesto de trabajo, afecta a cuestiones de la organización del trabajo, a los procesos técnicos con los que se lleva a cabo y a las condiciones en las que se presta y sobre las que la organización tiene menor control. Por ello, la gestión de los riesgos asociados al teletrabajo debe integrarse de forma específica en la gestión de la prevención de los riesgos laborales.

Otra cuestión fundamental, respecto de la integración de la prevención en el sistema general de gestión de la empresa, es el grado de integración de los cambios. La situación de teletrabajo supone claramente modificar algunos aspectos como: equipos, organización, supervisión, entorno y ubicación, gestión y control de tiempos, interrelación con los compañeros y las compañeras y de comunicación, entre otros aspectos. La integración de la prevención en otras áreas de gestión, como, por ejemplo, la gestión de los recursos humanos, la de compras o la de aspectos tecnológicos e informáticos, es de especial importancia e interés para una correcta implantación y mantenimiento del teletrabajo con garantías para la seguridad y salud de las personas trabajadoras implicadas.

La planificación de la actividad preventiva deberá incluir la preceptiva vigilancia de la salud recogida en el art. 22 de la LPRL. Las previsiones esta-



blecidas (obligación empresarial de garantizar dicha vigilancia de la salud y voluntariedad, con carácter general, de la plantilla) por este artículo se aplicarán en el caso del teletrabajo de forma similar al resto de modalidades de organización del trabajo.

Para la aplicación del plan de prevención se configuran como instrumentos esenciales la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva. Al igual que para la situación de presencialidad, son aspectos muy importantes (normativamente obligatorios, así como su registro documental) los relacionados con la información, consulta y participación de los trabajadores y trabajadoras y con la formación correspondiente a los aspectos específicos del trabajo a distancia.

### **2.3.2. Gestión de la PRL en teletrabajo: aspectos diferenciales**

Más allá del mantenimiento de las obligaciones legales generales, es evidente que la situación de teletrabajo introduce algunas cuestiones que le aportan matices diferenciales que aconsejan y obligan a una gestión de la prevención de riesgos laborales específica en algunas cuestiones.

Son aspectos que definen el teletrabajo el uso exclusivo o prevalente de medios informáticos, telemáticos o de telecomunicación, el desempeño del trabajo fuera del centro de trabajo de la empresa (en el domicilio de la persona trabajadora o en el lugar elegido por esta) y su carácter regular.

Una de las cuestiones diferenciales más relevantes es la que se plantea en relación con la especial protección legal con que cuenta *el domicilio de las personas* y que puede dificultar una de las actividades preventivas nucleares del sistema preventivo como es la evaluación de los riesgos. El derecho a la inviolabilidad del domicilio (artículo 18.2 de la Constitución Española) supone una especial dificultad para el abordaje de *la evaluación* en comparación con los puestos presenciales (especialmente de la evaluación de las condiciones materiales). La Ley 10/2021 plantea tal situación y ofrece las siguientes actuaciones según los casos:



- Cuando la obtención de información sobre los riesgos exija visita presencial en el lugar de teletrabajo de la persona competente en materia preventiva, debe emitirse informe escrito que justifique dicho extremo, que se entregará a la persona trabajadora y a las delegadas y los delegados de prevención.
- La referida visita requiere, en cualquier caso, permiso de la persona trabajadora, de tratarse de su domicilio o del de una tercera persona física.
- Si no se concede tal permiso, la actividad preventiva podrá efectuarse en base a la determinación de los riesgos que se derive de la información recabada de la persona trabajadora según las instrucciones del servicio de prevención.

Por ello, no siempre será posible o necesario que la persona competente en materia preventiva que realice la evaluación obtenga in situ la información, si bien lo esencial es el objetivo, es decir, obtener toda la información acerca de los riesgos existentes, que la información sea de calidad y que se prevean las medidas de protección que se consideren adecuadas.

Debe considerarse también que queda descartada la autoevaluación por parte del personal teletrabajador ya que la ley no contempla que pueda asumir tal actividad o función al reservarla a personas que forman parte de alguna de las modalidades preventivas. La actividad preventiva se habrá de llevar a cabo de acuerdo con la modalidad de organización preventiva decidida por la empresa según los artículos 30 y 31 de la LPRL y 10 y siguientes del RSP. La persona teletrabajadora podrá aportar la información que se le requiera por distintos medios (entrevistas, cumplimentación de cuestionarios, etc.) y que técnicamente se consideren más oportunos y adecuados. Tal información servirá a la persona evaluadora, junto con otras cuestiones que considere, para llevar a cabo su tarea.

Además, la Ley 10/2021 hace referencia a la *planificación de la acción preventiva* del trabajo a distancia indicando que se deben tener en cuenta sus riesgos característicos, requiriendo una especial atención a los factores psicosociales, ergonómicos y organizativos y de accesibilidad del entorno



laboral efectivo. Concreta la norma, en varios de sus artículos, algunos de los aspectos particulares a los que atender:

- La distribución de la jornada.
- Los tiempos de disponibilidad.
- La garantía de los descansos.
- Las desconexiones durante la jornada.
- El riesgo de fatiga informática.
- Los distintos tipos de acoso.

### **2.3.3. Gestión de los riesgos ergonómicos y psicosociales en teletrabajo: más allá de la evaluación**

Como se ha indicado, la gestión de la prevención requiere que esta esté integrada en la organización y, si bien la evaluación es un elemento esencial del plan de prevención, en ningún caso puede considerarse como un fin en sí misma, sino como una herramienta al servicio de la gestión de la prevención en su conjunto. La evaluación proporciona información de gran utilidad, pero con ella no termina el trabajo del servicio de prevención y tampoco debería comenzar en ella, especialmente cuando se puede ver limitada por la posibilidad de que el personal técnico no pueda recabar información in situ en el lugar de teletrabajo. Por ello se propone una gestión de los aspectos ergonómicos y psicosociales que dé especial importancia a la prevención primaria o en origen y que se apoye en una eficaz formación de los agentes implicados (personal teletrabajador y mandos intermedios), que permita obtener información ágil de distintas fuentes y, por supuesto, a la evaluación de los riesgos y a la actualización de la información. Así, se proponen seis ámbitos sobre los que sustentar la gestión de los riesgos ergonómicos y psicosociales para la situación de teletrabajo:

- Diseño y prevención primaria.
- Idoneidad del puesto de trabajo y de las personas.
- Información y formación dirigida a la plantilla y mandos.



- Evaluación de riesgos.
- Comunicación e información bidireccional.
- Revisión periódica de las condiciones de trabajo.

### **2.3.3.1. Diseño y prevención primaria**

El cambio en la forma en la que se desempeña el trabajo, una ubicación y condiciones de entorno diferentes, la modificación de los mecanismos de control habituales, la dificultad del servicio de prevención para el acceso a los nuevos lugares donde se trabaja, los requerimientos tecnológicos diferentes, la disciplina personal de hábitos y el hecho de ser trabajos que, en la mayoría de los casos, se van a desempeñar por primera vez en situación de teletrabajo ofrecen una ocasión inmejorable para proponer un concepto de gestión amplio, que empiece en el diseño del puesto de teletrabajo. Se trataría de garantizar, en la medida de lo posible, las mejores condiciones de partida de los nuevos puestos en situación de teletrabajo. Es lo que en términos preventivos se denomina *prevención en diseño*. Su objetivo es operar sobre las condiciones de trabajo con el fin de eliminar o reducir la exposición modificando los factores de riesgo en la empresa (sobre todo los relacionados con la organización, la dirección y los estilos de mando), de las personas trabajadoras y del entorno de trabajo. Así mismo, se puede emplear en la implantación del teletrabajo la prevención primaria o en origen, que es la que se aplica cuando ya se ha identificado el riesgo y se quiere evitar que el personal teletrabajador se encuentre expuesto a él.

Este tipo de prevención debería priorizarse frente a los otros tipos de intervenciones.

Diseñar adecuadamente el puesto de teletrabajo supone tener en consideración todos aquellos aspectos que condicionan y determinan el entorno del puesto, el contenido de trabajo y las condiciones organizativas en que se va a prestar. Supone, por tanto, considerar los aspectos relevantes que, de forma diferencial, aporta la prestación de la actividad profesional en situación de teletrabajo y que básicamente se deriva del uso intensivo de tecnología y de no encontrarse en el centro de trabajo de la empresa.





Sin carácter de exhaustividad, un buen diseño debería considerar, conforme a los criterios ergonómicos y de organización del trabajo comúnmente aceptados como adecuados, las siguientes cuestiones:

- Diseño del puesto y entorno físico de trabajo.
- Condiciones ambientales y de iluminación.
- Equipos de trabajo: *hardware*, *software* y requisitos tecnológicos generales.
- Carga y contenido de trabajo.
- Tiempo de trabajo: horario, flexibilidad, disponibilidad, descansos, desconexión digital.
- Comunicación con el resto de la plantilla de la empresa.
- Consulta y participación de los trabajadores y las trabajadoras.
- Definición de habilidades técnicas y de gestión (del tiempo, de proyectos, de personas, de comunicación...), es decir, de los recursos competenciales requeridos por el puesto y para el desempeño de la función de los mandos intermedios.
- Prevención y protección contra situaciones de acoso y violencia.
- Supervisión y control del trabajo.

El artículo 4.3 de la Ley 10/2021 señala la obligatoriedad de las empresas de evitar cualquier discriminación, señalando, entre otras, las que se pueden producir por razón de sexo y por edad. Pero es conveniente que las perspectivas de género y edad sean consideradas ya desde la fase de diseño de los puestos de trabajo, a fin de optimizar la adaptación del personal teletrabajador. Esta perspectiva es especialmente relevante en el teletrabajo ya que este es una forma de organización del trabajo en la que el enfoque ergonómico/tecnológico y el ajuste persona/puesto es primordial. Es aconsejable mantener la perspectiva de las limitaciones que pueden conllevar la edad y el género en los análisis de idoneidad, así como en la formación y evaluación del puesto de trabajo.



En este sentido, el Comité Europeo de Altos Responsables de la Inspección de Trabajo (SLIC) ha publicado los “Principios para los inspectores de trabajo en relación con las evaluaciones de riesgos teniendo en cuenta la diversidad, especialmente en lo relativo a la edad, el sexo y otras características demográficas” (2018), la “Guía para evaluar la calidad de las evaluaciones de los riesgos y las medidas de gestión del riesgo con respecto a la prevención de los riesgos psicosociales” (2018) y la “Guía para evaluar la calidad de las evaluaciones de los riesgos y las medidas de gestión del riesgo con respecto a la prevención de los trastornos musculoesqueléticos” (2018) poniendo de manifiesto la importancia de considerar la diversidad en general y el sexo y la edad en particular a la hora de abordar las evaluaciones de riesgos y la gestión preventiva posterior.

### **2.3.3.2. Idoneidad del puesto de trabajo y de las personas**

La Ley 10/2021 señala la voluntariedad del teletrabajo, tanto para la persona trabajadora como para la empresa, y establece el carácter reversible de la decisión de trabajar en situación de teletrabajo desde una modalidad de trabajo presencial. Sin embargo, no todo trabajo parece adecuado para ser llevado a cabo en la modalidad de teletrabajo, ni todas las personas trabajadoras reúnen las condiciones para teletrabajar, ni todos los mandos intermedios están preparados para desarrollar sus tareas habituales en el marco del trabajo a distancia, ni todos los entornos físicos tienen las condiciones adecuadas para ser un lugar para trabajar.

Se requiere, por tanto, buscar la idoneidad entre los distintos elementos que se interrelacionan con el fin de procurar un buen ajuste entre ellos y su adecuación a la prestación del teletrabajo. Esta idoneidad dependerá de diversos factores y estará modulada también por la intensidad del teletrabajo (ratio de tiempo en teletrabajo respecto a tiempo presencial). En cada situación debería llevarse a cabo un análisis de idoneidad específico.



En este sentido, algunas cuestiones a considerar pueden ser las siguientes:

En relación con la tarea puede resultar idóneo considerar:

- La escasa necesidad de presencialidad del personal trabajador.
- La baja necesidad de supervisión presencial directa continuada.
- La capacidad para establecer objetivos (generales y específicos) y objetivos parciales concretos, de fácil identificación y medición.
- La racionalización de los procesos para poder medir los resultados de los objetivos a conseguir teniendo en cuenta la complejidad de los procesos que conlleva su consecución.
- La posibilidad de tener flexibilidad temporal, así como el control y gestión del propio ritmo de trabajo.

En relación con la persona trabajadora:

- Las habilidades personales: capacidad para gestionar el tiempo y el trabajo sin control directo, independencia, capacidad para solucionar problemas por sí misma...
- Las habilidades para el desempeño del puesto: manejo de recursos tecnológicos, aconsejable alto conocimiento del trabajo y de la organización, habilidades para la comunicación...
- Las circunstancias personales: disponer de un entorno físico, familiar y personal adecuado para teletrabajar desde el domicilio o el lugar elegido.
- En relación con los mandos intermedios: habilidades de comunicación, planificación, coordinación, supervisión, asesoramiento, seguimiento y evaluación del trabajo a distancia, capacidad y experiencia profesional y técnica...

Sobre cuestiones más detalladas relacionadas con el diseño e idoneidad para situaciones de teletrabajo pueden consultarse documentos de organismos nacionales e internacionales. Por ejemplo, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo aborda, sobre todo, los riesgos er-



gonómicos en la campaña 2020-2022: *Trabajos saludables: relajemos las cargas*, centrándose en la prevención de los trastornos musculoesqueléticos (TME) relacionados con el trabajo. La Organización Internacional de Trabajo aborda el teletrabajo desde distintos enfoques, a nivel global y de manera específica para riesgos ergonómicos y psicosociales: *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella: Guía práctica (2020)*.

### **2.3.3.3. Información y formación dirigida a la plantilla y a los mandos**

La formación e información son medidas preventivas esenciales en esta modalidad de organización del trabajo precisamente por el hecho de que la actividad laboral se desarrolla de forma regular en un lugar distinto al del centro de trabajo de la empresa. Serán fundamentales la información y formación preventiva referidas en los artículos 18 y 19 de la LPRL, pero igualmente cualquier otro tipo de información y formación que facilite el desempeño de las tareas tanto de la persona teletrabajadora como de sus mandos intermedios y directos y, por tanto, contribuyan al adecuado diseño e idoneidad. En este sentido, el art. 9 de la Ley 10/2021 señala que la empresa deberá garantizar a las personas que trabajan a distancia la formación necesaria para el adecuado desarrollo de su actividad tanto en el momento de formalizar el acuerdo de trabajo a distancia como cuando se produzcan cambios en los medios o tecnologías utilizadas.

Así, cobra especial importancia la información y formación en varios momentos y con distintos objetivos, siendo, entre otros, los siguientes:

De carácter general, la dirigida a:

- Conocer la propia empresa a nivel general: evolución de la compañía, proyección de nuevas líneas de negocio, posibles cambios que puedan afectar al personal, métodos de trabajo empleados o previstos, etc.
- Conocer las distintas condiciones de trabajo en que se desarrollarán las tareas: derechos, obligaciones, tiempos de disponibilidad, des-



conexión, protocolos de trabajo, aspectos recogidos en el acuerdo de teletrabajo.

- Garantizar la competencia para el manejo de tecnologías de la comunicación necesarias para el desempeño del trabajo.
- Garantizar la competencia en comunicación, gestión y planificación del trabajo del personal teletrabajador, así como sobre las técnicas, capacidades, habilidades o incluso actitudes que el personal debe desarrollar para afrontar adecuadamente las exigencias que supone el trabajo a distancia.
- Garantizar la competencia en gestión, organización del trabajo, supervisión, control, comunicación, etc.

De carácter preventivo, la dirigida a:

- Conocer los distintos factores de riesgo a los que se está expuesto (ergonómicos, psicosociales) así como los riesgos asociados. Esta formación debe enmarcarse en la obligación que el art. 19 de la LPRL establece para la empresa según la cual esta deberá garantizar que el personal trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación, cualquiera que sea la modalidad o duración de esta, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. La formación deberá estar centrada específicamente en el puesto de trabajo o en la función del personal trabajador, adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos y repetirse periódicamente, si fuera necesario. Algunas cuestiones a abordar pueden ser:
  - > Aspectos ergonómicos del puesto: el espacio de trabajo. Pantallas de visualización (PV).
  - > Condiciones psicosociales y organizativas: carga de trabajo, tiempo de trabajo...
  - > Riesgos: tecnoestrés, aislamiento...



- > Medidas preventivas: gestión del tiempo de trabajo y descansos, hábitos saludables, evitación del aislamiento, configuración física del puesto de trabajo: mobiliario, higiene postural...
- > Consecuencias: fatiga física y mental, trastornos musculoesqueléticos, tecnoestrés...
- Facilitar una evaluación y caracterización del puesto que ofrezca confianza respecto a los resultados. Cobra especial importancia cuando no hay visita del personal técnico de prevención al espacio físico en que se desarrolla el teletrabajo y por ello se implementan mecanismos específicos de obtención de información. Debe orientarse a garantizar una adecuada recopilación de información (sobre el puesto de trabajo, entorno físico, condiciones de trabajo, etc.) y su puesta a disposición de los servicios preventivos para su consideración en las evaluaciones que pudieran plantearse.
- Mandos intermedios y directos, para que sean conscientes de los riesgos específicos de la situación de teletrabajo y del impacto que sus actuaciones pueden tener en los mismos (organización y asignación de cargas, evaluación, planificación de objetivos, control de tiempos...).

#### **2.3.3.4. Evaluación de riesgos**

La evaluación de los riesgos es un elemento esencial en la configuración del plan de prevención. El art. 16 de la Ley 10/2021 aborda la cuestión de la evaluación de riesgos apuntando cuatro cuestiones principales:

- Los factores a los que prestar especial atención.
- La limitación del acceso al domicilio y su posible solución.
- El alcance físico de la evaluación.
- La metodología de obtención de información para la evaluación.

Las dos primeras cuestiones han sido comentadas en el punto 2.3.2.



En relación con la tercera cuestión, la Ley 10/2021 indica que únicamente debe alcanzar a la zona habilitada para la prestación de servicios o lugar elegido para el desarrollo del trabajo a distancia, no extendiéndose al resto de zonas de la vivienda.

En relación con la cuarta cuestión, el art. 16 señala que la empresa deberá obtener toda la información acerca de los riesgos a los que está expuesta la persona que trabaja a distancia mediante una metodología que ofrezca confianza respecto de sus resultados, y prever las medidas de protección que resulten más adecuadas en cada caso.

La evaluación de los riesgos es un proceso cuya finalidad es estimar la magnitud de los riesgos que no hayan podido evitarse, para que la empresa disponga de la información necesaria para decidir sobre la necesidad de adoptar o no las medidas adecuadas para garantizar la seguridad y la protección de la salud del personal trabajador. Su objetivo es, por tanto, hacerse una idea lo más precisa y real posible de los factores de riesgo que están presentes. La calidad de tal evaluación requiere, como exige la Ley 10/2021 y el RSP, una metodología que ofrezca confianza respecto de sus resultados. La evaluación se constituye, por tanto, como una herramienta al servicio de la consecución de un objetivo que puede requerir formas diferentes de alcanzarlo según las circunstancias concretas.

La situación de teletrabajo añade la complejidad de duplicar o incrementar algunas fuentes de factores de riesgo según sea trabajo a distancia o trabajo presencial.

Ello requiere distinguir:

- Factores que son independientes de la ubicación o de la situación organizativa.
- Factores que dependen de ella (le son específicos).

La mayor parte de los factores de riesgo ergonómico y psicosocial son comunes a la situación de presencialidad y a la de teletrabajo, si bien se diferencian en la situación de teletrabajo por la dificultad que aporta estar



a distancia y, en algunos casos, por la ausencia de control por parte de la empresa, el desempeño de comportamientos inconvenientes (adopción de posturas incorrectas, no respeto de la desconexión, descansos insuficientes...), menos apoyo y recursos para hacer frente a las situaciones de trabajo, y por tener menos retroalimentación y comunicación entre la plantilla. La modalidad de teletrabajo hace necesario poner la atención en los factores psicosociales que se pueden ver más afectados por la naturaleza del mismo (prolongación de jornada, ruptura de las fronteras entre la esfera laboral y familiar/personal, supervisión virtual, dificultades para un apoyo social de calidad, etc.), ya que estos factores de riesgo se ven favorecidos por esta forma de organización del trabajo y por el uso intensivo de las TIC. Pero el tiempo que se trabaja en situación de teletrabajo es un buen indicador de que estas situaciones no tienen por qué ser especialmente relevantes, por ello, ambos riesgos (ergonómicos y psicosociales) han de considerarse también en función del tiempo de prestación en situación de teletrabajo como modulador de la aparición de estos factores de riesgo. No pueden considerarse de la misma manera la situación de quien realiza teletrabajo puro (todo su trabajo en modalidad de teletrabajo: situación A referida en el punto 2.2) de quien hace, por ejemplo, presencia en la empresa tres días a la semana y dos en situación de trabajo a distancia (situación B referida en el punto 2.3). Puede ser conveniente considerar estas posibles graduaciones a efectos de la evaluación, en la medida en que la exposición a los factores de riesgo será diferente. Por ejemplo: el riesgo de aislamiento o tecnoadicción de origen laboral es relevante en el primer caso y puede ser mucho menor en el segundo, aunque es un riesgo que también existe en el trabajo presencial.

Si bien los factores de riesgo ergonómico son los mismos tanto en un entorno presencial como uno de teletrabajo, su materialización puede ser muy distinta. Por definición, un trabajo con teletrabajo regular está sujeto al RD 488/1997, con todas las implicaciones que esta situación genera, incluyendo la obligación en relación con la evaluación de riesgos mencionados en el artículo 3. Es decir: se *"deberá evaluar los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo en cuenta en particular los*





*posibles riesgos para la vista y los problemas físicos y de carga mental, así como el posible efecto añadido o combinado de los mismos”.*

La situación de teletrabajo no tiene que suponer una modificación de las tareas, cometidos y funciones sino de la forma en que se organiza el trabajo o se realiza la actividad laboral. Es muy probable que el puesto de trabajo ya exista previamente en modalidad presencial, por lo que se propone partir de los puestos de trabajo definidos a efectos preventivos para ofrecer información que permita definir la estrategia de la evaluación, teniendo en cuenta todas las posibilidades.

A continuación, se plantea una propuesta de graduación exclusivamente a modo de ejemplo. Solo pretende visualizar distintas situaciones que se pueden plantear y que, desde un punto de vista preventivo, se puede partir de las evaluaciones de los puestos preventivos<sup>4</sup> definidos originalmente para ir complementándolas en función de los nuevos riesgos.

### **CUADRO 1. PUESTO TRABAJO (PT) PREVENTIVO**

<b>Presencial tiempo completo</b>	<b>Híbrido o mixto: presencial + distancia</b>			<b>A distancia tiempo completo</b>
100%	No regular	Regular		100%
	Menor 30%	Baja intensidad Entre el 30%-40%	Intensidad alta Entre el 41%-99%	

En relación con las estrategias de evaluación psicosocial en las empresas, dichas estrategias pueden variar en función de la intensidad con la

<sup>4</sup> El Puesto de Trabajo Preventivo se refiere a categorías de puestos de trabajo que se usan como unidades de análisis agrupadas en base a características preventivas similares y que se crean para hacer la evaluación de riesgos a los puestos de trabajo ya existentes en la organización.



que se presenta el teletrabajo, ya que este aspecto condicionará directamente una mayor probabilidad de materialización de los factores de riesgo propios del teletrabajo con mayor probabilidad cuanto mayor sea el número de días en que se teletrabaja. En relación con esta estrategia de evaluación psicosocial, por ejemplo, teletrabajar un día a la semana hace que el efecto sea muy semejante al trabajo 100% presencial, de tal forma que tengan muy poca importancia el aislamiento por ausencia de contacto directo o la supervisión virtual, que prácticamente desaparecen como riesgo.

Varias son las cuestiones que se plantean en relación con la evaluación:

### **¿Qué se ha de evaluar?**

- Como se ha indicado, se puede partir de los puestos de trabajo definidos a efectos preventivos. Las cuestiones a considerar en la evaluación de un puesto que se desempeña en situación de teletrabajo serán las mismas que en situación presencial: se evaluarán los factores ergonómicos y psicosociales. Hay factores de riesgo que son independientes de la modalidad organizativa, si bien algunos de ellos se presentan en dos escenarios distintos. Así, por ejemplo, el diseño físico del puesto y su entorno deberán ser considerados en dos ocasiones para el mismo puesto: la ubicación presencial y la de trabajo a distancia. En otros factores de riesgo (como la carga de trabajo o la presión de los plazos), será la interpretación y análisis de la información lo que permita la comprensión de los resultados de la evaluación.
- Deben considerarse los aspectos que, de forma diferencial, aporta la situación de teletrabajo en atención también a la ratio tiempo de trabajo presencial respecto al de teletrabajo. En cuanto al conocimiento sobre los riesgos específicos que pueden plantearse en algunas situaciones de teletrabajo conforme a la Ley 10/2021, debe ponerse especial atención en los factores que este documento considera (ergonómicos, psicosociales y organizativos), y de forma particular tener en cuenta lo siguiente:



- > La distribución de la jornada.
  - > Los tiempos de disponibilidad.
  - > La garantía de los descansos.
  - > Las desconexiones durante la jornada.
  - > El riesgo de fatiga informática.
  - > Los distintos tipos de acoso.
- Las evaluaciones de riesgo psicosocial tienen que llevarse a cabo teniendo en cuenta la diversidad y, por tanto, “considerando los riesgos específicos a los que están expuestos las mujeres, los hombres, los trabajadores jóvenes, los de más edad, los inmigrantes o las personas con discapacidad; esto exige diseñar medidas específicas de prevención y protección según las necesidades de tales grupos de trabajadores” como se recoge en el Criterio Técnico 104/2021 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Riesgos Psicosociales. Es conveniente incluir, al menos, la perspectiva de edad y de género en la evaluación psicosocial para detectar exposiciones diferenciadas y, en su caso, diseñar medidas preventivas adaptadas. Por ejemplo: analizar el mayor impacto esperado en las personas de más edad de un entorno completamente virtual y digitalizado o la mayor exposición a ciberacoso en las mujeres, etc.
  - La evaluación inicial, un adecuado diseño y ajuste en la idoneidad y una buena formación pueden posibilitar una situación de partida óptima desde el punto de vista preventivo. Sin embargo, con el transcurso del tiempo, pueden producirse prácticas no adecuadas (por ejemplo, adopción de posturas inadecuadas), desviaciones de la situación de partida más difíciles de detectar en situación de teletrabajo (por ejemplo, modificaciones perjudiciales en desconexión digital o tiempos de trabajo) y elementos novedosos (por ejemplo, modificaciones en las circunstancias personales). Es conveniente prestar atención y hacer seguimiento a estas disfunciones o modificaciones de las condiciones de trabajo que pueden comprometer una buena práctica preventiva.



## ¿Cuándo evaluar?

- Inicialmente, se partirá de la evaluación del puesto de trabajo preventivo tal y como esté definido. Se añadirían a esta evaluación los aspectos diferenciales que aporta la situación de teletrabajo (entorno físico y diseño del puesto; aspectos organizativos y psicosociales). A partir de aquí se debe diseñar y configurar el puesto de teletrabajo para que resulte seguro.
- Deberán volverse a evaluar los puestos de trabajo (art. 4 RSP) al menos cuando se alteren las circunstancias que los definen. De especial interés en situación de teletrabajo son los casos de implantación de nuevos equipos de trabajo, la introducción de nuevas tecnologías, la modificación en el acondicionamiento de los lugares de trabajo, el cambio en las condiciones de trabajo o la incorporación de una persona trabajadora cuyas características personales o estado biológico conocido sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo.

## ¿Con qué evaluar?

- El art. 16 de la Ley 10/2021 señala lo mismo que el art. 4 del RSP: que la metodología debe ofrecer confianza respecto de sus resultados. Las herramientas existentes para la evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales son perfectamente adecuadas a la situación de teletrabajo si son adecuadas para el puesto de trabajo definido a efectos preventivos y si cumplen los requisitos que establecen los arts. 4 y 5 del RSP.
- Pueden ser de utilidad herramientas, cuantitativas y/o cualitativas, que permitan enriquecer y facilitar la evaluación aportando información relevante sobre cuestiones específicas del teletrabajo como el tiempo de trabajo, los aspectos relacionados con la tecnología, la conciliación, el aislamiento, etc. Pueden incluirse aquí, entre otros, *check-list*, cuestionarios, listas de identificación, entrevistas, etc.



## ¿Cómo evaluar?

- Como se ha indicado el punto 2.3.2, no es posible la autoevaluación. El personal teletrabajador aportará la información que se le requiera por ser pertinente para su consideración por el servicio de prevención. En el punto 2.3.3.3 se ha hecho referencia a la necesidad de formación específica para que el personal trabajador proporcione información de la mayor calidad y veracidad.
- Cuando la persona competente en materia preventiva y designada por el servicio de prevención (técnico de PRL) no pueda obtener in situ la información para realizar la evaluación, se deberá garantizar un procedimiento o metodología para que la información recogida sea de calidad. Ello requerirá instrucciones y formación adecuada para la persona teletrabajadora, así como un protocolo de recogida y custodia de la información que garantice su calidad y confidencialidad.

### **2.3.3.5. Comunicación e información bidireccional**

La integración de la actividad preventiva en la organización de la empresa asigna un papel especialmente relevante a los mandos intermedios, directos, etc. en el control y vigilancia del adecuado cumplimiento de la normativa preventiva, así como para recoger y canalizar la información que les pudiera llegar del personal teletrabajador o que pudieran conocer o detectar.

Es aconsejable disponer de un sistema de comunicación bidireccional entre la persona teletrabajadora y la organización, a través de los mandos intermedios y directos, representantes legales del personal y servicios de prevención, que facilite un intercambio ágil de información que permita trasladar los distintos problemas, dudas, sugerencias, etc. que puedan plantearse para poder ofrecer respuestas rápidas y eficaces.

El objetivo es que el propio personal teletrabajador participe en la detección e identificación de situaciones problemáticas y disfunciones y pueda aportar propuestas de solución. La formación impartida a la persona



teletrabajadora debe capacitarle para identificar o advertir los riesgos y poder ponerlos en conocimiento de quien corresponda (servicio prevención, mandos, ...).

Un sistema ágil de transmisión de información puede detectar la necesidad de llevar a cabo nuevas reevaluaciones de puestos, así como facilitar la intervención y adopción de medidas correctoras específicas y adaptadas a las situaciones concretas de cada persona teletrabajadora, que pueden ir desde nuevas necesidades o modificaciones en los espacios físicos del trabajo hasta cambios en las circunstancias personales, etc.

Por otra parte, ya se ha hecho anteriormente referencia a la obligación empresarial que indica el art. 18 de la LPRL en materia de obligaciones sobre información por parte de la empresa a su plantilla. Esto se complementa con las obligaciones del personal trabajador incluidas en el art. 29 de la LPRL, que establece una serie de obligaciones de la plantilla en materia de prevención de riesgos y, de forma más concreta, la de informar de inmediato a su mando jerárquico directo y a los trabajadores y las trabajadoras designadas para realizar actividades de protección y de prevención o, en su caso, al servicio de prevención, acerca de cualquier situación que, a su juicio, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y la salud de la plantilla.

### **2.3.3.6. Revisión periódica de las condiciones de trabajo**

Es necesario establecer acciones de seguimiento continuo para asegurarse de la ejecución de las actividades preventivas planificadas y de que tales medidas son eficaces. Esta eficacia deberá ser igual a la de las medidas aplicadas al personal que trabaja en modalidad presencial, si bien los mecanismos de control serán diferentes. Por ello cobra especial importancia la formación, la información y la comunicación bidireccional fluida en la participación de la plantilla.

Así mismo, es importante establecer revisiones periódicas de las condiciones de trabajo que podrán ser:



- Completas, cuando implique a todos los puestos de trabajo.
- Parciales, cuando sirvan para comprobar una condición específica de un puesto de trabajo concreto (por ejemplo, el teletrabajo) o de una actuación transversal (por ejemplo, la implantación de la política de desconexión).

# 3. RIESGOS ERGONÓMICOS







**E**l teletrabajo, como se ha venido describiendo en este documento, implica el empleo de medios informáticos y no se entiende sin el uso de ordenadores u otro tipo de dispositivos como equipo de trabajo.

El trabajo con ordenador es aquel que lleva a cabo el personal trabajador mediante el empleo de equipos de sobremesa o portátiles de uso continuado en un puesto de trabajo.

El 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 es la normativa de referencia que regula los trabajos con estos equipos.

Esta normativa define:

- Pantalla de visualización: es una pantalla alfanumérica o gráfica, independientemente del método de representación visual utilizado.
- Puesto de trabajo: es el constituido por un equipo con pantalla de visualización provisto, en su caso, de un teclado o dispositivo de adquisición de datos, de un programa para la interconexión persona/máquina, de accesorios ofimáticos y de un asiento y mesa o superficie de trabajo, así como del entorno laboral inmediato.
- Trabajador (de PV): cualquier personal trabajador que habitualmente y durante una parte relevante de su trabajo normal utilice un equipo con pantalla de visualización.

Así pues, el empleo por el personal teletrabajador de estos equipos puede llevar aparejados riesgos relacionados con el entorno físico (trastornos musculoesqueléticos), riesgos relacionados con el entorno ambiental (fatiga visual y ocular) y riesgos relacionados con la carga mental (fatiga mental).

La probabilidad de que estos trastornos aparezcan se asocia, entre otros, a los siguientes factores:



- Los relacionados con el entorno físico o equipo: pantalla, teclado y otros dispositivos de entrada de datos, documentos y portadocumentos, mesa o superficie de trabajo, asiento de trabajo, cables, programas informáticos, postura y movimientos repetidos en el puesto de trabajo, etc.
- Los relacionados con el entorno ambiental: espacio, iluminación, reflejos, deslumbramientos, ruido, calor, emisiones, humedad, etc.
- Los relacionados con la carga mental: formación, desarrollo del trabajo diario, protección de los ojos y de la vista, pausas y descansos, etc.



## 3.1. FACTORES DE RIESGO ERGONÓMICO

### Riesgos físicos

El uso de ordenadores, tanto de sobremesa como portátiles, puede conllevar la aparición de un número importante de trastornos musculoesqueléticos (TME) causados principalmente por malas posturas y carga estática. El hecho de utilizar en algunos casos equipos portátiles durante el teletrabajo supone que los factores de riesgo ergonómico probablemente se agraven ya que el entorno puede ser cambiante y, en ocasiones, inadecuado. También habría que tener en cuenta factores individuales: capacidad física de la persona trabajadora, edad, sexo, etc.

A continuación, se detallan los principales factores de riesgo físico que pueden conducir a la aparición de fatiga física y de TME:

- Posturas forzadas y mantenidas. Buena parte de las tareas llevadas a cabo con ordenadores se realizan mediante la adopción de posturas inadecuadas bien por ser estáticas y prolongadas, bien por ser incorrectas. Así, la falta de apoyo lumbar, las flexiones excesivas del cuello por altura inadecuada de las pantallas, la posición incorrecta de los brazos por diferentes alturas del plano de trabajo, al igual que en los antebrazos y las muñecas por falta de puntos de apoyo, los hombros encorvados o las rodillas y los pies fuera de ángulos de confort son las posturas de trabajo incorrectas más frecuentemente observadas.
- En modalidad de teletrabajo, las posturas adoptadas podrían ser menos apropiadas que en trabajo presencial debido a las características inadecuadas del mobiliario (mesa, silla, etc.), espacio de trabajo



insuficiente, diseño del puesto, etc. Estas posturas también pueden darse como consecuencia de un diseño incorrecto del entorno de trabajo o por malos hábitos adquiridos por el personal trabajador, al igual que puede ocurrir en el trabajo presencial.

- **Movimientos repetitivos.** En gran parte de los puestos que pueden desempeñarse en teletrabajo, el ritmo de tecleo o empleo del ratón son aspectos autogestionados. Esta situación favorece que este factor de riesgo pueda ser menos acusado que en otro tipo de puestos más mecánicos. No obstante, en un primer análisis se debe tener en cuenta. En el caso de uso de portátiles, esto se acentúa debido a que el teclado suele tener un tamaño más reducido, haciendo que la repetición de los movimientos realizados con las manos y las muñecas se efectúe en una superficie o área más pequeña. También aparecen movimientos repetitivos en la utilización del ratón táctil propio de los ordenadores portátiles, incluso en aquellos casos en los que se emplee un ratón independiente del equipo porque generalmente es más pequeño. En este último caso, los movimientos repetitivos vienen dados por el incremento en el uso de la rueda de desplazamiento de los ratones (*scroll*).
- **Sedentarismo.** La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, a través de su tercera encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER-3), pone de manifiesto que el tercer factor de riesgo registrado con mayor frecuencia en las empresas son las posturas mantenidas, como lo es permanecer sentado durante largos periodos de tiempo. En el año 2012, el grupo de expertos internacionales "Sedentary Behavior Research Network"<sup>5</sup> desarrolló una definición sobre el sedentarismo e indicaron que es una conducta que cumple las siguientes características:

---

5 Tremblay MS, Aubert S, Barnes JD, Saunders TJ, Carson V, Latimer-Cheung AE, Chastin SFM, Altenburg TM, Chinapaw MJM, SBRN Terminology Consensus Project Participants. Red de Investigación del Comportamiento Sedentario (SBRN) – Proceso y resultado del Proyecto de Consenso de Terminología. Int J Behav Nutr Phys Act. 2017 10 de junio; 14 (1): 75.



- > Se realiza en posición sentada o reclinada. Supone un gasto energético pequeño (<1,5 MET<sup>6</sup>).
- > Se realiza en momentos de vigilia (en los que no se duerme y se excluyen los periodos nocturnos).

Si bien se trata de una conducta y las medidas preventivas deben ir encaminadas a su modificación, hay puestos de trabajo que pueden favorecer el sedentarismo. La incorporación de los ordenadores y en los últimos años del uso de nuevas tecnologías fomenta este comportamiento. El teletrabajo puede agravar esta situación, en el sentido de que se eliminan los desplazamientos a los lugares de trabajo y, por tanto, desaparecen algunos momentos de actividad diaria para muchas personas. La inactividad física, que tiene una relación directa con el sedentarismo, es la cuarta causa de muerte y la sexta causa de pérdida de años de salud en los países desarrollados (NTP 1150; 2020). Esta inactividad física se ha relacionado con problemas cardiovasculares, metabólicos, algún tipo de cáncer, estrés y por supuesto los ya mencionados TME.

### **Riesgos ambientales**

Entre los riesgos relacionados con el entorno ambiental destacan los riesgos para la vista, cuya principal consecuencia es la fatiga visual, que puede estar provocada por el uso de pantalla de visualización (PV).

El trabajo con PV se caracteriza por mantener la vista en la pantalla durante largos períodos de tiempo y por enfocar alternativamente a otros elementos a corta distancia, como, por ejemplo, documentos en papel, siendo estas características las que propician el riesgo relacionado con la fatiga visual.

Las causas por las que puede aparecer la fatiga visual se pueden dividir en dos bloques diferenciados:

---

<sup>6</sup> 1 MET (En inglés: metabolic equivalent of task). Es la unidad que se utiliza para medir el índice de consumo metabólico. 1 MET equivale a 3,5 ml O<sub>2</sub> /Kg min. y se considera el índice metabólico en reposo.



- Características físicas, como errores refractivos, alteraciones del órgano de la visión, etc. y biológicas, como la edad, etc.
- Causas relacionadas con el puesto de trabajo:
  - > El esfuerzo acomodativo excesivo derivado de pasar largos periodos de tiempo enfocando a distancias cortas.
  - > Los cambios acomodativos continuados al manejar diferentes distancias y ángulos de visión: pantalla, teclado, documentos (la distancia entre estos tres puntos debe ser la misma con el objetivo de evitar la acomodación continua del ojo) y el cambio de visualización de unos dispositivos a otros (ordenador, *smartphone*, *tablet*, etc.).
  - > El parpadeo insuficiente al estar frente a una PV, dado que al concentrar la atención en la pantalla se disminuye la frecuencia del parpadeo y, por consiguiente, no se lubrican los ojos de manera apropiada, apareciendo la sintomatología de “ojo seco” y aumentando la fatiga ocular.
  - > Las condiciones de la pantalla-entorno: contrastes, luminancia, calidad de imagen, reflejos, deslumbramiento, etc.
  - > La falta de uniformidad entre la iluminación del documento y de la pantalla.
  - > La altura de la pantalla o monitor puede facilitar que aparezcan los síntomas de “ojo seco” al quedar más expuesta la córnea. Si la altura de los ojos es inferior al borde superior del monitor, la córnea podría dañarse. Si la altura de los ojos coincide con el borde superior del monitor, la cabeza está levemente inclinada hacia el monitor. Si la pantalla queda bajo el horizonte visual, desde esa posición el párpado cubre casi todo el globo ocular, lo protege del brillo de la pantalla, será menor la desecación de la película lagrimal que cubre la córnea, por lo que disminuye la fatiga visual.



- > La ionización del aire alrededor de las pantallas: las pantallas cargan el aire alrededor de las mismas de iones positivos que resecan el aire, zona donde se encuentran los ojos, por lo que estos podrían researse.
- > Estado de vigilancia o atención mantenido en largos periodos de tiempo.

Otras condiciones ambientales como la temperatura, la humedad relativa y el ruido ambiental también influyen. La ausencia de sistemas de climatización que impidan la regulación de la temperatura puede crear un entorno poco confortable para la realización de las tareas. Igualmente, ruidos que no se puedan controlar, ajenos o no al entorno de teletrabajo, pueden repercutir en el bienestar de la persona y en su capacidad de concentración.

### **Riesgos relacionados con la carga mental**

La carga mental puede definirse como el *“conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo”* (Sebastián García & del Hoyo Delgado, 2002). Toda persona está sometida a una carga mental a la hora de realizar su actividad. Dependiendo de los requerimientos de las tareas que realicen, la carga mental de trabajo será mayor o menor y el objetivo es adecuar estos requerimientos a las características individuales. El teletrabajo, en función de la complejidad y de la intensidad con la que se realice, puede suponer un riesgo adicional sobre la carga mental (debido, por ejemplo, a una peor planificación o a mayores demandas), que habrá que controlar para que no favorezca la sobrecarga mental.

Entre los primeros aspectos que se deben considerar a la hora de describir la carga mental están, por un lado, la presión mental (*mental stress*) y, por el otro, la tensión mental (*mental strain*). El término *“presión mental”* se refiere al conjunto de todas las influencias apreciables, ejercidas por



factores externos, que afectan mentalmente al ser humano, mientras que el término “tensión mental” es el efecto inmediato de la presión mental en el individuo, dependiente de su condición previa (edad, estrategias de afrontamiento, fatiga, etc.) (Asociación Española de Normalización, 2017). En el entorno del teletrabajo, son las herramientas como el WIFI, el acceso a internet, el acceso a trabajar desde ordenadores remotos, etc. las que pueden propiciar la aparición de la hiperconectividad y generar presión externa (*mental stress*) sobre el individuo (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2020).

El concepto de carga mental en sí mismo no es ni negativo ni positivo, es simplemente un aspecto inherente a cualquier actividad. No obstante, cuando la presión externa sobrepasa las capacidades de las personas se denomina “sobrecarga mental”. La sobrecarga mental, ya como aspecto que genera riesgo, puede ser de dos tipos: por un lado, sobrecarga cuantitativa y por otro lado cualitativa. Es decir, el nivel de actividad mental o intelectual requerido estará por encima de las capacidades individuales por dos motivos: por la cantidad de actividad mental requerida o por la dificultad y calidad de la actividad mental requerida. Estas situaciones son las que habrá que evitar en toda actividad y, por tanto, será necesario analizar los factores de riesgo que puedan tener una trascendencia especial en la organización del teletrabajo.

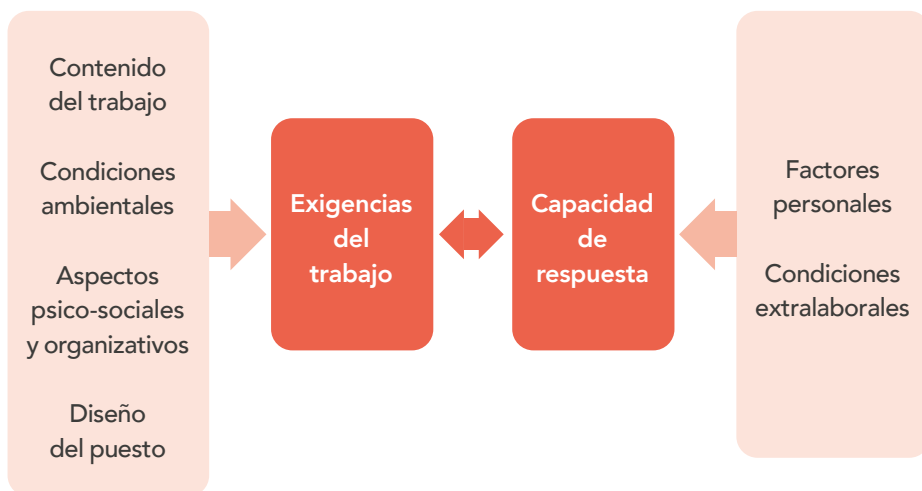
A continuación, se describen algunos factores de riesgo que pueden estar estrechamente relacionados con la presión mental.

Al igual que con la definición de carga mental, tampoco hay un listado cerrado de factores de riesgo relacionados con la carga mental. En este apartado se han seleccionado los factores descritos en el documento *Carga mental del trabajo* (Sebastián García & del Hoyo Delgado, 2002).





## FACTORES DETERMINANTES DE LA CARGA DE TRABAJO



*Figura1. Factores determinantes de la carga de trabajo (Sebastián García & del Hoyo Delgado, 2002).*

El análisis de los factores personales y las condiciones extralaborales se deben gestionar de la misma manera que en los puestos de trabajo presenciales, si bien el teletrabajo puede ser un aspecto que puede favorecer la conciliación de la vida familiar y personal.

Respecto al contenido del trabajo, cabe decir que en este caso emplear una modalidad u otra de organización no debe influir en las tareas que la persona realiza en su trabajo.

Lo que sí puede variar es la forma de recibir la información y cómo se procesa, es decir: la conectividad agiliza la transmisión de información, pero la capacidad de gestionar y procesar esa información que le llega a la persona es inherente a ella, independientemente de la rapidez tecnológica. Por tanto, puede identificarse un desequilibrio entre la rapidez en la transmisión tecnológica de esa información y la capacidad de procesamiento y respuestas del individuo. Puede generar cierta sensación tanto de inseguridad como de no dar respuesta a la velocidad necesaria para la



actividad. Por otro lado, la información que llega al personal trabajador se transmite por medios menos habituales que los utilizados hasta entonces: se sustituyen reuniones presenciales por videoconferencias, las reuniones u órdenes directas se transforman en correos electrónicos y, en el mejor de los casos, por llamadas telefónicas. La información a procesar por medios electrónicos, y principalmente escrita, se ha incrementado, contribuyendo a la sensación de ralentización en el procesamiento de la información.

El factor tiempo es otro aspecto a considerar, pues influye tanto en la capacidad de elaborar la respuesta como en el tiempo que se debe mantener la atención.

Las condiciones ambientales pueden influir en el bienestar de las personas, por lo que una adecuada configuración de los factores ambientales hará que no haya interferencias en las actividades que se desempeñen.

El diseño y acondicionamiento físico de los puestos de trabajo, es decir, mobiliario, espacios y dimensiones, así como características de los equipos y accesorios, son aspectos que también van a influir, de la misma manera que las condiciones ambientales, en el bienestar de las personas, y una adecuada configuración del sistema completo evitará que no interfiera en el trabajo.

Los factores psicosociales y aquellos relacionados con la organización del trabajo van a requerir especial atención. Por este motivo se describen de una forma más detallada en el apartado de riesgos psicosociales, en especial aquellos aspectos relacionados con el tiempo y ritmo de trabajo, duración de la tarea o distribución de pausas, los cuales son determinantes para lograr una adecuada desconexión y permitir la recuperación mental.



## 3.2. EVALUACIÓN ERGONÓMICA Y TELETRABAJO

Se deben evaluar los riesgos del puesto de trabajo que no se hayan podido evitar. Esta evaluación se llevará a cabo tras la toma de datos. Tanto la toma de datos como la evaluación deben disponer de fiabilidad y las metodologías empleadas serán técnicamente válidas. Esto significa que, como ya se ha mencionado en otros puntos de este documento, la autoevaluación no es posible tampoco para la evaluación de la exposición a factores de riesgo ergonómico para personal en teletrabajo.

Ante esta situación, se hace imprescindible, en el caso del teletrabajo, una colaboración estrecha entre el servicio de prevención y las personas que teletrabajan, con el fin de optimizar y llevar a cabo el proceso de recogida de información.

Para la evaluación de la exposición a factores de riesgo ergonómico del personal en modalidad de teletrabajo se pueden emplear diferentes métodos que, si bien no son específicos para el entorno del teletrabajo, sí son aplicables para evaluar el confort lumínico, los riesgos físicos o la carga mental.



## **3.3. CONSECUENCIAS DE LA EXPOSICIÓN**

### **Daños físicos**

La fatiga hace referencia a la disminución de la capacidad física por la realización de una tarea. Como consecuencia, se puede producir debilidad, agotamiento, incremento de errores y una disminución del rendimiento laboral. Ello se debe al desajuste entre las capacidades físicas y las exigencias de la tarea y, en especial, al uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). La sintomatología se centra fundamentalmente en la columna vertebral, hombros, brazos y manos. El mantenimiento de contracciones isométricas (en las que se mantiene la misma longitud de las fibras musculares) afecta a la circulación sanguínea disminuyendo el aporte nutritivo a las zonas corporales afectadas, por ejemplo, en el caso de la espalda, disminuyendo el aporte nutritivo al disco intervertebral, lo que, a la larga, lleva al envejecimiento y atrofia del disco.

Además, puede derivar en la aparición de trastornos musculoesqueléticos como pueden ser: contracturas, hormigueos, alteraciones en la espalda, astenia (debilidad o fatiga general), etc.

Los TME de origen laboral son un conjunto de alteraciones que sufren estructuras corporales como los músculos, articulaciones, tendones, ligamentos, nervios, huesos y el sistema circulatorio, causadas o agravadas fundamentalmente por el trabajo y los efectos del entorno en el que este se desarrolla (OSHA-Europa, 2007).



Estas alteraciones se dan principalmente a nivel de:

- Columna vertebral: cervicalgias, dorsalgias y lumbalgias.
- Extremidades superiores: contracturas, hormigueos, síndrome del túnel carpiano, tendinitis y tenosinovitis.

### **Fatiga visual/ocular**

La fatiga visual, también conocida como “síndrome de fatiga ocular” (SFO) o por su término médico “astenopia”, es una modificación funcional, de carácter reversible, debida a un esfuerzo muscular excesivo del aparato visual durante un largo período de tiempo, bien por enfocar de cerca durante periodos de tiempo extensos, bien por la realización de cambios acomodativos frecuentes entre los planos visuales de la pantalla, el teclado y los documentos de trabajo en las tareas con PV.

Dado que se ha asociado la fatiga visual al uso prolongado de pantallas, se han generalizado otros términos para referirse a estas alteraciones visuales asociadas con el número de horas frente a distintas pantallas (ordenador, tablet, etc.) con unos síntomas específicos, como es el “síndrome visual informático” (SVI). El libro blanco de la salud visual de España del año 2019 recoge un estudio en el que se determinó que el 50% de las personas que usaban PV en el ámbito laboral sufrían el síndrome visual informático (SVI).

Asimismo, aunque no está demostrada la relación del uso de pantallas con el conjunto de problemas visuales relacionados con alteraciones de la refracción (miopía, presbicia, etc.), se recomienda corregir estos problemas para el trabajo con PV, ya que no corregirlos incrementa la probabilidad del riesgo de fatiga visual.

Las alteraciones asociadas a la fatiga visual pueden aparecer de diferente manera en cada persona. Los trastornos detectados más habitualmente son los siguientes:

- Trastornos oculares. La exposición continuada a pantallas hace que la concentración visual sea cada vez mayor disminuyendo la frecuencia



de parpadeo y produciendo una lubricación deficiente de la córnea, lo que aumenta el riesgo de sequedad ocular. Este problema aumenta en caso de que la pantalla esté colocada por encima del nivel de los ojos, lo que provoca la necesidad de mantenerlos más abiertos, reduciendo la cantidad de lágrima y aumentando la sequedad ocular. Otras molestias pueden ser: sensación de hinchazón en el ojo en la cuenca o contorno del mismo o en el puente nasal, pesadez palpebral y de ojos, lagrimeo, escozor, blefaritis, tensión ocular, irritación y enrojecimiento en conjuntiva y párpados, sensación de vista cansada, sensación de arenilla en los ojos, sensación de quemazón y picor de ojos, dolor, conjuntivitis, etc.

- Trastornos visuales. En este caso, también pueden influir factores personales como la presencia de errores refractivos (miopía, hipermetropía, astigmatismo o presbicia), la diabetes o las migrañas. Por este motivo es imprescindible que aquellas personas con defectos previos y/o ajenos al trabajo dispongan de correctores visuales (gafas, principalmente) adecuadamente regulados. Puede manifestarse mediante:
  - > Visión borrosa o percepción menos nítida de las imágenes, que suele desaparecer con el descanso.
  - > Doble visión. Crisis de diplopía transitoria.
  - > Dificultad para enfocar los objetos.
  - > Fotofobia.
  - > Astenopia acomodativa y astenopia de convergencia por la continua necesidad de adaptarse a diferentes enfoques. Habitualmente son efectos reversibles tras un periodo de recuperación.
- Trastornos extraoculares. Las condiciones ambientales, como temperatura, humedad relativa, iluminación o distancias y ángulos posturales mantenidos, pueden tener un efecto sinérgico en su aparición.



Puede producirse:

- Dolor de cabeza, localizado en la zona de los ojos o en la frente irradiando el dolor hacia atrás. Se debe principalmente a los esfuerzos de acomodación.
- Vértigos o mareos por trastornos de la visión binocular.
- Sensación de ansiedad y desasosiego.
- Molestias musculares por adopción de posturas inadecuadas para evitar reflejos, deslumbramientos, etc. o por no preservar las distancias visuales adecuadas.
- Epilepsia foto sensitiva.
- Adopción inconsciente de una postura determinada para evitar reflejos y molestias cervicales y de columna vertebral por distancia inapropiada del ojo al texto, entre los más relevantes.

## **Fatiga mental**

El avance cada vez más rápido de la filosofía enmarcada en el *ework* (desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del personal trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral), donde surgen continuamente nuevas formas organizativas, conduce a que el componente mental adquiera cada vez más protagonismo en detrimento del componente físico. No cabe duda de que este incremento en la carga mental, tanto cualitativa como cuantitativa, va suponer un estresor muy destacable. No obstante, este aumento en la carga, entendida como un agotamiento mental (fatiga mental), también puede generar otro tipo de consecuencias, por ejemplo:

- Trastornos del sueño, que no permiten el descanso y, por tanto, la recuperación.
- Nerviosismo.
- Sensación de agotamiento físico y mental.



- Dificultad para concentrarse y, por tanto, disminución del rendimiento laboral.
- Angustia e impotencia.
- Dolor de cabeza.
- Problemas digestivos (diarreas y náuseas).
- Desequilibrios en los sistemas cardíaco (palpitaciones) y respiratorio (hiperventilación).
- Aumento de los riesgos físicos al disminuir los descansos, los cambios posturales y al tensionar el cuerpo en general.
- Aumento de conductas de evasión negativas como son el alcoholismo o la adicción a las drogas.
- Desmotivación y disminución del rendimiento.





## 3.4. MEDIDAS PREVENTIVAS

### Riesgos físicos

En cuanto a las posturas forzadas, mantenidas y movimientos repetitivos, el diseño del puesto de trabajo debe asegurar que las posturas de trabajo sean las adecuadas, así como que se permita el cambio postural, al igual que ocurre en la modalidad de trabajo presencial.

Entre otras medidas, susceptibles de implementarse según cada caso, cabe destacar, por ejemplo:

- Mantener la espalda ligeramente reclinada y apoyada totalmente en el respaldo de la silla o asiento. Sentarse en posición frontal respecto de la pantalla.
- Las piernas deben formar un ángulo de 90°, manteniendo los pies y las piernas apoyados para facilitar el descanso lumbar en el asiento y evitar compresiones en las piernas.
- Mantener la cabeza en posición recta, sin inclinarla hacia delante o hacia atrás. La pantalla debe situarse de forma que la parte superior de esta se encuentre al nivel de los ojos y a una distancia que permita ver la imagen sin esfuerzo. Se recomienda utilizar un soporte para elevar la pantalla hasta la altura de los ojos. En caso de utilizar ordenador portátil, se puede utilizar una pantalla externa.
- Ajustar la altura de la silla de forma que puedan mantenerse los antebrazos flexionados hasta 90° y apoyados sobre la mesa, sin despegar los hombros.
- Si al ajustar el asiento según lo indicado anteriormente no se pueden apoyar los pies en el suelo cómodamente, utilizar un reposapiés



dado que permite elevar las piernas y, por tanto, favorecer la circulación sanguínea y la adopción de una postura corporal correcta.

- Colocar el ordenador de forma que se disponga de espacio suficiente para apoyar las muñecas y poder trabajar con estas en una posición neutra, es decir, sin forzarlas ni lateral ni verticalmente. Se recomienda utilizar reposamuñecas para eliminar tensiones musculares y evitar la flexión o extensión excesiva de las muñecas.
- Para relajar la tensión de la espalda, utilizar cada cierto tiempo el mecanismo que permite inclinarse hacia atrás habilitado en el asiento.
- La mesa de trabajo debe ser lo suficientemente grande como para colocar en ella los elementos necesarios para la actividad a desarrollar.
- Utilizar un teclado y un ratón independientes del ordenador portátil para mantener una postura más relajada de hombros y brazos.
- Mantener la mano, muñeca y antebrazo alineados y apoyados.
- En tareas que requieran alternar la visualización de la pantalla con la lectura frecuente de documentos impresos, pueden colocarse estos documentos en un soporte entre el teclado y la pantalla (por ejemplo, en un atril) o en la misma pantalla (con una pinza o grapa) que permita consultarlos en los ángulos visuales o de giro y flexión del cuello que no impliquen posturas o movimientos forzados.
- Realizar descansos frecuentes complementados con ejercicios físicos posturales y estiramientos. Resultan más eficaces las pausas cortas y frecuentes (de entre 5 y 8 minutos por cada hora, u hora y media) que las pausas largas y espaciadas.
- Reducir el número de pulsaciones en el teclado, utilizando herramientas de autocompletado o accesos directos y atajos a las distintas funciones de los programas en uso para limitar los riesgos derivados de los movimientos repetitivos.

En cuanto al sedentarismo, es fundamental promover conductas no sedentarias, tanto en horarios tradicionalmente laborales como fuera de ellos. Las últimas investigaciones, tal y como se recoge en el documento *“La pre-*



*“Evaluación de los efectos sobre la salud derivados del trabajo sedentario en jóvenes asociados a las nuevas tecnologías”* (2018) publicado por el INSST, han llegado a la conclusión de que más de 7 horas diarias de comportamiento sedentario incrementan el riesgo de mortalidad. Para contrarrestar esta situación, se ha propuesto que al menos cada 30 minutos de postura sentada se cambie 2 minutos a posición de pie o bien promover cambios posturales alternando cada 30 minutos posturas de pie y sedentes.

Así mismo, se recomienda realizar algún deporte en el tiempo libre, caminar a paso ligero durante media hora al día, etc. para contrarrestar la postura estática prolongada mantenida durante el trabajo.

Es recomendable en el ámbito laboral (tanto para entorno presencial como de teletrabajo):

- Promover acciones para reducir el tiempo delante del ordenador o dispositivo. Concienciar sobre gestión de tiempos y tareas para su alternancia.
- Promover cambios posturales: empleo del teléfono móvil caminando, etc.
- Facilitar programas que avisen de la necesidad de realizar las pausas.
- Realizar pausas preferiblemente activas.

## **Riesgos para la vista**

La fatiga visual es una alteración funcional que desaparece con el descanso visual. No obstante, para disminuir la posibilidad de su aparición es importante que los puestos de trabajo equipados con PV cumplan una serie de requisitos mínimos, relacionados con el equipo informático y con el entorno visual, tales como:

- Equipo informático: se deben tener en cuenta una serie de requisitos y recomendaciones que aseguren unas condiciones de visualización eficaces y confortables, independientemente de la tecnología del equipo, de la tarea y del entorno en que se desarrolla. Entre las es-



pecificaciones técnicas más importantes que desarrolla la norma se encuentran:

- > *Legibilidad*: es importante que existan posibilidades de ajuste y de regulación de los distintos parámetros, permitiendo así la adaptación a las diferentes necesidades particulares del personal.
  - > *Artefactos visuales*: una pantalla de visualización no debe presentar ningún tipo de artefacto visual que dificulte la legibilidad, como la falta de uniformidad de luminancia, de color o de contraste en la superficie de visualización.
  - > *Contraste*: la pantalla debe proporcionar los medios para poder ajustar el contraste de luminancias entre los caracteres y el fondo de pantalla.
  - > *Polaridad de la imagen*: es recomendable el empleo de pantallas con polaridad positiva (caracteres oscuros sobre fondo claro), ya que emulan la forma de representación habitual de los documentos impresos.
  - > *Control de reflejos*: es recomendable que las superficies tengan un acabado mate y diseñar el lugar de trabajo de forma adecuada en relación con las características y la situación de las fuentes de luz tanto naturales como artificiales.
  - > *Condiciones de visualización*: la distancia de visualización en ningún caso debe estar situada a menos de 300 mm. La pantalla se situará bajo la horizontal de forma que el ángulo de inclinación del cuello esté entre 0° y 25°.
- Empleo del atril o portadocumentos: en las tareas que requieran alternar la visualización de la pantalla con la lectura frecuente de documentos impresos es recomendable el empleo de un atril. Este atril debería colocarse junto a la pantalla, con el fin de limitar los esfuerzos de acomodación visual y los movimientos de cabeza, cuello y ojos requeridos para pasar del plano de trabajo del documento al de la pantalla y viceversa.



- Entorno visual: en relación con el entorno visual las variables que deben tenerse en cuenta para minimizar los riesgos visuales son las siguientes:
  - > *Iluminación*: en el ámbito de la prevención de riesgos laborales, las condiciones mínimas de iluminación de los lugares de trabajo están determinadas en el artículo 8 y en el anexo IV del Real Decreto 486/1997 por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. En base a las disposiciones recogidas en dicho texto, el nivel de iluminación (iluminancia) del puesto de trabajo con pantallas de visualización deberá ser suficiente para todas las tareas que se realicen en dicho puesto. En general, las tareas más habituales en estos puestos de trabajo son la lectura y la elaboración de documentos, tanto en formato papel como en formato digital.

De los criterios propuestos por las distintas entidades especializadas en la materia, el sugerido por la "Society of Light and Lighting" (SLL) es el que refleja mayor claridad. En concreto, los niveles de iluminación que sugiere el SLL para el trabajo con pantallas y el trabajo con papel son 300 lux y 500 lux respectivamente, por lo que teniendo en cuenta que, en los puestos típicos de trabajo que hacen uso de pantallas de visualización, es habitual que se simultaneen tareas de lectura y escritura, tanto en el papel como en la pantalla, el nivel de iluminación promedio deberá estar comprendido en el rango de 300 lux a 500 lux.

De forma complementaria a los niveles mínimos de iluminación, la norma UNE-EN 12464-1:2012 "*Iluminación. Iluminación de los lugares de trabajo. Parte 1: Lugares de trabajo en interiores*" contiene recomendaciones sobre otras especificaciones como, por ejemplo: la uniformidad del nivel de iluminancia, el contraste de luminancias, la reproducción cromática, el parpadeo de las fuentes de luz artificiales, la importancia de la luz natural, etc.



- > *Reflejos y deslumbramiento:* respecto a los reflejos y deslumbramientos, los puestos de trabajo deberán diseñarse y ubicarse de forma que se eviten los reflejos producidos tanto por la luz natural procedente de las ventanas, claraboyas u otras aberturas, como por la luz artificial generada por el sistema de iluminación del lugar de trabajo.
- > *Humedad:* la humedad ambiental afecta a la sensación térmica, pero también puede influir en otros aspectos, por ejemplo, una humedad relativa baja favorece la sequedad de los ojos y mucosas. Esta humedad relativa sería recomendable que estuviera comprendida entre el 30% y el 70%, tal y como se indica en el anexo III del Real Decreto 486/1997.

## **Carga mental**

La organización debe determinar la carga de trabajo apropiada para cada persona.

Se deben controlar los tiempos de trabajo y los descansos. Esto, en ocasiones, se debe llevar a cabo mediante medidas relacionadas con la formación que permita concienciar a las personas de la necesidad de realizar esas pausas, preferiblemente autorreguladas, y de aprender a desconectar en el momento en que sea oportuno.

La organización debe disponer e informar de una política interna que fomente la desconexión. Esta medida complementa y refuerza la anterior medida indicada.

El otro gran aspecto que hay que considerar son los mecanismos de comunicación. La información no debe generar sobrecarga y se debe cuidar la información transmitida. No debe ser ambigua, sino clara y concisa. Estos mecanismos de comunicación deben permitir que los sujetos afectados sean capaces, en caso de duda, de preguntar y asesorarse sobre la misma.

# 4. RIESGOS PSICOSOCIALES





**E**l impacto del teletrabajo a nivel psicosocial es una realidad incuestionable y así se recoge por distintos organismos nacionales e internacionales (Estrategia Europea de Seguridad y Salud 2014-2020 y otros), y así se refleja en la Ley 10/2021 de trabajo a distancia, que señala expresamente el impacto que estas nuevas formas de organización del trabajo pueden tener sobre el personal trabajador a nivel psicosocial si no se gestiona adecuadamente.

Recordemos que se entiende por teletrabajo “aquel trabajo a distancia que se lleva a cabo mediante el uso exclusivo o prevalente de medios y sistemas informáticos, telemáticos y de telecomunicación”. En este sentido se recogen explícitamente posibles efectos como el tecnoestrés, horario continuo, fatiga informática, conectividad digital permanente, mayor aislamiento social, pérdida de la identidad corporativa, deficiencias en el intercambio de información entre las personas que trabajan presencialmente y aquellas que lo hacen de manera exclusiva a distancia, etc., lo que coloca a la gestión psicosocial como un ámbito de actuación prioritario a la hora de proteger la seguridad y salud de las personas teletrabajadoras.





## 4.1. FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

El documento “*Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales*” publicado por el INSST (2022) indica que la psicología estudia “las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido y la ejecución de las tareas y con las relaciones interpersonales y los contextos en los que se desarrolla el trabajo.

A estas condiciones de trabajo, también denominadas frecuentemente “condiciones organizativas”, es a lo que llamamos FACTORES PSICOSOCIALES, y 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. “

Se trata de condiciones de trabajo que pueden ser precursoras de desajustes si se diseñan, implantan o mantienen de manera inadecuada, convirtiéndose en factores de riesgo que tienen el potencial de dañar la salud integral de las personas.

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. En el presente



documento se ofrece una clasificación que apuesta por atender a todos los potenciales factores de riesgo psicosocial que pueden estar presentes en el teletrabajo, más allá de los más evidentes, como la distribución de la jornada, los tiempos de disponibilidad, la garantía de los descansos y el derecho a la desconexión digital o el mayor riesgo de aislamiento, entre otros.

Se sigue a continuación una clasificación basada en la NTP 1123 *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo* (2018), que incluye la estructura empleada en el método de evaluación de factores psicosociales del INSST (FPSICO) recogido en la NTP 926 *Factores psicosociales: metodología de evaluación* (2012), y se añade la consideración de las posibilidades de conciliación y las condiciones ambientales y los equipos de trabajo que también pueden tener impacto a nivel psicosocial.

## **Tiempo de Trabajo**

Este factor psicosocial en la modalidad de teletrabajo puede convertirse en un factor de riesgo fundamentalmente en los casos en los que se prolongue la jornada de trabajo en exceso y/o de forma habitual.

También hay que tener en cuenta que el uso de las TIC permite realizar las tareas en horarios inusuales, como puede ser durante la noche o los fines de semana, debido a la conectividad permanente y/o inadecuada de las TIC, lo que puede favorecer la fatiga informática e impedir un descanso adecuado. Igualmente se pueden dar situaciones laborales con demandas de respuesta y de comunicación entre países con distintos husos horarios, lo que obliga a anticipar la jornada laboral o a retrasarla, por lo que puede suponer una prolongación del tiempo de trabajo.

Otro elemento que considerar a este respecto sería la naturaleza de las comunicaciones con relación a la simultaneidad, diferenciando una comunicación sincrónica (videoconferencias, llamadas telefónicas, etc.) o asincrónica (correo electrónico, *WhatsApp*, etc.). Ambas presentan ventajas e inconvenientes y tienen, por tanto, diferente impacto. Las comunicaciones sincró-



nicas exigen atención y presencia, dominio informático de las aplicaciones utilizadas, requisitos tecnológicos in situ y no pueden posponerse, lo que puede incidir en la planificación del trabajo. En relación con las comunicaciones asincrónicas, en no pocas ocasiones las personas trabajadoras se comportan como si exigieran también simultaneidad en la respuesta o al menos una cierta urgencia e inmediatez, lo que puede favorecer también la prolongación de la jornada de trabajo.

En el contexto del 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.

Por otro lado, las barreras entre el tiempo de trabajo, de dedicación familiar y de ocio y descanso se difuminan como consecuencia del uso intensivo de las TIC. 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. En este caso estaríamos ante una situación de hiperconectividad que resta tiempo al ámbito familiar y personal en favor del laboral.

El uso del correo electrónico y otras formas de comunicación de una forma impulsiva o no ordenada puede incrementar las interrupciones en el desarrollo del trabajo y, por lo tanto, el tiempo empleado en la realización de las tareas. Además, estas comunicaciones recibidas pueden conllevar nuevas tareas no previstas que supongan un incremento de la jornada de trabajo y una alteración de la actividad programada.

Por ello, 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.

La existencia de una política de desconexión digital efectiva y aplicada, materializada a través de convenios colectivos o mediante acuerdos de empresa, puede contribuir a ajustar adecuadamente los tiempos de trabajo. La inexistencia de dicha política puede favorecer una prolongación



de la jornada (sin reconocimiento de horas extraordinarias), hiperconectividad constante y una disponibilidad casi permanente en la modalidad de teletrabajo.

Por otro lado, la falta de una política adecuada y transparente de comunicación y promoción puede provocar 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, lo que se conoce como *leaveism*. Es indudable el impacto en el descanso y en la recuperación que suponen estas prácticas, en ocasiones conocidas e incluso fomentadas por las jefaturas.

## **Autonomía**

Las TIC necesarias para el teletrabajo dotan de una elevada autonomía a las personas a la hora de trabajar, aunque en ocasiones esta autonomía puede ser más aparente que real. Las TIC permiten trabajar a gran velocidad, tanto en el desarrollo de las actividades como en la entrada y salida de información. Esta rapidez puede provocar en ocasiones que se incrementen los ritmos de trabajo, lo que impacta especialmente en el personal teletrabajador cuando el ritmo es marcado o impuesto de manera virtual, mediante algoritmos, inteligencia artificial, etc., lo que supone una pérdida de control sobre el propio trabajo.

Igualmente, 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.

Además, la entrada permanente de demandas o tareas imprevistas puede conducir a un descenso del control personal sobre el propio trabajo, sobre la planificación y sobre el tiempo de dedicación a cada tarea e incluso sobre el orden de realización de las mismas.



Es relevante indicar que 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 exceso de control impersonal a través de la tecnología que marca los ritmos, las demandas, los plazos, los ratios, etc., por lo que se sustituye el control y la supervisión personal del mando y la dirección por el control tecnológico, que no considera las excepciones o imprevistos y por tanto puede ser implacable, frío y con escaso margen de flexibilidad, con lo que la sensación de falta de control aumenta.

### **Carga de trabajo cuantitativa**

La permanente entrada de comunicaciones y/o demandas a través de las TIC puede suponer un incremento de la carga de trabajo, lo que puede generar una sobrecarga, en ocasiones acrecentada por un mal uso o gestión inadecuada del correo electrónico, por ejemplo, unido, a menudo, a un incremento del ritmo de trabajo. La falta de una política de desconexión digital eficaz puede incrementar la influencia de este factor.

En algunas ocasiones, la planificación de la carga de trabajo es excesiva ya desde su concepción para un adecuado desempeño sin exceder los límites de las personas trabajadoras. Es especialmente importante esta consideración ya que el uso exclusivo o mayoritario de las TIC puede acarrear la tentación de considerar a las personas como una prolongación de la tecnología, sin considerar que puedan necesitar pausas, descansos, desconexión y recuperación para proteger su salud y posibilitar su rendimiento.

Por otro lado, podrían darse situaciones de dimensionamiento de la carga de trabajo inadecuada por defecto, suponiendo una infrautilización de las personas y de sus capacidades, lo que impacta muy negativamente en la autoestima, percepción agravada por el uso de las TIC que favorecen, si la demanda es escasa, una finalización rápida de la misma.

En el teletrabajo pueden ser más frecuentes las interrupciones, la multitarea 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. Esto hace que se pueda acumular el trabajo.

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, por ejemplo, si se emplean programas y equipos en paralelo, iniciando actividades antes de finalizar las que ya se estaban desarrollando. La multitarea puede también originarse si no se produce una correcta separación entre el tiempo de trabajo y el familiar, incorporando tareas domésticas o familiares en horario de trabajo de una forma no planificada y viceversa.

El incremento de la carga de trabajo puede venir en ocasiones provocado por la aparición de problemas técnicos o averías en las TIC utilizadas. La dependencia de la tecnología hace que a veces se paralice la actividad y se acumule la tarea pendiente, en especial si hay déficits en los procedimientos de resolución de las incidencias y un menor contacto entre la plantilla o los servicios informáticos como consecuencia del teletrabajo.

### **Carga de trabajo cualitativa**

En ocasiones, a la complejidad de la tarea o la inexperiencia de las personas o su déficit de cualificación se une al hecho de no poder compartir experiencias, dudas y problemas con el resto de la plantilla y/o responsables. Esta realidad acentúa las dificultades para obtener apoyo instrumental y también dificulta compartir conocimiento, por ejemplo, de personas de más edad y por tanto más experimentadas, especialmente si estas no son formadas adecuadamente en el uso de las TIC. Esto dificulta la transmisión del saber adquirido propio de cada organización, aboca a las personas a trabajar más aisladamente y a contar con menos recursos y ayuda, lo que



puede suponer más exigencia y dificultad para la consecución de los objetivos. La falta de un espacio físico o virtual donde relacionarse y solventar dudas dificulta la obtención de información o incluso imposibilita la resolución de problemas que se plantean.

Una inadecuada gestión y política de comunicación por parte de la organización dificultaría, por tanto, la obtención de la información, apoyo informativo e instrumental necesario para realizar las tareas de forma solvente, lo que puede dificultar la resolución de los problemas.

No debe olvidarse que 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.

Igualmente, 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.

La sobrecarga de trabajo, tanto cuantitativa como cualitativa, puede verse fomentada por la inexistencia de políticas adecuadas de desconexión digital.

## **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. La tecnología promueve que las personas cambien de tarea y dediquen menos tiempo a cada una de



ellas, conduce a tomar decisiones menos reflexivas y meditadas y dificulta la consideración de otros puntos de vista, que se puede acentuar por la ausencia de contacto personal directo con colaboradores y colaboradoras y/o mandos.

Esta dificultad puede incrementarse por las interrupciones provocadas por las TIC y el entorno, ya comentadas; por la sensación de urgencia en la respuesta, lo que impide dedicar suficiente tiempo a reflexionar, o por la exposición a multitarea, lo que aumenta la exigencia cognitiva y el esfuerzo necesario de las personas teletrabajadoras.

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 (infobesidad o infoxicación) debido al manejo y gestión de una gran cantidad de datos y documentos que pueden provenir de fuentes muy diferentes (Internet, correo electrónico, etc.). Esto puede conllevar un uso poco eficiente de dicha información, siendo en ocasiones difícil clasificarla, categorizarla y, por su puesto, analizarla con el suficiente detalle.

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.

La posibilidad de comunicarse fácilmente con el resto de la plantilla y/o colaboradores y colaboradoras de otros países hace que los requerimientos cognitivos puedan ser elevados, como consecuencia de la necesidad de interactuar en otros idiomas, con otras culturas y con otros usos horarios, lo que puede dar lugar a problemas en la comunicación y malos entendidos.





Por otro lado, es necesario atender a las exigencias emocionales y responder adecuadamente a través del uso de las TIC. Es preciso aprender a acomodar las emociones propias a las que se consideran adecuadas desde el punto de vista de la organización y del personal usuario, clientela, empresas suministradoras, etc., y todo ello de manera virtual, lo que supone la necesidad de optimizar el control emocional a través de los medios tecnológicos.

La posibilidad de exposición a disonancia emocional (diferencia entre la emoción sentida y la que se debe manifestar, transmitir y expresar) no sólo no desaparece con las TIC, sino que se puede incrementar debido a que se pierde la comunicación no verbal y el contacto directo persona a persona que permite matizar y modular las emociones propias de manera más eficaz y reconocer las emociones ajenas adecuadamente.

### **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.



## Participación/Supervisión

La participación real y efectiva también puede verse resentida en la modalidad de teletrabajo. La invisibilidad, la baja, escasa o nula presencia física en la empresa, la dificultad de comunicación e interacción, el mayor aislamiento, etc. pueden dificultarla en mayor o menor medida.

Puede incluso suponer una dificultad en el ejercicio de los derechos de consulta y participación de los trabajadores y las trabajadoras, reconocidos en la legislación laboral y preventiva vigente.

El establecimiento de procedimientos y canales efectivos de información y comunicación puede facilitar la participación.

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.

La supervisión y el control pueden llevarse a cabo en ocasiones a través de algoritmos, inteligencia artificial o cualquier *software* que suponga una evaluación y supervisión basada en ratios, controles numéricos, porcentajes, etc., que difícilmente atienden a la naturaleza de las situaciones, a las dificultades presentadas o al valor añadido que pueden suponer algunas tareas. Esta despersonalización puede verse favorecida por métodos de monitorización del personal trabajador basados en las interacciones con el teclado<sup>7</sup> o ratón y el uso del correo electrónico, en el número de llamadas atendidas o en el número de expedientes resueltos, etc. en lugar de un seguimiento que tenga en cuenta la calidad del trabajo realizado y otros factores que puedan haber influido en la ejecución de las tareas. Es vital escuchar a las personas e introducir flexibilidad y mejoras en la supervisión mediatizada.

---

<sup>7</sup> Hace referencia a la supervisión y/o comunicación que se apoya en soportes tecnológicos como el teléfono, correo electrónico, chat, mensajes instantáneos, videollamadas, etc.



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. El control de la empresa no puede invadir la esfera íntima y personal de los/as teletrabajadores/as.

### **Interés por el personal trabajador/Compensación**

Las personas deben ver recompensado su esfuerzo y su trabajo razonablemente, y esto puede ser más complicado, especialmente, en los casos en los que la presencia física en la empresa es nula, baja o escasa, ya que el reconocimiento espontáneo y cotidiano puede verse lastrado.

Trabajar sin contacto directo frecuente con la empresa puede incrementar la desvinculación y la percepción de que la empresa no se preocupa lo suficiente por la salud y el bienestar de las personas teletrabajadoras.

A ello puede contribuir la inexistencia de actividades formativas específicas asociadas al teletrabajo o el uso de las TIC u otras materias que mejoren las competencias. La ausencia de programas continuos y específicos de formación relativos al manejo de las TIC en función de las necesidades detectadas, por ejemplo, con respecto a la edad (que puede condicionar la mayor o menor competencia y destreza digital), puede acrecentar ese sentimiento de escaso interés por las personas.

La supervisión de los objetivos y tareas realizadas, simplemente mediante su cuantificación o inspección, sin la existencia de un contacto cara a cara, interacción física y un *feedback* adecuado, puede ser percibida por el personal trabajador como una valoración impersonal y como un reconocimiento insuficiente al trabajo realizado, ya que trabajar fuera de las instalaciones de la empresa puede acentuar la percepción de que no se valora adecuadamente el desempeño como consecuencia de la menor visibilidad.

La ausencia de políticas específicas y transparentes sobre ascensos, promociones y desarrollo de carrera del personal teletrabajador puede origi-



nar no solo falta de compromiso sino también una mayor competitividad, *leaveism* u otras prácticas que puedan dañar la salud y la percepción (real o no) de que existe mayor dificultad para promocionar y mayor facilidad para sufrir un despido.

El personal trabajador puede percibir, además, una falta de interés por parte de la organización si no se establecen unas políticas y procedimientos claros para la implantación, cambios o renovación de *software* y otros recursos necesarios para un desempeño adecuado del teletrabajo, que no incremente la carga de trabajo o el tiempo de dedicación, etc., unido a programas que faciliten la adaptación y la capacitación adecuada del personal. Es preciso recordar la necesidad de prever la dotación suficiente y adecuada, así como el mantenimiento de medios, equipos y herramientas necesarios para teletrabajar o la correspondiente compensación en su caso.

## **Desempeño de Rol**

El rol es un elemento importante a la hora de mantener una adecuada salud psicosocial. El teletrabajo puede ocasionar impactos negativos en esta condición de trabajo tales como:

- Sobrecarga de rol laboral, ya que puede ocupar gran parte del espacio temporal previsto para el desempeño del rol familiar y personal, incumpliendo así las expectativas previstas para estos últimos, propiciando, en última instancia, la aparición de conflictos trabajo-familia. La permanente conexión puede favorecer también una sobrecarga de funciones y responsabilidades concentradas en pocas personas, fruto de un reparto desigual y poco equitativo del trabajo.
- Ambigüedad de rol, propiciada por el tipo de comunicación (mediatizada fundamentalmente por las TIC), la dificultad de establecer interacciones con el resto de la plantilla y superiores jerárquicos para informar o aclarar la asignación de tareas programadas o no previstas y las responsabilidades de todas las personas. Resulta especialmente importante en casos de personal teletrabajador con diferentes dependencias, jerárquica por un lado y funcional por otro.



- Conflicto de rol, debido a una escasa capacitación para ejercer las funciones y responsabilidades a distancia, debido a una inadecuada implantación del teletrabajo. Es especialmente importante en las tareas de supervisión y coordinación de personas mediatizada por las TIC y sin contacto personal o muy escaso.

## **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. No obstante, es preciso indicar que cada vez más las generaciones jóvenes encuentran natural e incluso prefieren la comunicación virtual a la presencial y, por lo tanto, no lo viven en términos de aislamiento social. Nuevamente se manifiesta la importancia de incorporar la perspectiva de la edad en el análisis de los factores psicosociales en el teletrabajo.

Así mismo, el teletrabajo puede impedir o dificultar una elección adecuada del canal de comunicación para según qué aspectos del trabajo, ya que la comunicación siempre o casi siempre es mediatizada o virtual. Pese a ello, un buen uso de esos canales es importante, por ejemplo, el hecho de comunicar información negativa relevante de manera despersonalizada (evaluaciones negativas del desempeño, incidencias, despidos, etc.), y no compensar la frialdad y la ausencia de emociones y sentimientos que conlleva la tecnología puede tener alto impacto negativo en el objetivo de esas comunicaciones para quien las recibe y para el resto de la plantilla.

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



tar las relaciones, la cohesión y la ayuda mutua. La posible desaparición de las relaciones informales y los contactos directos puede favorecer la escalada del conflicto y puede posibilitar situaciones de ciberacoso (de carácter psicológico y/o sexual y/o discriminatorio) y ciberviolencia de origen laboral. Las personas más jóvenes y las mujeres pueden estar más expuestas a estas conductas.

### **Conciliación de la vida laboral, personal y familiar**

En ocasiones se plantea el teletrabajo como una forma de conciliación (lo que supone un reduccionismo inadecuado) 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. Las empresas con personal en modalidad de teletrabajo deben estar especialmente implicadas en favorecer una dedicación racional y adecuada a la esfera laboral, que permita un desarrollo correcto del resto de facetas de la vida de las personas.

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, por citar sólo algunos ejemplos.

La edad y el género suponen usos diferenciados de los tiempos dedicados a cada ámbito de la vida de las personas, como el trabajo, la familia, el ocio y el tiempo libre.

### **Equipos de trabajo / medioambiente**

Otros elementos que pueden tener impacto psicosocial e interactuar con los factores de riesgo descritos son los problemas técnicos, como averías, pérdidas de conexión o datos, que pueden generar un aumento en la carga de trabajo, retrasos, pérdida de información y de trabajo, acumulación de tareas pendientes, pérdida de clientes, etc.

La dependencia tecnológica para desarrollar los trabajos puede dar lugar a temor o ansiedad en el caso de problemas técnicos y a la sensación de falta de autonomía y control, ya descritos. Situaciones similares pueden originarse como consecuencia de la falta de infraestructura, medios o conexiones al realizar el trabajo en el hogar u otros lugares, y a un menor acceso a personal informático a la hora de prestar ayuda, apoyo y/o solucionar problemas sobrevenidos.

Importante también en este aspecto es incluir la perspectiva de edad por la mayor dificultad de adaptación de los colectivos de mayor edad respecto a



los nativos digitales y, por tanto, acompañar la implantación del teletrabajo y las demandas tecnológicas atendiendo a los diferentes colectivos.

La necesidad de adquisición de *software* y de actualizaciones periódicas, unido a una exigencia de permanente capacitación de las personas también debería considerarse por su impacto a nivel psicosocial. Puede ser relevante adaptar la capacitación y la formación a los distintos colectivos en función de su nivel de conocimiento y destreza, y la edad puede ser una variable que considerar.

Por otro lado, las condiciones termohigrométricas o de iluminación en las que se desarrolla el trabajo, así como la exposición a ambientes ruidosos, pueden incrementar el riesgo psicosocial.

Es igualmente importante ser conscientes del impacto psicosocial que puede tener el hecho de no disponer de un mobiliario, espacio de trabajo y equipos o dispositivos que no sean seguros o que sean ergonómicamente inadecuados.





## 4.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El teletrabajo no supone necesariamente la existencia de factores de riesgo psicosociales diferentes al trabajo tradicional, sino que puede conllevar una materialización diferente de los mismos, es decir: los problemas detectados pueden tener causas particulares y características propias de la modalidad de teletrabajo. Es vital comprender y contextualizar los resultados de las evaluaciones psicosociales en el entorno de teletrabajo para identificar el origen de los resultados obtenidos de cara a adoptar medidas preventivas adecuadas y eficaces. Es decir: es preciso conocer el qué y el cuánto, pero también el cómo y el porqué de los resultados obtenidos.

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**

Pueden plantearse diferentes escenarios y estrategias para abordar la evaluación psicosocial en base a:

- a) Empresas que sólo tienen actividad en teletrabajo. Se trata de elegir la/s técnica/s de evaluación que mejor se adapte al tipo de empresa y a los objetivos de la evaluación.
- b) Empresas que disponen de actividad presencial y actividad de teletrabajo. En este caso las empresas pueden optar por diferentes opciones:
  - b.1) Evaluación conjunta (actividad en teletrabajo + actividad presencial).

Situación en la que una organización decide realizar una única evaluación para todo el personal utilizando las mismas herramientas de evaluación para las personas que teletrabajan (en cualquier modalidad o intensidad) y para las que no teletrabajan.

Una manera de llevarla a cabo sería utilizar una herramienta cuantitativa generalista de evaluación de riesgos psicosociales y crear una *unidad de análisis* de teletrabajo, de manera que permita valorar la exposición diferenciada, en su caso, en las personas que teletrabajan respecto a las que no lo hacen.



Dado que lo relevante en la evaluación psicosocial es llegar a la etiología de la exposición, se podrían complementar los resultados con metodologías cualitativas que permitan comprender mejor la exposición y los resultados de la evaluación en los/as trabajadores/as presenciales y en el personal teletrabajador. En este sentido, se puede recurrir a entrevistas o grupos de discusión con la finalidad de adaptar las medidas de intervención a cada colectivo para que sean más eficientes.

b.2) Evaluaciones diferentes para teletrabajo y trabajo presencial.

Las empresas también pueden optar por realizar evaluaciones diferenciadas para el personal que no teletrabaja y para el personal que sí lo hace. Es importante recordar que el hecho de evaluar separadamente a la población teletrabajadora no debe ir en detrimento de la calidad de la evaluación para este último colectivo y que, por tanto, las herramientas utilizadas deben facilitar la estimación de la magnitud de los riesgos igualmente, así como proporcionar confianza en sus resultados a través de criterios de validez y fiabilidad en las mediciones. Por ejemplo: se pueden utilizar técnicas cuantitativas (cuestionario) diseñadas específicamente para la actividad laboral del colectivo en teletrabajo y técnicas cuantitativas generalistas para la plantilla en modalidad presencial. Igualmente, en ambos casos pueden complementarse con herramientas cualitativas.

b.3) Evaluación conjunta + complementaria para actividades en teletrabajo.

Por último, puede darse el caso de empresas que decidan realizar una evaluación psicosocial común para toda la plantilla y utilizar alguna herramienta adicional específica (cuantitativa o cualitativa) sólo para el personal teletrabajador.

En todo caso, las decisiones y medidas que se vayan tomando a lo largo del proceso de evaluación psicosocial (selección de las técnicas de evaluación,

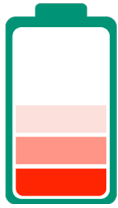


unidades de análisis, comunicación de los resultados, consulta y participación, etc.) deberían justificarse desde el punto de vista técnico-preventivo, también en teletrabajo.

## CUADRO 2. RESUMEN DE LAS POSIBILIDADES DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL

TIPO DE ERP	ACTUACIÓN	ALCANCE (colectivo afectado)
Evaluación conjunta	1 evaluación de RP	Presencial y teletrabajo
Evaluaciones diferentes	1 evaluación de RP	Presencial
	1 evaluación de RP	Teletrabajo
Evaluación conjunta + complementaria	1 evaluación de RP	Presencial y teletrabajo
	1 evaluación específica o complementaria de RP	Teletrabajo

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 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.



## 4.3. 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. Las TIC pueden favorecer la entrada de trabajo produciendo en ocasiones una sobrecarga y, además, pueden requerir ciertos recursos debido a la complejidad en su manejo. Por otro lado, su continuo desarrollo e implantación en una organización puede provocar un incremento en el esfuerzo mental del personal trabajador y una mayor necesidad de adaptación.



Este tipo de estrés suele presentarse de manera específica de las siguientes formas:

- > Tecnoansiedad: la persona presenta altos niveles de activación fisiológica no placentera y siente tensión y malestar por el uso de las TIC. Esta ansiedad genera una actitud escéptica sobre el uso de la tecnología y pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia.
- > Un tipo específico de tecnoansiedad es la tecnofobia, que se focaliza en la dimensión afectiva de miedo y ansiedad hacia las TIC. Jay (1981) define la tecnofobia en base a tres dimensiones: 1) resistencia a hablar sobre tecnología o incluso pensar en ella, 2) miedo o ansiedad hacia la tecnología y 3) pensamientos hostiles y agresivos hacia 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.
- > Un tipo específico de tecnofatiga es el llamado síndrome de la "*fatiga informativa*" derivado de los actuales requisitos de la "*sociedad de la Información*" y que se concreta en la sobrecarga informativa cuando se utiliza Internet. La sintomatología es la falta de competencia para estructurar y asimilar la nueva información derivada del uso de Internet, con la consiguiente aparición del cansancio mental y la sobrecarga informativa o *infobesidad*.
- > La fatiga informática se desarrolla por un uso intensivo y continuado de las TIC, por ejemplo, como consecuencia de la continua realización de videoconferencias, siendo llamado este fenómeno "*fatiga zoom*".
- > La fatiga, de no abordarse a tiempo, puede dar lugar a un estado de agotamiento general y a una falta de interés, una actitud cínica y a una dificultad para concentrarse o recordar información.



- > **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.

Así mismo, se debe considerar el 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.

Los elementos del ciberacoso son similares al acoso tradicional, si bien el uso de las TIC hace que tenga algunas peculiaridades:

- La reiteración en el ciberacoso es más difícil de detectar. El uso de las tecnologías puede provocar que el acceso al contenido se realice de forma reiterada a pesar de que solo se haya producido en una ocasión. Además, los registros que en ocasiones se generan, a veces, son de difícil borrado.
- La desigualdad de conocimientos tecnológicos puede dar lugar a un desequilibrio de poder entre las víctimas y quién acosa.
- El uso de las TIC puede facilitar que quien ciberacosa se desentienda moralmente de su víctima. El anonimato y distanciamiento que permiten estas tecnologías puede hacer que el acto dañino realizado no genere sentimientos negativos (culpabilidad o vergüenza) y disminuya las posibilidades de empatizar con la víctima.
- En el caso del teletrabajo, el ciberacoso se produce en situación de menor contacto social y de mayor despersonalización del personal.
- Las conductas de ciberacoso pueden perpetrarse en el tiempo y producirse en diferentes espacios (laboral, personal) y con diferentes instrumentos (profesionales, privados).



El estrés y otros riesgos psicosociales pueden provocar efectos a medio y largo plazo, con impactos negativos en la salud psicológica, social y fisiológica.

Entre los efectos para la salud psicológica, el teletrabajo puede generar aislamiento social e incluso sentimientos de soledad en el personal teletrabajador. Estudios epidemiológicos han vinculado la soledad y aislamiento social con la aparición de problemas de depresión y otro tipo de trastornos.

La falta de apoyo social y técnico puede, además, generar sentimientos de frustración en el personal al no poder resolver los problemas a los que se enfrenta. Esta sensación de frustración se puede convertir en ansiedad o angustia según su intensidad y frecuencia de aparición.

Asimismo, las personas teletrabajadoras también pueden experimentar en mayor medida otras emociones negativas como la irritabilidad o la preocupación debido, en ocasiones, al distanciamiento de los problemas y sus posibles soluciones o por una intrusión de asuntos pertenecientes al ámbito familiar en el horario laboral. En ocasiones puede producir resentimiento o malestar con el trabajo en aquellos casos en los que una conectividad permanente impide disfrutar del tiempo de ocio o familiar de forma tranquila.

La salud social y conductual también se pueden ver afectadas por el tecnoestrés y sus variantes. Este estrés puede influir en los equilibrios entre el tiempo laboral y personal, como en el desarrollo de conductas poco saludables como la inactividad física, la mala alimentación o un sueño deficiente.

Al igual que ocurre en el caso del trabajo presencial, en el teletrabajo los conflictos familiares vienen derivados principalmente del reparto del tiempo dedicado a cada rol (familiar, social y profesional), y percibido en ocasiones como injusto o no equitativo, además de por la falta de separación de espacios físicos para el desempeño de cada uno de ellos. Esto, unido a unos altos niveles de presión en alguno de estos roles o en ambos, es una de las principales fuentes del conflicto trabajo-familia y familia-trabajo.





Las empresas deben evitar que una implantación del trabajo a distancia en su organización pueda favorecer que su plantilla sufra cualquier tipo de violencia. En la medida de sus posibilidades y alcance, desempeñan un importante papel en materia de sensibilización y divulgación de medios y apoyos institucionales (tanto internos como externos) así como de canales de denuncia para que se produzcan las respuestas correspondientes de manera diligente.

Por otra parte, en cuanto a las conductas del personal teletrabajador, al estar en el domicilio en muchos casos, puede producirse un incremento de la ingesta de alimentos al existir una mayor accesibilidad a la comida. Este hábito ha sido denominado por algunos como el "*síndrome de la patata en el escritorio*", que se puede ver favorecido por el tecnoestrés y la tecnoansiedad que a veces pueden desarrollar las personas teletrabajadoras.

Los problemas de obesidad pueden verse acrecentados por el sedentarismo que conllevan estos puestos de trabajo.

Además, la conectividad constante que en ocasiones se produce a través de las TIC pueden provocar un desajuste en los ritmos circadianos de las personas teletrabajadoras. La descoordinación de los horarios y la luz azul de las pantallas digitales puede dar lugar a que se produzcan alteraciones del sueño, es decir, se altere la generación de melatonina y de los biorritmos y, en último lugar, se produzcan insomnio y otros trastornos derivados de este.

El 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.

Por otro lado, los riesgos psicosociales pueden tener efectos físicos y fisiológicos para la salud. Los factores de riesgo psicosocial y biomecánicos tienen efectos interactivos sobre los trastornos musculoesqueléticos, y en ocasiones el impacto de una exposición conjunta es superior a sus efectos por separado. Algunos de los factores psicosociales de riesgo que pueden



influir en estos trastornos son el bajo apoyo social, las altas demandas o exigencias, una baja satisfacción laboral, la mala organización del trabajo o un pobre contenido de este, entre otros.

El incremento de los niveles de estrés es considerado como un factor de riesgo con relación al padecimiento de enfermedades de tipo cardiaco y/o cerebrovascular o sufrir accidentes de este tipo (isquemia o derrame). Se ha observado que, a veces, la relación está agravada por efectos indirectos de conductas de salud, como, por ejemplo, la poca actividad física y una dieta desequilibrada. Otros estudios, además, señalan la existencia de una relación entre la cardiopatía isquémica y el desequilibrio esfuerzo-recompensa, la injusticia, la inseguridad en el empleo o las largas jornadas laborales.

Por último, cabe señalar que una exposición crónica al estrés puede tener efectos sobre el metabolismo del organismo y el desarrollo de diabetes y síndrome metabólico. Por ello es importante que se analicen los factores psicosociales que puedan dar origen al tecnoestrés como consecuencia del teletrabajo.



## 4.4. MEDIDAS PREVENTIVAS

Recordemos que los factores psicosociales a los que se exponen los teletrabajadores y las teletrabajadoras son similares a los del trabajo presencial o tradicional. No obstante, los resultados en cuanto a su materialización y los riesgos psicosociales que se puedan desencadenar serán diferentes en algunos casos. Esos resultados diferentes son los que requerirán unas medidas preventivas y/o correctoras específicas.

Es importante, como para el resto de los factores de riesgo, que la empresa lleve a cabo, siempre que sea posible, una prevención primaria interviniendo en el origen de la exposición y que se incluya, como ya se ha indicado, un adecuado diseño de los puestos de trabajo desde el punto de vista psicosocial, además de que los procedimientos de comunicación y participación, entre otros, contribuyan a evitar la materialización de estos factores en un riesgo para la persona trabajadora.

Merece la pena dedicar tiempo a plantear cómo se van a dimensionar aspectos tan relevantes como la duración de la jornada, la garantía de la desconexión digital, el marco de la prolongación del tiempo de trabajo en su caso y su tratamiento, la forma de supervisar el trabajo, los canales de comunicación, las formas de participación que se van a establecer, etc.

Cabe recordar la obligatoriedad de considerar la coordinación de actividades empresariales (art. 24.1 LPRL y RD 171/2004) también en el ámbito psicosocial y, por tanto, la necesidad de incluir medidas de coordinación, por ejemplo con respecto a los protocolos de prevención de acoso y/o violencia (en cualquiera de sus modalidades), así como en la consideración de los factores de riesgo que puedan verse incrementados -como la carga



de trabajo- si confluyen varias empresas en la modalidad de teletrabajo (CT ITSS 104/2021).

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.

### **Tiempo de trabajo**

Se trata de uno de los aspectos más controvertidos del teletrabajo, debido a que en esta modalidad suele ser frecuente la prolongación de las jornadas y del tiempo de dedicación al trabajo. Por ello, 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. No obstante, y a pesar de la autonomía de la que disponga el teletrabajador o la teletrabajadora, la empresa igualmente debe facilitar y recomendar pautas de descanso, así como poner mecanismos a su alcance para que estos puedan hacerse efectivos. En caso de que sea el propio sistema de trabajo el que marque el ritmo, la empresa también pondrá a disposición de la plantilla los medios para que las pausas puedan ser realizadas atendiendo a las necesidades de las personas en la medida de lo posible.

En este contexto, una de las principales medidas a adoptar es 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. Es imprescindible, previa consulta a los representantes de los trabajadores y las trabajadoras, implantar prácticas adecuadas de desconexión digital que incluyan a los mandos directos o intermedios y al personal directivo. Cada entorno organizativo deberá de-



sarrollar sus propias políticas y prácticas para conseguir mantener la competitividad empresarial, pero sin menoscabo del preceptivo descanso de la plantilla.

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.

Además, debe considerarse el cumplimiento de los plazos de entrega al recibir una nueva tarea, así como aquellas tareas que exigen prioridad de ejecución y la cantidad de trabajo inesperado que pudiera llegar. Por tanto, en las programaciones deberá estar previsto un tiempo reservado para la gestión de las demandas urgentes o no planificadas, de manera que no supongan una sobrecarga para las personas teletrabajadoras.

## **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, teniendo en cuenta en cada caso:



- **Autonomía temporal:** consiste en ofrecer al personal la posibilidad de aplicar cierta flexibilidad en el tiempo efectivo de trabajo, de marcar su propio ritmo o de realizar las pausas y los descansos que considere necesarios. Esto permite, en esta modalidad de trabajo, un descanso adecuado y la conciliación entre la vida laboral, personal y familiar.
- **Autonomía decisional:** consiste en posibilitar la toma de decisiones sobre la organización del trabajo diario, la distribución y planificación de las tareas (priorizando entre ellas), el método de trabajo a utilizar, la inmediatez de respuesta o la distribución del espacio de trabajo.

Para ello, se deberá proporcionar al trabajador o a la trabajadora toda la información necesaria, así como propiciar unas relaciones laborales basadas en la confianza entre ambas partes. Esta confianza mutua implica la existencia de una frecuente comunicación bidireccional y que la empresa organice el trabajo basado en los resultados más que en el tiempo de trabajo. Todo ello implica un incremento del nivel de responsabilidad del personal para alcanzar los objetivos y responder a las demandas laborales.

De este modo, la autonomía permite que se trabaje fuera de la supervisión directa de la empresa, reduciendo los niveles de estrés y presión que pudieran existir sobre el trabajador o la trabajadora en la modalidad de trabajo presencial. Así, el personal tendrá la percepción de que la empresa ofrece confianza en las personas, lo que contribuye a una mayor implicación, satisfacción y motivación laboral.

En caso de ser necesario, la empresa deberá permitir y facilitar, mediante formación o adiestramiento, el desarrollo de las capacidades personales que apunten en este sentido.

## **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) que puedan producirse y que en la mayoría de los casos escapan de la capacidad de resolución del trabajador o de la trabajadora, la empresa deberá asignarle una carga y un volumen de trabajo equilibrados, así como los medios de ayuda necesarios.

Es importante que la dirección y los mandos intermedios asignen tareas u objetivos realistas y acordes con el dimensionamiento de la plantilla. Se recomienda que el diseño del sistema retributivo (si contempla una parte variable o de incentivos) sea equilibrado y no incremente la carga cuantitativa hasta transformarla en un factor de riesgo.

- **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.

Tanto para evitar la carga cualitativa como la cuantitativa deberá garantizarse la existencia de adecuadas políticas de desconexión digital y el apoyo social entre el personal y muy especialmente por parte de los mandos y jefaturas, de manera que se permita afrontar las tareas con mayor cantidad de recursos.

## **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. Igualmente, deberá facilitar las capacidades y los conocimientos necesarios para la utilización de los equipos y las herramientas vinculados al uso de las TIC, así como el aprendizaje de nuevos lenguajes informáticos y plataformas de comunicación y de gestión.

Por otra parte, y con objeto de mantener la atención y la concentración sobre la tarea a realizar evitando un incremento de la exigencia cognitiva y el esfuerzo intelectual necesario, 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.

La empresa deberá orientar al teletrabajador o a la teletrabajadora para desarrollar un criterio suficiente, tanto para priorizar la realización de las tareas (considerando la inmediatez de respuesta), como para filtrar la sobrecarga de información y manejar aquella que sea necesaria para el desempeño de sus funciones.

- **Demandas emocionales.** Si en líneas generales la empresa debe facilitar seguridad, confianza y credibilidad a su personal, esto cobra especial relevancia en los trabajos desarrollados en remoto. 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 emocio-





nal de la empresa y de los compañeros y las compañeras mediante una comunicación periódica y regular, tanto formal como informal.

Del mismo modo, se deben tener en cuenta los puestos de trabajo que, al igual que en trabajo presencial, en teletrabajo gestionan demandas emocionales de terceras personas, pudiendo ser personal de la propia organización o externos (clientela, usuarios y usuarias de diferentes servicios...).

La empresa debe facilitar los medios y los instrumentos necesarios para un control emocional efectivo de la plantilla que desarrollen las habilidades necesarias que maximicen la calidad de las relaciones interpersonales a nivel interno y externo, bien a través de la capacitación y formación necesarias, bien incrementando su motivación. Para ello, la organización debe orientar y formar a su personal en el desarrollo de las capacidades requeridas para el trato con terceras personas, pero también con compañeros y compañeras, responsables y subordinados o subordinadas.

También debe ser proveedora de un sistema de apoyo emocional, al no existir la posibilidad de compartir de forma directa las situaciones experimentadas con compañeros, compañeras o jefaturas.

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.

## **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.

## **Participación/Supervisión**

La cultura de una organización es transmitida a través de su política y procedimientos, que deben estar integrados en el sistema de gestión de la empresa. Las personas que trabajen a distancia deben conocer la cultura preventiva, los objetivos y sus funciones, así como sus responsabilidades, entre otros aspectos. El Plan de Prevención es la herramienta que la organización debe emplear para esa integración y, por lo tanto, debe ser accesible a las personas teletrabajadoras, que deberán ser informadas y formadas sobre todos aquellos aspectos que tengan relación con su seguridad y salud.

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.

La empresa diseñará procedimientos para establecer cómo se va a gestionar la información y la comunicación mediatizada con y entre el personal que trabaje en remoto, para que estos reciban todas las directrices y consideraciones que deban tener en cuenta. Para ello, pondrá a disposición los canales necesarios (webs, chats, foros, etc.) que permitan interactuar en espacios virtuales, posibilitando las consultas, la resolución de dudas y/o la transmisión de los conocimientos adquiridos.



Es conveniente que el trabajador o la trabajadora reciban formación sobre el uso de las TIC, en caso de ser necesario para llevar a cabo su trabajo, comunicando a la empresa sus carencias y necesidades con el fin de que esta pueda ofrecerles la formación que precisen. Así mismo, es importante que se establezcan tanto las vías de comunicación como los recursos personales necesarios para resolver las incidencias en los equipos y *software* que puedan producirse.

Por otra parte, resulta fundamental reforzar la labor de coordinación y supervisión de mandos directos e intermedios. Son estos quienes, de primera mano, podrán detectar los problemas, las carencias y las necesidades que se le plantean al personal en la modalidad de teletrabajo. El hecho de que estos no se encuentren físicamente en el centro de trabajo de la empresa hace que sea más necesario potenciar la función de los mandos intermedios y su capacitación, e incluso formarles en este sentido, de ser preciso, entre otras medidas. Es importante favorecer la confianza mutua, la capacidad para organizar el trabajo a distancia, para motivar al personal y disponer de buenas competencias y habilidades de comunicación verbal y/o escrita, formal e informal. Los mandos son la red proveedora de apoyo más importante y deben disponer de la capacitación y los recursos para proporcionar apoyo instrumental, informativo y emocional de calidad, desde el respeto y la confianza mutua sin menoscabo de la exigencia del cumplimiento de los objetivos empresariales del personal a su cargo. También deberían proporcionar apoyo al trabajador o a la trabajadora, atenderles siempre que sea posible y de modo individualizado, con el objetivo de hacerles sentir que disponen de los apoyos necesarios. Así mismo, los superiores jerárquicos fomentarán una supervisión cercana e individualizada, aun en el caso de que esta se sustente en objetivos cuantificables tecnológicamente, para evitar un reconocimiento insuficiente del trabajo realizado y una supervisión impersonal.

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. La comprobación, por el superior jerárquico,



de la mera consecución de objetivos cuantificables comunicados por el trabajador o la trabajadora mediante espacios virtuales de interacción (correo electrónico, intranet, etc.), sin existencia o con escaso contacto cara a cara o interacción física, puede ser percibida por el personal teletrabajador como una valoración impersonal de su trabajo y como un reconocimiento insuficiente del mismo. Esta información será recogida y detallada previamente por parte de la empresa y se deberá trasladar a toda la plantilla afectada.

### **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.

Es necesario incorporar los factores de riesgo psicosocial derivados del uso de las TIC en las campañas de sensibilización y en los programas formativos desarrollados por la empresa a todos los niveles. Los empleados y las empleadas deben percibir que, a pesar de encontrarse en situación de teletrabajo, son tenidos en cuenta por la empresa y que esta se preocupa no solo por la ejecución de las tareas, sino también por los problemas y las circunstancias que pudieran darse durante su realización.

Resulta fundamental evitar que la dirección llegue a subestimar, restar importancia o minimizar el valor del trabajo realizado en situación de teletrabajo. La cantidad y calidad del trabajo realizado en esta modalidad llega a ser la misma o superior (en no pocos casos) al trabajo realizado presencialmente, por lo que hay que otorgarle el peso, valor y reconocimiento justo y adecuado a través del fomento y la potenciación de la retroalimentación o de un *feedback* adecuado 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. No hacerlo supondría atentar contra la igualdad de oportunidades y una discriminación para el colectivo de trabajo a distancia.



## **Desempeño de rol**

Al igual que ocurre en el trabajo presencial, pero en el caso de teletrabajo con más motivo, la empresa deberá comunicar al personal de forma clara, precisa y transparente los objetivos que este debe alcanzar, las tareas a realizar y su contenido, los plazos de entrega, las responsabilidades que implica el puesto de trabajo que ocupa, así como el rol que este desempeña en la organización.

Además, la empresa debe facilitar aquellos procedimientos de actuación y de trabajo que resulten necesarios para que se pueda desempeñar el trabajo fuera de sus instalaciones y mediante el uso de TIC. Por su parte, el personal teletrabajador deberá conocer y cumplir estos procedimientos.

Como ya se ha indicado en la primera parte de este documento, con el fin de dejar constancia de todas las condiciones de trabajo en modalidad de teletrabajo, y así evitar futuros malentendidos, la empresa debe disponer de un acuerdo de teletrabajo firmado por ambas partes, donde primen la claridad y la transparencia.

De igual modo, se evitarán los posibles conflictos por demandas o directrices contradictorias entre distintas jefaturas o responsables que pudieran conducir a solicitudes incompatibles.

Debe tenerse en cuenta que puede ser fácil incurrir en sobrecarga de rol en el personal teletrabajador con un perfil más resolutivo y eficiente, lo cual puede acrecentarse con la atención a las demandas familiares y personales por el hecho de desempeñar el trabajo en el domicilio.

En este sentido, se procurará un reparto equitativo del trabajo y se evitará la sobreexposición laboral con jornadas interminables que impidan o dificulten la dedicación a la esfera personal y familiar.

## **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, así como los procedimientos y canales de comunicación puestos a disposición de todos los miembros de la organización para garantizar que el contacto regular entre el personal teletrabajador y entre estos y su superior sea eficaz y de calidad. Es decir: 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. De esta manera, ambas partes podrán conocer en todo momento la evolución y la calidad del trabajo realizado, así como los problemas, dudas o inquietudes que pudieran surgir.

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.

En cualquier caso, la empresa debe poner a disposición de la plantilla los recursos técnicos necesarios para el desempeño del trabajo en el lugar elegido por esta. Este aspecto deberá figurar clara y detalladamente en el acuerdo de teletrabajo que firmen ambas partes.

Una medida más de desarrollo del apoyo social hacia el personal teletrabajador es la creación y difusión de un canal específico de información de riesgos o situaciones especiales, como emergencias o accidentes de traba-



jo, de manera que dicho personal tenga claro qué procedimientos seguir en estos casos. Teletrabajar no puede significar en ningún caso sentirse aislado o ajeno a la empresa en ninguna de las facetas que componen el desempeño laboral.

Además, es relevante el apoyo, el reconocimiento y la aceptación por todas las personas que viven en el domicilio, en caso de constituir su lugar de trabajo, donde el personal teletrabajador tiene ubicado su puesto de trabajo, de manera que se conozcan y respeten el espacio, el horario y las rutinas asociadas a la actividad laboral.

### **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.

Con el fin de permitir la desconexión y la separación de ambos ámbitos (y, por tanto, de roles), es recomendable que el personal se fije rutinas extralaborales, así como planes y otro tipo de actividades al margen del trabajo.

Es importante no equiparar el teletrabajo a una manera de conciliar el trabajo y la familia más allá de que permita, en ocasiones, atender a las obligaciones familiares. El teletrabajo no debe conceptualizarse como una forma de conciliación, aunque la posibilite, ya que lo contrario perpetuaría roles de género que perjudican a la mujer, debilitaría el reconocimiento profesional de las personas que teletrabajan en el hogar y supondría una dificultad añadida y una sobrecarga con consecuencias a medio y largo



plazo negativas para la salud y para el necesario equilibrio entre la esfera laboral, la familiar y la personal.

## **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.

Como se indica en el análisis de los factores de riesgos ergonómicos derivados de esta modalidad de trabajo, recogido en este documento, debe tratarse de un espacio adecuado ergonómicamente, con la adecuada iluminación y ventilación para evitar la sobrecarga mental y la fatiga ocular y evitar los ruidos que puedan distraer o hacer perder la concentración en la tarea que se esté realizando.

Es imprescindible a la hora de utilizar TIC, máxime cuando el personal teletrabajador no se encuentra físicamente en la empresa, que exista un procedimiento de actuación para aquellos casos en los que se presenten problemas técnicos y protocolizar el modo de proceder para solucionarlos (contactar con el servicio técnico, solicitar asistencia en remoto, etc.).

Además, sería conveniente incorporar en los planes de formación un uso racional y efectivo de las TIC e implantar protocolos, instrucciones, circulares o guías de buenas prácticas en el manejo de las TIC por parte del personal (tanto en la modalidad de teletrabajo como en la presencial). Esta capacitación debería hacerse en función de las necesidades de los distintos colectivos presentes en la organización atendiendo a sus necesidades en el manejo y uso de TIC.





Finalmente, se proponen algunas medidas preventivas para los siguientes riesgos psicosociales:

### **Tecnoestrés**

Al igual que ocurre en la modalidad de trabajo presencial, en el teletrabajo la empresa deberá desarrollar una estrategia adecuada para la implantación de las TIC, facilitando a la plantilla los recursos necesarios para que se pueda desempeñar el trabajo de forma segura y eficaz, y diseñando o rediseñando los puestos de trabajo en caso de ser necesario.

La empresa debe proporcionar formación específica y de calidad sobre el uso de TIC, evitando de esta manera el rechazo y la ansiedad que supone al personal teletrabajador no ser capaz de desenvolverse con facilidad en el manejo de las herramientas digitales que debe utilizar de forma continuada a diario.

También deberá proporcionar un adecuado apoyo o soporte tecnológico, así como permitir el control del personal sobre sus propias tareas, facilitándole realizar su trabajo sin que ello le ocasione un incremento de sus niveles de estrés.

Por parte del personal teletrabajador, es fundamental la adopción de una actitud positiva hacia las TIC, realizando los cambios y adaptaciones cognitivas y emocionales necesarios para adaptarse al uso de las nuevas herramientas tecnológicas. Es necesario que el personal teletrabajador organice el tiempo y el volumen del trabajo realizado con estas tecnologías, fijando unos horarios para las comunicaciones laborales, garantizando el periodo de desconexión digital y aprendiendo a discernir aquella información que realmente requiere su atención.

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.

## **Ciberacoso**

Al igual que ocurre en un entorno presencial, las empresas deben trabajar para que se reduzca la probabilidad de exposición a situaciones de ciberacoso en el trabajo. A este respecto es fundamental dimensionar adecuadamente las condiciones de trabajo psicosociales descritas en este documento, realizar una adecuada gestión de los potenciales conflictos que se pueden dar teniendo en cuenta la resolución de los mismos, incluso de manera virtual o a distancia, y formar e informar al personal y a los mandos. Es importante que el personal alcance el punto de equilibrio necesario entre su derecho a la intimidad y el respeto a sus compañeros y compañeras de trabajo y a la propia organización.

Para ello, 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.

## **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.

Si los conflictos vienen dados por el tiempo y el espacio de trabajo, para evitarlos se hace necesario que ambos aspectos sean conocidos y respetados por todos los miembros de la familia.

Por otra parte, se deben cumplir los horarios laborales, protegiendo así el derecho a la desconexión digital.

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.



- Procurar un descanso nocturno reparador de entre 7 y 8 horas diarias, respetando los horarios de sueño y procurando que el entorno de descanso sea el adecuado: silencioso y con una temperatura adecuada.
- Evitar tomar bebidas excitantes en las últimas horas del día.
- Realizar algún tipo de actividad física, ya que esta conlleva un consumo de energía considerable y ayuda a la segregación adecuada de endorfinas (hormonas que inciden directamente en la relajación y sincronización del ciclo de sueño-vigilia).

En relación con las conductas relacionadas con unos malos hábitos de higiene y rutinas personales, se recomienda:

- No descuidar los hábitos de higiene personal.
- Cuidar la apariencia física.
- Evitar trabajar en pijama: esto no significa que no pueda utilizarse ropa cómoda, se debe utilizar ropa que haga sentir a las personas teletrabajadoras que están conectadas con la actividad laboral.
- Mantener rutinas y horarios a seguir, parecidos a cuando se realiza un trabajo presencial.
- Mantener diariamente un cierto nivel de exposición solar, lo cual mejora notablemente el estado anímico de las personas y evita o reduce la sensación de aislamiento y soledad.

## 5. ANEXOS





Los anexos que se presentan a continuación tienen como finalidad servir de ayuda y ofrecer orientaciones para que la recogida de información que debe alimentar el diseño e implementación del teletrabajo, así como la gestión de los riesgos ergonómicos y psicosociales asociados, sea lo más completa posible.

Por ello, estos anexos no sustituyen en ningún caso a la evaluación de riesgos, sino que algunos de ellos servirán para complementarla y enriquecerla.

La información que pueden aportar los anexos puede contribuir a la evaluación inicial, a la evaluación periódica o a una revisión de las condiciones de trabajo.

Se debe tener en cuenta que se ofrecen listados no exhaustivos y que puede haber situaciones, características empresariales o de contenido de trabajo que no estén recogidas.

Por ello es importante que se adapten a cada evaluación, situación y entorno empresarial y productivo, en definitiva, a las características de cada empresa.



# ANEXO 1. ASPECTOS BÁSICOS A CONSIDERAR EN EL DISEÑO DEL TELETRABAJO

Son aspectos que se deben considerar en la fase de diseño de la implementación del teletrabajo en la empresa. Algunos de estos apartados ya se recogen en el punto 2.1.1. como parte del Acuerdo de Teletrabajo:

1. Inventario de los medios, equipos y herramientas que exige el desarrollo del trabajo a distancia concertado, incluidos los consumibles y los elementos muebles, así como de la vida útil o periodo máximo para la renovación de estos.
2. Horario de trabajo de la persona trabajadora y, dentro de él, en su caso, reglas de disponibilidad.
3. Porcentaje y distribución entre trabajo presencial y trabajo a distancia, en su caso.
4. Lugar de trabajo a distancia elegido por la persona trabajadora.
5. Descripción del espacio físico elegido incluyendo las dimensiones, equipamiento y medios.
6. Medios de control empresarial de la actividad.
7. Procedimiento a seguir en el caso de producirse dificultades técnicas que impidan el normal desarrollo del trabajo a distancia.
8. Definición clara de los objetivos y las responsabilidades asignadas en periodo de teletrabajo.
9. Descripción del puesto de trabajo en teletrabajo (DPT) en la que se indique que el puesto es susceptible de desempeñarse en esta modalidad.





10. Planificación y asignación adecuada de las cargas de trabajo.
11. Procedimiento para el mantenimiento y soporte informático al personal teletrabajador (teléfonos de contacto y correos electrónicos para las comunicaciones).
12. Procedimiento de supervisión y control sobre la tarea y las funciones asignadas. Informar adecuadamente, por ejemplo, de la plataforma de volcado de información con la que se trabaje.
13. Política de desconexión digital aprobada y en vigor en la empresa.
14. Características técnicas de los medios facilitados por la empresa y la validez para su uso.
15. Plan de formación asociado al teletrabajo en el que se recojan todas las necesidades del teletrabajador o de la teletrabajadora, destacando las relacionadas con la prevención de riesgos laborales.
16. Valoración de la idoneidad del teletrabajador o de la teletrabajadora para desempeñar sus funciones bajo esta modalidad organizativa (INSHT, 1997).
17. Procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.



## ANEXO 2. LISTADO DE FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes que pueden proporcionar los recursos para obtener la información y los datos necesarios para elaborar la evaluación de riesgos (tanto ergonómica como psicosocial) en el entorno de teletrabajo pueden ser muy diversas, en función del alcance del aspecto a explorar y por ello se considera conveniente recoger las principales:

- La evaluación de riesgos previa.
- El acuerdo del trabajo a distancia.
- El convenio colectivo de la empresa o el del sector.
- El plan o protocolo de desconexión digital específico para el teletrabajo.
- La relación y perfil de los trabajadores y las trabajadoras acogidas al teletrabajo.
- La observación de las condiciones de trabajo (puede ser directa o indirecta).
- La información aportada por entrevistas, fotos o cuestionarios.
- Las especificaciones técnicas existentes de los equipos y herramientas facilitadas por la empresa.
- Las características de los sistemas de supervisión y control.
- Los delegados de prevención y otros representantes de los trabajadores y trabajadoras.
- Las actas del Comité de Seguridad y Salud y, en su ausencia, del Delegado de Personal o del Comité de Empresa.
- Indicadores relacionados con: la siniestralidad laboral (accidentes con y sin baja), el absentismo, el ausentismo, la tasa de rotación, la tasa de abandono, etc.
- La relación y el perfil de los mandos directos e intermedios.
- Los procedimientos implantados en la empresa.
- Los canales de comunicación virtuales en la empresa, como la intranet.
- Los resultados de la vigilancia de la salud.
- Otras fuentes.



## ANEXO 3. LISTA DE VERIFICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO ERGONÓMICO EN SITUACIÓN DE TELETRABAJO

Esta lista está basada en el apéndice 2 de la Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos con pantallas de visualización (2021) cuyo objetivo principal es facilitar una herramienta para ayudar al cumplimiento de los requisitos recogidos en el anexo del Real Decreto 488/1997 (en la tabla se identifican con *RD* las disposiciones recogidas en el apéndice de la Guía). Así mismo, se complementan otros aspectos que se consideran relevantes a la hora de obtener información relacionada con el puesto en teletrabajo.

Este anexo no sustituye a la evaluación de riesgos, pero sí puede ser de ayuda en la etapa de recogida de información como parte del proceso.

Es probable que algunos de los puntos planteados en esta lista no existan o no sean atribuibles al puesto de trabajo del que se recoge la información, en cuyo caso no se considerarán.

Algunos de los ítems que se indican a continuación son de comprobación fácil, previa a la incorporación del elemento en el lugar de trabajo elegido por la persona teletrabajadora. Por ejemplo: que la pantalla sea o no orientable es independiente de dónde se vaya a colocar y esta característica se sabe de antemano, si bien se deberá disponer de criterios para garantizar el mantenimiento de las condiciones con el tiempo.



CONSIDERACIONES GENERALES	Notas
RD: La utilización del equipo es segura, no es una fuente de riesgo por sí mismo.	

CONDICIONES DEL ENTORNO FÍSICO Y EQUIPO	Notas
<b>Pantalla</b>	
RD: Los caracteres de la pantalla están bien definidos y tienen un tamaño suficiente.	
RD: El espacio entre caracteres y entre renglones es adecuado.	
RD: La imagen de la pantalla es estable y no se observan destellos, centelleos ni otras inestabilidades.	
RD: Se puede ajustar la luminosidad y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla.	
RD: La pantalla es orientable e inclinable.	
RD: No se observan reflejos ni reverberaciones molestas.	
La pantalla se sitúa a una distancia adecuada de los ojos.	
<b>Teclado</b>	
RD: El teclado es inclinable e independiente de la pantalla.	
RD: Hay espacio suficiente delante del teclado para apoyar los brazos y las manos.	
RD: La superficie del teclado es mate y no presenta reflejos.	
RD: La disposición y las características de las teclas facilitan su utilización.	
RD: Los símbolos de las teclas resaltan y son fácilmente legibles.	
Si es necesario para colocar correctamente las manos, se dispone de reposamuñecas.	



<b>Ratón</b>	
El tamaño de ratón es adecuado.	
Hay espacio suficiente para manejar adecuadamente el ratón.	
Se dispone de alfombrilla que facilite el deslizamiento del ratón.	
<b>Otras herramientas</b>	
Si se trabaja con portátil, se dispone de elementos periféricos como ratón, teclado y pantalla auxiliar.	
Si se trabaja de manera continuada con <i>tablet</i> , se dispone de algún dispositivo para colocar la pantalla vertical y elementos periféricos como ratón o teclado.	
<b>Mesa o superficie de trabajo</b>	
<b>RD:</b> La superficie de la mesa es poco reflectante.	
<b>RD:</b> Las dimensiones son suficientes para colocar todos los elementos necesarios en el puesto de trabajo.	
<b>RD:</b> El portadocumentos es estable y regulable.	
<b>RD:</b> La ubicación del portadocumentos minimiza los movimientos incómodos de la cabeza y de los ojos.	
<b>RD:</b> El espacio de la superficie de trabajo es suficiente para permitir una posición cómoda.	
<b>Asiento de trabajo</b>	
<b>RD:</b> El asiento es estable, proporciona libertad de movimientos y permite adoptar una postura confortable.	
<b>RD:</b> La altura del asiento se puede regular.	
<b>RD:</b> El respaldo es reclinable y su altura ajustable.	
<b>RD:</b> Se pone un reposapiés a disposición de quien lo desee.	



<b>Espacio</b>	
Se dispone de un lugar fijo y adecuado para trabajar evitando hacerlo en otros espacios como la cama, el sofá...	
<b>RD:</b> El puesto de trabajo tiene dimensiones y espacio suficiente para permitir los cambios de postura y los movimientos de trabajo.	
El espacio de trabajo ofrece privacidad y ausencia de distracciones.	

<b>CONDICIONES DEL ENTORNO AMBIENTAL</b>	<b>Notas</b>
<b>Iluminación</b>	
<b>RD:</b> Se garantiza un nivel adecuado de iluminación y unas relaciones adecuadas de luminancia entre la pantalla y su entorno.	
<b>RD:</b> Se evitan los deslumbramientos y los reflejos molestos mediante el acondicionamiento del puesto y la situación y las características de las fuentes de luz artificial.	
<b>Contraste de la tarea</b>	
<b>RD:</b> Existe un buen contraste entre los detalles visualizados y el fondo sobre el que se trabaja.	
<b>Reflejos y deslumbramientos</b>	
<b>RD:</b> Los puestos de trabajo están instalados de manera que se evitan los reflejos molestos de las fuentes de luz natural y de los elementos claros del entorno.	
<b>RD:</b> Las ventanas están equipadas con algún dispositivo adecuado y regulable que atenúa la luz natural (cortinas, persianas...).	
<b>Ruido</b>	
<b>RD:</b> El ruido producido por los equipos instalados en el puesto de trabajo no perturba la atención ni la palabra.	
El ambiente sonoro del entorno permite trabajar sin interferencias ni distracciones.	
Se dispone de auriculares con micrófono incorporado para mantener llamadas telefónicas.	



<b>Calor</b>	
<b>RD:</b> El calor emitido por los equipos instalados en el puesto de trabajo no ocasiona molestias.	
La temperatura del entorno de trabajo es adecuada (entre 19°C y 27°C).	
En el puesto de trabajo no se producen corrientes de aire.	
<b>Emisiones</b>	
<b>RD:</b> Las radiaciones electromagnéticas que no forman parte del espectro visible están reducidas a niveles insignificantes.	
<b>Humedad</b>	
<b>RD:</b> El nivel de humedad ambiental es aceptable (entre el 40%-70%).	

<b>CONDICIONES DE LA CARGA MENTAL - INTERCONEXIÓN ORDENADOR/PERSONA</b>	<b>Notas</b>
<b>RD:</b> El programa es fácil de utilizar y se adapta a los conocimientos y a la experiencia del personal usuario.	
<b>RD:</b> Se informa a las personas trabajadoras y se consulta con sus representantes sobre la existencia de posibles dispositivos de control.	
<b>RD:</b> El sistema ( <i>software</i> ) proporciona indicaciones sobre su desarrollo.	
<b>RD:</b> El sistema ( <i>software</i> ) muestra la información en un formato y a un ritmo adaptado a las personas trabajadoras.	
<b>RD:</b> Se aplican los principios de la ergonomía al tratamiento de la información.	



## ANEXO 4. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN SUBJETIVA SOBRE CONDICIONES DE ILUMINACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO

Es importante conocer el tipo de sistema de iluminación que se dispone en el espacio asignado para teletrabajar. Se ha tenido en cuenta que la iluminación del puesto de trabajo puede ser uno de los aspectos a considerar, desde la Ergonomía, que resulta más complicado de medir cuando el acceso al puesto de trabajo (domicilio, principalmente) es limitado. Por ello, y dado que el INSST tiene una metodología propia, se ha incluido el apartado *Cuestionario de evaluación subjetiva* procedente de la herramienta *Cuestionario: Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en puestos de trabajo*, INSST, 2002 con el objetivo de aportar información al técnico/a de prevención para abordar la evaluación de riesgos.

Se plantea como complemento al ANEXO 3 y se aconseja seguir las recomendaciones de aplicación que se indican en dicho documento.





**Considera usted que la iluminación en su puesto de trabajo es:**

- Adecuada.
- Algo molesta.
- Molesta.
- Muy molesta.

**Si usted pudiera regular la iluminación para estar más cómodo, preferiría tener:**

- Más luz.
- Sin cambio.
- Menos luz.

**Señale con cuál o cuáles de las siguientes afirmaciones está de acuerdo:**

- Tengo que forzar la vista para poder realizar mi trabajo.
- En mi puesto de trabajo la luz es excesiva.
- Las luces producen brillos o reflejos en algunos elementos de mi puesto de trabajo.
- La luz de algunas lámparas o ventanas me da directamente en los ojos.
- En mi puesto de trabajo hay muy poca luz.
- En mi puesto de trabajo tengo dificultades para ver bien los colores.
- En las superficies de trabajo de mi puesto hay algunas sombras molestas.
- Necesitaría más luz para poder realizar mi trabajo más cómodamente.
- En algunas superficies, instrumentos, etc. de mi puesto de trabajo hay reflejos.
- Cuando miro a las lámparas, me molestan.
- En mi puesto de trabajo hay algunas luces que parpadean.

**Si durante o después de la jornada laboral nota alguno de los síntomas siguientes, señálelo:**

- Fatiga en los ojos.
- Visión borrosa.
- Sensación de tener un velo delante de los ojos.
- Vista cansada.
- Picor de ojos.
- Pesadez en los párpados.



## ANEXO 5. LISTA DE CUESTIONES A CONSIDERAR EN RELACIÓN CON LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN SITUACIÓN DE TELETRABAJO

Es una lista basada en las indicaciones recogidas en la Ley 10/2021, NTP 1122, NTP 1123 y NTP 1165. Se pretende ofrecer una serie de elementos sobre los que obtener información que pueda ser útil para la gestión de los riesgos psicosociales (tanto para la evaluación como para la planificación). Por ello, las principales aplicaciones son:

- Facilitar el diseño y la implantación del teletrabajo a la hora de recoger qué elementos es preciso considerar desde el punto de vista psicosocial.
- Ofrecer una herramienta de control de las condiciones de trabajo en el personal teletrabajador entre sucesivas evaluaciones psicosociales.
- Ayudar en la comprensión e interpretación de los resultados de la evaluación psicosocial.
- Planificar las medidas preventivas derivadas de la evaluación psicosocial.

Algunos factores de riesgo requerirán una comprobación o verificación a través de diferentes fuentes (triangulación). Esto significa que se tendrán que consultar dos o más fuentes para asegurarse de que la información obtenida es cierta.



TIEMPO DE TRABAJO	Notas
Prolongación de la jornada laboral (antes de su comienzo o al finalizar la misma).	
Horarios inusuales (noche, fin de semana, etc.) debido a la conectividad permanente y/o al uso inadecuado de las TIC.	
Dificultad de conciliar la vida familiar, personal y laboral.	
Aumento de interrupciones durante el trabajo diario.	
Incremento de tareas no previstas y exposición a multitarea que pueden prolongar la jornada laboral e incrementar la carga de trabajo.	
Realización de tareas en “periodos de espera” o “tiempos muertos” (entre desplazamientos y/o viajes) que antes eran “inactivos”.	
Menor número de pausas y de peor calidad, pues frecuentemente se cambia de tarea pero se sigue conectado.	
Asincronismo temporal con diferentes husos horarios, prolongando o adelantando la jornada laboral.	
Presentismo digital e hiperconectividad para consolidar el puesto de trabajo.	
Prácticas de <i>leaveism</i> (adelantar trabajo fuera de la jornada laboral sin dar parte de esta práctica ni a compañeros/as ni a superiores jerárquicos).	
Trabajo a turnos y/o nocturno y su gestión-adaptación en relación con el horario flexible u otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que se utilicen en la empresa.	
AUTONOMÍA	Notas
Dificultad para planificar el trabajo debido a la velocidad que imprimen las TIC en el desarrollo del mismo, la inmediatez de respuesta y la intensificación del mismo.	
Dificultad para controlar el ritmo de trabajo, las pausas, etc., que puede venir marcado por algoritmos, inteligencia artificial, etc., o autoimpuesto.	



Sensación de urgencia e inmediatez en la respuesta que acelera la ejecución y supone menor control sobre las tareas y los tiempos.	
<b>CARGA DE TRABAJO CUANTITATIVA</b>	<b>Notas</b>
Sobrecarga de trabajo por acceso casi ilimitado a la información, por sensación de urgencia en la inmediatez de respuesta, por acumulación de tareas debido a que las demandas no cesan.	
Carga de trabajo inadecuada por defecto, agravada por el uso de las TIC, que pueden favorecer una finalización rápida de la tarea.	
Multitarea incrementada por la gestión de asuntos que sobrevienen a otros en curso.	
Aumento del número de tareas imprevistas comunicadas haciendo uso de las TIC. Tareas que se tornan prioritarias y se suman a las previstas y en curso.	
Aumento de interrupciones en el desarrollo del trabajo debido a las comunicaciones continuas.	
Problemas técnicos en el uso de los dispositivos usados (lentitud, avería, etc.) que acumulan trabajo.	
Dependencia tecnológica y necesidad de actualización y reciclaje.	
Fatiga informática.	
Ausencia de la perspectiva de edad en las demandas laborales en teletrabajo.	
<b>CARGA DE TRABAJO CUALITATIVA</b>	<b>Notas</b>
Dificultad y complejidad de la tarea por manejo de gran cantidad de información, urgencia en la respuesta, multitarea, etc.	
Dificultad de apoyo instrumental (prestación de ayuda directa) para resolver dudas.	
Imposibilidad de compartir y transmitir conocimiento en el día a día.	



Problemas y/ déficits de comunicación entre iguales y con superiores para cuestiones de trabajo.	
Exigencia de mayor autogestión.	
Dificultad de concentración por interrupciones motivadas por el uso de las TIC.	
Menor reflexión en la solución de problemas por las exigencias de inmediatez de respuesta, lo que puede inducir a errores.	
Exigencia de un aprendizaje continuo para usar las TIC, las APP, los <i>software</i> , etc. así como un aprendizaje de nuevos lenguajes informáticos, uso de plataformas de comunicación, etc.	
Sobrecarga informativa (infobesidad o infoxicación) por el manejo y gestión (lectura, selección, análisis, comprensión, etc.) de grandes cantidades de información proveniente de diversas fuentes (Internet, correo electrónico, plataformas web, etc.), lo que puede suponer un uso inefectivo de la misma (ocasionando dificultad o imposibilidad de seleccionarla, gestionarla, clasificarla, etc.).	
Disminución del tiempo de descanso mental y físico por la hiperconectividad y la prolongación del tiempo de trabajo.	
Déficit en la consideración de la perspectiva de edad.	

DEMANDAS PSICOLÓGICAS	Notas
Exigencias elevadas de nivel de atención en un contexto a veces monótono y repetido.	
Aumento de interrupciones externas y dificultad para concentrarse de nuevo en la tarea desarrollada.	
Demanda de inmediatez de respuesta.	
Consecuencias de los errores para la empresa, para otros/as compañeros/as, etc.	
Multitarea propiciada por el uso de TIC, que puede producir sobrecarga cognitiva.	



Exigencia de un aprendizaje continuo para usar las TIC, las APP, los <i>software</i> , etc. así como un aprendizaje de nuevos lenguajes informáticos y plataformas de comunicación y de gestión.	
Disminución del tiempo de descanso mental y físico necesarios: fatiga informática.	
Sobrecarga informativa (infobesidad o infoxicación).	
Necesidad de responder a demandas emocionales de forma mediatizada.	
Pérdida del lenguaje no verbal y de la emoción de la comunicación y de la expresión oral presencial.	
Control emocional mediatizado y necesidad de ajustar la emoción propia al rol laboral.	
Disonancia emocional o diferencia entre la emoción expresada y la sentida.	
Ausencia de políticas de desconexión digital efectivas.	
Choques culturales o lingüísticos con la clientela o compañeros/as de trabajo, problemas de comunicación y malos entendidos.	

<b>VARIEDAD / CONTENIDO</b>	<b>Notas</b>
Tareas simples, repetidas, monótonas o no estimulantes que conducen a ser una prolongación de la tecnología.	
Pérdida del sentido del trabajo y su aportación a los resultados de la empresa.	
Flujos de información y comunicación deficitarios que empobrecen el desarrollo profesional.	
Dificultad en el acceso a la formación para mejorar las competencias y enriquecer el trabajo.	
Sensación de invisibilidad y de mayor dificultad para desempeñar tareas nuevas.	
Déficit de reconocimiento sobre el trabajo y su resultado que puede dificultar la iniciativa, la innovación y la creatividad.	



<b>PARTICIPACIÓN / SUPERVISIÓN</b>	<b>Notas</b>
Ausencia de canales de información y comunicación apropiados para que se facilite la interacción con y entre trabajadores/as y mandos.	
Monitorización inadecuada o excesiva del personal trabajador que puede afectar a su privacidad o al derecho a la intimidad.	
Supervisión impersonal del trabajo realizada por la tecnología, basada en recuentos numéricos sobre el cumplimiento de objetivos prefijados, que no puede controlar o regular el/la trabajador/a, y no en la calidad, dificultad o valor añadido del trabajo realizado.	
Déficit en la formación y capacitación de mandos para desarrollar sus funciones a distancia.	
Pérdida de control de mandos y jefaturas y dificultades para una supervisión virtual de calidad.	

<b>INTERÉS POR EL PERSONAL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN</b>	<b>Notas</b>
Ausencia o escasez de programas o acciones formativas específicas para teletrabajadores/as.	
Déficit de programas continuos y específicos de formación relativos al manejo de las TIC en función de las necesidades detectadas y de la variabilidad del perfil teletrabajador.	
Menor inclusión en programas o acciones de formación continua de la empresa.	
Inexistencia de la perspectiva de edad en la capacitación, actualización y competencias digitales.	
Sentimiento de dificultad para promocionar y de mayor facilidad para ser despedido.	
Ausencia de políticas específicas y transparentes sobre promoción y desarrollo de carrera que pueden incentivar una competitividad mal entendida o prácticas de <i>leaveism</i> .	
Valoración del superior jerárquico de la consecución de objetivos cuantificables comunicados casi siempre virtualmente, que acentúa un reconocimiento impersonal e insuficiente del trabajo.	



Sensación de tener que trabajar más para conseguir lo mismo o menos que en trabajo presencial.	
Ausencia de políticas de implantación, cambios y/o renovación de <i>software</i> , etc. que faciliten el trabajo y el cambio y la capacitación adecuada de los/las trabajadores/as.	

DESEMPEÑO DE ROL	Notas
Sobrecarga de rol: el rol laboral ocupa parte del espacio temporal previsto para el desempeño del rol familiar y personal, incumpliendo así las expectativas previstas para estos últimos, propiciando, en última instancia, la aparición de conflicto trabajo-familia.	
Sobrecarga de rol motivada por las funciones añadidas que supone desempeñar la tarea en entornos TIC por el aumento en el uso y durante más tiempo de más aplicaciones y herramientas tanto para la propia ejecución de las tareas como para reportar.	
Ambigüedad de rol propiciada por el tipo de comunicación (mediatizada por la tecnología), la dificultad de establecer interacciones con compañeros/as y superiores jerárquicos para informar o aclarar la asignación de tareas programadas o no previstas y las responsabilidades de cada individuo.	
Conflicto de rol debido a una escasa preparación para ejercer las funciones y responsabilidades a distancia, en especial las de supervisión y coordinación de personas, cuando la comunicación está mediatizada por las TIC y sin contacto cara a cara (o muy escaso).	

RELACIONES Y APOYO SOCIAL	Notas
Dificultad para obtener apoyo social (emocional y/o instrumental) de calidad acentuado por la escasa o nula interacción cara a cara.	
Desconocimiento del procedimiento a seguir en caso de situaciones de violencia /acoso para que se gestione de manera adecuada.	





Sensación de aislamiento al predominar la comunicación mediatizada y las relaciones virtuales.	
Uso inadecuado de la comunicación mediatizada, para transmitir datos negativos (evaluaciones negativas del/de la trabajador/a, incidencias, despidos, etc.) y frialdad en comunicación de emociones o sentimientos.	
Malos entendidos y conflictos laborales debido al uso de interacción y comunicación <i>online</i> casi exclusivamente.	
Pérdida de la parte emocional de las relaciones interpersonales.	
Dificultad para la cohesión de grupos y equipos.	
Disminución del sentimiento de pertenencia a la organización.	

<b>CONCILIACIÓN VIDA LABORAL, PERSONAL Y FAMILIAR</b>	<b>Notas</b>
Prolongación de la jornada laboral e interferencias y/o invasión en el tiempo de ocio y descanso y en las demandas familiares.	
Acumulación de tarea y sobrecarga que dificulta la conciliación.	
Hiperconectividad, disponibilidad permanente, manejo de los dispositivos de trabajo en cualquier momento y lugar.	
Dificultad o imposibilidad de desconexión del trabajo.	
Expectativas de disponibilidad y respuesta inmediata por parte de compañeros/as y/o superiores jerárquicos y/o sensación de "deber de contestar" fuera de la jornada laboral por parte de los/las trabajadores/as.	
Potenciación de conflictos trabajo-familia y familia-trabajo.	
Doble carga y/o doble presencia, especialmente en mujeres.	



EQUIPOS Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO	Notas
Necesidad de adquisición de <i>software</i> y actualizaciones periódicamente.	
Problemas técnicos: pérdida de conexión, averías, lentitud de procesamiento, pérdida de datos, etc.	
Dependencia tecnológica para desarrollar el trabajo, que puede generar ansiedad en caso de problemas técnicos.	
Problemas relacionados con la falta de infraestructura, conexiones, enchufes, etc., del espacio físico donde se trabaje con las TIC.	
Realización del trabajo en el hogar, sin espacios previstos o adecuados para ello.	
Trabajo en lugares de paso, aprovechando los tiempos muertos o de espera (en aeropuertos, cafeterías, etc.), en medios de transporte en movimiento (como trenes, aviones, etc.) o en espacios "ocasionales" de realización del trabajo (espacios de "coworking", telecentros de trabajo, "techub" o espacios donde una red internacional de emprendedores puede trabajar, colaborar, relacionarse y aprender) que no son propiamente espacios diseñados para la realización del trabajo.	
Condiciones termohigrométricas o de iluminación inadecuadas para la tarea a realizar.	
Mobiliario, espacio de trabajo y dispositivos seguros y ergonómicamente no adecuados.	



## **ANEXO 6. CUESTIONES QUE PUEDE INCLUIR EL PLAN DE FORMACIÓN IMPLANTADO EN SITUACIÓN DE TELETRABAJO**

Se propone comprobar las siguientes cuestiones teniendo en cuenta que existe el plan de formación asociado a la implantación del teletrabajo, que se ha consensuado con los representantes de los/las trabajadores/as, que se ha implantado, que el personal teletrabajador lo conoce y lo comprende y que se ha evaluado la calidad de esta formación.



<b>DESARROLLO EN HABILIDADES TIC</b>	<b>Notas</b>
Formación destinada a integrar los nuevos recursos necesarios para el trabajo efectivo en el entorno de teletrabajo, teniendo en cuenta las capacidades personales y la edad de la plantilla en esta modalidad de trabajo.	

<b>ESPACIO FÍSICO DE TRABAJO</b>	<b>Notas</b>
Puesto físico de trabajo: disposición, dimensiones, etc.	
Uso adecuado de equipos y accesorios como pantallas, elementos de introducción de datos, accesorios, etc.	
Requisitos de iluminación del entorno.	
Mantenimiento adecuado del espacio físico de trabajo y de los equipos.	

<b>PROGRAMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO</b>	<b>Notas</b>
Facilitar herramientas para gestionar la carga y el ritmo de trabajo.	
Programa o plan de desconexión digital.	
Organización del trabajo.	
Planificación de tareas y objetivos.	
Gestión del tiempo.	



<b>PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO ESPECÍFICOS DE LA EMPRESA EN SITUACIÓN DE TELETRABAJO</b>	<b>Notas</b>
Aspectos tecnológicos; uso de aplicaciones y nuevas herramientas y entornos virtuales de trabajo.	
LOPD: protección de datos, alcance y gestión de los derechos del personal en teletrabajo.	
Plan de comunicación en el entorno de teletrabajo, tanto el interno como el externo. Cómo se da a conocer entre la plantilla, qué canales existen, si son eficaces, si se verifican, cómo es la política de comunicación, etc.	
Establecimiento de otros protocolos específicos que puedan surgir como consecuencia de la implantación del teletrabajo. Por ejemplo: protocolos de RR HH para dar a conocer las promociones y las vacantes, protocolo de gestión del acoso o ciberacoso, etc.	

<b>RIESGOS LABORALES ESPECÍFICOS DEL TELETRABAJO: FACTORES DE RIESGO Y MEDIDAS PREVENTIVAS</b>	<b>Notas</b>
Riesgos ergonómicos.	
Riesgos psicosociales.	

<b>RECURSOS ESPECÍFICOS PARA TRABAJOS CONCRETOS</b>	<b>Notas</b>
Atención al público.	
Gestión de trabajo emocional.	
Otros.	



<b>HÁBITOS CONDUCTUALES SALUDABLES</b>	<b>Notas</b>
Posturales.	
Actividad física (teniendo en cuenta la intensidad del ejercicio y la frecuencia con la que se realiza).	
Tiempo de trabajo, pausas y descanso.	
Alimentación.	
Otros.	

<b>ADECUADA RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</b> Se pretende facilitar los recursos necesarios para que el personal teletrabajador colabore de manera eficaz en la recogida de información.	<b>Notas</b>
Puesto de trabajo.	
Entorno físico del puesto.	
Organización del trabajo.	

# 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Aligera la carga (trastornos musculoesqueléticos). Año 2007.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Tercera encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER 3). Año 2019.

Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Trabajos saludables: relajemos las cargas 2020-2022. Año 2020.

Asociación Española de Normalización. Iluminación. Iluminación de los lugares de trabajo. Parte 1: Lugares de trabajo en interiores. (UNE-EN 12464-1:2012). Año 2012.

Asociación Española de Normalización. Principios ergonómicos relativos a la carga mental. Parte 1: Conceptos generales, términos y definiciones. (ISO 10075-1:2017). Año 2017.

Banco de España. Anghel, Brindusa y otros. El teletrabajo en España. Año 2020.

Comisión Europea. Marco estratégico de la UE en materia de salud y seguridad en el trabajo 2014 2020. Año 2014.

Educational Technology. Jay, T. Computerphobia: What to do about it? 21, 47-48. Año 1981.

INSHT. De Arquer Pulgar, María Isabel. Carga mental de trabajo: factores. Nota Técnica de Prevención nº 534. Año 1999.

INSHT. Lara Ruiz, Ángel y otros. Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial. Año 2015.

INSHT. Nogareda Cuixart, Clotilde y otros. Tecnoestrés: concepto, medida e intervención psicosocial. Nota Técnica de Prevención nº 730. Año 2006.

INSHT. Pérez Bilbao, Jesús y Nogareda Cuixart, Clotilde. Factores psicosociales: metodología de evaluación. Nota Técnica de Prevención nº 926. Año 2012.



INSHT. Pérez Bilbao, Jesús y otros. Teletrabajo. Nuevas perspectivas en la organización del trabajo. Año 1997.

INSHT. Pérez Bilbao, Jesús y otros. Teletrabajo: criterios para su implantación. Nota Técnica de Prevención nº 412. Año 1996.

INSHT. Sanz Merinero, José Alberto y Sebastián García, Olga. Cuestionario: Evaluación y acondicionamiento de la iluminación en puestos de trabajo. Año 2002.

INSHT. Sebastián García, Olga y Del Hoyo Delgado, M. Ángeles. La carga mental del trabajo. Año 2002.

INSSBT. Manzano Santamaría, Noemí. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): nuevas formas de organización del trabajo. Nota Técnica de Prevención nº 1122. Año 2018.

INSSBT. Manzano Santamaría, Noemí. 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 1123. Año 2018.

INSST. Álvarez Bayona, Teresa. Criterios ergonómicos para regular correctamente la silla de oficina y otras sillas alternativas. Nota Técnica de Prevención nº 1130. Año 2018.

INSST. Álvarez Bayona, Teresa. Riesgos ergonómicos en el uso de las nuevas tecnologías con pantallas de visualización. Nota Técnica de Prevención nº 1150. Año 2020.

INSST. González García, Guillermo. Trabajo con PVD: Riesgos derivados del avance de las TIC. Trabajo líquido y riesgo emergente en las sociedades de la información. Año 2020.

INSST. Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de equipos con pantallas de visualización. Año 2021.

INSST. La prevención de los efectos sobre la salud derivados del trabajo sedentario en jóvenes asociados a las nuevas tecnologías. Año 2018.

INSST. Lara Ruiz, Ángel. Carga Mental. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Año 2019.

INSST. Orofino Vega, Pablo y Notario González, Isabel. Teletrabajo: criterios para su integración en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Año 2021.

INSST. Otero Aparicio, M<sup>a</sup> Jesús y otros. Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales. Año 2022.

ITSS. Criterio Técnico 104/2021 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Riesgos Psicosociales. Año 2021.

Ministerio de Sanidad. Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2. Año 2020.

OIT. El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica. Año 2020.

SLIC. Guía para evaluar la calidad de las evaluaciones de los riesgos y las medidas de gestión del riesgo con respecto a la prevención de los riesgos psicosociales. Año 2018.

SLIC. Guía para evaluar la calidad de las evaluaciones de los riesgos y las medidas de gestión del riesgo con respecto a la prevención de los trastornos musculoesqueléticos. Año 2018.

SLIC. Principios para los inspectores de trabajo en relación con las evaluaciones de riesgos teniendo en cuenta la diversidad, especialmente en lo relativo a la edad, el sexo y otras características demográficas. Año 2018.

# 7. NORMATIVA CITADA

Constitución Española. Año 1978.

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

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

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

Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

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

Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

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.

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.

Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

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

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 en el empleo y la ocupación.



DT. 111. 1.22



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL

 **Cinsst**  
Instituto Nacional de  
Seguridad y Salud en el Trabajo