



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

**Impacto del teletrabajo remoto en la salud de los
colaboradores de una empresa privada de tecnología
durante el 2023: Un enfoque de intervención desde el
Trabajo Social**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

AUTOR

Sunmey Osleidy FUNES CHÁVEZ

ASESOR

Dra. Juana Patricia HIDALGO EURIBE

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Funes, S. (2024). *Impacto del teletrabajo remoto en la salud de los colaboradores de una empresa privada de tecnología durante el 2023: Un enfoque de intervención desde el Trabajo Social*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Sunmey Osleidy Funes Chávez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73171689
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-0258-6025
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Juana Patricia Hidalgo Euribe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08756320
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-0918-338X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Pricila León Pretel
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08639095
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Elsa Isabel Beatriz Oblitas Béjar
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06595561
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	CÈsar Augusto ChÌa RamÌrez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09846881

Datos de investigación	
Línea de investigación	E.4.7.7. Trabajo Social y alternativas para la intervención social
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	No aplica
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Isidro Latitud: -12.0930753 Longitud: -77.0343465
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023 - 2024
URL de disciplinas OCDE	Temas sociales http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05 Salud ocupacional http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.10



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
VICEDECANATO ACADÉMICO DE PREGRADO

ACTA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

En Lima a los cinco días del mes de diciembre del dos mil veinticuatro, reunidos en el Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Sociales, bajo la presidencia de la Mg. Pricila León Pretel Presidenta, y con la asistencia de los miembros del Jurado y de la Vicedecana Académica de la Facultad, se inició la sustentación de la Tesis presentada por las Bachilleres: Sunmey Osleidy Funes Chávez, para optar el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**, titulada:

“Impacto del teletrabajo remoto en la salud de los colaboradores de una empresa privada de tecnología durante el 2023: Un enfoque de intervención desde el Trabajo Social”

A continuación, se formularon las preguntas y observaciones por parte de los miembros del Jurado. Luego de absueltas, el Jurado procedió a calificar la exposición de la Tesis obteniendo la nota:

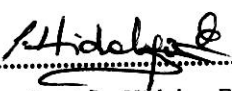
19 Diecinueve

El Jurado, de conformidad al Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la **Bachiller Sunmey Osleidy Funes Chávez**, el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL** y para dar constancia se extendió la presente Acta y firmaron:


.....
Mg. Pricila León Pretel
Presidenta


.....
Lic. Elsa Isabel Beatriz Oblitas Bejar
Miembro


.....
Mg. Cesar Augusto Chía Ramírez
Miembro


.....
Dra. Juana Patricia Hidalgo Euribe
Asesor

Vicedecana Académica



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Juana Patricia Hidalgo Euribe en mi condición de asesor acreditado con la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°023-2024-D-EPTS-FCCSS-UNMSM de la tesis de investigación académica, cuyo título es "Impacto del teletrabajo remoto en la salud de los colaboradores de una empresa privada de tecnología durante el 2023: Un enfoque de intervención desde el Trabajo Social" presentada por la bachiller Sunmey Osleidy Funes Chávez, para optar al título profesional de Licenciada en Trabajo Social, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 20 % de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título correspondiente.

Firma del asesor(a) _____

DNI: 08756320

Nombres y apellidos del asesor: Juana Patricia Hidalgo Euribe



Pabellón José Carlos Mariátegui – Ciudad Universitaria
Teléfono: 6197000 Anexo 4003. Lima – Perú.

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres, quienes me acompañaron en este proceso de mi formación profesional. Su amor y apoyo incondicional han sido la fuerza que me ha motivado a continuar y culminar satisfactoriamente.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por colocar en mi camino a personas quienes me han acompañado y fueron mi soporte en este proceso y elaboración de esta investigación.

A mis padres, Maritza Chávez y Roger Funes, quienes me apoyaron desde que decidí estudiar la carrera de Trabajo Social. Las largas conversaciones sobre salud laboral y la búsqueda de lecturas sobre ergonomía fueron claves para iniciar esta investigación.

A mi asesora de tesis, Patricia Hidalgo, quien no solo me guio en mi proceso de formación como estudiante de pregrado y como tesista, sino que también despertó en mí el interés por la investigación. Sus conocimientos y experiencia han sido claves para la culminación de esta investigación.

A mis compañeras de Trabajo Social, Linda Flor Martínez, Nicol Ricra y Kiara Gonzales, por sus palabras de aliento y motivación que hicieron de este camino una experiencia única.

RESUMEN

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y exploratorio, para estudiar el fenómeno del teletrabajo e identificar las condiciones de salud de los trabajadores. El objetivo de este estudio fue analizar los efectos del teletrabajo total en la salud de los empleados que realizan teletrabajo en una empresa privada de tecnología durante el año 2023.

Los resultados obtenidos muestran que, si bien el teletrabajo total ofrece ventajas como flexibilidad y autonomía, también presenta desafíos significativos sobre las condiciones laborales de los trabajadores. Se evidenció que los trabajadores experimentaron dolencias físicas debido a posturas incorrectas en sus espacios de trabajo domésticos, así como un aumento leve de estrés y ansiedad. Estas condiciones pueden conllevar a complicaciones de su salud.

PALABRAS CLAVES: Teletrabajo, salud ocupacional, medidas de prevención, riesgos laborales, teletrabajador.

ABSTRACT

This research adopts a quantitative, descriptive, and exploratory approach to study the phenomenon of remote work and identify the health conditions of workers. The objective of this study was to analyze the effects of full-time remote work on the health of employees working remotely in a private technology company during 2023.

The results obtained show that, while full-time remote work offers advantages such as flexibility and autonomy, it also presents significant challenges to the working conditions of employees. It was evident that workers experienced physical ailments due to incorrect postures in their home workspaces, as well as a slight increase in stress and anxiety. These conditions can lead to health complications.

Keywords: Remote work, occupational health, prevention measures, occupational hazards, remote worker.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Descripción de la situación problemática	2
1.2. Preguntas de investigación	5
1.2.1. Pregunta principal	5
1.2.2. Preguntas específicas	5
1.3. Justificación de la investigación	6
1.4. Objetivos de la investigación	8
1.4.1. General	8
1.4.2. Específicos	8
II. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Marco contextual	9
2.1.1. Contexto organizacional	10
2.1.2. Evolución del Teletrabajo	10
2.1.3. Marco legal y normativo	12
2.1.4. Características del Teletrabajo	19
2.2. Antecedentes	20
2.3. Enfoque teórico	30
2.4. Marco conceptual	37

III. HIPOTESIS	41
3.1. Hipótesis general	41
3.2. Hipótesis específicas	41
IV. METODOLOGÍA	42
4.1. Tipo de investigación	42
4.2. Unidad de análisis	42
4.3. Población	43
4.4. Tamaño de la muestra	43
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
V. RESULTADOS	47
5.1. Efectos del Teletrabajo total en la salud del teletrabajador	47
5.1.1. El espacio de teletrabajo	47
5.1.2. Los equipos digitales y ergonomía	50
5.2. Condiciones de la salud ocupacional	51
5.2.1. La salud mental del trabajador que realiza teletrabajo	51
5.2.2. La ergonomía en el Teletrabajo	53
5.3. Medidas de prevención en el Teletrabajo	54
5.3.1. Conocimiento de los trabajadores sobre el teletrabajo	54
5.3.2. Los canales de comunicación para reportar accidentes e incidencias	56
5.3.3. Capacitaciones sobre Seguridad y Salud en el Trabajo	60

5.4. Riesgos laborales del teletrabajo en la salud ocupacional del trabajador	62
5.4.1. Riesgos ergonómicos en el teletrabajo	63
5.4.2. Riesgos psicosociales en el teletrabajo	68
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	82
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	84
ANEXOS	90

INDICE DE ABREVIATURAS

AIE	Asociación Internacional de Ergonomía
DRL	Demandas y Riesgos Laborales
DS	Decreto Supremo
DPS	Descriptivo de Puesto
MTPE	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
SG – SST	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
SST	Seguridad y Salud en el Trabajo
OIT	Organización Internacional de Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
TI	Tecnología e Innovación
TIC	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
TME	Trastornos musculoesqueléticos

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Correlación entre Teletrabajo y Salud Ocupacional	73
Tabla 2 Correlación entre Teletrabajo y Condiciones ergonómicas y psicosociales	74
Tabla 3 Correlación entre Teletrabajo y Medidas de Prevención	75
Tabla 4 Correlación entre Teletrabajo y Riesgos Laborales	76

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: El modelo de Demandas y Recursos Laborales	32
Figura 2: Un modelo de relación laboral	35
Figura 3: Procesos de investigación y gestión de los riesgos laborales	37
Figura 4: Resultados de la Guía de revisión documentaria	48
Figura 5: Condiciones del lugar de teletrabajo del trabajador	49
Figura 6: Provisión de equipos digitales al trabajador	50
Figura 7: Valoración psicológica del trabajador	52
Figura 8: Evaluación médica: Riesgos laborales en el teletrabajo	54
Figura 9: Recepción de documentos regulatorios sobre teletrabajo	56
Figura 10: Canales de comunicación para reportar accidentes e incidencias	58
Figura 11: Identificación del responsable para reportar accidentes e incidencias	59
Figura 12: Tiempo estimado para reportar un accidente e incidencia	60
Figura 13: Participación en capacitaciones sobre Seguridad y Salud en el Trabajo	62
Figura 14: Intervalo de tiempo que el teletrabajador realiza pausa activa durante jornada laboral	63
Figura 15: Cantidad de minutos que el teletrabajador realiza pausa activa	64
Figura 16: Frecuencia y duración de pausas activas por hora	65
Figura 17: Dolencia corporal durante el teletrabajo en los últimos 6 meses	67
Figura 18: Dolencia corporal especificada durante el teletrabajo en los últimos 6 meses	68

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el teletrabajo tuvo un crecimiento exponencial gracias a la flexibilidad para realizar las labores sin desplazarse al lugar de trabajo beneficiando tanto al empleador como al trabajador al permitir un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal. No obstante, esta modalidad de trabajo plantea nuevos desafíos para las áreas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Social puesto que pueden representar un riesgo potencial para el bienestar de los trabajadores.

El objetivo principal del estudio es analizar los efectos del teletrabajo total en la salud de los empleados, considerando las condiciones del empleado como los riesgos laborales inherentes del teletrabajo. Para ello, se realizará un estudio cuantitativo que busca responder a la siguiente pregunta: ¿De qué manera afecta el teletrabajo remoto en la salud ocupacional de los empleados de una empresa privada de tecnología durante el año 2023?.

La presente investigación está estructurada en cinco capítulos. En el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema que contiene las preguntas de investigación y la justificación que respalda su relevancia; en el Capítulo II, se desarrolla el Marco Teórico que contiene los antecedentes de investigaciones internacionales y nacionales sobre teletrabajo y salud, los enfoques de investigación y el marco conceptual; en el Capítulo III, se presenta la hipótesis general y específicas; en el Capítulo IV, se detalla la metodología describiendo las características de la población, el proceso de selección de la muestra, así como las técnicas e instrumentos utilizados. Finalmente, el Capítulo V presenta y analiza los resultados obtenidos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la situación problemática

En el Perú, se estableció desde el 2013 el teletrabajo a través de la Ley N° 30036, Ley del Teletrabajo¹, reconociéndolo como una modalidad de prestación laboral de carácter regular, aplicado a los servidores públicos y trabajadores en cualquier régimen laboral. Pese a la aprobación de esta ley, pocas empresas adoptaron esta modalidad de trabajo, prevaleciendo la modalidad presencial.

No obstante, en 2020, buscando garantizar la continuidad operativa de instituciones y entidades mientras que los trabajadores realizaban sus actividades desde sus hogares, se dispuso del Decreto de Urgencia N° 026-2020. Este decreto formalizó el trabajo remoto como una medida transitoria y excepcional en respuesta al aislamiento obligatorio ocasionado por la pandemia del Covid-19, lo cual conllevó a cambios y restricciones en las relaciones de trabajo. En comparación con la Ley del Teletrabajo, el trabajo remoto presentaba ambigüedades en la definición y alcance de las obligaciones del empleador y el trabajador, así como limitaciones en las regulaciones y el cumplimiento sobre las condiciones de trabajo y la jornada laboral.

El impacto del trabajo remoto en la salud fue impactante. A través de la aplicación de una encuesta virtual a 179 personas en Lima metropolitana y Callao, a nivel físico, el 43% señaló dolores de cabeza, el 40.2% malestar en la columna y, en menos de un cuarto de los participantes, molestias a nivel visual y malestar en las articulaciones de la muñeca;

¹ Ley N° 30036, Ley del Teletrabajo reglamentado con el Decreto Supremo N° 017-2015-TR

asimismo, a nivel de salud mental, el 40.2% indicaron presentar síntomas de ansiedad, y en menor proporción, estrés laboral y depresión (Mayma et al, 2023, p.5).

Es así como, en 2022, se publica la nueva Ley de Teletrabajo, Ley N° 31572, que establece nuevos lineamientos para efecto de las entidades empleadoras que apliquen esta modalidad laboral. Por un lado, el teletrabajo se comprende en función del tiempo que el trabajador realiza su labor fuera del centro del trabajo y está regulado por criterios en materia de seguridad y salud que tanto el empleador como teletrabajador deben tener considerar (Ojeda, 2022). Por otro lado, esta modalidad de trabajo se entiende como el desarrollo de la jornada laboral, a través del uso de las TIC, lo que ha generado mejores resultados para las organizaciones en términos de optimización del tiempo y aumento de la productividad (Sánchez y Toledo, 2021).

Para Arévalo, J. (2024), el teletrabajo constituye una “estrategia moderna” para la prestación de servicios digitales que favorece al empleador, al reducir costos y aumentar la productividad, como al trabajador, al ampliar el acceso a oportunidades laborales, incluso a aquellos trabajadores con discapacidad o en situación de vulnerabilidad lo que conllevó al auge significativo de esta modalidad. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2024), en el último trimestre del 2023, la cantidad de trabajadores que realizaron teletrabajo en empresas privadas a nivel nacional tuvo un aumento gradual en el teletrabajo mixto y total, siendo para diciembre del 2023 un total de 79 456 teletrabajadores respecto a años anteriores.

La implementación del Anexo 3 “Formulario de autoevaluación de riesgos para la seguridad y salud en el teletrabajo” especificado en el Decreto Supremo 002-2023-TR de la Ley del Teletrabajo permite la regulación de esta modalidad teniendo en cuenta las características, condiciones y las disposiciones complementarias que son adaptadas a partir de

las regulaciones aplicadas al trabajo presencial. Muchas empresas se enfrentaron a complicaciones con la adaptación de sus estructuras a nivel organizacional como los descriptivos de puestos, roles y responsabilidades organizacionales; a nivel ergonómico, la provisión de los equipos y herramientas tecnológicas necesarias para garantizar un teletrabajo eficiente y seguro; a nivel de salud ocupacional, la identificación y evaluación de los riesgos laborales, la ejecución de los monitoreos ergonómicos y la dificultad para la evaluación en el cumplimiento de las medidas de seguridad en entornos dispersos geográficamente. A esto se suma condiciones externas y familiares como los accidentes domésticos relacionados con el trabajo, la dificultad de diferenciar entre la vida laboral con la familiar y el incremento de trastornos mentales como ansiedad o estrés.

Si bien el teletrabajo ofrece flexibilidad laboral, mayor autonomía y reducción de costos para el empleador y el empleado, también plantea desafíos en materia de seguridad y salud tales como la dificultad para establecer límites claros entre la vida laboral y personal, las jornadas laborales prolongadas y la carencia de un entorno de trabajo adecuado en el hogar son algunos factores que pueden desencadenar problemas que afecten a la salud de los empleados que conlleva al aumento de los niveles de estrés, ansiedad y trastornos musculoesqueléticos o ergonómicos.

Esta empresa, que opera en el sector de Tecnología e Innovación (TI), mantiene una estructura organizacional funcional, con 2000 empleados, de los cuales 1200 realizan teletrabajo. Su modelo de negocio se enfoca en la implementación y desarrollo de soluciones tecnológicas innovadoras que permiten a las organizaciones optimizar sus operaciones y adaptarse a los avances tecnológicos. Por ello, cuenta con perfiles de puesto que están orientados a las especialidades de Ingeniería de datos, sistemas y software, con habilidades para mantener las estructuras tecnológicas y análisis de datos capaces de extraer insights de grandes volúmenes de información; desarrolladores, con dominio en lenguaje de

programación específicos y mantenimiento de sistemas; y personal especializado en soporte técnico con dominio en varias tecnologías. Debido a la naturaleza del negocio y los perfiles de puesto, la modalidad de trabajo se ha enfocado en el teletrabajo parcial o híbrido y total, ya que se brinda servicios a clientes a nivel nacional que no requieren actividades presenciales. Sin embargo, en últimos años, la expansión a nuevos mercados a impulsado la modalidad de teletrabajo total en un 60% de los puestos, como ingenieros y personal administrativo, y un 40% en modalidad híbrida, como los supervisores y técnicos.

1.2. Preguntas de investigación

Para esta investigación se plantean las siguientes preguntas: General y específicas a fin de responderlas durante el desarrollo del estudio.

1.2.1. Pregunta principal

¿De qué manera afecta el teletrabajo remoto en la salud ocupacional de los empleados de una empresa privada de Tecnología durante el año 2023?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Cuáles son las condiciones de salud ocupacional experimentados por los empleados que realizan teletrabajo en una empresa privada de Tecnología durante el año 2023?

¿Cuáles son las medidas de prevención sobre salud ocupacional que implementó una empresa privada de Tecnología para sus empleados que realizan teletrabajo durante el año 2023?

¿Cuáles son las repercusiones del teletrabajo remoto en la salud ocupacional de los empleados de una empresa privada de Tecnología durante el año 2023?

1.3. Justificación

El teletrabajo, modalidad laboral que creció exponencialmente, tiene su origen en el siglo XIX, sin embargo con la globalización y el avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se evaluó la implementación a nivel internacional y no solo desde el país de origen. Mucho antes de la pandemia del Covid-19, las empresas multinacionales y transnacionales como Google o Apple comenzaron a explorar las posibilidades de contar con equipos de trabajo remotos, facilitadas por herramientas digitales que permitieran la colaboración a distancia. Sin embargo, la crisis del Covid-19 fue una oportunidad para varias empresas ya que aceleró la adopción del teletrabajo como una medida indispensable para mantener la continuidad operativa ante el aislamiento social, al mismo tiempo, al ser reconocida como una modalidad de trabajo, conllevó a que fuera regulada por Ley y se estableciera lineamientos específicos por los gobiernos y las organizaciones.

Los últimos estudios sobre el teletrabajo han puesto en evidencia la complejidad de esta modalidad laboral, desvelando tanto sus beneficios como desafíos. Mientras que el teletrabajo ha demostrado aumentar la flexibilidad y conciliación durante la jornada laboral, también ha evidenciado un incremento en los riesgos ergonómicos, sociales y psicológicos, como el aumento de los niveles de estrés y ansiedad o sobrecarga laboral. Por ello, es fundamental que las empresas y organizaciones que implementen el teletrabajo dispongan de políticas laborales claras y orientadas a la naturaleza de esta modalidad, que garanticen la salud de los trabajadores y prevengan riesgos laborales. Además, se ha subrayado la necesidad de fomentar la salud mental en este nuevo contexto laboral, a través de programas de apoyo psicológico y la promoción de hábitos saludables.

En el presente estudio, se decidió investigar sobre el teletrabajo y los efectos en la salud de los trabajadores puesto que a medida que el teletrabajo se consolida como una

práctica común, es fundamental evaluar cómo esta nueva forma de organizar el trabajo afecta a los empleados a nivel individual y organizacional más allá del desempeño y productividad laboral. Es por ello que es crucial evaluar esta modalidad considerando que puede generar estrés, ansiedad y dolencias musculares o trastornos musculoesqueléticos afectando la salud mental y física lo que genera un desequilibrio entre la vida profesional y personal del trabajador. Desde la perspectiva de un enfoque integral de la salud, el Trabajo Social estudia los aspectos biopsicosociales del trabajador y su entorno a fin de tener una comprensión holística sobre la relación entre el trabajo y la salud sin considerarlo como hechos aislados lo que permite analizar cada uno de estos elementos reconociendo que la salud del trabajador es el resultado de la interacción entre el aspecto social, psicológico y biológico. En el contexto del teletrabajo, es crucial analizar el impacto de esta modalidad y su influencia en distintos aspectos de la vida del trabajador como la salud física, mental y social, de ahí que, el Trabajo Social pueda contribuir a la promoción de entornos seguros y saludables considerando las necesidades específicas.

Una investigación en este ámbito posibilita identificar si las condiciones de los empleados que realizan teletrabajo son las óptimas para su salud y seguridad. Además, los resultados de esta investigación servirán como base para diseñar estrategias de prevención de riesgos laborales más efectivas y adaptadas a las particularidades del teletrabajo, contribuyendo a mejorar las condiciones de trabajo y al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GS - SST).

Esta investigación es viable y pertinente debido al crecimiento exponencial del teletrabajo, al interés de las organizaciones por mejorar las condiciones laborales de sus empleados y de los gobiernos y organismos internacionales sobre las regulaciones en materia de la salud y seguridad en el teletrabajo. Asimismo el enfoque de la presente investigación está basado en el enfoque cuantitativo descriptivo y exploratorio y a través de la triangulación

metodológica se utiliza instrumentos como encuestas estructuradas y guías de observación documental que permite recolectar datos precisos y detallados de una muestra representativa de empleados que realizan teletrabajo lo que posibilita una evaluación de las condiciones laborales en la modalidad de teletrabajo y sus afectaciones en la salud ocupacional de los empleados, las medidas prevención implementadas por la empresa y los riesgos laborales existentes. Esta información cuantitativa proporcionará una visión objetiva de la situación actual, permitiendo identificar áreas de mejora en las condiciones laborales por teletrabajo.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. General

Analizar los efectos del teletrabajo total en la salud ocupacional de los empleados que realizan teletrabajo de una empresa privada de Tecnología durante el año 2023

1.4.2. Específicos

Identificar las condiciones de salud ocupacional de los empleados que realizan teletrabajo en una empresa privada de Tecnología durante el año 2023

Identificar las medidas de prevención que implementó una empresa privada de Tecnología para sus empleados que realizan teletrabajo durante el año 2023

Determinar las repercusiones del teletrabajo remoto en la salud ocupacional de los empleados de una empresa privada de Tecnología durante el año 2023

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.Marco contextual

Durante la pandemia del Covid-19, se dispusieron medidas excepcionales para que los trabajadores puedan desarrollar sus funciones desde casa, lo que se consideró como trabajo remoto. Estas medidas priorizaban la continuidad de las instituciones mientras realizaban trabajo remoto, sin especificar las condiciones y recursos para realizar las labores. Es por ello que a finales del 2022, se establecieron nuevos lineamientos para regular las labores no presenciales y establecer el teletrabajo, lo que llevo a la incorporación de esta modalidad laboral en muchas organizaciones.

Los empleadores, especialmente aquellos cuyos empleados podían realizar sus funciones de manera remota, adoptaron el teletrabajo como modalidad laboral predominante. Sin embargo, esta rápida transición generó una serie de desafíos en cuanto a las condiciones y funciones del teletrabajador.

La implementación del teletrabajo trajo consigo diversos desafíos, entre los cuales destaca la identificación de riesgos ergonómicos y psicosociales que afectaban la salud de los trabajadores. Uno de los problemas más evidenciados fue el aumento del dolor musculoesqueléticos. Antes del aislamiento social obligatorio, el 38.8% de la población lo padecía; sin embargo, esta cifra se elevó al 43.8% durante el periodo de teletrabajo. La intensidad del dolor también se agravó, siendo la zona lumbar la más afectada. Los adultos de mediana edad con sobrepeso u obesidad, altos niveles de estrés y hábitos sedentarios que realizan teletrabajo prolongado, resultaron ser los más vulnerables a estas afecciones (Sagát, 2020, citado en Tocasca, 2023).

2.1.1. Contexto organizacional

En el marco de la protección de la salud y seguridad del teletrabajador, se introdujeron modificaciones al DS 002-2023-TR a inicios del 2023. La aplicación del Anexo 3 fue mandatorio para los empleadores que tuvieran empleados laborando bajo esta modalidad. La empresa privada aplicó el Anexo 3 del Decreto Supremo de la Ley del Teletrabajo (Ley N° 31572). Los resultados evidenciaron que cerca del 55% de los empleados realizaban teletrabajo a nivel nacional sin contar con las regulaciones e implementos necesarios para el desarrollo de sus labores y de los cuales cerca del 35% de los empleados presentaban observaciones en la evaluación (Anexo 3) de teletrabajo.

2.1.2. Evolución del teletrabajo

A lo largo de la historia, han existido diversas formas de trabajar, como señala Ortiz (2019), desde “la esclavitud, la servidumbre, el mercantilismo y el comercio, movimientos y revoluciones sociales laborales, etc., que han constituido una transformación del ser humano y la sociedad” (p. 19), transformando las relaciones, valores y normas sociales. La primera referencia del teletrabajo data de 1973 en Estados Unidos, en el contexto de la crisis petrolera y los avances tecnológicos. En ese contexto, Jack Nilles, considerado como el padre del teletrabajo, buscó formas que permitan ahorrar el petróleo y se eviten los desplazamientos llevando el trabajo al trabajador en vez del trabajador al trabajo.

El teletrabajo remoto, aunque sus raíces se remontan a mediados del siglo XX, ha experimentado un crecimiento exponencial en las últimas décadas. Sin embargo, no fue hasta la década de los 90 y los progresos en las tecnologías de la información y la comunicación, como el internet de banda ancha y la proliferación de dispositivos móviles, que el teletrabajo se concibió como una forma de trabajo. Eventos como la burbuja puntocom y el 11 de

septiembre de 2001 aceleraron su adopción, demostrando la viabilidad de trabajar a distancia en situaciones de crisis o cambios drásticos.

Para inicios del siglo XXI, se conciben los primeros intentos de formalizar el Teletrabajo como una modalidad laboral. Una de las primeras empresas en implementarlo fue Repsol, a través de un programa piloto progresivo en todas sus filiales a nivel internacional con el cual se brindó puestos de trabajo a 1000 teletrabajadores (Repsol, 2011). Posterior a la implementación, en 2013, se publica “El libro blanco del teletrabajo en Repsol” y se formaliza como un programa de teletrabajo estableciendo una regulación interna para la adhesión de los trabajadores y como punto de partida, se adopta que todos los puestos son susceptibles de ser teletrabajados parcialmente con excepción de aquellos cuya actividad esté directamente relacionada con el centro físico de trabajo (Repsol, 2013).

En los últimos años, la pandemia de Covid-19 ha actuado como un acelerador sin precedentes, obligando a millones de personas a trabajar desde casa y demostrando que el teletrabajo remoto es una modalidad laboral viable y eficiente a gran escala. Otros factores que han contribuido a su popularidad incluyen la búsqueda de un mejor equilibrio entre vida laboral y personal, la creciente demanda de flexibilidad laboral y la globalización de los negocios.

A partir de este hecho con los avances de la globalización y el uso de las TIC's, el teletrabajo se convirtió en una nueva forma de hacer el trabajo, fomentando la construcción de una sociedad basada en el conocimiento en la cual se da más importancia a la educación, capacidad profesional, desarrollo tecnológico e innovación empresarial (Ortiz, 2019). Para Castro (2021), el teletrabajo se ha convertido en un fenómeno imparable debido a que el mundo laboral está experimentando una transformación hacia modelos laborales más flexibles impulsado por la creciente demanda de un mejor equilibrio entre la vida laboral y

personal. En países desarrollados, el equilibrio es una prioridad establecida como la reducción de horas laborales, flexibilidad laboral y trabajo remoto, por lo que en países en desarrollo se ha convertido en un objetivo con mayor demanda.

2.1.3. Marco legal y normativo

Para el marco legal se consideró una revisión a nivel internacional y nacional del teletrabajo como modalidad de trabajo permanente. Esta identificación de recursos normativos permitirá fundamentar su importancia y trascendencia dentro del campo laboral y en la presente investigación.

A nivel internacional:

La OIT (2020) elabora una guía práctica para que las instituciones públicos y privados logren implementar un teletrabajo eficaz, al mismo tiempo, que mantiene una relación con el bienestar de los teletrabajadores. Las principales orientaciones son:

- Brindar información precisa y actualizada sobre la modalidad del teletrabajo a los actores involucrados.
- Facilitar la transición al teletrabajo para que las organizaciones puedan adaptar al nuevo modelo de trabajo.
- Apoyar a los trabajadores a través de nuevas regulaciones y que puedan incluir normas de protección hacia ellos.

A nivel nacional:

Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 2 .- Ámbito de aplicación

El teletrabajo es aplicable a todas las organizaciones y trabajadores que realizan una actividad laboral pública o privada sin importar el sector en el que trabajen o el tipo de

contrato que tengan. Se busca establecer un marco normativo común que garantice la protección de los derechos laborales de los teletrabajadores.

Artículo 35.- Responsabilidades del empleador dentro del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Para mejorar el conocimiento sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo en los trabajadores, las organizaciones a través de su área de SST o Salud Ocupacional realizarán:

- a) El empleador debe brindar al trabajador la copia físico o digital del Reglamento Interno de SST.
- b) El empleador debe realizar en el año no menos de cuatro capacitaciones sobre SST y una sobre el teletrabajo.
- c) El empleador debe brindar al trabajador su contrato de teletrabajo con las recomendaciones en materia de SST.

Artículo 57.- Evaluación de riesgos

El empleador debe actualizar la evaluación de riesgos al menos una vez al año, y siempre que se produzcan cambios en las condiciones de trabajo o se registren daños en la salud del trabajador. Si los resultados de la evaluación de riesgos lo hacen necesarios, el empleador debe considerar que:

- a) El área de SST o quien realice las funciones correspondientes deberá realizar los controles periódicos de la salud de los trabajadores y de las condiciones laborales para identificar las situaciones peligrosas.
- b) El área de Seguridad y Salud en el Trabajo debe establecer las medidas de prevención incluyendo las relacionadas con la modalidad de trabajo y de producción a fin de garantizar la protección del trabajador.

Ley N° 31572 – Ley del Teletrabajo

Artículo 2 .- Ámbito de aplicación

Aplicado a todas las entidades públicos y privados sujetos a cualquier tipo de régimen laboral.

Artículo 3 .- Teletrabajo

3.1 Es una modalidad especial para laborar a distancia utilizando equipos digitales, para cumplir con las asignaciones de la empresa. Se caracteriza por su flexibilidad al organizar el horario y espacio de trabajo, reducción de costos del empleador y trabajador, incremento de la productividad e impacto ambiental.

3.2 Esta modalidad se caracteriza también por:

- a) Ser de carácter flexible y adaptable.
- b) Ser de forma temporal o permanente.
- c) Ser de manera total o parcial.
- d) Adoptar un modelo de trabajo que concilie la vida laboral y personal.
- e) Desarrollarse dentro y fuera del país.
- f) El lugar donde se realiza se establece de acuerdo con el artículo 11,

siempre que el lugar acordado cuente con las condiciones digitales y de comunicaciones necesarias.

Artículo 5 .- Coordinaciones para el teletrabajo

El empleador asume la responsabilidad de proporcionar al trabajador los equipos y plataformas digitales necesarios para desempeñar sus funciones de manera adecuada y eficiente. Estas herramientas deben ser accesibles y que respeten la privacidad de los empleados creando un entorno de trabajo confiable y seguro.

Artículo 6 .- Derechos del teletrabajador

6.1 El teletrabajador tiene los mismos derechos que los establecidos para los trabajadores que laboran bajo la modalidad presencial acorde al tipo de régimen laboral.

6.2 El teletrabajo debe recibir lo siguiente: los equipos digitales, el servicio de acceso a internet o la compensación monetaria, además de la compensación del consumo de energía eléctrica, de acuerdo con las disposiciones previstas en el Capítulo IV.

6.3 A la desconexión digital.

6.4 A la intimidad, privacidad e inviolabilidad de las comunicaciones y documentos privados del teletrabajador, considerando la naturaleza del teletrabajo.

6.5 A estar informado sobre las medidas de prevención de seguridad y salud que deben ser incorporadas durante el desempeño de sus funciones por lo que el empleador debe informar sobre los peligros a los que está expuesto el teletrabajador, la implementación de las medidas de SST y sobre un entorno de trabajo que favorezca el bienestar físico y mental del trabajador.

Decreto Supremo 002-2023 TR

Reglamento de la Ley N°31572, Ley del Teletrabajo, que tiene por objetivo profundizar en los lineamientos específicos para la aplicación del Teletrabajo por el empleador público y privado garantizando que la implementación de la Ley sea eficiente y coherente en concordancia a la normativa vigente. Se destaca los siguientes artículos a considerar para la investigación:

Capítulo I – Disposiciones Generales

Artículo 4 .- Modalidades del Teletrabajo

4.1 De acuerdo con el artículo 3 de la Ley, el teletrabajo puede ser de manera total o parcial

- a) Teletrabajo total: Es aquel en el que se acuerda la prestación de servicios a distancia, exceptuando actividades o coordinaciones presenciales acordadas entre el empleador y teletrabajador.
- b) Teletrabajo parcial: Es aquel que ofrece una modalidad de trabajo flexible y eficiente en actividades presenciales y no presenciales. Las especificaciones de la jornada laboral serán detalladas en el contrato de teletrabajo o en el acuerdo de cambio de modalidad laboral.

Capítulo IV – Obligaciones del/de empleador/a público y/o privado

Artículo 16.- Capacitaciones presenciales y/o digitales al/a la teletrabajador/a

16.1 El empleador público y privado debe garantizar la capacitación efectiva y completa sobre las herramientas y conocimientos necesarios para utilizar las plataformas digitales facilitando la comunicación y fortaleciendo la seguridad de la información. Así mismo se debe evaluar el nivel de familiaridad de cada empleado con las tecnologías en el uso de las aplicaciones y plataformas según su puesto de trabajo.

16.2 La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-TR exige que el empleador público y privado brinde capacitaciones sobre Seguridad y Salud en el Teletrabajo; adecuando dichas capacitaciones a la modalidad de teletrabajo. Estas capacitaciones pueden comprender acerca del teletrabajo, ergonomía, salud mental, identificación de peligros y evaluación de riesgos, entre otros.

Capítulo VI – Lugar donde se desarrolla el teletrabajo

Artículo 20 .- Las condiciones del lugar donde se desarrolla el teletrabajo

20.1 A efectos de esta normativa, se entenderá por lugar de teletrabajo aquel espacio físico, seleccionado por el trabajador, que puede coincidir con el domicilio del empleado o cualquier otro lugar elegido por este, donde se realiza las funciones propias según su descriptivo de puesto.

20.2 El trabajador o servidor civil está en la libertad de designar el lugar o los lugares habituales para realizar el teletrabajo. Este espacio debe cumplir con los requisitos técnicos indispensables con las condiciones digitales y de comunicación necesarias para la prestación efectiva de sus servicios establecidos en la norma.

Capítulo IX – Seguridad y Salud en el Trabajo

Artículo 25.- Seguridad y salud en el teletrabajo

El empleador público y privado que implementen el teletrabajo deberán estar sujetos a lo previsto en la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento, en lo que corresponda. Esto implica el cumplimiento de todas las disposiciones legales adaptándolas a las particularidades de esta modalidad de trabajo.

Artículo 26.- Identificación de riesgos

26.1 En el contexto del teletrabajo para identificar y evaluar los riesgos el empleador debe acceder al lugar habitual de trabajo de tal manera que se pueda aplicar las medidas correctivas a los posibles riesgos que se encuentra expuesto el teletrabajador. Esta evaluación estará condicionada a los recursos y capacidades operativas del empleador considerando si el teletrabajador está dentro o fuera del país.

26.2 De manera opcional el empleador deberá instruir al teletrabajador, al momento de su ingreso, a la organización para que realice la autoevaluación de riesgos, según lo establecido por el artículo 23.4 de la Ley de Teletrabajo. El empleador, sea del sector público

o privado, se encargará de capacitarlo sobre el cumplimiento de la autoevaluación y su importancia. Dicha capacitación podrá ser impartida por el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo para organizaciones con más de 1500 empleados y por el Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo en organizaciones con menos de 1500 empleados.

26.3 El teletrabajador aporta la información necesaria para la evaluación de riesgos ergonómicos y psicosociales completando con claridad la información. A través de este documento, se detalla el lugar a evaluar e identifican los posibles riesgos asociados.

26.4 Con la información obtenida de la aplicación del Anexo 03 del Reglamento de Teletrabajo, el empleador llevará a cabo un seguimiento de las condiciones de trabajo a distancia. A partir de este análisis se propone y ejecuta las medidas preventivas.

Artículo 27.- Evaluación de riesgos del lugar para el desarrollo del teletrabajo

27.1 Previo acuerdo, el empleador y el teletrabajador deben realizar una evaluación de los riesgos específicos asociados al Teletrabajo enfocado en el espacio habitual para el teletrabajo que previamente el trabajador ha informado a la empresa para las evaluaciones correspondientes. Se debe destacar la corresponsabilidad y claridad para garantizar que los resultados de la evaluación sean los más cercanos a la realidad.

27.2 Para la evaluación de riesgos se debe tener en cuenta la modalidad especial de prestación de labores con mayor énfasis en los riesgos físicos, locativos, eléctricos, factores de riesgos ergonómicos y factores de riesgos psicosociales. Para una orientación más detallada en el Anexo 04 del Reglamento del Teletrabajo especifica los lineamientos generales en Seguridad y Salud aplicable al empleador y teletrabajadores.

Disposición Complementaria Transitoria

ÚNICA – Plazo de adecuación

En concordancia con la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley, Las organizaciones públicas y privadas cuentan con un plazo de sesenta (60) días calendarios contados desde el día siguiente de la publicación del Reglamento del Teletrabajo en el Diario El Peruano. Cabe recalcar que durante el periodo de adecuación, las organizaciones están facultadas para continuar aplicando el trabajo remoto.

2.1.4. Características del Teletrabajo remoto

En primer lugar, el teletrabajo ofrece flexibilidad y autonomía en cuanto al lugar de trabajo. El Perú cuenta con un marco legal vigente entorno al teletrabajo, como la Ley del Teletrabajo y su reglamento, el Decreto Supremo 002-2023 TR, que definen esta modalidad como la prestación de labores a distancia utilizando la tecnología y comunicación, por consiguiente, el teletrabajo puede realizarse dentro del territorio peruano como fuera de este. En relación con esto último, la aplicación de la modalidad de teletrabajo, en el caso de teletrabajadores que se encuentran en el extranjero, deben cumplir con las normas establecidas a nivel nacional y fuera de este.

En segundo lugar para laborar bajo esta modalidad el empleado debe contar con el contrato de teletrabajo, documento oficial que ambas partes (empleador y trabajador) suscriben para un acuerdo de teletrabajo el cual debe contener aspectos mínimos como los derechos y deberes del teletrabajador, las medidas o recomendaciones de Seguridad y Salud en el Teletrabajo. De acuerdo con el Art. 30 de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, estas recomendaciones deben considerar los riesgos relacionados con su puesto de trabajo y funciones.

En cuanto a las especificaciones sobre las responsabilidades del empleador en materia de SST para el teletrabajo, se sustentan en los principios establecidos para el trabajo presencial. Esta adaptación comprende:

- Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos Específicos: Se puede considerar a nivel ergonómico, psicosocial, ciberseguridad y conectividad
- Capacitación y sensibilización: Uso de equipos, capacitaciones obligatorias, autoevaluaciones o monitoreos.
- Provisión de equipos y herramientas: Mobiliario y equipos adecuados para el teletrabajo, software y actualizaciones.
- Seguimientos y evaluaciones: Monitores, evaluaciones médicas.

2.2. Antecedentes

Se ha destacado algunos estudios internacionales que se enfocaron en la investigación sobre el teletrabajo como modalidad laboral y su relación con el bienestar del empleado, por otro lado, los estudios nacionales especifican una diferencia entre el trabajo remoto, medida transitoria que se adoptó en Perú, y el teletrabajo posterior a la pandemia del Covid-19. A nivel nacional, estas investigaciones realizadas acerca del teletrabajo y las afectaciones a la salud del teletrabajador aún son limitadas en contraste con estudios realizados acerca del trabajo remoto durante la pandemia del Covid-19 a pesar de que en los últimos años la regulación del teletrabajo en la normativa peruana se ha enfocado en lineamientos a favor de sistemas de gestión enfocados a la salud del teletrabajador.

Se presenta algunas investigaciones sobre teletrabajo a nivel internacional realizados en los últimos cinco años.

Valero y Riaño (2020) realizaron un estudio denominado “Teletrabajo: Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia” e identifican como problema de su investigación la ausencia de un marco normativo sobre teletrabajo en el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia por lo que su objetivo principal es presentar las prácticas de las empresas en la implementación del SG-SST para la adecuación del

teletrabajo. Su estudio utiliza un enfoque cualitativo interpretativo con un diseño narrativo con el cual se analizaron los contenidos y discursos de las empresas colombianas en el sistema del teletrabajo teniendo en cuenta la adecuación de SG-SST orientados al trabajo presencial. Los autores concluyen que se deben realizar algunos ajustes en los componentes del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que incluye desde la relación del SG-SST en el sistema de teletrabajo hasta la gestión de la información e innovación de las tecnologías para la adecuación de esta nueva modalidad laboral.

Vargas (2021), en su estudio sobre “Teletrabajo y la productividad postpandemia” realizado en Colombia identifico que la pandemia del Covid-19 obligó a muchas empresas y trabajadores a adaptarse rápidamente al teletrabajo, transformando radicalmente las dinámicas laborales tradicionales, sin embargo, esta transición acelerada reveló una serie de desafíos, como la dificultad para mantener la colaboración y el sentido de comunidad, la falta de infraestructura tecnológica adecuada en muchos hogares y la necesidad de establecer límites claros entre la vida laboral y personal. El objetivo de su investigación fue analizar las transformaciones del teletrabajo y su impacto en la productividad de los trabajadores, develando alternativas y oportunidades para que las empresas adapten sus modelos de gestión a las nuevas realidades laborales. Al estudiar las dinámicas laborales que se han desarrollado en las empresas colombianas, se pretende comprender cómo influyen factores como la salud física y mental, la flexibilidad y la conexión digital en el desempeño individual y colectivo de los trabajadores. El tipo de investigación está basado en una revisión documental desde un enfoque de investigación cualitativa considerando aspectos como los cambios respecto a la cultura organizacional y el mejoramiento de la tecnología. Como conclusión, el autor plantea la necesidad de optimizar el entorno laboral, tanto físico como digital, mediante la provisión de herramientas tecnológicas adecuadas y el desarrollo de competencias específicas para el trabajo remoto. Asimismo, el teletrabajo se revela como una solución estratégica para

preservar la salud de los trabajadores, garantizar la continuidad de las operaciones empresariales ante crisis sanitarias como la Covid-19 y estimular el crecimiento económico global.

Molina (2021), en su estudio “Teletrabajo y los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores”, identifica como problema que, durante el año 2021, en el contexto de emergencia, se vulneró uno de los principios básicos del teletrabajo: la voluntariedad. Esta situación conllevó a una transición abrupta hacia un teletrabajo compulsivo y forzoso. Como consecuencia del teletrabajo remoto prolongado, se evidenciaron diversos desafíos para los trabajadores tales como la dificultad para separar la vida laboral y personal, tensión por la ausencia de recursos físicos y humanos y un aumento de cantidad e intensidad de trabajo, de ahí que, el teletrabajador se encuentra en una situación de vulnerabilidad y exposición a trastornos psicosociales como tensión, fatiga y estrés. El objetivo de esta investigación realizar una revisión sistemática exploratoria utilizando palabras claves como “salud”, “teletrabajo”, “riesgos psicosociales” y “tecnología de información y comunicación” para identificar publicaciones relacionadas al tema de investigación, además, permitió conocer sobre los factores del teletrabajo que afectan a la salud mental de los trabajadores generando nuevas ideas sobre el sistema del teletrabajo y los riesgos potenciales a nivel de salud laboral. La autora concluye que, aunque los estudios sobre teletrabajo son escasos, las publicaciones revisadas permitieron identificar algunas características sobre el teletrabajo, como la flexibilidad de horario, la elección del lugar de trabajo y el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación. Asimismo, se identificaron factores de riesgo psicosocial asociados al teletrabajo, como la sobrecarga de trabajo y las horas extras, que pueden generar fatiga, estrés y disminuir la productividad.

Beckel y Fisher (2022) realizaron una investigación denominada “Telework and Worker Health and Well-Being: A Review and Recommendations for Research and Practice”.

El problema identificado es que la investigación sobre el teletrabajo ha presentado una notable omisión: el impacto en la salud y el bienestar de los trabajadores. Si bien se han realizado numerosos estudios sobre el rendimiento laboral en este contexto, ha faltado un análisis profundo sobre las consecuencias para la salud física y mental de los empleados, un aspecto fundamental para garantizar condiciones laborales óptimas es por ello que su objetivo es resumir las investigaciones sobre las asociaciones entre el teletrabajo, la salud y el bienestar de los trabajadores a partir de una revisión exhaustiva y multidisciplinaria de la literatura sobre teletrabajo, diseño del trabajo, ergonomía y psicología de la salud ocupacional. Así mismo en relación con la hipótesis de la investigación, el teletrabajo ha afectado en el bienestar y la salud del trabajador. Sobre el tipo de diseño es de tipo documental – revisión documentaria con una población de 46 artículos, de los cuales 22 artículos son la muestra ya que cumplieron con sus criterios de búsqueda. Ambos autores presentan las siguientes conclusiones, existe una variedad de componentes que contribuyen a la comprensión de los beneficios y consecuencias del teletrabajo para la salud y bienestar de los trabajadores de tal manera que los empleados que trabajaban de forma remota ocho horas o menos al mes tenían más probabilidades de reducir su riesgo de depresión con el tiempo que los que no trabajaban a distancia. Así mismo proponen una serie de recomendaciones de políticas y prácticas organizacionales encaminadas a fomentar el bienestar integral de los trabajadores. La conceptualización del bienestar se alinea con el enfoque de la Salud Total del Trabajador, abarcando tanto los aspectos físicos y mentales como los sociales y organizacionales.

Lunde et al. (2022) en su investigación “The relationship between telework from home and employee health: a systematic review” identifican como problema que existe una brecha en el conocimiento sobre los efectos del teletrabajo en la flexibilidad, autonomía y salud de los empleados. Para los autores es necesario investigar a fondo cómo esta modalidad

laboral interactúa con las demandas laborales y el control que ejercen los trabajadores, así como su impacto en las condiciones de trabajo y la salud. Asimismo, se debe comparar en detalle el entorno de trabajo remoto con el tradicional para identificar posibles riesgos y beneficios. El objetivo de la investigación es evaluar la evidencia sobre la relación entre el teletrabajo desde casa y la salud de los empleados centrándose tanto en el bienestar físico como mental. El tipo de diseño han realizado una revisión documentaria y sistemática de los resultados ambientales laborales de tal manera que propicie una búsqueda combinada y una selección de estudios para la sistematización. Se concluye que la revisión de 14 estudios evidencia que el impacto del teletrabajo en la salud es multifactorial y depende en gran medida del contexto individual y organizacional. Factores como la voluntariedad, la intensidad y el tipo de trabajo realizado desde casa pueden influir significativamente en el bienestar de los empleados. Además, es fundamental tener en cuenta el contenido del puesto, las características personales de cada trabajador y las negociaciones colectivas a nivel empresarial. Esta complejidad exige un enfoque personalizado y basado en la evidencia para diseñar acuerdos de teletrabajo que promuevan la salud y el bienestar de los trabajadores dentro de los marcos legales respectivos.

Se presenta algunas investigaciones realizadas sobre teletrabajo a nivel nacional en los últimos cinco años.

Juy y Soto (2020) en su estudio denominado “Aplicación del Teletrabajo: Ventajas y desafíos para empresas de servicios y sus colaboradores en el Perú con la implementación de la nueva modalidad de trabajo” presenta el problema que la implementación del teletrabajo en muchas organizaciones peruanas se ha limitado a una escala reducida, lo que ha generado más desafíos que beneficios tanto para los colaboradores como para las organizaciones por lo que su objetivo es identificar los retos de la implementación del teletrabajo para las organizaciones y sus colaboradores con el fin de generar las recomendaciones respectivas.

Mediante un diseño de investigación cualitativo, este estudio recurre a entrevistas en profundidad con ejecutivos de alto nivel para explorar en detalle los desafíos y oportunidades del teletrabajo en sus organizaciones. Finalmente, se concluye que si bien el teletrabajo presenta oportunidades tanto para empresas y trabajadores, su implementación se ve obstaculizada por diversos factores. Por un lado, la carencia de habilidades duras y blandas adecuadas de los colaboradores limita su desempeño en esta modalidad. Por otro lado, la normativa peruana, aunque busca proteger al teletrabajador, presenta vacíos en cuanto a la regulación de las prácticas y políticas empresariales. Esta falta de claridad desalienta a muchas organizaciones a adoptar el teletrabajo de manera más amplia.

Para Rivera (2021) en su investigación “El Teletrabajo y el Trabajo Remoto: Sus Riesgos Disergonómicos y Psicosociales” afirma que hay una ausencia de medidas para atenuar los riesgos del teletrabajo en el cual el empleador no realiza la supervisión y control adecuado mientras el empleado realiza sus funciones a distancia por lo que el autor considera necesario desde el Derecho del Trabajo ampliar su intervención respecto a la prevención de riesgos laborales en las nuevas modalidades emergentes. Además tiene como objetivo establecer un marco teórico de investigación para la prevención y problemática de los riesgos psicosociales y disergonómicos tanto en el Teletrabajo como en el Trabajo Remoto. Esta investigación tiene un enfoque descriptivo que utiliza las regulaciones normativas y conceptuales para bosquejar un marco teórico considerando la problemática y los factores de riesgos de las nuevas modalidades emergentes: El teletrabajo y el trabajo remoto. Finalmente, el autor concluye que la pandemia del Covid-19 fue un contexto que forzó a los países en la adopción de estas nuevas modalidades de trabajo a distancia sin adecuar, en primera instancia, los lineamientos para garantizar un adecuado desarrollo de labores a distancia, a esto se suma que el teletrabajo y trabajo remoto tienden a una mayor incidencia de problemas físicos y psicosociales en los trabajadores. Por un lado, entre los problemas identificados, el

autor resalta el estrés laboral como uno de los mayores problemas relacionados con los riesgos psicosociales ya que puede agravarse dependiendo de la carga de trabajo, exigencias en su jornada laboral y problemas familiares. Por otro lado, desde hace muchos años se ha regulado y monitoreado las condiciones de trabajo del empleado mientras realiza las labores presenciales, identificando los riesgos disergonómicos y estableciendo las medidas preventivas y correctivas. Sin embargo, esta implementación no es eficaz cuando el empleado realiza labores a distancia y las condiciones laborales son diferentes a la modalidad presencial que resulta un problema complejo para el empleador y las entidades gubernamentales por lo que deben adoptar nuevas regulaciones considerando los estudios recientes en materia de teletrabajo y trabajo remoto.

Desde la administración, Castro (2021) realizó un estudio denominado “Impacto del teletrabajo en los trabajadores de entidades e instituciones de cooperación técnica internacional constituidas en el extranjero (EINEX) que operan en Perú al 2020”. En esta investigación el problema identificado es que existe pocos estudios realizados sobre teletrabajo en entidades sin fines de lucro en un contexto en el cual la pandemia del Covid-19 ha impulsado la adopción abrupta del trabajo a distancia. El objetivo de su investigación es analizar el impacto del teletrabajo en los empleados en la empresa peruana durante el año 2020 por lo que su hipótesis general es que los empleados que realiza teletrabajo tienen una mayor productividad significativa. El tipo de investigación es descriptiva en base a la revisión bibliográfica y se diseñó como instrumento una Guía para las entrevistas a Profundidad que complementó con una encuesta permitiendo analizar el impacto del teletrabajo tanto en el desempeño como en su satisfacción de los empleados. A partir de esto, plantea como conclusiones que el teletrabajo representa una modalidad que ha mejorado la productividad de los empleados brindando a la empresa mejores resultados y beneficios, así mismo, el autor señala que las ventajas más valoradas por los teletrabajadores fueron: optimización del

tiempo en traslados al centro de trabajo, ahorro del sueldo en movilidad y viáticos, y la flexibilidad de la jornada laboral. Mientras que las desventajas que destaca son las posturas forzadas por la extensión de la jornada laboral u horas extras, la sensación de aislamiento o falta de interacción en equipos y la dificultad para separar entre la vida personal/familiar y la vida laboral que conlleva a problemas ergonómicos y psicosociales que afectan la salud de los trabajadores.

Tocasca (2023), desde una perspectiva médica, realizó un estudio titulado “Teletrabajo durante la Pandemia del Covid-19 y sus consecuencias en la salud del trabajador” cuyo problema identificado fue que el teletrabajo realizado durante la pandemia del Covid-19 afectó la salud de las personas. El objetivo fue analizar las consecuencias del teletrabajo en la salud del trabajador durante la pandemia de Covid-19 a partir de una revisión bibliográfica que se llevó a cabo entre setiembre de 2020 y marzo de 2022. La hipótesis planteada en esta investigación fue que el teletrabajo afectó significativamente en la salud física y mental del trabajador. Con un diseño de estudio documental tipo retrospectivo y como instrumento fue la búsqueda bibliográfica a partir de palabras claves como teletrabajo, salud, trabajador, entre otros que permitieran la búsqueda de estudios relevantes para la investigación. De la población de esta investigación, se consideró 85 estrategias de búsqueda de los cuales 39 son parte de la muestra y 46 fueron descartados. De los resultados de la investigación, el 82% de los estudios muestran que el teletrabajo, durante la pandemia de Covid-19, ha tenido consecuencias negativas en la salud de las personas, de los cuales el 56% son en el área de salud mental como estrés o ansiedad, el 28% presenta resultados relacionados con las afectaciones físicas y psicosociales dando énfasis a la relación de ambos factores y el 16% solo en el área física. No obstante, el 10% del total de estudios evidencian consecuencias positivas en la salud física y mental de las personas que realizan teletrabajo entre lo que destaca el tiempo y flexibilidad. Finalmente, la autora concluye que se han

identificado que más de la mitad de los estudios detallaron las consecuencias negativas del teletrabajo en la salud mental y física de los trabajadores entre los cuales destaca el estrés, depresión y ansiedad así también dolor a nivel dorsolumbar.

Ponce (2023) realizó el estudio denominado “Teletrabajo y desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores - 2023”. En el presente estudio se identifica como problema de investigación, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores, que realizan trabajo remoto, durante la pandemia del Covid-19 en el año 2020. El objetivo de la investigación está enfocado en identificar la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores y la hipótesis afirma que esta relación afecta al teletrabajador en su desempeño laboral. Este estudio es de tipo correlacional y aplica el enfoque cuantitativo ya que analiza la relación entre dos variables orientado a la mejora de los procesos internos de la organización. Así mismo, mantiene un diseño no experimental debido a que ambas variables se mantendrán sin intervención del investigador durante la aplicación de los instrumentos que se visualizará en los aportes de los resultados a la investigación que solo pueden asociarse entre sí. La autora concluye que existe correlación positiva alta, a partir de la validación de las hipótesis usando el Coeficiente de Rho de Spearman, entre las dos variables: el teletrabajo y el desempeño laboral en los trabajadores, por lo que demuestran que el teletrabajo, cuando es implementado y gestionado de manera adecuada, puede ser un catalizador para la productividad laboral de los trabajadores. Por consiguiente, la autora recomienda que es crucial establecer límites claros y promover un ambiente de trabajo seguro y saludable para evitar el agotamiento y propiciar el bienestar integral de los trabajadores, de esta manera, la empresa puede aprovechar los beneficios del teletrabajo como la flexibilidad y reducción de costos.

Para Álvarez (2023) en su investigación “Gestión de riesgos ergonómicos en el teletrabajo del personal de una institución de salud privada, Lima – 2023” identifica como

problema que el teletrabajo es una modalidad laboral emergente que para muchos ha propiciado a los trabajadores mayor tiempo para compartir con la familia y flexibilidad para laborar, sin embargo, también ha suscitado múltiples riesgos en la salud de los trabajadores entre las cuales se identifican algunas condiciones clínicas que se han agravado producto del sedentarismo y el aislamiento como los problemas de visión, aumento de masa muscular, obesidad, diabetes o estrés. En relación con su objetivo de investigación está enfocado en identificar los riesgos ergonómicos del teletrabajo y la influencia en la salud del personal de la institución en Lima. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo explicativo que permita dilucidar los riesgos ergonómicos mientras los empleados sanitarios realizan teletrabajo, así mismo se consideró una muestra representativa de 50 personas de ambos sexos. Se concluye a partir del coeficiente de Nagelkerke de 59.9% que la relación entre la gestión de riesgos y el teletrabajo es directamente proporcional evidenciados en los factores de riesgos ergonómicos identificados en la investigación así mismo estos factores ergonómicos pueden complejizar los factores de riesgos psicosociales o trastornos mentales dado la relación que existe en el sistema de gestión de riesgos. Por otro lado, se identificó que el personal sanitario es vulnerable a los riesgos ergonómicos, a causa de las condiciones desfavorables al realizar las tareas cotidianas producto del teletrabajo ya que implica contar con el equipo necesario para reducir los riesgos y prevenir trastornos musculoesqueléticos, también se observó que las zonas corporales más afectadas se ubican en los brazos, el cuello y espalda.

Desde la sociología, Hermoza (2023) en su investigación “Los efectos del teletrabajo en la esfera privada de los trabajadores durante la pandemia del Covid-19”. El problema de investigación está relacionado con los efectos y riesgos que engloba el teletrabajo sobre la vida laboral y familiar del trabajador, un problema que reiteradas ocasiones no es expuesto en el ámbito laboral e investigativo. El objetivo de investigación es analizar la implementación

del teletrabajo y los efectos en la labor del trabajador por lo que el autor utiliza un enfoque de corte cualitativo enfocado en la profundidad y análisis de la información recopilada respecto al objeto de estudio. Se concluye que hubo una acelerada implementación del teletrabajo debido a los alcances de la globalización y el avance de la tecnología para simplificar el trabajo en las organizaciones. Al revisar las investigaciones previas sobre teletrabajo fueron desarrolladas desde la especialidad del Derecho contemplando un análisis del marco normativo del teletrabajo, sin embargo, existen pocos estudios sociológicos sobre el teletrabajo que destaquen el impacto en la vida personal y laboral del trabajador lo que dependiendo de otros factores externos como el puesto de trabajo, las características de la empresa, el contexto organizacional y los recursos materiales y humanos pueden garantizar una adecuada implementación del teletrabajo en las organizaciones en cumplimiento por lo establecido por Ley.

2.3.Enfoque teórico

En este apartado se tiene como objetivo establecer el marco teórico que sustentará la investigación partiendo del Modelo de Demandas y Recursos Laborales que enfatiza en la relación entre las exigencias laborales y los recursos disponibles, la teoría de la ergonomía centrada en la adaptación del espacio de trabajo al trabajador y el enfoque de prevención de riesgos laborales que busca identificar los posibles riesgos en el entorno laboral. A través de la revisión de la literatura se analizarán los diversos enfoques que permiten comprender la problematización sobre el teletrabajo y los efectos en la salud de los empleados.

Teoría de las Demandas y Recursos Laborales

Demerouti (2001) señala que todas las labores pueden analizarse en términos de demandas y recursos. Las demandas laborales engloban aquellos aspectos del trabajo que implican un desgaste físico o mental, como tareas repetitivas, plazos ajustados o relaciones

interpersonales conflictivas. Los recursos laborales hacen referencia a las herramientas disponibles en el trabajo que proporcionan un soporte y facilitan el desempeño del trabajador. Estos recursos pueden ser físicos, psicológicos, sociales y organizacionales, y estimulan el crecimiento personal, profesional y el aprendizaje. Si se relacionan las demandas y recursos laborales con el teletrabajo, pueden aumentar la sensación de autonomía y generar nuevas demandas relacionadas con la gestión del tiempo y la conciliación de la vida laboral y familiar. De ahí que permita analizar la experiencia en el teletrabajo relacionada con un mayor compromiso en el desempeño laboral, menor sensación de agotamiento físico y psicológico, y una mayor satisfacción con el trabajo.

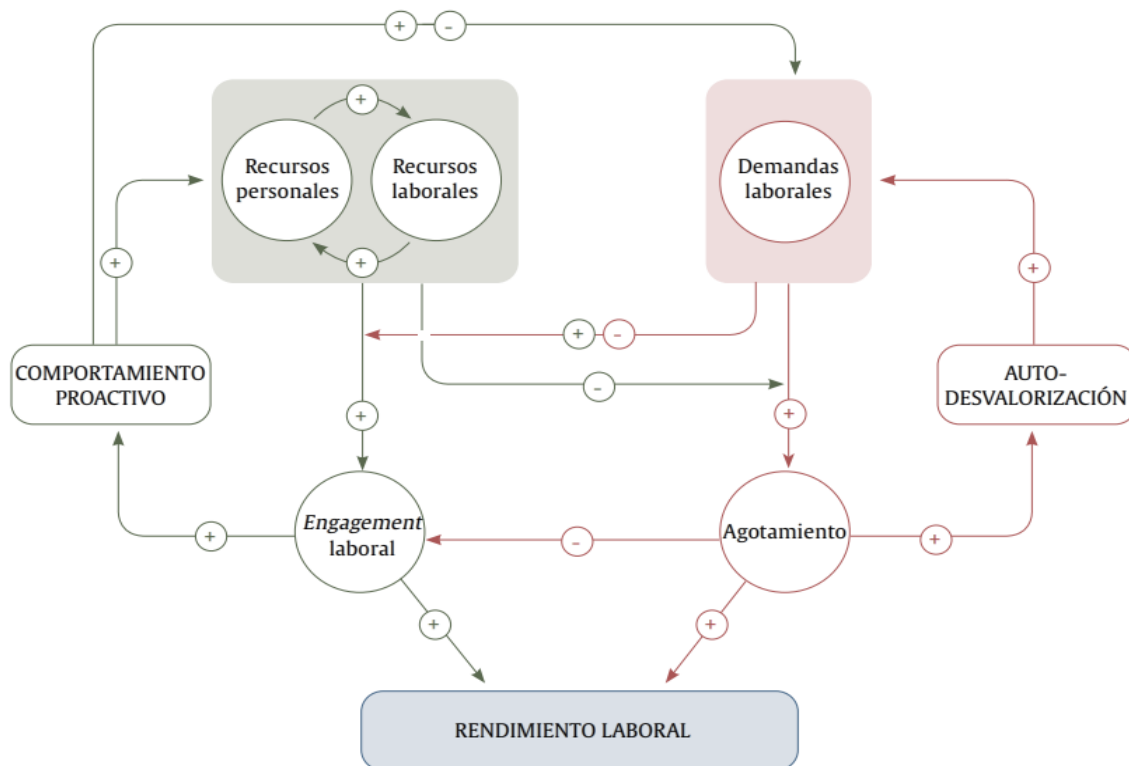
Inicialmente, el modelo de Demandas y Recursos Laborales (ver Figura 1) dio lugar a la teoría DRL que explica la influencia de la DRL en el rendimiento del trabajador y su bienestar laboral, así como la influencia de los comportamientos laborales del trabajador en las demandas y recursos laborales (Vizoso, 2022). Es un enfoque más flexible y amplio que reconoce la complejidad de las relaciones en el trabajo y el bienestar del empleado que influyen significativamente en la salud, el comportamiento y el desempeño de los trabajadores.

Este concepto es retomado por Baker (2023) cuando analiza la teoría de las demandas y recursos laborales ofreciendo un marco teórico sobre las relaciones entre el trabajo y el bienestar de los trabajadores. Por un lado, las demandas laborales comprenden aquellos aspectos del trabajo que requiere un esfuerzo del trabajador a nivel físico, cognitivo o emocional que pueden incluir presión laboral, deadlines o fechas límites apremiantes, conflictos o tensiones interpersonales. Por su parte, los recursos laborales son aquellos aspectos del trabajo que proporciona al trabajador los medios o elementos necesarios para afrontar las demandas y alcanzar sus objetivos individuales y del equipo. Estos recursos

pueden ser tangibles como herramientas y equipos físicos o intangibles como elementos psicológicos, sociales y organizacionales.

Figura 1

El Modelo de Demandas y Recursos Laborales



Fuente: Adaptado de La Teoría de las Demandas y Recursos Laborales: Nuevos Desarrollos en la Última Década (p.159), por Bakker, et al.,2023, *Journal of Work and Organizational Psychology*

De esta manera, el modelo de DRL viabiliza el análisis del fenómeno del teletrabajo a través de las nuevas demandas y recursos laborales así como establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal y la adaptación a un entorno de trabajo virtual, es decir, la experiencia del empleado mientras labora en el sistema del Teletrabajo. Al establecer un equilibrio entre las demandas y los recursos en el Teletrabajo, este modelo contribuye al estudio de las afectaciones en la salud de los trabajadores.

Teoría de la ergonomía

En la actualidad, la ergonomía se define como la ciencia que ajusta los entornos de trabajo a los empleados de acuerdo con las necesidades y requerimientos relacionados a la modalidad laboral (AIE, 2024) por lo que se realizan evaluaciones previas para la identificación de las condiciones y posibles riesgos para el diseño de medidas preventivas así mismo se brinda al trabajador la indumentaria y equipo que según su puesto de trabajo proteja su salud.

El concepto de la Asociación Internacional de Ergonomía – AIE (2024) considera como base lo planteado por Alphonse (1949), la ergonomía se centra en adaptar el trabajo al trabajador para optimizar la salud y la eficiencia. En el contexto del teletrabajo, esta teoría tiene especial relevancia al considerar la configuración del espacio de trabajo en el hogar, la interacción con dispositivos tecnológicos y la gestión del tiempo. Si bien la ergonomía tradicional se enfocaba en el entorno físico del trabajo, en la actualidad se ha ampliado para incluir aspectos psicosociales y organizacionales. Así, la ergonomía busca optimizar las interfaces de usuario y los procesos mentales a través del diseño de estructuras de trabajo y procesos que promuevan el bienestar y la productividad. Al aplicar los principios de la ergonomía al teletrabajo, se pueden prevenir problemas de salud relacionados con la postura, la visión y el estrés, y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Para Abrahao et al. (2009) se especifican las siguientes dimensiones para el estudio de la ergonomía en un contexto laboral específico:

- **Dimensión social y demográfica:** Se identifican las características de los trabajadores, las prácticas de gestión de personas y datos sobre la salud para conocer a la población de estudio.

- Leyes y reglamentos; Comprende las leyes y regulaciones establecidas por Ley así como las reglas internas y externas de la organización. Son estas leyes y reglas las que especifican la naturaleza del trabajo y sus funciones especificadas en el reglamento interno de la empresa y en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Entorno geográfico de la empresa: Contexto sobre fenómenos o sucesos que afecten al trabajador y en el ambiente laboral.
- Dimensión técnica: Procedimientos necesarios para realizar el trabajo.
- La producción y la organización: Comprende la revisión documentaria sobre la naturaleza del negocio y su proceso productivo, las políticas y planificación de la empresa.

A esto se suma, tres elementos clave en la relación laboral: Trabajador – trabajo – entorno laboral que se alinean con las dimensiones de la ergonomía.

Trabajador: La ergonomía reconoce las características del trabajador como las condiciones físicas, mentales y sociales son factores que afectan al rendimiento y su bienestar.

Trabajo: Según la modalidad, el contrato y los descriptivos de los puestos de trabajo son documentos importantes que detallan las responsabilidades y funciones que debe cumplir el trabajador.

Entorno: El espacio de trabajo, la iluminación, el ruido, la temperatura son factores ambientales del entorno laboral que pueden afectar en la salud del trabajador.

Figura 2

Un modelo de relación laboral



Fuente: Traducción propia sobre la base de Introdução à ergonomia: da prática à teoria (p.46), por (Güerin, et al.,2001, citado en Abrahão et al, 2009). Blucher

Enfoque de prevención de riesgos laborales

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) se revela como una herramienta estratégica al incorporar la prevención de riesgos en los procesos de gestión para mejorar las condiciones laborales y alinear los objetivos organizacionales con el bienestar de los trabajadores. Por lo tanto, las empresas no solo cumplen con las normativas, sino que también fortalecen su sostenibilidad y competitividad. Para Ramli, Watada y

Pedrycz, (citado en Carvajal, D. y Molano, J., 2012), la detección de peligros y riesgos laborales adquieren relevancia primordial por lo que se propone identificar los riesgos para realizar las mejoras de las condiciones de trabajo y las regulaciones en cumplimiento con la Ley, de ahí que, Carvajal, D. y Molano, J., 2012 coinciden que es indispensable el seguimiento constante a través de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GS-SST), estableciendo directrices según el tamaño de la empresa y el nivel de riesgo inherente al negocio (p.169).

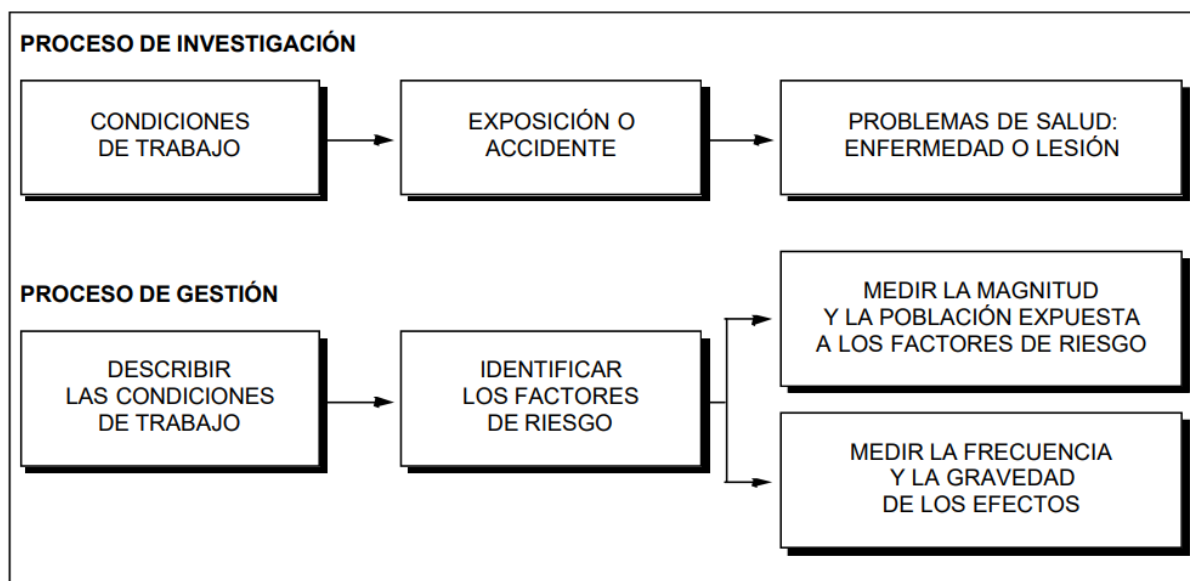
Como señala Castejón, E. et al. (1998) la prevención de riesgos laborales estudia las medidas necesarias para evitar o disminuir los riesgos derivados al trabajo y se aplican considerando los siguientes principios:

- Prevenir riesgos
- Adoptar medidas para evitar daños
- Identificar y reducir los factores que generan los riesgos

Para realizar este estudio se considera dos procesos de investigación y gestión. El primero enfocado en descubrir las circunstancias en qué, como afirma Castejón et al (1998) “un conjunto de condiciones de trabajo produce – con determinada probabilidad – un efecto negativo en la salud del trabajador” (p.70), lo que puede generar problemas de salud, enfermedad o lesión considerado un accidente o incidente y el segundo enfocado en identificar el impacto de los factores de riesgo para diseñar las medidas de prevención.

Figura 3

Procesos de investigación y gestión de los riesgos laborales



Fuente: Adaptado de Teoría general de la evaluación de riesgos (p.70), por E.

Castejón, et al.,1998, *Archivos de Prevención de la evaluación de riesgos*.

Este concepto desarrollado por Castejón et al. es reforzado por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (2024) al señalar que estudia las medidas necesarias para evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, lo que hace posible diseñar un sistema de gestión que responda a la prevención del riesgo; así mismo, desprende técnicas preventivas como seguridad laboral, higiene, ergonomía, psicología y medicina del trabajo. De esta manera, analiza la gestión realizada por el empleador para establecer lineamientos claros, organizados y sistematizados.

2.4.Marco conceptual

Teniendo en cuenta los diferentes conceptos utilizados en esta investigación, se definirá según los autores aquellos conceptos que son importantes para explicar el presente estudio a través de sus variables.

Accidente o Accidente de Trabajo: Todo suceso imprevisto relacionado con el trabajo que provoque una lesión, enfermedad o fallecimiento del trabajador, ya sea dentro o fuera de las horas laborales y del lugar de trabajo, siempre y cuando guarde relación con las tareas asignadas.

Ergonomía: Es la ciencia que busca crear entornos de trabajo seguros y eficientes, adecuando los puestos de trabajo, ambientes y la organización laboral a las capacidades y características de los trabajadores a fin de mejorar el rendimiento y la seguridad del trabajador. Así mismo, Gomes, J. (2014) y AIE (2024) señalan tres dimensiones claves para el diseño en las organizaciones:

- Ergonomía física: Relacionado con la anatomía humana y su relación con la actividad laboral. Puede considerarse las posturas pertinentes según la modalidad y puesto de trabajo.
- Ergonomía cognitiva: Relacionado con los procesos mentales y las afectaciones en la interacción del trabajador con su entorno. Se considera la carga de trabajo mental, afectaciones psicológicas, la interacción humano-computadora.
- Ergonomía organizacional: Relacionado con los sistemas de la organización que incluyen estructuras y procesos como el diseño de trabajo, la gestión de recursos, el diseño de las horas de trabajo o turnos, la ergonomía de los equipos de trabajo, los nuevos paradigmas de trabajo y el teletrabajo.

Incidencia: A diferencia de un accidente, que implica una lesión física o daño material, un incidente puede ser más sutil y no dejar huella física, pero igualmente puede generar consecuencias negativas si no se atiende adecuadamente.

Medidas de prevención: Según el DS 002-2023-TR, también conocidas como medidas de protección, son las estrategias o acciones que implementan las organizaciones para prevenir los riesgos laborales dirigidos a resguardar la salud de los trabajadores contra aquellas situaciones que pueden ocasionar algún daño durante el cumplimiento de sus labores.

Riesgos laborales: Esta relacionado con la probabilidad y la gravedad haciéndose mayor cuando su objeto directo es la vida de los trabajadores. Se pueden clasificar de la siguiente manera: Riesgos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales.

- Riesgos psicosociales: De acuerdo con la OIT, son los hechos, situaciones o contextos que tienen una probabilidad de dañar la salud de los trabajadores aunque los efectos pueden ser diferenciales. Se destaca el estrés y ansiedad, la inseguridad contractual y el desgaste profesional.

Salud Ocupacional o Salud en el Trabajo: Según la OMS (2023) es la actividad multidisciplinaria enfocada en la promoción y protección del bienestar físico, mental y social fomentando la adaptación del trabajo al trabajador. Para el Instituto de Salud Pública (2024), implica la gestión de los factores de riesgo y condiciones de trabajo que permite al trabajador desarrollar sus actividades de manera segura.

Teletrabajo: Según la OIT (2020) es definido como una modalidad laboral para realizar las labores desde un lugar distinto al lugar del empleador, según la Ley N° 31572, Ley del Teletrabajo, esta modalidad se puede clasificar como Teletrabajo Total o Parcial. Así mismo, se caracteriza por el uso de las TIC, la conexión constante y una jornada laboral similar a la modalidad presencial.

Trabajo remoto: Hace referencia al trabajo remoto implementado durante la emergencia sanitaria, una medida excepcional que permitió a los trabajadores desempeñar sus

funciones desde sus hogares y garantizar la continuidad operativa. Se caracterizó por su rápida implementación a gran escala, así como por regulaciones específicas para el trabajo remoto.

CAPITULO III

HIPOTESIS

1.1.Hipótesis general

Los empleados que realizan teletrabajo presentan un mayor riesgo de experimentar a largo plazo afectaciones en su salud a nivel ergonómico y mental.

3.1.2. Hipótesis específica

La rápida implementación del teletrabajo en una empresa privada de tecnología ha dado lugar a condiciones ergonómicas y psicosociales inadecuadas.

Las medidas de prevención de salud ocupacional en una empresa privada de tecnología no se han adaptado de manera efectiva a la modalidad de teletrabajo, lo que ha resultado en una mayor exposición de los empleados a riesgos laborales.

Los riesgos laborales asociados al teletrabajo afectan negativamente ya que expone a un mayor riesgo a la salud de los empleados.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación:

Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y exploratorio. Por un lado, facilita obtener una visión detallada sobre las condiciones de salud ocupacional y de trabajo de los empleados que realizan teletrabajo. Por otro lado, estudia el teletrabajo como un fenómeno relativamente reciente en muchos sectores laborales. Sin embargo, reconociendo la complejidad de este fenómeno y la necesidad de analizar las partes complementarias de la totalidad del fenómeno, se empleará una estrategia la triangulación² metodológica combinando entre diversas técnicas (cualitativas y cuantitativas) que permitirá como afirma Okuda, M. y Gómez, C. (2005):

- Profundizar en la comprensión del fenómeno del teletrabajo y las condiciones de salud ocupacional de los trabajadores
- Validar los resultados obtenidos a través de diferentes técnicas de investigación
- Enriquecer la interpretación de los datos cuantitativos y cualitativos

4.2. Unidad de análisis

Se entiende por unidad de análisis, la entidad mayor o representativa de lo que va a ser objeto específico de estudio en una medición y se refiere al qué o quién es objeto de interés en una investigación (Rada, 2007, como se citó en Sánchez, 2009). Para esta investigación la unidad de análisis son los trabajadores que realizan teletrabajo teniendo en cuenta las siguientes características:

² Se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno.

Criterios de inclusión

- Trabajadores con contrato de teletrabajo: Los trabajadores laboran de manera formal y establecida por la empresa con condiciones laborales reguladas por Ley según la modalidad de trabajo.
- Trabajadores que realizan teletrabajo por más de un año en la empresa: Al seleccionar trabajadores con más tiempo en la empresa se podrá identificar las condiciones y efectos de esta modalidad, a diferencia de los trabajadores con pocos meses en la empresa, que suelen estar en un proceso de adaptación y aprendizaje.
- Trabajadores que han realizado el Examen Médico Ocupacional (EMO) y hayan realizado la Formulario de autoevaluación de riesgos para la seguridad y salud en el teletrabajo (Anexo 03 – DS 002-2023 TR)

Criterios de exclusión

- Trabajadores que realicen teletrabajo con descanso médico prolongado

4.3.Población

Para Arias, F. (2012) la población es un “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes” (p. 81). Teniendo en cuenta la definición de Aria, la empresa cuenta con un total de 1200 trabajadores que realizan teletrabajo y se encuentran desempeñando sus laborales en modalidad remota en distintas partes del Perú.

4.4.Tamaño de la muestra

La muestra, seleccionada mediante un muestreo aleatorio simple, es representativa de la población, tal como lo define Arias (2012): “aquella que por su tamaño y características son similares a la población” (p.83) lo que permite generalizar los resultados al resto de la población ya que comparten características similares.

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la fórmula para poblaciones finitas garantizando que la muestra sea representativa de la población. Así mismo se ha considerado un nivel de confianza del 95% ($Z = 1.96$) y un margen de error del 5% ($e = 0.05$):

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor crítico de la distribución normal estándar o nivel de confianza

p: Proporción estimada de la característica de interés en la población

q: $1 - p$

e: Margen de error

Reemplazando los datos en la formula se obtiene que la muestra es 291.18 sin embargo para fines de la investigación se ha redondeado 292 empleados que realizan teletrabajo.

$$n = \frac{1200 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (1200 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1152.48}{3.9579}$$

$$n = 291.18$$

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se estará utilizando las siguientes técnicas e instrumentos y que fueron aplicados en los meses de junio a setiembre del 2023:

Técnica N° 1: Revisión documental

Sierra, R. (2001) señala que la observación abarca los “procedimientos para examinar las fuentes donde se encuentran los hechos y datos objeto de estudio así como obtener y registrar estos” (p. 240). De esta manera se ha utilizado esta técnica en cuanto permite examinar documentos e identificar características específicas de interés para la investigación que dan soporte y rigurosidad científica.

Instrumento N° 1: Guía de revisión documental

Al igual que Sierra (2021), Martínez et al. (2023) señala que el análisis documental no es una simple lectura sino que se enfoca en examinar el contenido de un documento en cuanto a su contenido y forma de tal manera que las nuevas representaciones de la información sean comprensible y accesible.

Para esta investigación se ha considerado dos fuentes primarias para el análisis documental ya que facilita la identificación de elementos que no son conscientes por los trabajadores pero está documentado en informes o evaluaciones:

- Informe del Examen Médico Ocupacional (EMO)
- Formulario de autoevaluación de riesgos para la Seguridad y Salud en el Teletrabajo – Anexo 03 del DS 002-2023-TR

Técnica N° 2: Encuesta

Esta técnica es considerada como un método empírico que utiliza como instrumento un formulario, impreso o digital, que los sujetos de investigación completan por sí mismos.

De acuerdo con Feria et al. (2020), esta técnica ofrece ventajas para la recolección de datos: asegura obtener respuestas de un número mayor de personas del total de la población incluso si esta dispersa geográficamente, así mismo, hace posible tabular y estudiar las opiniones recibidas de los encuestados, para su conversión en información útil a considerar en la investigación (p.72).

Instrumento 2: Cuestionario

De la misma manera, este instrumento metodológico facilita la aplicación del método en la práctica por lo que se ha diseñado una encuesta virtual enviada a través de correo para conocer las condiciones de salud del trabajador y los riesgos laborales en el teletrabajo (Véase Anexo 03).

CAPITULO V

RESULTADOS

En el siguiente capítulo se exponen los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados mediante la aplicación de diversos instrumentos de medición. Estos resultados, son una muestra representativa obtenidos en el contexto específico del teletrabajo implementado en la empresa que permitirán comprender en profundidad los efectos de esta modalidad laboral en la salud de los empleados.

Asimismo, como parte integral de esta investigación, se solicitó a los trabajadores participantes su consentimiento informado para el tratamiento de sus datos personales a fin de garantizar la ética en el manejo de la información recopilada. A través de este proceso, se aseguró que los trabajadores comprendieran claramente los objetivos del estudio, la forma en que se utilizarían sus datos y la información a la que se tendría acceso.

Se contó con la participación de 292 teletrabajadores, de los cuales el 76.4% eran hombres y el 23.6% mujeres. La mayoría de los participantes trabajaban a tiempo completo y tenían más de un año en la empresa.

5.1.Efectos del Teletrabajo remoto en la salud del teletrabajador

5.1.1. El espacio de teletrabajo

Sanguinetti (2007) define el espacio de teletrabajo como un lugar alternativo al espacio físico del empleador, dotado de herramientas tecnológicas. Si bien esta definición es un buen punto de partida, es fundamental considerar que un espacio de teletrabajo eficaz debe ir más allá de la simple disponibilidad de equipos. La ergonomía, la iluminación adecuada, un mobiliario cómodo y un entorno que favorezca la concentración son elementos clave para garantizar el bienestar y la productividad de los teletrabajadores.

De acuerdo con el Reglamento de la Ley de Teletrabajo, los empleadores tienen la obligación de garantizar condiciones de trabajo (Objetivo específico 1) seguras y saludables, independientemente de la modalidad laboral. Es así como para garantizar la salud y el bienestar de los empleados que teletrabajan, los empleadores deben:

- Promover la creación de espacios de trabajo en el hogar: Esto implica brindar orientación y recursos para que los empleados configuren un entorno laboral seguro y saludable, libre de riesgos laborales.
- Proporcionar los equipos y herramientas necesarias: Según el artículo 22³, los empleadores deben equipar a sus empleados con los recursos tecnológicos adecuados para que puedan desempeñar sus funciones de forma eficiente y sin poner en riesgo su salud.
- Fomentar la comunicación y el seguimiento: De acuerdo con el artículo 26 sobre la identificación de riesgos⁴, es fundamental mantener una comunicación fluida con los empleados para identificar posibles riesgos y brindar el soporte necesario.

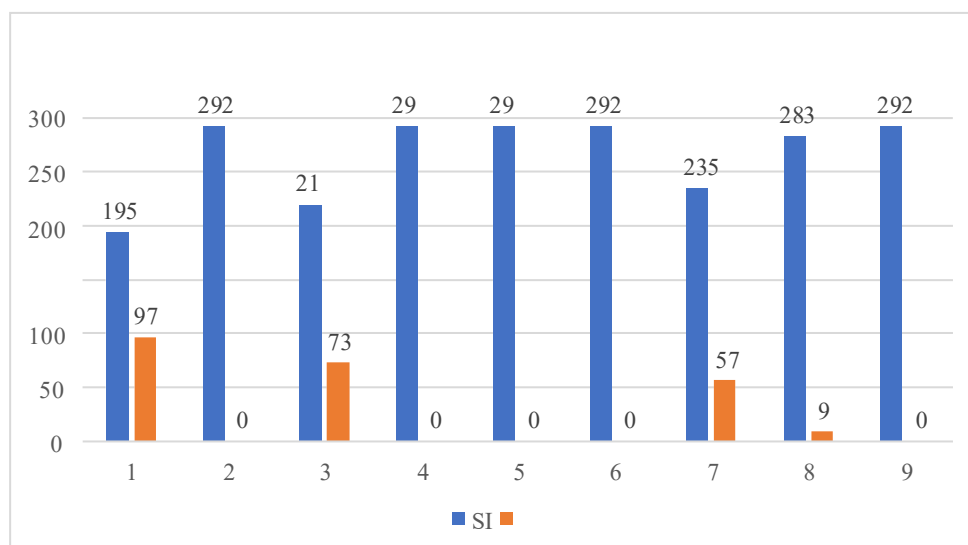
A partir de la guía de observación de los resultados del Anexo N°3 “Formulario de autoevaluación de riesgos para la seguridad y salud en el teletrabajo” se han seleccionado 9 de los 47 enunciados de la siguiente manera: 5 enunciados relacionado con el lugar de teletrabajo y 4 con la provisión de equipos por el empleador.

³ Artículo 22, Numeral 22.1: Los equipos, el servicio de acceso a internet y/o consumo de energía eléctrica son proporcionados por el/la empleador/a privado, salvo que estos sean provistos por el/la teletrabajador/a, conforme las reglas dispuestas en el artículo siguiente.

⁴ Artículo 26, Numeral 26.1: En el teletrabajo, el/la empleador/a identifica los peligros, evalúa los riesgos e implementa las medidas correctivas a los que se encuentra expuesto el teletrabajador, para ello el teletrabajador brinda las facilidades de acceso al/la empleador/a en el lugar habitual del teletrabajo. Dicha evaluación se sujeta a las capacidades operativas del/de la empleador/a público y/o privado

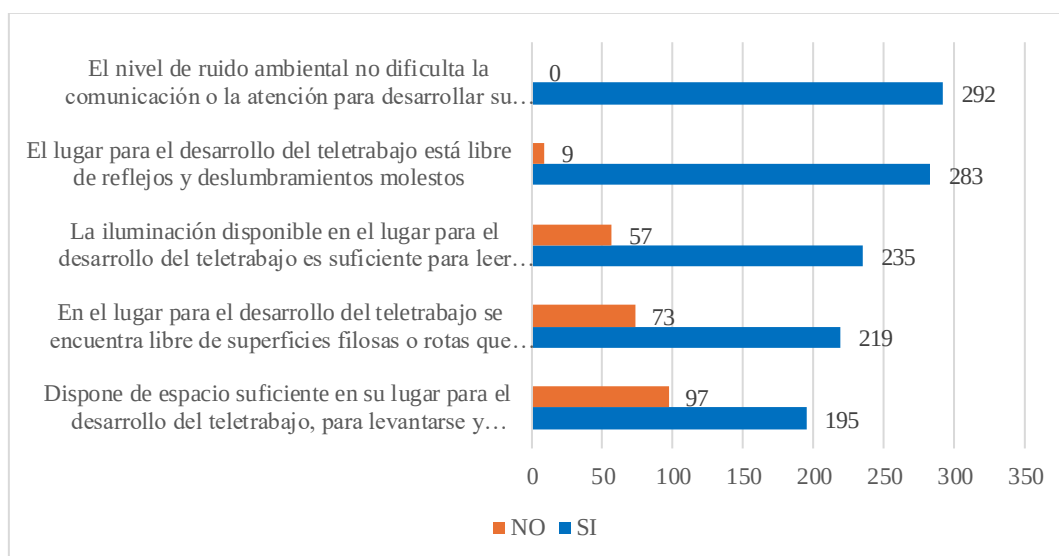
Figura 4

Resultados de la Guía de revisión documental



Fuente: Elaboración propia

De los enunciados relacionados con el lugar de teletrabajo (Figura 5), los resultados revelan que cerca del 75% de los teletrabajadores cuenta con un entorno laboral que cumple con los estándares mínimos en materia ergonomía y salud ocupacional. Esto implica un espacio suficiente para los equipos, una adecuada iluminación y un espacio libre de superficies filosas o rotas. Estas condiciones son fundamentales para prevenir riesgos laborales del teletrabajador y garantizar el adecuado desarrollo de las funciones. No obstante, un porcentaje significativo de teletrabajadores (33%) tuvo que adaptar espacios secundarios, como la sala o el comedor, lo cual ha resultado en un entorno de trabajo subóptimo. Además, 11 (4%) de teletrabajadores han solicitado sillas ergonómicas debido a problemas de salud relacionados con posturas inadecuadas. Estos datos subrayan la importancia de contar con mobiliario ergonómico y de adaptar el espacio de trabajo a las necesidades individuales. Esto es especialmente relevante para aquellos que, por razones de espacio, deben utilizar áreas comunes como el comedor o la sala.

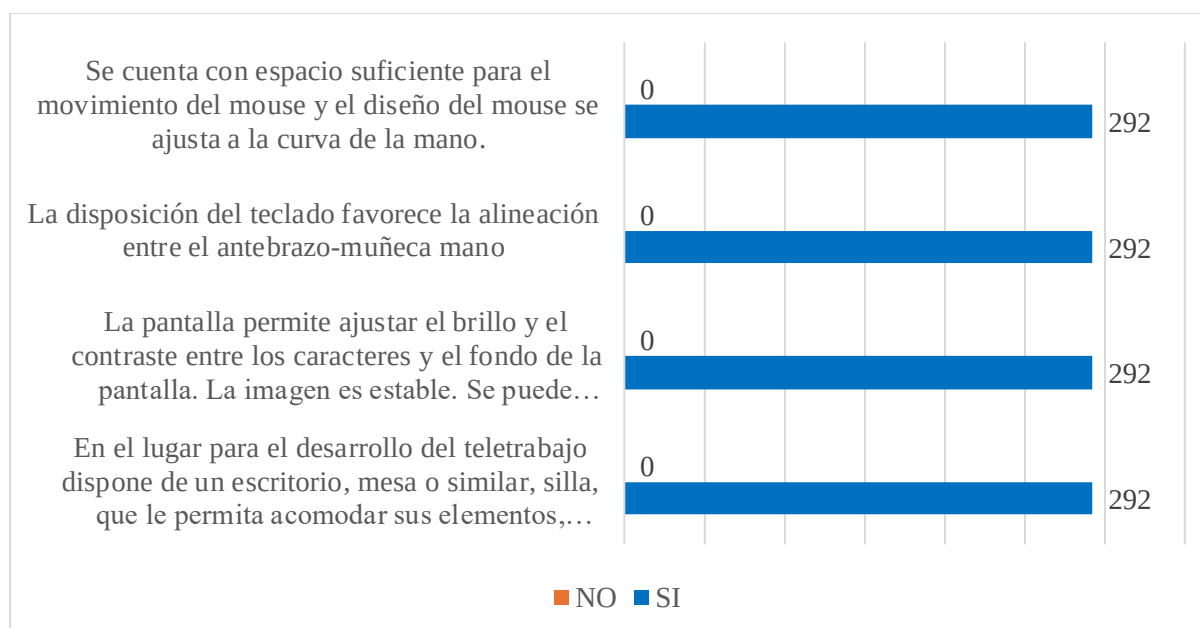
Figura 5**Condiciones del lugar de teletrabajo del trabajador**

Fuente: Elaboración propia

5.1.2. Los equipos digitales y ergonomía

De los enunciados relacionados con la provisión de equipos tecnológicos (Figura 6) del Anexo N° 3, la entrega de equipos ergonómicos, como laptop, mousepad, cooler, teclado y mouse, son entregados por el empleador⁵. Estos equipos tecnológicos forman parte del entorno laboral del trabajador a fin de contribuir a la prevención de enfermedades o lesiones (ONU, 2020). Los resultados indican que, en general, los equipos tecnológicos se encuentran en óptimas condiciones para el inicio de las labores y han sido proporcionados a los teletrabajadores desde el momento de su ingreso a la empresa.

⁵ DS 002-2023-TR, Artículo 22, Numeral 22.1: Los equipos, el servicio de acceso a internet y/o consumo de energía eléctrica son proporcionados por el/la empleador/a privado, salvo que estos sean provistos por el/la teletrabajador/a, conforme las reglas dispuestas en el artículo siguiente.

Figura 6**Provisión de equipos digitales al trabajador**

Fuente: Elaboración propia

Para garantizar un desempeño óptimo y prevenir problemas de salud asociados al teletrabajo, la empresa ha proporcionado equipos ergonómicos como laptops con pantallas de gran tamaño para reducir la fatiga visual, teclados y mouse diseñados para minimizar el esfuerzo muscular, y coolers para mantener una temperatura adecuada del equipo. Estos elementos, en conjunto, contribuyen a crear un entorno de trabajo y prevenir lesiones por movimientos repetitivos o posturas inadecuadas.

5.2. Condiciones de la salud ocupacional del teletrabajador

El Decreto Supremo 02-2023 TR, implementado a inicios del 2023, reglamentó la Ley de Teletrabajo que dispone las obligaciones para el empleador como el trabajador desde las condiciones de teletrabajo hasta la prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos. Esta normativa aplicaba para empresas que adoptaron el trabajo remoto, como medida transitoria, desde la pandemia del Covid-19, por lo que si bien esta normativa buscaba regular el

teletrabajo, la rápida implementación con un plazo dispuesto de 60 días calendarios⁶, desde la fecha de promulgación del Decreto Supremo, no fue suficiente debido al elevado número de empleados en trabajo remoto. Es por ello por lo que se propone validar la hipótesis de que la rápida implementación del teletrabajo en una empresa privada de tecnología dio lugar a condiciones ergonómicas y psicosociales inadecuadas (Hipótesis específica 1).

5.2.1. La salud mental del trabajador que realiza teletrabajo

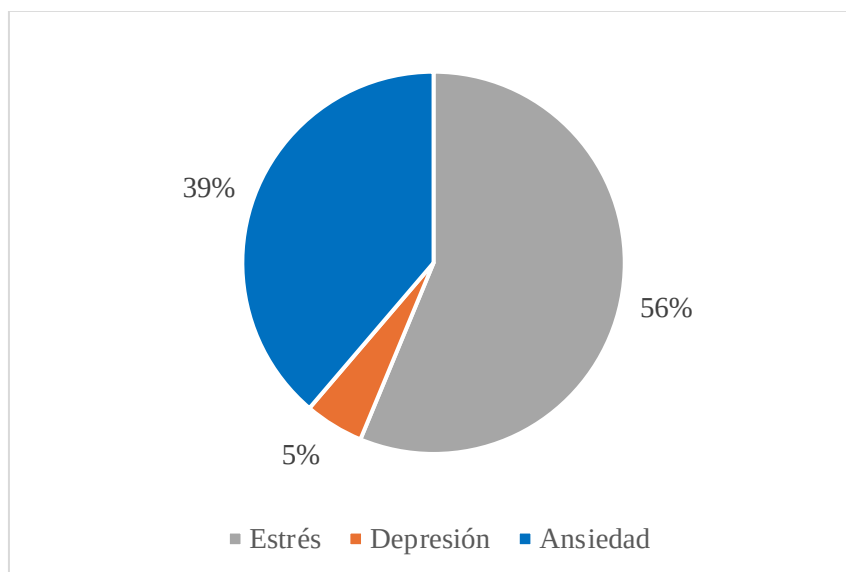
El teletrabajo, a pesar de sus beneficios en términos de seguridad física, presenta desafíos significativos para la salud mental de los trabajadores. El estrés y la ansiedad son, de hecho, algunos de los trastornos más comunes entre quienes desempeñan sus funciones de manera remota. Según la OIT (2023), existe una alta probabilidad de que estos trastornos psicológicos se manifiesten a través de síntomas físicos, un fenómeno conocido como somatización, que dificulta su diagnóstico y tratamiento.

De la revisión de los informes del Examen Médico Ocupacional (EMO) realizado a los empleados que realizan teletrabajo en la empresa, ha puesto de manifiesto un aumento considerable en los casos de estrés y ansiedad. De los 292 empleados evaluados, cerca de una cuarta parte (80 teletrabajadores) presentan cuadros leves de estrés y ansiedad. Estos resultados sugieren que el teletrabajo, si bien ofrece flexibilidad, puede estar generando un impacto negativo en la salud mental de los empleados a partir de un entorno de trabajo inadecuado que puede contribuir al desarrollo de problemas musculoesqueléticos y aumentar el estrés. A esto se suma, el tiempo que el empleador dispone para identificar los posibles riesgos psicosociales para garantizar las condiciones adecuadas para el teletrabajador.

⁶ Decreto Supremo 002-2023-TR, Disposición Complementaria Transitoria, p.12.

Figura 7

Valoración psicológica del trabajador



Fuente: Elaboración propia

Es fundamental destacar que este porcentaje representa un estimado de aquellos teletrabajadores que presentan síntomas leves. Para determinar la gravedad de estos trastornos y establecer diagnósticos precisos, sería necesario realizar evaluaciones psicológicas individuales. Estas evaluaciones permitirían identificar no solo la presencia de estrés o ansiedad, sino también su intensidad y el impacto en la vida diaria de los empleados que realizan teletrabajo.

Asimismo, la presencia de depresión en un 5% de la muestra, aunque menor, no debe ser subestimada ya que puede ser severo dependiendo de los factores externos relacionados al teletrabajo que agraven la situación. Los cuatro trabajadores con diagnóstico de depresión representan un número significativo dentro de este grupo específico ya que crucial recordar que la depresión es una enfermedad compleja que requiere tratamiento especializado.

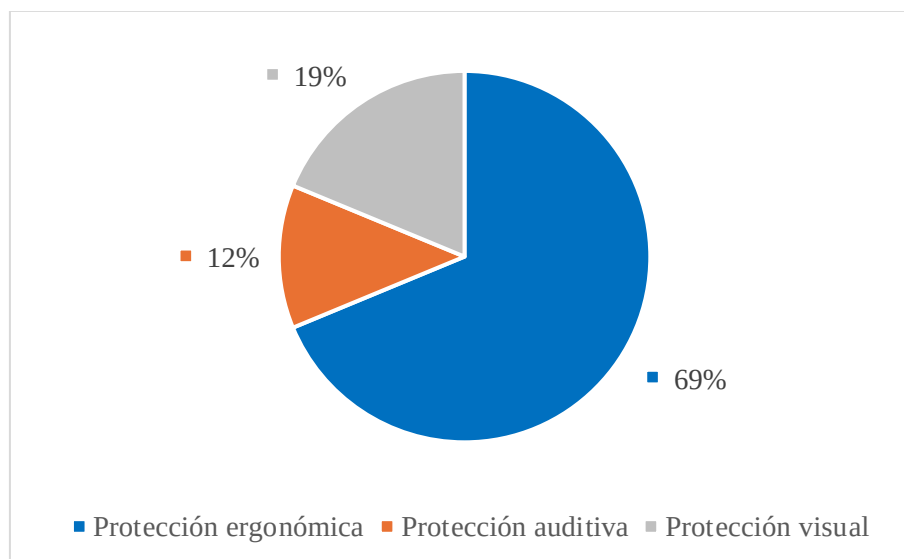
5.2.2. La ergonomía en el Teletrabajo

Como se ha destacado previamente, la transición al teletrabajo reveló la necesidad urgente de adaptar las medidas de prevención de riesgos laborales que existían para la modalidad presencial. En este contexto, las empresas han centrado sus esfuerzos en evaluar la ergonomía de los puestos de teletrabajo, identificando tanto los requisitos esenciales para esta modalidad como los factores que pueden comprometer la salud y seguridad de los teletrabajadores (Luyo y Oviedo, 2020).

De acuerdo con los resultados de los informes de exámenes médicos ocupacionales (EMO) realizados a los teletrabajadores con más de un año en la empresa, el 93.6% de los empleados que teletrabajan no presentan factores de riesgo que puedan comprometer su salud a nivel físico y psicosocial sin embargo se evidencia un 20% de teletrabajadores que han recibido recomendaciones de actividad física y nutricional para prevenir el sobrepeso. Así mismo, en un 6.4% de los casos (11 trabajadores) se han identificado necesidades específicas en cuanto a ergonomía, visión y audición, lo que requiere la implementación de medidas de protección adicionales, como mobiliario ergonómico personalizado como silla ergonómica y orientación para la adquisición de gafas con filtro de luz azul y protectores auditivos a fin de prevenir accidentes laborales.

Figura 8

Evaluación médica: Riesgos laborales en el teletrabajo



Fuente: Elaboración propia

5.3. Medidas de prevención en el Teletrabajo

El conocimiento de los trabajadores sobre los riesgos laborales, los canales de comunicación y las capacitaciones obligatorias sobre SST son fundamentales para validar la hipótesis. Si los empleados no están conscientes de los riesgos a los que están expuestos o no saben cómo reportar accidentes e incidentes, es probable que la empresa no esté cumpliendo con su deber de garantizar un entorno de trabajo seguro validando la Hipótesis específica 2: Las medidas de prevención de salud ocupacional en una empresa privada de tecnología no se han adaptado de manera efectiva a la modalidad de teletrabajo, lo que ha resultado en una mayor exposición de los empleados a riesgos laborales.

5.3.1. Conocimiento de los trabajadores sobre el Teletrabajo

Como parte del proceso de inducción, la Gerencia de Recursos Humanos entrega a cada nuevo empleado un conjunto de documentos que incluyen el contrato de trabajo, las

políticas de la empresa y los reglamentos específicos para su modalidad laboral. Esta entrega se complementa con una sesión informativa detallada para asegurar la comprensión y aceptación de los términos y condiciones establecidos.

Para evaluar el nivel de conocimiento de los teletrabajadores respecto a los documentos de Seguridad y Salud en el Trabajo, se diseñó una pregunta con tres alternativas de respuesta que abarcaban los principales documentos proporcionados por la empresa. Esta pregunta, formulada con opción múltiple, permitió obtener una medida cuantitativa del reconocimiento de los trabajadores sobre estos documentos.

Se aplicó la encuesta a 292 empleados que realizan teletrabajo para determinar si recibieron los documentos correspondientes al inicio de su relación laboral. Los documentos en cuestión son:

- Contrato de teletrabajo: Define los términos y condiciones específicas del teletrabajo parcial o total.
- Reglamento interno de trabajo: Establece las normas generales de la empresa.
- Política de teletrabajo: Especifica las reglas y lineamientos exclusivos para el trabajo a distancia.

De los resultados obtenidos, la mayoría recibió al menos un documento: Un total de 254 teletrabajadores (87%) reportaron haber recibido al menos uno de los tres documentos al momento de su ingreso a la empresa. Es probable que esta tendencia se deba a una mayor conciencia sobre la necesidad de proteger los derechos de los trabajadores a distancia, así como a la creciente complejidad de las relaciones laborales en un entorno digital.

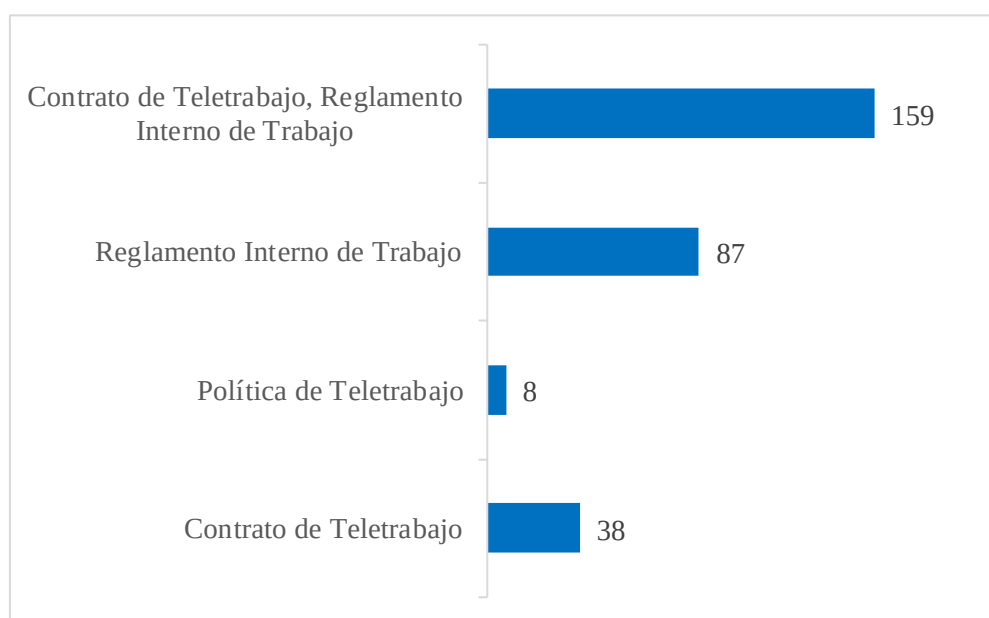
Así mismo sobre el Contrato de Teletrabajo y Reglamento Interno de Trabajo, la elección de ambas opciones fue la más frecuente (159 casos), lo que sugiere que estos son los

documentos más utilizados por la empresa para formalizar la relación laboral con los teletrabajadores.

A pesar de que la mayoría recibió algún documento, existen inconsistencias en la entrega de cada uno de ellos. Por ejemplo, 87 empleados solo recibieron el reglamento interno, lo que indica que en algunos casos se omitió la entrega del contrato de teletrabajo o la política de teletrabajo. Además solo 8 teletrabajadores reportaron haber recibido la política de teletrabajo, lo que sugiere que este documento no es una práctica común en la empresa, a pesar de su importancia para establecer las reglas específicas del trabajo a distancia.

Figura 9

Recepción de documentos regulatorios sobre teletrabajo



Fuente: Elaboración propia

5.3.2. Los canales de comunicación para reportar accidentes e incidencias

La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) establece una serie de regulaciones y obligaciones para las empresas, independientemente de la modalidad laboral. Entre estas

obligaciones se encuentra la de garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, lo que incluye la capacitación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos.

Esta relación se destaca en los siguientes elementos:

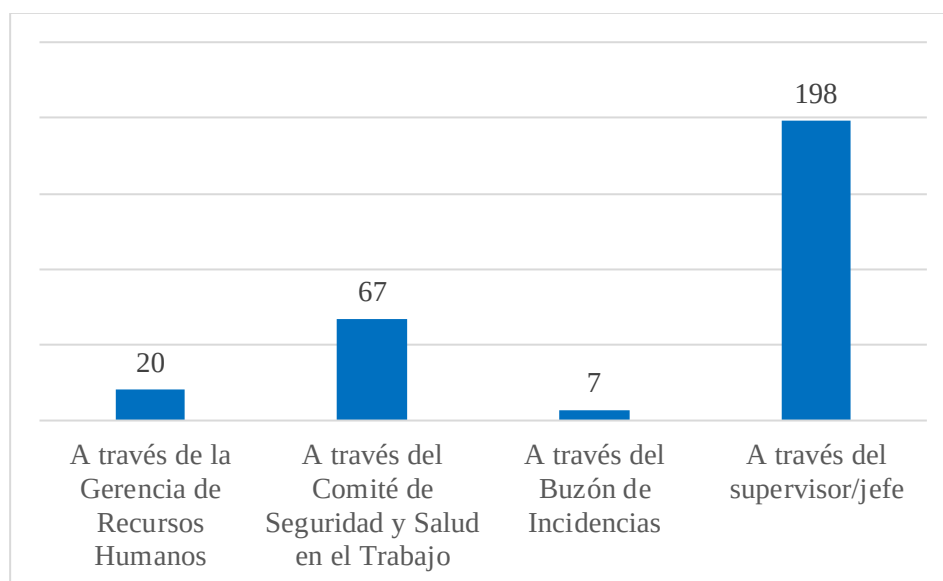
- **Canales de comunicación:** Los trabajadores reportan de manera oportuna cualquier situación que ponga en riesgo la salud o seguridad de sí mismo o de otro trabajador.
- **Capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo:** Brindan a los empleados los conocimientos necesarios para identificar los accidentes e incidentes y el proceso/flujograma para reportarlos.
- **Responsable:** Se establece responsables para que los trabajadores puedan reconocerlos ante alguna emergencia o urgencia.
- **Plazos establecidos:** Reportar accidentes e incidentes aseguran que las medidas correctivas se tomen de manera oportuna, evitando que situaciones mejor complejidad se conviertan en problemas mayores.

Los canales de comunicación implementados en la empresa se posicionan como una medida preventiva clave, especialmente cuando el teletrabajo implica una separación física del empleador y el equipo. Esta situación puede generar dificultades o alteraciones en el proceso comunicativo a través de los canales establecidos (Castro, 2021).

En primer lugar, el análisis de los datos revela que, a pesar de la existencia de canales formales como el Comité de SST y el buzón de incidencias, solo el 25% de los 292 teletrabajadores los reconoce como la vía adecuada para reportar accidentes e incidentes. Esta baja tasa de conocimiento sugiere que las estrategias de comunicación actuales no son suficientes. La concentración de reportes en los jefes directos puede generar subregistro de incidentes, falta de objetividad en la evaluación y posibles represalias.

Figura 10

Canales de comunicación para reportar accidentes e incidencias



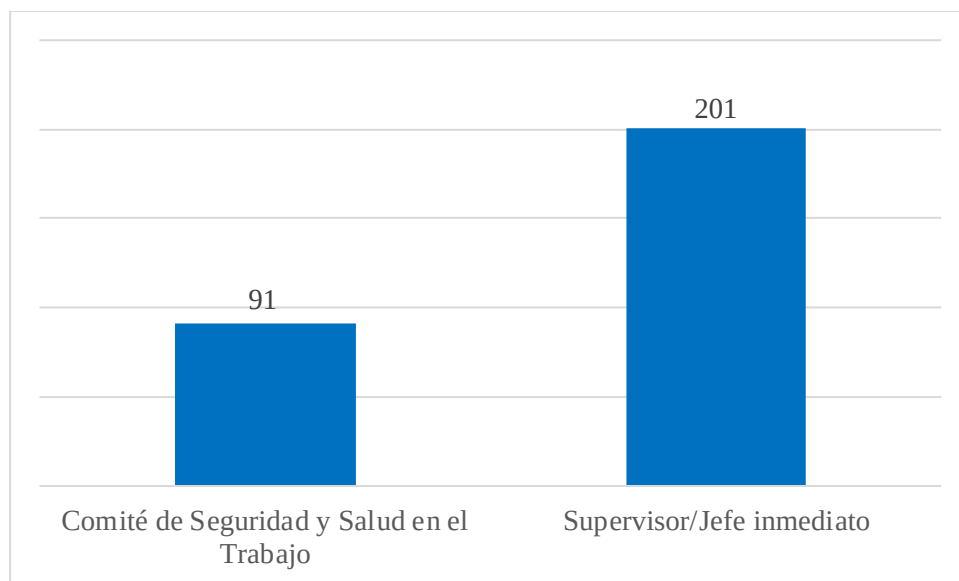
Fuente: Elaboración propia

En segundo lugar, esta información, respaldada por los datos de la Figura 9, revela una clara preferencia de los empleados que realizan teletrabajo por reportar accidentes e incidentes a sus supervisores directos (69% de teletrabajadores). Si bien esta tendencia puede reflejar una relación de confianza y accesibilidad entre el supervisor - trabajador, también sugiere una subutilización de los canales formales como el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (31%) o el Buzón de Incidencias (2% de teletrabajadores), es decir, los empleados que realizan teletrabajo no utilizan los mecanismos establecidos por la empresa para reportar incidentes y accidentes.

Esto puede conllevar a que los accidentes e incidencias no sean reportados en el momento oportuno y complique las investigaciones por parte del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Figura 11

Identificación del responsable para reportar accidentes e incidencias

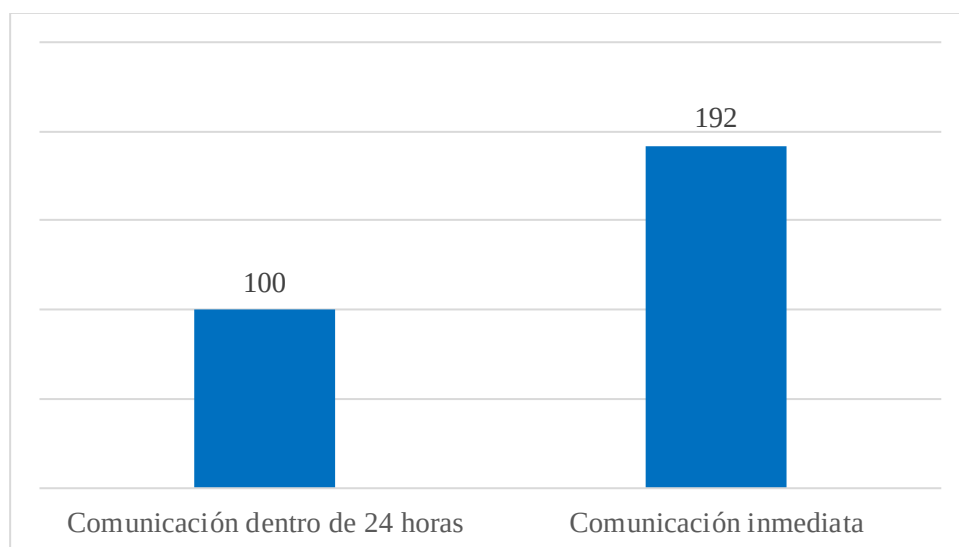


Fuente: Elaboración propia

En tercer lugar, los resultados obtenidos, con un 83% de los 292 teletrabajadores reportando accidentes e incidentes en un plazo máximo de 24 horas, reflejan una cultura de seguridad sólida en la organización. Esta rápida respuesta demuestra la importancia que se le otorga a la prevención de riesgos y la protección de los trabajadores. No obstante, es crucial evaluar si los canales de comunicación establecidos son los más adecuados y si se cuenta con los recursos necesarios para atender de manera efectiva cada reporte debido a que solo 91 teletrabajadores (31%) reconoce al ente encargado en caso de un accidente o incidencia laboral y más del 60% reportaría a su supervisor inmediato.

Figura 12

Tiempo estimado para reportar un accidente e incidencia



Fuente: Elaboración propia

5.3.3. Capacitaciones sobre Seguridad y Salud en el Trabajo

Los datos de asistencia a capacitaciones en SST del 2023 muestran que, en promedio, los teletrabajadores participaron en aproximadamente 3 cursos obligatorios. Al desglosar esta información por área de trabajo y perfil del teletrabajador, podemos identificar aquellos roles que requieren capacitación adicional y diseñar programas de formación más específicos. Esto nos permitirá evaluar la efectividad de las estrategias de prevención y asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad.

Según la Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, dentro de los temas obligatorios a considerar en las capacitaciones son los siguientes:

- Riesgos ergonómicos: Posturas correctas, configuración del puesto de trabajo, pausas activas, etc.

- Riesgos psicosociales: Manejo del estrés, prevención del burnout, conciliación de la vida laboral y personal, etc.
- Seguridad informática: Protección de datos personales, prevención de ciberataques, uso seguro de dispositivos electrónicos, etc.
- Primeros auxilios básicos: Conocimiento de las medidas a tomar en caso de emergencia.
- Procedimientos de emergencia: Cómo actuar en caso de incendio, sismo u otra emergencia.
- Uso adecuado de los equipos de protección personal (EPP): Cuando sea aplicable, según la naturaleza del trabajo.

Según la Ley de Teletrabajo, si bien no detalla los temas para las capacitaciones, establece lo que debe cubrir de acuerdo con los riesgos del teletrabajo parcial o total

- Capacitación obligatoria sobre el Formulario de autoevaluación de riesgos para la seguridad y salud en el teletrabajo
- Uso de los aplicativos digitales
- Seguridad y Salud en el Trabajo

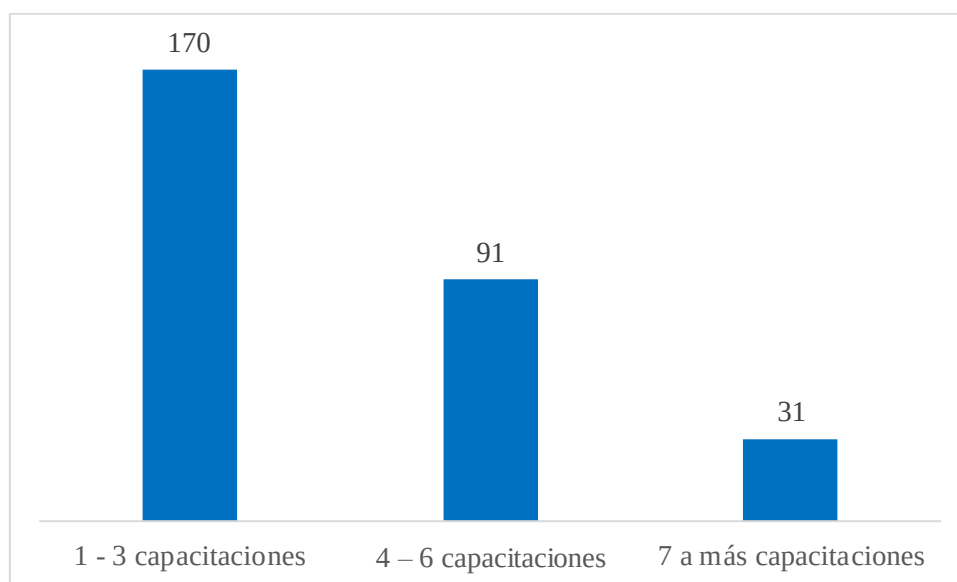
Sobre Capacitaciones básicas: Un número considerable de teletrabajadores (170) ha recibido entre 1 y 3 capacitaciones. Esto sugiere que la empresa ha implementado un programa de capacitación inicial para los nuevos empleados o para aquellos que recién han iniciado el teletrabajo.

Sobre Capacitaciones complementarias: Un grupo de 91 teletrabajadores ha recibido entre 4 y 6 capacitaciones. Esto podría indicar que estos empleados ocupan roles que requieren conocimientos más especializados o que han estado trabajando de forma remota por un período más prolongado, lo que justifica una capacitación más exhaustiva.

Sobre Grupos con Alta capacitación: Un grupo más reducido (31 teletrabajadores) ha recibido 7 o más capacitaciones. Esto podría corresponder a empleados con roles de liderazgo, responsables de seguridad y salud en el trabajo, o aquellos involucrados en proyectos con riesgos específicos que requieren una capacitación continua.

Figura 13

Participación en capacitaciones sobre Seguridad y Salud en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

5.4. Riesgos laborales del teletrabajo en la salud ocupacional del trabajador

Si bien el teletrabajo ha sido objeto de numerosas investigaciones, aún existen lagunas en el conocimiento sobre los riesgos específicos para la salud ocupacional de los trabajadores que realizan teletrabajo. Este capítulo busca llenar parte de esta brecha, presentando un análisis exhaustivo de los resultados obtenidos en esta investigación. Al explorar los diversos factores de riesgo asociados al teletrabajo, se pretende identificar las áreas más vulnerables y proponer estrategias para mejorar las condiciones de trabajo de los teletrabajadores buscando

validar que los riesgos laborales asociados al teletrabajo afectan negativamente ya que expone a un mayor riesgo a la salud de los empleados (Hipótesis específica 3).

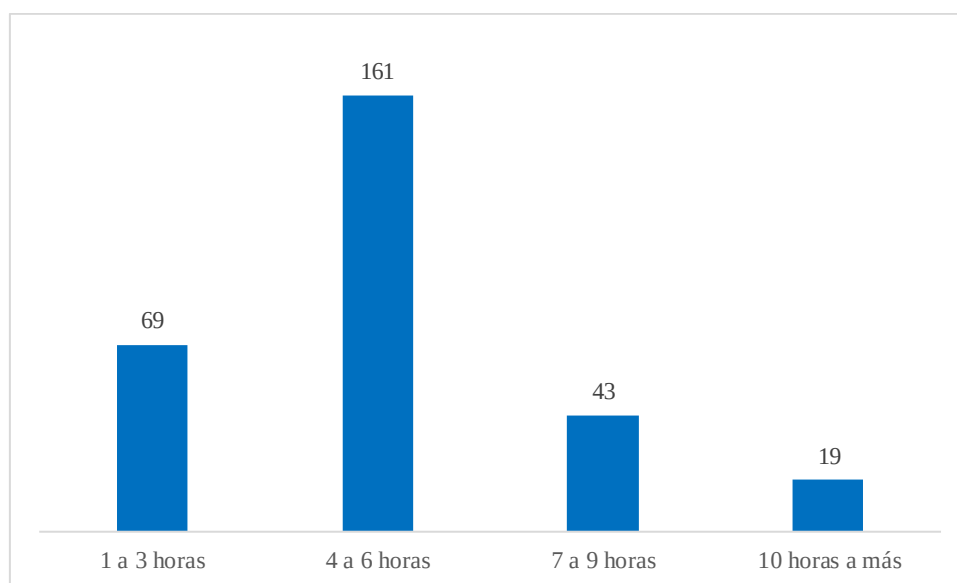
5.4.1. Riesgos ergonómicos en el teletrabajo

Pausas activas durante la jornada laboral:

Según un estudio de la OMS (2023), se recomienda que los teletrabajadores realicen pausas activas de 3 a 5 minutos cada 1-2 horas. Sin embargo, los datos obtenidos muestran una brecha significativa entre esta recomendación y las prácticas actuales. Solo el 23% de los teletrabajadores cumple con la recomendación de la OMS, realizando pausas cada 1-3 horas. Por el contrario, el 55% realiza una pausa activa cada 4-6 horas, y un 21% reporta realizar pausas activas cada 7 horas (Figura 14).

Figura 14

Intervalo de tiempo que el teletrabajador realiza pausa activa durante la jornada laboral



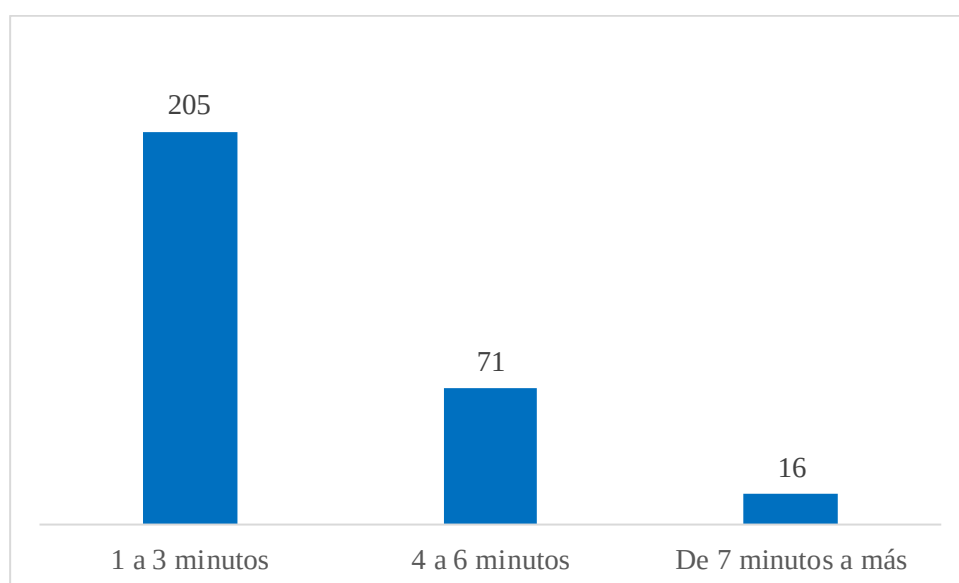
Fuente: Elaboración propia

Esta falta de adherencia a las recomendaciones de la OMS puede tener consecuencias negativas para la salud. El sedentarismo prolongado asociado a la falta de pausas activas puede provocar trastornos musculoesqueléticos (TME), como dolor de espalda, cuello y hombros, debido a posturas inadecuadas mantenidas durante largos períodos. Además, la falta de descansos regulares puede aumentar los niveles de estrés, ansiedad y fatiga, afectando así la salud mental y el desempeño laboral.

A esto se suma si se considera el tiempo de duración de la pausa activa que realizan los teletrabajadores. El 59% de teletrabajadores realiza una pausa activa de 1 a 3 minutos; el 36%, de 4 a 6 minutos y 5% de 7 minutos a más durante la jornada laboral, es decir, menos del 50% de teletrabajadores realizan la cantidad de tiempo recomendado por la OMS. Estos datos brindan un panorama inicial sobre los hábitos de pausa activa de los teletrabajadores que permitirá analizarlo con la frecuencia de los datos de la Figura 16.

Figura 15

Cantidad de minutos que el teletrabajador realiza pausa activa

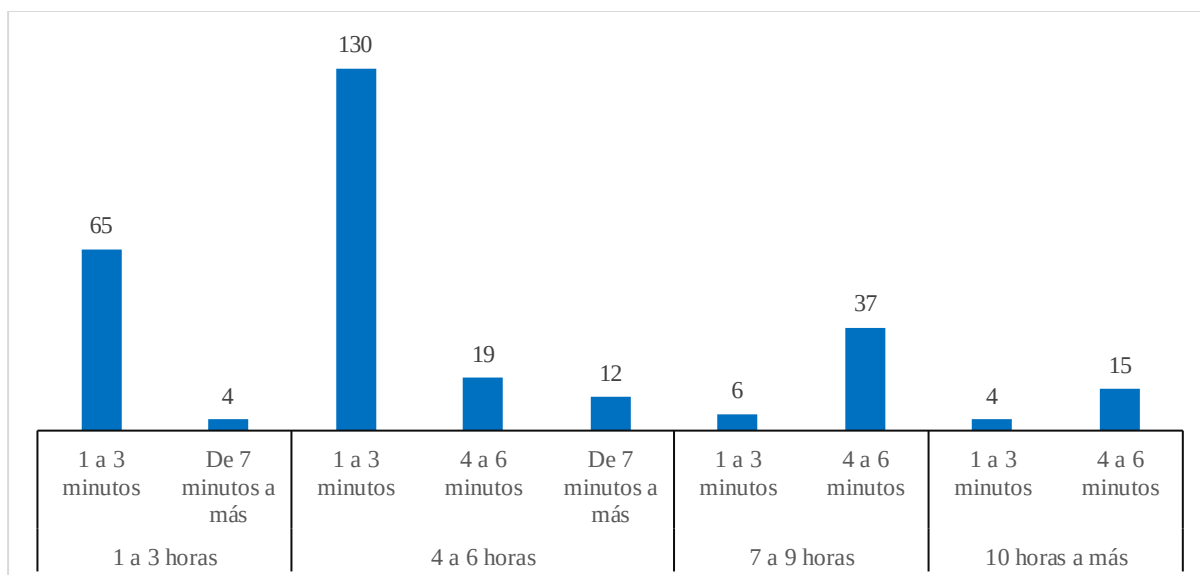


Fuente: Elaboración propia

De lo anteriormente expuesto, la mayoría de los teletrabajadores optan por pausas muy cortas, principalmente de 1 a 3 minutos (70% de teletrabajadores) lo que sugiere que podría haber una tendencia a priorizar el trabajo sobre el descanso por lo que los teletrabajadores no perciben la necesidad de realizar pausas activas más prolongadas o desconectarse de sus labores en espacios de 3 a 5 minutos. Así mismo, se observa una disminución en la frecuencia de pausas a medida que avanza la jornada laboral, especialmente en los intervalos de 7 a 9 horas y 10 horas o más en el cual menos del 5% de empleados realizan una pausa activa, es decir, mientras más horas el trabajador permanezca conectado, menor es el tiempo que destina para realizar una pausa activa o desconectarse. Esto podría indicar un aumento de la carga de trabajo o una disminución de la energía a medida que avanza el día. Finalmente, las pausas de 7 minutos o más son las menos frecuentes en todos los intervalos de horas lo que refuerza la idea de que los teletrabajadores tienden a tomar pausas muy cortas.

Figura 16

Frecuencia y duración de pausas activas por hora



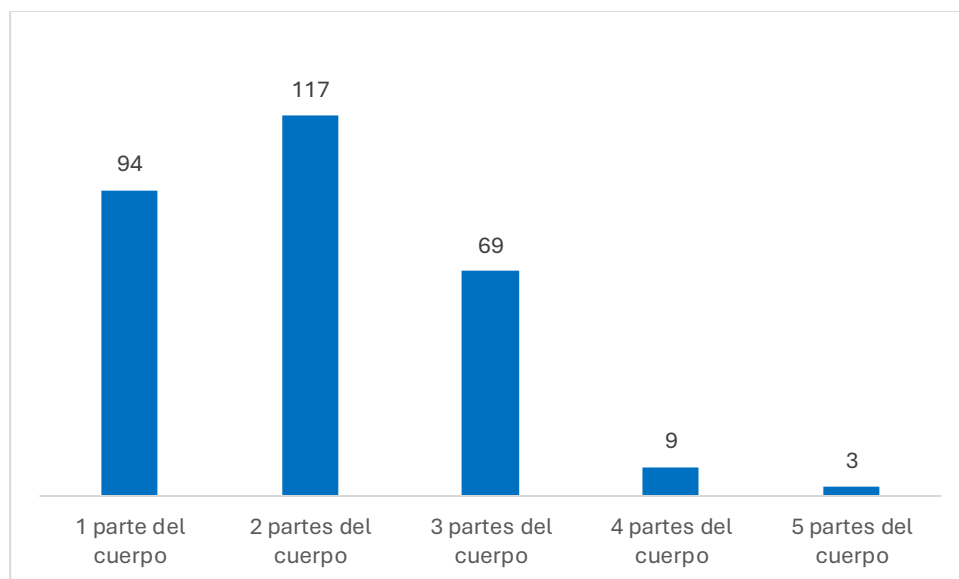
Fuente: Elaboración propia

Los problemas psicosociales y ergonómicos en el teletrabajo están estrechamente vinculados. Por un lado, la falta de ergonomía en el espacio de trabajo, como posturas inadecuadas o mobiliario inapropiado, puede generar molestias físicas y fatiga, lo cual a su vez puede desencadenar estrés y ansiedad. Por otro lado, los factores psicosociales como la falta de pausas activas o la dificultad para desconectar pueden influir en la manera en que se utiliza el espacio de trabajo, exacerbando los problemas ergonómicos. Esta interrelación entre lo físico y lo psicológico crea un círculo vicioso que puede afectar negativamente la salud de los teletrabajadores.

De los resultados obtenidos, la mayoría de los empleados que realizan teletrabajo reportaron molestias en más de una parte del cuerpo durante los últimos 6 meses. Esto sugiere que el teletrabajo, si no se realiza en condiciones ergonómicas adecuadas, puede generar una serie de problemas de salud relacionados con la postura y el movimiento repetitivo lo que conlleva a trastornos musculoesqueléticos como cervicalgia o lumbalgia, enfermedades relacionadas con el sedentarismo prolongado. De las opciones dispuestas en la encuesta se consideraron la más frecuentes de la parte superior del cuerpo: Cabeza, hombros, cuello, espalda y Muñeca y Codos. De ahí que, la mayor cantidad de reportes se concentra en teletrabajadores que experimentaron molestias en una parte (32%) y dos partes del cuerpo (40%) que representan más del 50% y en menor porcentaje en 4 o todas las partes superiores del cuerpo (4%).

Figura 17

Dolencia corporal durante el teletrabajo en los últimos 6 meses

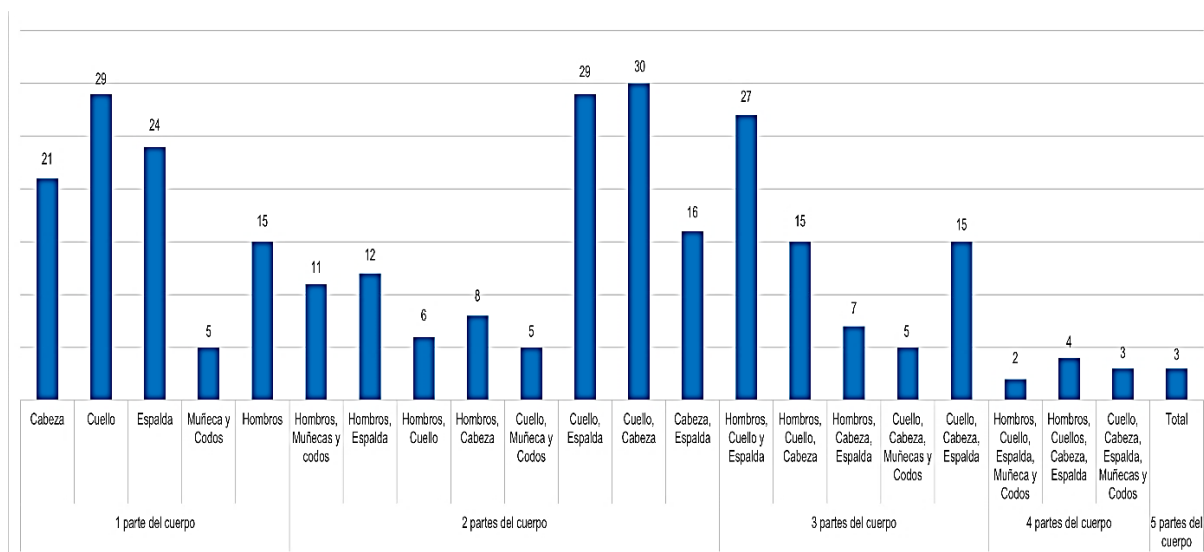


Fuente: Elaboración propia

Si analizamos los resultados obtenidos y evaluamos las opciones que seleccionaron los teletrabajadores, se evidencia que las partes del cuerpo que se presentan tensión muscular son los hombros y cuello con más del 70% de teletrabajadores entre las otras partes del cuerpo que también presenta una dolencia muscular. En el caso de la espalda, muñeca y codos, aunque son pocos teletrabajadores que señalan una dolencia, es importante considerarlo ya que ambas partes del cuerpo mantienen una relación directa con los equipos proporcionados por el empleador: el Mousepad y mouse ofrece un soporte óptimo a la muñeca y reducir la tensión en los músculos y el cooler ya que cuando se utiliza la laptop sin un soporte adecuado, tienden a encorvarse hacia adelante para ver mejor la pantalla. Esta postura prolongada puede causar tensión en los músculos del cuello y la espalda, lo que a largo plazo puede derivar en dolores.

Figura 18

Dolencia corporal especificada durante el teletrabajo en los últimos 6 meses



Fuente: Elaboración propia

5.4.2. Riesgos psicosociales en el teletrabajo

Reunión de trabajo por Microsoft Teams

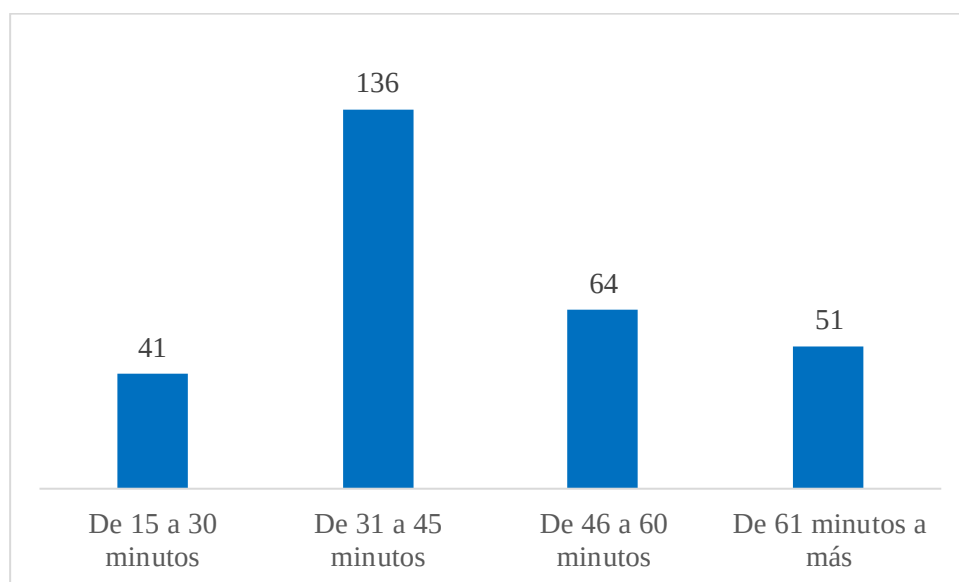
El siguiente gráfico presenta la distribución del tiempo que duran las reuniones de trabajo realizadas por los 292 teletrabajadores, utilizando principalmente Microsoft Teams. De los resultados obtenidos, se observa una concentración significativa en reuniones de 31 a 45 minutos (47% de teletrabajadores), seguida de reuniones de 46 a 60 minutos (22% de teletrabajadores) y un número menor de reuniones se extiende más allá de una hora (17% de teletrabajadores). Mientras más se prolongue una reunión de trabajo, mayor es el tiempo que el teletrabajador debe permanecer sentado en una misma posición y enfocar la mirada a la pantalla.

Esta duración de las reuniones, especialmente en el contexto del teletrabajo, puede ocasionar fatiga visual y cognitiva como dolores de cabeza y disminución de la concentración

o dificultad para desconectarse ya que la cantidad de reuniones así como la duración prolongada y constante puede dificultar que los teletrabajadores puedan realizar una desconexión o pausa activa lo que dificulta que pueda tener límites claros entre la vida laboral y personal.

Figura 19

Tiempo de duración de una reunión de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Asociación de Hipótesis

Coeficiente de correlación de Pearson

El coeficiente de correlación de Pearson es una covarianza, estandarizada por la desviación estándar de las dos variables comparadas, lo cual produce valores entre -1 y 1 (Legendre, 1983, citado en Rodriguez, 2000).

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x}) - (y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2 \sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

De acuerdo con Rodríguez (2000), el signo del coeficiente de correlación de Pearson revela cómo se relacionan dos variables. Si este signo es positivo, significa que ambas variables "aumentan o disminuyen": cuando una aumenta, la otra tiende a aumentar también. Sin embargo, si el signo es negativo, la relación es inversa: al incrementarse una variable, la otra disminuye.

El coeficiente de Pearson oscila entre -1 y +1. Cuanto más se aleja de 0 el valor del coeficiente y más se acerca a -1 o +1 mayor será la relación lineal entre las dos variables (Rodríguez, 2020, p.162).

Hipótesis General

H1: Los empleados que realizan teletrabajo presentan un mayor riesgo de experimentar a largo plazo afectaciones en su salud a nivel ergonómico y mental.

Ho: Los empleados que realizan teletrabajo no presentan ningún riesgo de experimentar a largo plazo afectaciones en su salud a nivel ergonómico y mental.

Criterio de decisión:

Si Ho: $p = 0$, no existe relación lineal

Si H1: $p \neq 0$, existe relación lineal

Prueba de Hipótesis:

Coeficiente de correlación de Pearson (r)

Tabla 1*Correlación entre Teletrabajo y Salud Ocupacional*

	<i>Teletrabajo</i>	<i>Salud Ocupacional</i>
Teletrabajo	1	
Salud Ocupacional	-0.14402883	1

Fuente: Elaboración propia

Conclusión: Los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de Pearson (-0.14), evidencian una asociación negativa muy robusta entre las variables analizadas. Esto implica que un incremento en una variable conlleva una disminución en la otra. Además, los datos respaldan contundentemente el rechazo de la hipótesis nula, confirmando que la correlación es significativamente distinta de cero.

Hipótesis específica 1

Ho: La rápida implementación del teletrabajo en una empresa privada de tecnología no ha dado lugar a condiciones ergonómicas y psicosociales inadecuadas.

H1: La rápida implementación del teletrabajo en una empresa privada de tecnología ha dado lugar a condiciones ergonómicas y psicosociales inadecuadas.

Criterio de decisión:

Si Ho: $p = 0$, no existe relación lineal

Si H1: $p \neq 0$, existe relación lineal

Prueba de Hipótesis:

Coeficiente de correlación de Pearson (r)

Tabla 2*Correlación entre Teletrabajo y Condiciones Ergonómicas y Psicosociales*

	<i>Teletrabajo</i>	<i>Condiciones ergonómicas y psicosociales</i>
Teletrabajo	1	
Condiciones ergonómicas y psicosociales	-0.999774002	1

Fuente: Elaboración propia

Conclusión: Los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de Pearson (-0.99), evidencian una asociación negativa muy robusta entre las variables analizadas. Esto implica que un incremento en una variable conlleva una disminución en la otra. Además, los datos respaldan contundentemente el rechazo de la hipótesis nula, confirmando que la correlación es significativamente distinta de cero.

Hipótesis específica 2

Ho: Las medidas de prevención de salud ocupacional en una empresa privada de tecnología se han adaptado de manera efectiva a la modalidad de teletrabajo, lo que ha resultado en una menor exposición de los empleados a riesgos laborales.

H1: Las medidas de prevención de salud ocupacional en una empresa privada de tecnología no se han adaptado de manera efectiva a la modalidad de teletrabajo, lo que ha resultado en una mayor exposición de los empleados a riesgos laborales.

Criterio de decisión:

Si Ho: $p = 0$, no existe relación lineal

Si H1: $p \neq 0$, existe relación lineal

Prueba de Hipótesis:

Coeficiente de correlación de Pearson (r)

Tabla 3*Correlación entre Teletrabajo y Medidas de Prevención*

	Teletrabajo	Medidas de prevención
Teletrabajo	1	
Medidas de prevención	-0.411489537	1

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión: Los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de Pearson (-0.41), evidencian una asociación negativa muy robusta entre las variables analizadas. Esto implica que un incremento en una variable conlleva una disminución en la otra. Además, los datos respaldan contundentemente el rechazo de la hipótesis nula, confirmando que la correlación es significativamente distinta de cero.

Hipótesis específica 3

Ho: Los riesgos laborales asociados al teletrabajo no afectan negativamente la salud de los empleados, ya que el teletrabajo no implica un mayor riesgo para la salud de los trabajadores.

H1: Los riesgos laborales asociados al teletrabajo afectan negativamente, ya que expone a un mayor riesgo a la salud de los empleados.

Criterio de decisión:

Si Ho: $p = 0$, no existe relación lineal

Si H1: $p \neq 0$, existe relación lineal

Prueba de Hipótesis:

Coeficiente de correlación de Pearson (r)

Tabla 4*Correlación entre Teletrabajo y Riesgos laborales*

	<i>TELETRABAJO</i>	<i>RIESGOS LABORALES</i>
TELETRABAJO	1	
RIESGOS LABORALES	-0.509901869	1

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión: Los resultados obtenidos del coeficiente de correlación de Pearson (-0.50), evidencian una asociación negativa muy robusta entre las variables analizadas. Esto implica que un incremento en una variable conlleva una disminución en la otra. Además, los datos respaldan contundentemente el rechazo de la hipótesis nula, confirmando que la correlación es significativamente distinta de cero.

CONCLUSIONES

La presente investigación se propuso analizar cómo el teletrabajo impacta en la salud ocupacional de los empleados que laboran en una empresa privada de Tecnología ya que posterior a la pandemia del Covid-19 hubo una necesidad de adaptar el trabajo remoto al teletrabajo que generó nuevas interrogantes en materia de seguridad y salud. A través de este trabajo, se buscó responder a la pregunta de investigación: ¿De qué manera afecta el teletrabajo remoto en la salud ocupacional de los empleados de una empresa privada durante el año 2023? Con este fin, se plantearon tres objetivos específicos: caracterizar las condiciones de salud ocupacional de los teletrabajadores, evaluar las medidas de prevención implementadas por la empresa y determinar las repercusiones del teletrabajo en la salud de los empleados.

- 1. Respecto al Objetivo específico 1:** Identificar las condiciones de salud ocupacional de los empleados que realizan teletrabajo en una empresa privada de Tecnología durante el año 2023.

En cuanto a las condiciones ergonómicas, la empresa demostró un cumplimiento adecuado en la provisión de equipos digitales al inicio de la relación laboral evidenciado en los resultados obtenidos en los cuales el 100% de los teletrabajadores reportó haber recibido el equipo básico como laptop, mouse, mousepad y cooler. Sin embargo, se identificaron deficiencias significativas en relación con el espacio de trabajo. A pesar de que los empleados indicaron contar con un espacio designado para teletrabajar, en muchos casos este no cumplía con los requisitos ergonómicos, siendo adaptados espacios como el comedor o sala, lo que comprometía la iluminación adecuada. Estos resultados, presente en menos del 35% de los teletrabajadores, revela la necesidad de prestar mayor atención a la adecuación y monitoreo de los espacios habituales en los que el empleado desempeñe sus funciones. Es por ello por lo

que es fundamental que la empresa implemente medidas para garantizar que los espacios de teletrabajo cumplan con los estándares mínimos regulados por Ley ya que esto no solo contribuirá a mejorar la salud de los empleados, sino también a aumentar su productividad y satisfacción laboral.

En cuanto a las condiciones de salud ocupacional de los teletrabajadores, se evidencia un aumento significativo en los casos de estrés y ansiedad. Según la OIT, estos trastornos a menudo se manifiestan a través de síntomas físicos como dolencias corporales que, en primera instancia, pueden no ser reconocidos como sintomatología asociada a un trastorno de estrés, fatiga o ansiedad. Los resultados obtenidos en la investigación del Examen Médico Ocupacional (EMO) muestran un incremento notable en los casos de estrés y ansiedad, afectando a cerca del 27% de los teletrabajadores, es decir, una cuarta parte de los empleados considerados en la muestra. Las causas de estos problemas de salud mental se atribuyen a un entorno de trabajo inadecuado que puede generar condiciones físicas poco saludables, la dificultad para desconectarse de la jornada laboral.

2. Respecto al Objetivo específico 2: Identificar las medidas de prevención que implementó una empresa privada de Tecnología para sus empleados que realizan teletrabajo durante el año 2023.

Se evaluaron si los teletrabajadores encuestados recibieron los documentos, al momento de su ingreso, en materia de seguridad y salud en el trabajo y de acuerdo con la modalidad laboral. Los resultados han demostrado que aunque la mayoría recibió al menos un documento, existe una variabilidad significativa en la entrega de cada documento. Si bien el contrato de teletrabajo y el reglamento interno son los más comunes, la política de teletrabajo, un documento crucial para establecer las reglas específicas de esta modalidad laboral fue la

menos entregada. Estos hallazgos resaltan la importancia de revisar y mejorar los procesos de inducción para garantizar que todos los teletrabajadores reciban la información necesaria.

Así mismo sobre los canales de comunicación para reportar accidentes e incidentes en una empresa que cuenta con teletrabajadores, en el contexto de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST). A pesar de que la ley exige la capacitación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos y la existencia de canales formales de reporte, los resultados del estudio muestran que solo una minoría de los teletrabajadores (25%) conoce y utiliza estos canales formales y la mayoría prefiere reportar incidentes directamente a sus supervisores. Esta situación plantea varios desafíos: por un lado, la subutilización de los canales formales puede llevar a un subregistro de incidentes y dificultar la identificación de tendencias y áreas de mejora. Por otro lado, la concentración de reportes en los supervisores directos puede generar sesgos en la evaluación de los incidentes y posibles represalias. Por lo que es necesario mejorar las estrategias de comunicación para que los teletrabajadores conozcan y utilicen los canales formales de reporte establecidos por la empresa. Esto implica fortalecer la capacitación en SST, promover la cultura de reporte y garantizar la confidencialidad y objetividad en el tratamiento de los incidentes.

3. Respecto al Objetivo específico 3: Determinar las repercusiones del teletrabajo remoto en la salud ocupacional de los empleados de una empresa privada de Tecnología durante el año 2023.

A nivel de ergonomía, a pesar de que la OMS sugiere pausas activas de 3-5 minutos cada 1- 2 horas, la mayoría de los teletrabajadores realiza pausas activas menos frecuentes y de menor duración. La falta de adherencia a estas recomendaciones puede tener consecuencias negativas para la salud, como dolores musculoesqueléticos, estrés y disminución del rendimiento.

Los principales hallazgos son:

- La frecuencia en las pausas activas: La mayoría de los teletrabajadores realiza pausas cada 4 a 6 horas o incluso menos durante la jornada laboral.
- La duración de las pausas activas: Las pausas suelen ser muy cortas, principalmente de 1 a 3 minutos.

A nivel de riesgos psicosociales, los datos obtenidos revelan que la duración promedio de las reuniones virtuales de los teletrabajadores se concentra principalmente entre 31 y 45 minutos. Sin embargo, la prolongación de estas reuniones, especialmente en el contexto del teletrabajo, puede generar riesgos psicosociales y ergonómicos tales como la fatiga visual, dolores de cabeza y la dificultad para desconectarse. Si a esto se suma que estos riesgos psicosociales o ergonómicos pueden ser síntomas físicos de estrés o ansiedad, el teletrabajador podría desarrollar enfermedades musculoesqueléticas o severos cuadros psicológicos. Esta interrelación entre factores psicosociales y ergonómicos en el desarrollo del teletrabajo subraya la importancia de optimizar las condiciones de trabajo para prevenir problemas de salud en los teletrabajadores.

De esta manera, en respuesta a la pregunta de investigación, los resultados muestran que el teletrabajo ha afectado significativamente la salud ocupacional de los empleados. Esto se evidencia en tres aspectos:

- Condiciones ergonómicas inadecuadas: Un alto porcentaje de trabajadores reportó dolencias físicas debido a posturas incorrectas en sus espacios de trabajo domésticos.
- Aumento del estrés y ansiedad: Los teletrabajadores manifestaron mayores niveles de estrés y ansiedad, aunque leves, puede conllevar a cuadros severos en poco tiempo.

- Déficit en las medidas de prevención: La implementación y difusión de medidas de prevención de riesgos laborales resultó insuficientes. Los empleados desconocían, en gran medida, los canales adecuados de reporte de incidencias y no realizaban, de manera regular, pausas activas ni desconexión digital.

En conclusión, el teletrabajo, si bien ofrece flexibilidad y autonomía, presenta desafíos significativos en cuanto a las condiciones laborales del empleado. Los riesgos ergonómicos y psicosociales asociados, como los trastornos musculoesqueléticos y el aislamiento social, pueden afectar negativamente la salud ocupacional de los trabajadores. Sin embargo, es posible mitigar estos efectos a través de la implementación de medidas preventivas ergonómicas y psicosociales, complementando lo dispuesto por la normativa vigente. La identificación temprana de las condiciones laborales de los teletrabajadores permitirá disponer de las herramientas necesarias para asegurar un adecuado desarrollo de las labores y mitigar los efectos negativos del teletrabajo.

RECOMENDACIONES

1. Si bien esta investigación se centró en los aspectos relacionados a la salud de los teletrabajadores, los hallazgos obtenidos resaltan la necesidad de un enfoque más holístico para comprender los impactos en la salud de los empleados. Es fundamental considerar la dinámica laboral dentro de las organizaciones y la vida personal del trabajador. La relación entre factores ergonómicos, psicosociales y organizacionales subraya la importancia de abordar el teletrabajo como un fenómeno multidimensional. Futuras investigaciones podrían explorar cómo el aspecto social, la cultura organizacional y las políticas de teletrabajo interactúan para influir en el bienestar y salud de los empleados.

2. Asimismo, se recomienda fortalecer los lineamientos internos y adaptar las normas al contexto del teletrabajo remoto, ya que la normativa peruana se basa en el trabajo presencial y no contempla las particularidades y desafíos de esta modalidad. El teletrabajo, un fenómeno reciente y en gran auge, requiere un abordaje específico que reconozca las condiciones, demandas y riesgos laborales propios de esta modalidad, con el fin de garantizar un ambiente seguro y saludable.

3. Además, es importante considerar la elaboración de un mapa de calor para detectar los primeros signos de los trastornos musculoesqueléticos. Esta herramienta complementará la información obtenida de las evaluaciones complementarias, como los monitoreos o exámenes médico ocupacionales requeridos por ley, facilitando así la adopción de medidas preventivas específicas para el teletrabajo. Si se identifican las áreas del cuerpo más afectadas, se podrán diseñar programas y protocolos, así como recomendar ajustes ergonómicos en los puestos de trabajo. De esta manera, se contribuirá a mejorar la salud de los teletrabajadores y a reducir los costos asociados a las bajas laborales por enfermedades profesionales.

Finalmente para la profesión de Trabajo Social, el teletrabajo representa una nueva área de intervención profesional e investigativa. Por un lado, realizar estudios sobre la salud según la modalidad de trabajo permite diseñar programas de salud ocupacional que garanticen la salud y el bienestar integral de los trabajadores. Por otro lado, dado que es un área emergente, se requiere un enfoque interdisciplinario para estudiar las dinámicas laborales y la salud ocupacional en este contexto. Por lo tanto, se recomienda e incentiva la continuidad de las investigaciones en materia de salud pública y corporativa relacionadas con el teletrabajo.

Referencias Bibliográficas

- Abrahao, J., Sznclwar, L., Silvino, A., Sarmet, M. y Pinho, D. (2009). *Introdução à ergonomia: da teoria à prática*. Finatec Blucher.
- <https://books.google.com.pe/books?id=9xugDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Acevedo, S. (2013). *Be Relax - Especialistas en Bienestar Laboral*. Universidad de Chile.
- <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144698/Informe%20Final%20Be%20Relax%2020130322-Tomo%20I.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, J.(2023). *Gestión de riesgos ergonómicos en el Teletrabajo del personal de una institución privada, Lima – 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123116>
- Álvaro, J., y Garrido, A.(1995). *Técnicas de análisis estadístico en Ciencias Sociales*. Universidad Complutense.
- https://www.google.com.pe/books/edition/T%C3%A9cnicas_de_an%C3%A1lisis_estad%C3%ADstico_en_C/WiGKiGr2EgkC?hl=es-419&gbpv=0
- Arévalo, J. (2024). El teletrabajo en el Perú. *Poder Judicial del Perú. Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, 7(9), 181-209.
- <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/rdpt/article/view/958/1283>
- Bakker, A., Demerouti, E. Vergel, A., Sanz, A. y Rodriguez, A. (2023). La Teoría de las Demandas y Recursos Laborales: Nuevos Desarrollos en la Última Década. *Journal of Work and Organizational Psychology*. Colegio Oficial de la Psicología, 39(3), 157-167. <https://doi.org/10.5093/jwop2023a17>
- Beckel, J. L. O., & Fisher, G. G. (2022). Telework and Worker Health and Well -Being: A Review and Recommendations for Research and Practice. *International journal of*

environmentalresearch and public health, 19(7), 38-79.

<https://doi.org/10.3390/ijerph19073879>

Caicedo, J. A. (2021-06-07). El teletrabajo y la productividad pos-pandemia Recuperado de:

<http://hdl.handle.net/10654/38761>

Carbajal, D. y Molano, J. (2012). Aporte de los Sistemas de Gestión en prevención de riesgos laborales a la Gestión de la salud y seguridad en el Trabajo. Iberoamérica.

Movimiento Científico, 6(1), 158-174.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4781915>

Castejón, E., Benavides, F. y Moncada, S.(1998). Teoría general de la evaluación de riesgos.

Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 1(2), 69-74.

https://archivosdeprevencion.eu/view_document.php?tpd=2&i=851

Castro, A.(2021). *Impacto del Teletrabajo en los trabajadores de entidades e instituciones de cooperación técnica internacional constituidas en el extranjero (EINEX) que operan en el Perú al 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Pacífico]. Archivo digital.

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3354/Castro%2c%20Andrea_Tesis_Administración_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Decreto Supremo N.º 002-2023-TR. (25 de febrero de 2023). Normas Legales, N° 2155169.

Diario Oficial El Peruano. 26 de febrero de 2023.

Feria, H., Matilla, M. y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿Métodos y técnicas de indagación empírica?. CEPUT. Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación,

11(3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391>

Gomes, J.(2014). El papel de la ergonomía en el cambio de las condiciones de trabajo:

perspectivas en América Latina. Scielo. Revistas Ciencias de la Salud, 12(1), 5-8.

<dx.doi.org/10.12804/revsalud12.esp.2014.01>

- Hermoza, J. (2023). *Los efectos del teletrabajo en la esfera privada de los trabajadores durante la pandemia del COVID-19*. [Tesis para licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Archivo digital.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/a7fd568b-27fe-4667-8fe4-8f3f42239789>
- Instituto de Salud Pública de Chile: Ministerio de salud. (29 de setiembre de 2024). *Salud ocupacional*. https://www.ispch.gob.cl/salud-de-los-trabajadores/#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,control%20de%20enfermedades%20y%20accidentes_
- Juy, K.(2020). *Aplicación del Teletrabajo: Ventajas y Desafíos para empresas de servicios y sus colaboradores en el Perú con la implementación de la nueva modalidad de trabajo*. [Trabajo de investigación para Bachiller, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Archivo digital.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20453>
- Ley 31572 del 2022. (2022, 11 de setiembre). Congreso de la República. Diario El Peruano.
<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/3460247-31572>
- Lunde, LK., Fløvik, L., Christensen, JO et al.(2022). *The relationship between telework from home and employee health: a systematic review*. BMC Public Health,22, 47.
<https://doi.org/10.1186/s12889-021-12481-2>
- Martinez, J., Palacios, G. y Oliva, D.(2023). Guía para la revisión y el análisis documental: Propuesta desde el enfoque investigativo. Dialnet. RA XIMHAI, 19(1), 67-83.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8851658>
- Mayma, K., Burgos, M., Sabastizagal, I. y Astete, J.(2023). *Working and health conditions in teleworkers in mandatory social isolation due to Covid-19: exploratory survey in*

- Lima and Callo*. Rev Bras Med. 22(3), 1-10. 9. <http://doi.org/10.47626/1679-4435-2023-1139>
- Molina, M.(2021). *Teletrabajo y los riesgos psicosociales en la salud de los trabajadores*. [Tesis de Maestría, Universidad San Gregorio de Portoviejo]. Archivo digital. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/2058>
- Oficina de Estadística (2024). *Boletín Mensual de Leyendo Números de Trabajo y Promoción del Empleo Marzo 2024*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6270104/5515096-_boletin_mensual_leynum_marzo-2024.pdf
- Okuda, M. y Gómez, C.(2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Scielo*. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118-124. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008
- Organización Internacional de Trabajo. (2022). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía Práctica*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Ortiz, O.(2019). *Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar*. [Tesis para maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Archivo digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7173>
- Ponce, X.(2023). *Teletrabajo y desempeño laboral en el área administrativa del Banco Pichincha, Miraflores – 2023*. [Tesis para licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Archivo digital. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/3046>
- Repsol.(01 de junio de 2011). Teletrabajo: cuando también se rinde desde casa.

https://www.repsol.com/es/sala-prensa/repsol-news/tambien-rinde-desde-casa/index.cshtml#:~:text=Repsol%20ofrece%20distintas%20modalidades%20que,d e%20fomentar%20medidas%20de%20conciliaci%C3%B3n_

Repsol.(2013). *El libro blanco del teletrabajo en Repsol*. Repsol.

<https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/otras-editoriales/el-libro-blanco-del-teletrabajo-en-repsol>

Rivera, M. (2021). *El Teletrabajo y el Trabajo Remoto: Sus Riesgos Disergonómicos y Psicosociales*. [Tesis de Segunda Especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Archivo digital. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/24744>

Rodriguez, M.(2000). *Coeficientes de Asociación*. Plazas y Valdes.

https://www.google.com.pe/books/edition/Coeficientes_de_Asociaci%C3%B3n/hitW9gbEGwoC?hl=es-419&gbpv=0

Sánchez, D., Llavina Aguilar, X., Álvarez, M., Pous Raventós, E., Martínez Ruíz, P., González, Ó., Rodríguez Fornós, C., Arranz, L. I., Amat, O., Piqueras, C., Navarro, N., Lloret, P.(2020). *Teletrabajo: Vivir y trabajar mejor*. España: Profit Editorial.

https://www.google.com.pe/books/edition/Teletrabajo_Vivir_y_trabajar_mejor/5gneDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Sánchez, T. y Ledesma, M. (2021). Efectos del teletrabajo sobre el bienestar de los trabajadores. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 234-254. Epub 18 de octubre de 2021. Recuperado en 08 de mayo de 2023, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200234&lng=es&tlng=es

Sierra, R.(2001). *Técnicas de Investigación Social: Teorías y Ejercicios*. Paraninfo

Tocasca, R.(2023). *Teletrabajo durante la Pandemia del Covid-19 y sus consecuencias en la*

salud del trabajador. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Archivo digital.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/13516/Teletrabajo_ToascaRojas_Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valero, I. y Riaño, M.(2020). Teletrabajo: Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia. Archivos de Prevención de Riesgos Laborales. Associació Catalana de Salut Laboral. 23(1), 22-33.

<https://archivosdeprevencion.eu/index.php/aprl/article/view/9>

Visozo, C.(2022). Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales y bienestar del profesorado. Una revisión sistemática. Universidad de Oviedo. Aula Virtual. 51(3), 245-254. <https://doi.org/10.17811/rifie.51.3.2022.245-254>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE:	
				Definición: El teletrabajo se medirá a través de la revisión de los resultados de la autoevaluación de riesgos para la seguridad y salud en el teletrabajo aplicado a los empleados en el 2023. Se considerará el tipo de lugar y los equipos para medir las condiciones de teletrabajo.	
La empresa privada, al igual que muchas otras organizaciones, enfrentó el desafío de adaptar sus prácticas de teletrabajo a la luz del nuevo Decreto Supremo aprobado en 2023. Si bien se contaba con una base previa, la normativa introdujo nuevos requisitos y estándares que debían ser incorporados para garantizar las condiciones adecuadas para que los empleados realicen teletrabajo.	¿De qué manera afecta el teletrabajo remoto en la salud ocupacional de los empleados de una empresa privada durante el año 2023?	Analizar los efectos del teletrabajo total en la salud de los empleados que realizan teletrabajo de una empresa privada durante el año 2023	Los empleados de empresas privadas que realizan teletrabajo sin contar con un plan de seguridad y salud en el trabajo adaptado a esta modalidad laboral presentan un mayor riesgo de experimentar a largo plazo afectaciones en su salud a nivel ergonómico, mental y físico.	DIMENSIONES	INDICADORES
				El espacio de teletrabajo	Porcentaje de empleados que cuentan con un espacio de teletrabajo
				Equipos digitales	Porcentaje de empleados que recibieron equipos digitales
	¿Cuáles son las condiciones de salud ocupacional experimentadas por los empleados que realizan teletrabajo en una empresa privada durante el año 2023?	Identificar las condiciones de salud ocupacional de los empleados que realizan teletrabajo en una empresa privada durante el año 2023	La rápida implementación del teletrabajo en empresa privada ha dado lugar a condiciones laborales precarias, caracterizadas por una inadecuada evaluación de riesgos ergonómicos, falta de apoyo psicosocial y escasa inversión en equipos y mobiliario adecuado.	Definición: Las condiciones de salud se medirá a través de la revisión de la información recogida del informe de los resultados del Examen Médico Ocupacional (EMO)	
				Ergonómico	Cantidad de empleados que presentan posturas forzadas Cantidad de empleados observados en el EMO a nivel de ergonomía Cantidad de empleados que requieren equipos adicionales para el teletrabajo
				Salud	Cantidad de empleados observados en el EMO a nivel psicológico Nivel de estrés o ansiedad
	¿Cuáles son las medidas de prevención sobre salud ocupacional que implementó una empresa privada para sus empleados que realizan teletrabajo durante el año 2023?	Identificar las medidas de prevención que implementó una empresa privada para sus empleados que realizan teletrabajo durante el año 2023	Las medidas de prevención de salud ocupacional en una empresa privada no se han adaptado de manera efectiva a la modalidad de teletrabajo, lo que ha resultado en una mayor exposición de los empleados a riesgos laborales.	Definición: Las medidas de prevención de riesgos se medirá a partir de una escala de medición a los empleados sobre las medidas de prevención. Esta medición se realizará a través de preguntas de opción múltiple	
					Cantidad de empleados que conocen sobre la Política de Teletrabajo y Contrato de Teletrabajo Cantidad de empleados que conocen sobre los canales de comunicación Porcentaje de empleados que participaron en la Capacitación de Teletrabajo
	¿Cuáles son las repercusiones del teletrabajo remoto en la salud de los empleados de una empresa privada durante el año 2023?	Determinar las repercusiones del teletrabajo remoto en la salud ocupacional de los empleados de una empresa privada durante el año 2023	Los riesgos laborales asociados al teletrabajo afectan negativamente ya que expone a un mayor riesgo a la salud de los empleados.	Definición: Los factores de riesgos se medirá a partir de una escala de medición a los empleados sobre las medidas de prevención. Esta medición se realizará a través de preguntas de opción múltiple	
				Riesgos ergonómicos	Cantidad de empleados que presentan posturas forzadas Cantidad de empleados que realizan un trabajo estático en posición sentada (más de 90min continuo) - Cuello, hombros y tronco Cantidad de empleados que realizan movimientos repetitivos
				Riesgos psicosociales	Cantidad de empleados que mantienen reuniones prolongadas de trabajo Nivel de estrés en empleados que realizan teletrabajo Nivel de ansiedad en empleados que realizan teletrabajo

Anexo 2: Instrumento N°1: Guía de revisión documentaria del Anexo N°3 del DS 002-2023-TR

N	ENUNCIADO	DOCUMENTO			REVISIÓN	FUENTE
		SI	NO	OBSERVACIONES		
1	Dispone de espacio suficiente en su lugar para el desarrollo del teletrabajo, para levantarse y sentarse sin dificultad					
2	En el lugar para el desarrollo del teletrabajo dispone de un escritorio, mesa o similar, silla, que le permita acomodar sus elementos, herramientas o equipos de trabajo					
3	En el lugar para el desarrollo del teletrabajo se encuentra libre de superficies filosas o rotas que pueda ocasionar cortes					
4	La pantalla permite ajustar el brillo y el contraste entre los caracteres y el fondo de la pantalla. La imagen es estable. Se puede regular la inclinación de la pantalla.					
5	La disposición del teclado favorece la alineación entre el antebrazo-muñeca mano					
6	Se cuenta con espacio suficiente para el movimiento del mouse y el diseño					

7	La iluminación disponible en el lugar para el desarrollo del teletrabajo es suficiente para leer sin dificultad los documentos.					
8	El lugar para el desarrollo del teletrabajo está libre de reflejos y deslumbramientos molestos					
9	El nivel de ruido ambiental no dificulta la comunicación o la atención para desarrollar su trabajo, ni interfiere en la concentración.					

Anexo 3: Instrumento N°2: Guía de revisión documentaria del Informe del Examen Médico Ocupacional (EMO)

ENUNCIADO		DOCUMENTO			REVISION	FUENTE
CONTENIDO DE EXAMENES CLINICOS		RESTRICCIONES LABORALES	RECOMENDACIONES			
			RECOMENDACIONES MÉDICAS (Salud)	RECOMENDACIONES OCUPACIONALES (Trabajo)		
Examen Médico Ocupacional con Énfasis Osteomuscular (Medicina General)	Audiometría					
	Visiometría					
	Medicina General					
Valoración psicológica	Estrés					
	Depresión					
	Ansiedad					
Examen Médico Ocupacional con Énfasis en trastornos (Vulnerabilidad)	Protección ergonómica					
	Protección Auditiva					
	Protección visual					

Anexo 4: Instrumento N°3 - Encuesta sobre las medidas de prevención y riesgos laborales en el Teletrabajo

Presentación:

Buen día, esperando se encuentre bien.

Mi nombre Sunmey Funes del área de Bienestar Social. Estoy realizando una investigación sobre “Los efectos del teletrabajo remoto en la salud de los trabajadores de la empresa privada durante el año 2023” con el objetivo de conocer sobre las medidas de prevención y los riesgos laborales del teletrabajo remoto en la salud de los teletrabajadores en la empresa.

La información recopilada se utilizará únicamente para fines académicos y de investigación.

Agradezco su participación.

DATOS GENERALES

Autorización de Datos Personales:

Apellidos y Nombres;

SOBRE LAS MEDIDAS DE PREVENCIÓN

1. Al momento de su ingreso a la empresa, la Gerencia de Recursos Humanos le entregó documentos sobre Seguridad y Salud en el Trabajo ¿Cuál de los siguientes documentos recuerda que le fue entregado? Puede seleccionar más de una opción
 - Política de Teletrabajo
 - Contrato de Teletrabajo
 - Reglamento Interno de Trabajo
2. ¿Cuál de los siguientes canales de comunicación es el medio correcto para reportar incidencias y accidentes?

- A través del Buzón de Incidencias
 - A través de la Gerencia de Gestión del Talento
 - A través del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
 - A través del supervisor/jefe inmediato
3. ¿Con quién se debería reportar una incidencia y accidente?
- Supervisor/Jefe inmediato
 - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo
4. ¿En cuánto tiempo se debería reportar una incidencia y accidente?
- Comunicación dentro de 24 horas
 - Comunicación inmediata
5. Durante el presente año ¿En cuántas capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) ha participado?
- 1 - 3
 - 4 – 6
 - 7 a más

RIESGOS LABORALES DEL TELETRABAJO REMOTO EN LA SALUD

1. ¿Cada cuánto tiempo realiza una pausa durante su jornada de teletrabajo?
- 1 a 3 horas
 - 4 a 6 horas
 - 7 a 9 horas
 - 10 horas a más
2. ¿Cuántos minutos dura su pausa activa?
- 1 a 3 minutos

- 4 a 6 minutos
 - 7 minutos a más
3. Usualmente, ¿Cuánto tiempo dura una reunión de trabajo por Microsoft Teams?
- De 15 a 30 minutos
 - De 30 a 45 minutos
 - De 45 a 60 minutos
 - De 60 minutos a más
4. Durante su jornada laboral ¿En qué partes del cuerpo ha sentido algún dolor o molestia en los últimos 6 meses? Puede seleccionar más de una opción
- Hombros
 - Cuello
 - Cabeza
 - Espalda
 - Muñecas y codos