

Factores de riesgo psicosocial en el teletrabajo: el caso de México

Daniel Cerna Álvarez*

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo analizar las condiciones en las que los empleados laboran bajo la modalidad de teletrabajo y cuál es la exposición a la que se enfrentan ante factores de riesgo psicosocial. Se lleva a cabo una investigación de enfoque cualitativo, mediante entrevistas semiestructuradas y un alcance descriptivo, entre participantes que laboran bajo dicha modalidad en empresas Mexicanas. Se identifican situaciones que exponen a los colaboradores a poner en riesgo su salud física y emocional y la forma en que afecta sus relaciones. Por último, se discuten las medidas que deben tomarse desde las empresas para cuidar el bienestar de su capital humano.

Palabras clave: Teletrabajo, factores de riesgo psicosocial, salud organizacional, capital humano.

Psychosocial risk factors in teleworking: the case of Mexico

Abstract

The objective of this research is to analyse the conditions in which the collaborators work under the teleworking modality and what is the exposure they face to psychosocial risk factors are analyzed. A qualitative approach research is carried out, through semi-structured interviews and a descriptive scope, among participants who work under this modality in Mexican companies. Situations that expose employees to putting their physical and emotional health at risk and the way in which it affects their relationships are identified. Finally, the measures that must be taken by companies to take care of the well-being of their human capital are discussed.

Keywords: Telework, psychosocial risk factors, organizational health, human capital

*Licenciado en Psicología por la UNAM y Maestro en Psicología Social por la UAM – Iztapalapa. Actualmente, doctorante en Administración por la UAM – Iztapalapa y en Filosofía por El Colegio de Morelos. Autor de Los Rostros del Feminismo (2020) y Apuntes Sobre la Libertad (2016) con una trayectoria docente de 7 años.

Contacto: danceralv@gmail.com

Introducción

El trabajo es la actividad que caracteriza al ser humano y le distingue en su quehacer (Rodríguez, 2009, p. 129) frente a otras formas de vida, pero también por ser un “generador de sentido de vida en el que se conjugan aspectos cognitivos, emocionales y comportamentales” (Calderón, Serna y Zuluaga, 2013, p. 410). No obstante, se trata, a su vez, de un fenómeno que incluye elementos paradójicos, ya que, “puede llevar a las personas a la excelencia, o puede provocar un daño inmenso a su salud, tanto física como psicológica” (Moreno, 2011, p. 05). En efecto, si bien el trabajo ocupa un lugar central en las sociedades y para sus miembros, también puede darse el caso de que sea “fuente de insatisfacción, disconfort y [...] alteraciones de salud tanto físicas como psicológicas (Ceballos, Valenzuela, Paravic, 2014, p. 272). Estas afectaciones a los trabajadores han puesto a la salud organizacional como un tema de gran preocupación en las organizaciones del Siglo XXI (Ortiz y Jaramillo, 2013, p. 100), considerando la necesidad de implementar medidas en torno a aspectos organizacionales como, por ejemplo, la higiene del trabajo (Naranjo, 2011, p. 81).

En efecto, la salud del trabajador se ha vuelto un tema primordial para las organizaciones modernas. Uno de los primeros indicios que se tiene al respecto es el informe *Protecting the Health of Eighty Million Workers*, de 1966 en Estados Unidos en el cual “se muestra una preocupación por la salud mental de los trabajadores y su relación con las condiciones del trabajo” (Rubio y Gómez, 2018, p. 54). Con el paso del tiempo se le fue dando mayor importancia a aspectos organizacionales en las empresas; por ejemplo, el ambiente laboral, “considerado cada vez más como un grupo de factores interdependientes que actúan sobre la persona de una u otra manera” (Sánchez, 1993, p. 43); dentro de estos factores se encuentran aquellos que pueden ocasionar un riesgo al trabajador (Rodríguez, 2009, p. 129).

La reflexión por estos factores se da en el seno de un contexto en el cual “gran parte de los sistemas de trabajo se caracterizan por altas exigencias a los trabajadores” (Charria, Sarsosa y Arenas, 2011, p. 381) que terminan afectando tanto la labor del colaborador (Caceres, Campillay, Cvitanic y Bargsted, 2015, p. 51, en Ramírez, Echerry, Vargas y Aguilar, 2019, p. 87), como su salud. En términos psicológicos, algunos ejemplos de dichas afectaciones son “síndrome de desgaste profesional, trastornos de la personalidad, fatiga crónica, desarrollo de adicción a sustancias psicoactivas, distrés, depresión, sentimientos de fracaso, insatisfacción laboral, insomnio,

desórdenes cardiovasculares, desórdenes digestivos y osteomusculares” (Beltrán y Carbajal, 2019, p. 502). Es por eso que las actividades laborales han tenido que regularse a lo largo de la historia; en la actualidad México cuenta con un marco normativo robusto que protege los derechos laborales de los trabajadores, incluyendo leyes como la Ley Federal del Trabajo, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (2010), la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (2016) (Bizberge y Soledad, 2020) y la NOM-037-STPS-2022, entre otras.

Así como han cambiado las formas de regular el trabajo, uno de los cambios actuales más importantes en materia laboral es la forma en que se llevan a cabo las actividades en el área de trabajo. Ejemplo de ello es el Teletrabajo, una nueva forma de trabajo en México. El teletrabajo es una forma de trabajo en la que un empleado realiza su trabajo desde un lugar distinto al lugar de trabajo tradicional, como su hogar o un lugar cercano. Se conceptualiza como “la actividad laboral remunerada que un trabajador realiza en acuerdo con la empresa para la que labora para realizar sus actividades fuera de la sede de la empresa, comunicándose con apoyo de las tecnologías de la información” (Martínez, 2012, p. 145). El teletrabajo se facilita por la tecnología de la información, como Internet y las comunicaciones móviles, que permiten a los empleados conectarse y colaborar con colegas y clientes desde cualquier lugar. La importancia del análisis por esta nueva forma de trabajo radica en que, a raíz de la pandemia por la Covid-19, se ha demostrado que 70% de los trabajos en México pueden realizarse de forma remota (Llanos y Coronado, 2020).

Lo que empezó como una forma de solucionar las problemáticas vinculadas al aislamiento y la sana distancia, como se le llamó en México, resultó un modelo de trabajo adoptado por varias empresas, junto al modelo de trabajo conocido como híbrido, que combina labores en el área de trabajo, así como tareas a distancia, llamándosele al trabajador que así desempeña sus funciones teletrabajador autónomo, o bien, teletrabajador digital, si se trata de teletrabajo híbrido o completamente online, respectivamente (Pedraza, 2021, p. 15). Esto es un ejemplo de a lo que refiere la transformación de los entornos laborales en ambientes virtuales (Romero, 2020, p. 122). Ya sea en una oficina, el hogar, un parque o algún café de la ciudad, el trabajo sigue llevándose a cabo bajo ciertas condiciones en función de la tarea a desempeñar.

El teletrabajo tiene pros y contras que deben ponderarse al momento de analizar si resulta una opción viable, tanto para las empresas como para

los trabajadores. Si bien, puede ofrecer a los empleados una mayor flexibilidad y autonomía en la gestión de su tiempo y su espacio de trabajo, así como una reducción de los costos de transporte y un mejor equilibrio entre trabajo y vida personal, también puede plantear desafíos en términos de la comunicación y la colaboración con colegas y superiores, así como en la separación clara entre tiempo de trabajo y tiempo libre, o bien, complicaciones en torno al respeto de una jornada laboral, por el hecho de que se labore en casa y el empleador considere eso como justificación para irrumpir en los horarios del colaborador indiscriminadamente.

En todo caso, se trata de una forma cada vez más común de trabajo que ofrece a los empleados una mayor flexibilidad y autonomía, pero también requiere una planificación y una gestión adecuadas para asegurar su éxito. No se trata únicamente de migrar las actividades laborales de la oficina a la casa, sino de crear todo un planteamiento de gestión estratégica al respecto, buscando los mejores resultados, no sólo para la empresa, sino para el bienestar de los colaboradores.

En el caso de México, el teletrabajo ha surgido en respuesta a una serie de factores, incluyendo la creciente demanda de una mayor flexibilidad en el lugar de trabajo, la expansión de la tecnología de la información y las comunicaciones, y el aumento de la movilidad y la globalización, cuya implementación se fundamenta en dos aspectos principales: a) el principio de voluntariedad y acuerdo entre las partes; b) disposiciones sobre equipamiento y elementos de trabajo. (González, 2022, p. 05).

Si bien, es cierto que en los últimos años, varias empresas en México han adoptado políticas de teletrabajo para mejorar la productividad y la satisfacción de los empleados, así como para reducir los costos de espacio de trabajo y de transporte, el teletrabajo en México todavía enfrenta algunos desafíos, incluyendo la falta de infraestructura y de servicios de internet de alta velocidad en algunas áreas rurales y la cultura de trabajo tradicional que aún valora la presencia física en el lugar de trabajo. En todo caso, si bien, el teletrabajo en México ha surgido como una respuesta a las demandas de los empleados y las empresas por una mayor flexibilidad y eficiencia en el trabajo, aún hay desafíos a los que hay que hacer frente en el país. Es necesario plantear un análisis al respecto, pues el teletrabajo ha ganado aceptación en el sector público y en muchos sectores privados, como aquellos dedicados a la tecnología, la consultoría, la contabilidad y la educación.

En México existen regulaciones legales para el teletrabajo. La Ley Federal del Trabajo establece las bases para el teletrabajo en el país y proporciona un marco legal para su regulación. Aunado a ello, en 2019 se publicó una reforma a la Ley Federal del Trabajo que incluye disposiciones específicas para regular el teletrabajo en el país. Esta reforma establece las condiciones y requisitos que deben cumplirse para que un trabajador pueda desempeñar su trabajo a distancia, incluyendo la necesidad de un acuerdo escrito entre el trabajador y el empleador, la obligación de proporcionar el equipo y las herramientas necesarias para el teletrabajo, y la protección de los derechos laborales de los trabajadores.

En este sentido, se establece que el teletrabajo debe ser voluntario y se debe celebrar un acuerdo escrito entre el trabajador y el empleador. Además, el empleador debe proporcionar el equipo y las herramientas necesarias para el teletrabajo y garantizar que los derechos laborales de los trabajadores se respeten, junto a normativas generales como, por ejemplo, los derechos digitales. Es por ello que en México se “tiene la obligación de garantizar el pleno ejercicio de los derechos digitales, específicamente lo relativo a la protección de datos personales en el contexto digital” (Cruz, 2021, p. 250). Por otro lado, la ley también establece que el teletrabajo debe realizarse de manera compatible con las necesidades de la empresa y de los trabajadores, y que debe ser compatible con la jornada laboral y los días de descanso.

Además de la Ley Federal del Trabajo, el teletrabajo en México está regulado por una serie de normativas y estándares. Entre ellos, las NOM: Normas Oficiales Mexicanas; normas técnicas que establecen los requisitos y criterios necesarios para garantizar la salud, seguridad, protección ambiental y el bienestar de la población, que son emitidas por el Comité Mexicano de Normalización y Certificación, un organismo gubernamental encargado de establecer los estándares de calidad y seguridad para productos, servicios y procesos en México. Son de carácter obligatorio y deben ser cumplidas por todas las personas y empresas que se encuentran en territorio mexicano.

En el caso del Teletrabajo, es posible recuperar dos NOM en particular. La NOM-017-STPS-2021, *Seguridad y salud en el trabajo en la modalidad de trabajo a distancia*, la cual establece los requisitos y especificaciones para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores que realizan teletrabajo. Esta norma incluye aspectos como la evaluación de los riesgos laborales en el entorno de teletrabajo, la seguridad en el uso de las herramientas tecnológicas, y la protección de la información y la privacidad de los trabaja-

dores. También se establecen medidas para prevenir el acoso laboral, el hostigamiento y la discriminación en el contexto del teletrabajo entre colaboradores, subordinados y superiores. Por otro lado, también se encuentra la NOM-037-STPS-2022, *Condiciones de seguridad e higiene en el trabajo en la modalidad de teletrabajo*; en ella se establecen los requisitos y especificaciones para garantizar la seguridad e higiene en el trabajo en la modalidad de teletrabajo. Es una medida que surge debido a que en esta forma de trabajo “existen también riesgos que pueden afectar la salud de las personas trabajadoras, y que debido a encontrarse fuera del centro de trabajo requieren de una protección especial” (STPS; 2022) en aras de salvaguardar la dignidad y bienestar de los colaboradores.

La NOM-037-STPS-2022 incluye aspectos como la evaluación de los riesgos laborales en el entorno de teletrabajo, la protección contra incendios, y la protección contra la exposición a radiaciones electromagnéticas. También se establecen medidas para prevenir lesiones y enfermedades relacionadas con la postura y el uso prolongado de dispositivos tecnológicos. Tanto la NOM-017-STPS-2021, como la NOM-037-STPS-2022 son complementos importantes a la ley federal del trabajo en materia de teletrabajo y brindan un marco para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en el contexto del teletrabajo en México. En todo caso, la NOM-037-STPS-2022 y la NOM-017-STPS-2021 son normas complementarias que regulan aspectos diferentes del teletrabajo en México. La primera se enfoca en la seguridad e higiene en el trabajo en la modalidad de teletrabajo, mientras que la segunda se enfoca en la seguridad y salud en el trabajo en la modalidad de trabajo a distancia

Para México, regular el teletrabajo es una tarea imperativa y urgente; no obstante, para regular cualquier situación, es necesario que primero se haga presente. Lo mismo ocurre con los derechos digitales y el teletrabajo. De ahí que es importante considerar que La Ley Federal del Trabajo de México ha sido modificada en varios aspectos para adaptarse a las nuevas tecnologías y al teletrabajo. Algunos de estos cambios se incluyen en una reforma publicada en 2020 en la Ley Federal del Trabajo para regular el teletrabajo en México.

Esta reforma establece las obligaciones de las empresas y de los trabajadores en relación con el teletrabajo en torno a aspectos como la jornada de trabajo, pues establece reglas claras para ésta y el descanso para los trabajadores que laboran desde casa, también llamado *opting-out* (Molina, 2017; p. 258), un fenómeno que hoy en día es considerado un nuevo derecho como respuesta a las condiciones laborales actua-

les (Pérez, 2019). El origen de estas condiciones tiene su origen gracias a una reforma laboral del Gobierno Francés, la cual “posterior a un largo y difícil proceso no sólo legislativo sino social de reforma laboral, finalmente entró a ser parte del ordenamiento jurídico franco a inicios del 2017” (Naranjo, 2017; p. 50).

Si bien, se han mencionado algunas regulaciones del teletrabajo en México, hay otra serie de problemas a los cuales aún falta hacer frente; aspectos como “el aumento de la carga laboral [o] los usos prolongados de las TIC hacen que los trabajadores se expongan a ciertos riesgos psicosociales que podrían perjudicar su salud laboral” (Molina, 2021, p. 12).

En ese sentido, cuando se habla de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se refiere a aquellos “riesgos para la salud mental, física y social, ocasionados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de interactuar con el funcionamiento mental” (Rubini, 2012, 01). Para tal efecto, hay varios problemas que enfrentan las personas que trabajan desde casa en México que giran en torno a la salud mental como

incertidumbre en la actuación (mayor probabilidad de tomar decisiones erróneas; alteración de la percepción del tiempo, fatiga patológica (física y/o intelectual), desequilibrios y conductas alteradas, tanto a nivel socio-afectivo como cognitivo, estrés [aunado a] irritabilidad, problemas de concentración, trastornos del sueño, [así como] mayor tensión y descontento en el trabajo, baja autoestima, ansiedad [y] sintomatología somática propia de la depresión (Rubini, 2012, 12-13 pp.).

Razones por las cuales es “considerado como una problemática de salud pública y reconocido en la tabla de riesgos profesionales como enfermedad laboral” (Celis, Ramírez, García y Gómez, 2020, p. 03) En todo caso, aunque estos son solo algunos de los desafíos comunes que enfrentan las personas que trabajan desde casa en México, lo cierto es que pueden variar dependiendo de la industria, la empresa y la situación individual. Estas condiciones de trabajo que afectan la salud del trabajador terminan, a su vez, afectando su productividad y eficacia laboral. Razón por la cual “la gestión en la salud del trabajador se ha convertido en un elemento de vital importancia en la organización, con el objetivo de mejorar la calidad y productividad del trabajo” (Aguilar y Rentería, 2009, p. 363, en Moreno y Jiménez, 2013, p. 56).

Aunado a lo anterior, los riesgos psicosociales en el teletrabajo suponen condiciones que afectan la relación entre colaboradores y entre el colaborador y la empresa. Garcés y Finkelstein (2020) señalan, al

menos, tres aspectos sobre esto; a saber: “El teletrabajo presenta una alta exposición al riesgo de demanda laboral; [...] el teletrabajo desplaza las carencias y deficiencias de las empresas hacia los individuos; [...] las mujeres se ven expuestas a mayores niveles de riesgos psicosociales, bajo la modalidad del teletrabajo” (p. 22).

Por su parte, Igartua (2021) señala algunos de los riesgos psicosociales con mayor incidencia en el trabajo, a saber: tecno-estrés y fatiga informática, aislamiento, acoso y violencia. Los primeros están asociados al uso de las TIC y la irrupción de las tecnologías 4.0 en el mundo laboral, mientras el resto de los fenómenos refiere a aspectos relacionados a la interacción entre colaboradores. Por último, junto a problemas asociados con las jornadas laborales, se añaden las encomiendas excesivas para los trabajadores, quienes “ahogados en una lista de *cosas que hacer* [...] sienten que no están haciendo bien su trabajo” (Thiebaud, 2021, p. 17).

En suma, la revisión teórica nos muestra que, en general, todo colaborador que labore en la modalidad de teletrabajo está expuesto a situaciones que pueden poner en riesgo su salud y, específicamente en torno a su salud mental, a factores de riesgo psicosocial. En todo caso, considerando que la salud es primordial para un óptimo cumplimiento de nuestras actividades, situaciones que vulneren la salud mental de los trabajadores no sólo les afectan a ellos, sino a toda la organización y el resto de sistemas sociales relacionados, como son la familia o relaciones interpersonales. De ahí que el estudio por los factores de riesgos psicosociales en el teletrabajo sea prioritario en la agenda pública de cualquier Estado y más aún considerando que cada vez más empresas implementan esta forma de trabajo. Siendo, entonces, primordial el implementar medidas de prevención al respecto, o bien, de intervención ante las problemáticas ya presentes.

Metodología

La presente investigación se llevó a cabo en virtud de lo anterior y en aras de identificar cuáles son las experiencias que han tenido algunos colaboradores en México con respecto a situaciones laborales que violenten sus derechos en torno a exposición a factores de riesgo psicosocial. En este sentido, se trata de una aproximación descriptiva al fenómeno, mediante un enfoque cualitativo. La herramienta de recolección de información fue a partir de entrevistas semiestructuradas a personas que trabajan en modalidad *home office* y que hayan desempeñado así sus actividades desde, al menos un año.

El empleo de las entrevistas semiestructuradas como técnica de recolección de la información se debe a que ésta

posibilita abordar los temas con unos lineamientos claros y coherentes, teniendo un guión de preguntas que abarcara los temas principales a tratar durante la entrevista y a la vez permitiera flexibilidad frente a aspectos que pudieran generarse durante la misma y que fueron relevantes para la investigación, así como la posibilidad de ahondar en temas de interés, replantear alguna pregunta, reforzar sobre alguno de los hallazgos y posibilitando la reflexión sobre la realidad investigada (Jiménez y Moreno, 2013, p. 25).

En relación con esto, se plantea el uso de entrevistas semiestructuradas debido a que éstas nos permiten identificar manifestaciones del fenómeno en cuestión desde la propia experiencia del sujeto o, en este caso, participante entrevistado, toda vez que este trabajo se ubica, en términos epistemológicos, bajo el enfoque del sujeto conocido (Vasiliachis, 2006), planteando al sujeto entrevistado como un agente de discurso, cuya experiencia no necesita de un marco institucional u oficial para ser validada.

Las entrevistas semiestructuradas siguieron un guión acorde a categorías de análisis basadas en el apartado teórico al respecto de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, sin omitir que, en algunas ocasiones, las narrativas de los entrevistados llevaron a ahondar con mayor profundidad unos u otros aspectos considerados en dichas categorías, abonando mayor información para la discusión posterior, a la vez que permitieron identificar aspectos que no fueron considerados desde la construcción del instrumento de recolección de información. En cuanto a la muestra de trabajo, ésta consistió en un grupo de 5 personas, todas ellas colaboradores de empresas que migraron sus actividades de un modelo presencial a híbrido u *online*. Es decir, los participantes de la investigación trabajaban de forma presencial y, por diversas circunstancias, tuvieron que empezar a trabajar en modalidad *home office*.

Así, como primer criterio de inclusión se planteó que los participantes hubiesen tenido experiencia en la forma de trabajo presencial, aunque hoy en día se encuentren laborando vía *home office*. Por otro lado, cabe señalar que todos los participantes coincidieron en ocupar mandos altos, al menos a nivel directivo o gerencial, en las empresas donde laboran actualmente. Al respecto, vale considerar que fueron varios los giros de las empresas donde laboran los participantes de la investigación, aunque esto no se consideró relevante como criterio de diferenciación. En todo caso,

el segundo criterio de inclusión fue que laboraran de manera formal, es decir, bajo una relación contractual entre ellos y la empresa. En este sentido, la cantidad de años trabajando varió de uno a otro.

Para llevar a cabo el levantamiento de información se empleó una guía de entrevista semiestructurada acorde a la siguiente estructura:

Categoría de análisis: Condiciones de trabajo

- Primera pregunta: ¿Cómo es tu jornada laboral en teletrabajo?
- Segunda pregunta: ¿Cómo ha afectado el teletrabajo tu rendimiento laboral?

Categoría de análisis: Salud y seguridad laboral

- Primera pregunta: ¿Qué emociones sientes al trabajar bajo esta modalidad?
- Segunda pregunta: ¿Qué repercusiones ha tenido esto en tu vida cotidiana?

Categoría de análisis: Satisfacción y motivación laboral

- Segunda pregunta: ¿Has tenido ganas de renunciar?

Es importante mencionar que en toda sesión, previo al planteamiento de cada pregunta, se realizó un proceso de establecimiento de *rapport*, haciéndole saber al participante que toda la información sería tratada en carácter anónimo, confidencial y con fines únicamente de investigación. De igual forma, se hace mención de que al término de cada sesión se dejó un espacio abierto a comentarios libres por parte del sujeto para generar un cierre idóneo y para obtener la mayor información posible.

Resultados

En aras de presentar los hallazgos recogidos mediante entrevistas semiestructuradas, se recuperan aquellas narrativas de los participantes más significativas con la intencionalidad de brindar un acercamiento a las experiencias que han tenido con respecto a los riesgos psicosociales a los que están expuestos en la modalidad de teletrabajo y cómo les ha llegado a afectar, según las categorías de análisis propuestas en la metodología.

Categoría de análisis: Condiciones de trabajo

E1(H): Desde que comenzamos a trabajar así mi trabajo es mucho más cómodo, pero no por ello más sencillo. He tenido que trabajar más tiempo y a veces se complica porque aún tengo que acudir a las oficinas, dependiendo a dónde me toque. Entonces tengo que sumar el traslado, el tiempo trabajando y todas mis demás actividades. En general, mi jornada comienza desde que comienza el día y termina hasta que acaban mis pendientes- [...]. Tengo todo lo que requiero; puedo trabajar desde casa, la escuela, o a veces hasta en el tráfico. Pero creo que mucho de esto es porque yo lo he puesto de mi bolso; mi internet de hace tiempo no me habría funcionado porque es compartido entre todos en la casa. [...]. Creo que trabajo más, muchísimo más. Pero es que también yo estoy a cargo de varios departamentos; en sí, estoy haciendo el trabajo de tres personas. Y sí, la paga no está mal, pero luego ni tiempo tengo para disfrutar lo que gano. Hace poco me compré un PlayStation y es día que no lo estreno porque simplemente no tengo tiempo. Al menos de mi rendimiento mis jefes no se han quejado, pero en lo personal siento que sí estoy priorizando mi trabajo sobre otras cosas, como mi familia.

E2(M): Pese a estar en casa, mi jornada es como si fuera a trabajar. Desde las 8 estoy lista para ello. Lo malo es cuando hay cortes de mes o anuales, sobre todo ahorita con las declaraciones, porque es tanto el trabajo que tengo, que veo y ya es medianoche y en 6 horas debo estar lista para volver a trabajar. [...]. Como yo tengo un espacio para trabajar, no me quejo de eso. Tengo compañeros que les va peor; tienen que compartir una computadora entre una familia de 5 personas. Como mis niños van a la escuela y mi esposo trabaja fuera, realmente el internet no es problema, salvo en la noche y fines de semana que andan en la tele o jugando. En ese aspecto cuento con lo necesario. [...]. Y mira, por lo mismo de que hay veces que sé a qué hora empiezo pero no a qué hora termino, a veces ando muy cansada y por lo mismo las cosas no salen tan bien como deberían. Me ha pasado que esto se ve hasta el día siguiente cuando me empiezan a llamar para corregir errores de los que no estaba ni enterada. Pero si no fuera por eso, sería excelente.

E3(M): Yo no tengo una jornada como tal [risas]. Y es en serio, porque hasta parece chiste. Pero según la ley, la jornada máxima es de 8 horas, ¿no? Pues hay veces que trabajo hasta 10 o 12 horas en un solo día. Eso ya no es cumplir una jornada; es explotación. Cuando tú tienes una jornada dices ‘voy a trabajar de tal a tal hora’ pero en mi caso eso no se puede. No puedo hacer planes porque no sé con qué me van a salir en el trabajo, cuántos pendientes de emergencia ocurran o cuándo haya algo de extrema urgencia para ese momento. Creo que soy víctima de mi propio éxito [risas] porque he estado cumpliendo con los objetivos que me han ido proponiendo. Pero cumplo con ellos y salen más, y luego más. Y al final estoy haciendo mucho más trabajo del que se supone tendría que hacer, porque para eso me contrataron. Y eso hace que poco a poco deje de rendir tan bien como antes.

E4(H): Mi día inicia desde que me levanto. Tengo una agenda que me va dando recordatorios cada hora de qué hay que ir haciendo a lo largo del día. Por lo general, cuando hago *Home Office* siempre estoy coordinándome

con alguien en la oficina, entonces aunque estoy en casa, cumplo con los mismos horarios. La ventaja es que yo no tengo que aguantar ni al tráfico ni levantarme temprano. Además como me encargo de logística, siempre estoy en contacto con los chicos que están en campo. Así que sí, mi jornada y la de mis compañeros es muy similar. Lo único que extraño es la hora de la comida porque aquí como solo y cuando iba a trabajar allá estaba con todos los demás en el comedor. Ya la hora de la salida la verdad ni me fijo. A veces salgo a las 6, a las 7. Pero es lo de menos porque no tengo mucho qué hacer cuando termino. [...]. Lo que ocupo para trabajar lo tengo; de hecho hasta tengo cosas que ni uso; por ejemplo, me dieron un carro que puedo ocupar para cuando vaya a la oficina pero nada más lo tengo ahí guardado. Te digo que como están los compañeros en campo, ellos se encargan de ir de aquí para allá. El resto del equipo me lo brindaron en el trabajo, aunque sí tuve que poner de mi bolsa para ciertas cosas. Me dieron una computadora con XP, ¡imagínate! Todo el problema que tuve para la compatibilidad de archivos porque yo les pedí una computadora, pero jamás les dije que una actualizada [risas]. Y había de dos: o seguía esperando y se me juntaba el trabajo, o ponía de mi bolsa y seguía trabajando. Al final, sí cumplen con dar su parte, pero tampoco del todo. [...]. Creo que mi rendimiento siempre ha sido el mismo: se me da una meta y la alcanzamos. Lo malo es que, como te digo, no hay hora de comida. Y eso sí ha sido un problema porque a veces me fijo y ya son las 4 o 5 de la tarde y yo apenas desayuné. Entonces mientras en la oficina hacen controles de salida, yo ando quedándome dormido. Y lo he hablado con mis supervisores, que necesito un espacio libre para cubrir ciertas necesidades y sólo lo posponen. Creen que por trabajar en casa uno está más libre.

E5(H): Cada día mi jornada es diferente, pero eso tiene que ver mucho con cómo me organizo según los pendientes que tenga. Hay veces que mis días son muy tranquilos y ni siquiera debo estar mucho tiempo conectado. Basta con que me dedique unas 3 horas a mi trabajo para que salga y estar al pendiente de cualquier cosa, por si sale algún pendiente o situación extraordinaria. Pero basta con que tenga mi teléfono a la mano y así puedo andar cocinando, en el jardín o el aseo sin problema. ¡Ah! Pero hay otros días en los que ni siquiera tengo oportunidad de comer. Me la paso trabajando casi casi de sol a sol; o mejor dicho, de luna a luna porque hay temporadas en las que no trabajo desde la mañana, sino desde la madrugada y hasta la noche del mismo día. [...]. Fíjate que de eso sí no me puedo quejar. Cuando fue la migración al *Home Office* la empresa liberó muchísimo presupuesto. De hecho hoy en día no hay una oficina física, por así decirlo, todos trabajamos desde casa. Con eso que se liberó se nos dio cierta libertad para gestionarlo acorde a lo que necesitáramos para cubrir ciertas necesidades en casa. [...]. Si te hablo con respecto a mi rendimiento también te debo hablar de las metas respectivas. Y es lo mismo que te digo: si hay mucho trabajo, lo más probable es que salga algún error. Si es algo más tranquilo, lo puedo revisar muchas veces y verificar que sea correcto. En sí, mi desempeño depende de la cantidad de trabajo que tenga. Es muy fluctuante y, debido a eso, no hay mucha constancia.

Categoría de análisis: Salud y seguridad laboral

E1 (H): Últimamente, la verdad, me he sentido muy presionado. Lo que pasa es que estoy trabajando en algo y me llega otra cosa. Estoy ya a punto de dormir y me llega otra. Entonces, no hay cierta certeza con respecto a lo que tengo que hacer porque tampoco sé qué me van a pedir. A veces he tenido problemas porque por ejemplo, voy caminando y ando pensando más en la junta y los pendientes que en lo que estoy haciendo. También me he sentido cansado porque no he tenido tiempo ni de descansar, ni de tener un espacio de esparcimiento porque apenas estoy en otra cosa, me acuerdo de los pendientes que tengo. [...]. Sí me ha provocado algunos problemas; no me gusta salir mucho porque si estoy fuera me pongo a pensar en mi trabajo y ya la verdad ni disfruto las cosas. He estado durmiendo menos, comiendo mal y cosas así. La verdad, a veces siento que todo esto no vale la pena.

E2(M): Si te soy honesta, hay una parte de mí a la que le emociona. De verdad es muy retador el hecho de que no sepas qué va a pasar y estar lista para todo. Pero el problema viene cuando no estoy lista para lo que pasa porque ahí sí ya no sé qué hacer. Ya tras unos años trabajando así he aprendido que siempre hay errores y siempre hay soluciones, pero llegar de uno a otro es muy estresante. En sí, me gusta, pero también me estresa. Ando preocupada la mayoría del tiempo pero también me ha servido para hacer bien mi trabajo. Quizá sea por mi formación, pero hasta se me hace raro no estar estresada [risas] [...]. Lo que más me duele es el hecho de que aunque estoy en casa, no convivo con mis hijos. A veces siento que estoy perdiéndome de los años más valiosos de su vida hundida en el trabajo y ni hablar de con mi pareja, porque a él lo veo aun de por sí menos tiempo ya que llega hasta muy noche. Todo depende de cómo sea mi día porque a veces aunque termine temprano, termino cansada.

E3(M): Si te lo pudiera decir en una palabra sería 'estrés', pero fíjate que no es la única. Ahorita que lo pienso he tenido problemas de ansiedad últimamente. Es como si no pudiera estar sin hacer nada de mi trabajo. Siempre tengo trabajo y si no tengo, me lo invento [risas]. Y es que siempre salen pendientes del trabajo, por eso cuando no hay nada qué hacer, creo que hice mal las cosas [risas]. Creo que el trabajo me ha absorbido tanto que ya no disfruto las cosas como antes. Hay veces que me la paso trabajando más de la mitad del día y a la mañana siguiente igual hay que madrugar. También me he sentido muy de malas porque cuando le hablo a mis amigos de esto, nadie me cree. Todos piensan que como trabajo desde casa me la llevo bien tranquila pero la verdad es que no. 'Frustrada' sería la palabra, creo yo [...]. Lo que ocurre a veces es que, como estoy en casa, llevo los

problemas del trabajo a la casa. Y a veces también fuera de casa: con mis amigos y familiares. Siento que en vez de andar de fiesta o fuera, debo de regresar corriendo y ponerme a trabajar porque sé, y estoy segura de ello, que tendré pendientes en cuanto abra la computadora. Y sí he dejado de salir. Mis amigos se quejan mucho de que siempre ando al pendiente del celular y se la pasa vibrando. Creo que en lo que más me ha afectado es en mis relaciones sociales. Ya ni tengo [risas].

E4(H) No, pues me he sentido solo. Extraño mucho a mis compañeros. La verdad por eso mismo siempre ando en contacto con ellos. Son personas que conozco hace más de 10 años y de repente un día dejé de verlos. Luego sólo ando esperando a que mi celular suene y ya de ahí me agarro y comenzamos a platicar. Ando al pendiente de todo lo que pasa en la oficina, pero ya no voy por allá. ¿Sabes qué sí me ha pasado? Y sobre todo al inicio: me desesperaba trabajar así. Me decían ‘tienes junta a la l’ y prendo la computadora pero se actualiza, se trava o ya no quiere trabajar y mi junta ya empezó. La verdad esta desesperación fue lo que me hizo dar de mi propio bolso para comprar equipo necesario. Era un momento ya en el que me sentía hasta frustrado porque la verdad no tenía forma de trabajar y los jefes esperan resultados sí o sí. Pero me imagino que también tienen mucho que ver mis hábitos; trabajar con sueño o con hambre no es nada recomendable porque haces todo, pero todo lo haces mal [risas]. Eso es de lo que menos me gusta; en la oficina al menos te ven mal y te dicen ‘vete a tu casa’; aquí trabajando desde casa, ¿a dónde me mandan? [risas]. Aquí no queda de otra; me tengo que aguantar [...]. Trabajar así me ha afectado de muchas formas y no todas son malas, simplemente son cosas que pasan. Allá mínimo había con quién platicar, con quién quejarse, con quién comer. Y en casa me la paso solo. Creo que desde que trabajo así me he dado cuenta de cuán solo estoy y sé que suena bien triste [risas] pero no sé cómo explicarlo. Ya a la larga pues sí me pone triste no tener con quién hablar. Es frustrante pensar que lo único que tienes que hacer es trabajar.

E5(H): Todo depende de cuánto trabajo tenga. A veces puedo estar con mis hijos en la computadora, a veces estoy en junta mientras ayudo a mi esposa en la cocina. O sea, realmente depende mucho de mi forma de trabajo. No me pone bien o mal trabajar así, depende de qué tengo que hacer. Si es un día tranquilo, me siento muy relajado, convivo con mi familia, ando al teléfono mientras acompaño a mis hijos y cosas así. Pero cuando hay más trabajo es todo lo contrario. Me pongo de malas, ando harto por nada, me peleo con mi pareja y ya la situación es muy fea. Pero no es por ella o mis niños, es porque me siento estresado por el trabajo. Así como puedo estar muy tranquilo sin muchos pendientes, cuando los tengo me siento así como ansioso, con miedo; realmente no lo puedo explicar, pero sé que no me siento bien. Lo que me pone triste es que es mi familia quien vive con las consecuencias de mi trabajo [...]. Claro, justo como te decía: con mi familia. Y es lo peor porque yo trabajo por ellos e imagínate que estés mal con las personas por quien haces las cosas; sientes que no vale la pena, como que quieres dejar de hacerlo. Pero cuando estás bien con ellos, ves que todo vale la pena. Desvelarse, no comer bien, las ojeras, todo lo vale por ver bien a tu familia. Mi esposa es quien más me ayuda en todo. Me hace sentir que está bien lo que hago. Aunque, como te digo, eso no quita que me ha afectado mi salud, mis ciclos de sueño, mis relaciones. Pero te insisto, no es el trabajo porque sí, sino la cantidad de trabajo que tengo. Ojalá pudiera estar siempre con una medida justa de pendientes; cuando es así todo está perfecto: cumplo, termino y convivo con mi familia

Categoría de análisis: Satisfacción y motivación laboral

E1(H): Hay veces en las que sí; hay veces en las que no. Todo depende de cómo me sienta. Hay veces en las que veo que mi trabajo da fruto, pero cuando no puedo cosechar los resultados de ello, la verdad no le veo caso. Últimamente, han sido más las veces que quiero decir gracias, que las que me veo a futuro en esta empresa.

E2(M): Lo haría si tuviera una oferta con un sueldo similar o mayor. No lo pensaría dos veces. Ahorita estoy aquí porque el sueldo no es malo y hay muchos gastos, pero creo que me está saliendo más caro trabajar así que lo que gano. La verdad, sí, he tenido ganas de renunciar pero por mi familia me he aguantado. Creo que ellos necesitan más mi trabajo que yo misma.

E3(M): Sí. Sí me han dado ganas, más de las que quisiera aceptar [risas]. A veces mi trabajo me da más problemas que satisfacciones, sobre todo con mis amigos y familiares. Pero también sé que sin este trabajo no podría tener el nivel de vida que tengo. Antes pensaba que trabajar así me daría mayor libertad pero ¿de qué sirve estar en casa si no puedo disponer de mi tiempo? Al menos renunciando tendría eso, pero también tengo que comer y lidiar con gastos.

E4(H): Sí lo he pensado pero no lo haría. Además de que es mi fuente de ingresos primordial, no lo haría porque ya llevo bastante tiempo ahí. Empecé a trabajar desde que estaba en la Facultad y este trabajo significa mucho en mi vida. Creo que vale la pena. Creo que, a la larga, habrá mejores resultados si aguanto.

E5(H): Sí lo he pensado y si lo haría. Lo único que me ha detenido a hacerlo es mi familia. Pero el día en que vea a mi familia mal por mi trabajo, daré las gracias. Es importante, sí, pero no hay nada más importante para mí que ellos.

Discusión

Acorde a la información recabada en las entrevistas semiestructuradas de los participantes que formaron parte de la presente investigación y acorde a las categorías de análisis, es posible concordar con lo expuesto por Reyes, Ortega, Sevilla González y Sibaja (2022) quienes, pese a haber trabajado con una población específicamente de maestros, recuperan las principales fuentes de exposición a riesgos psicosociales en el teletrabajo, a saber,

la sobrecarga de trabajo (Rosales et al. 2022; Cabezas et al, 2022; Cerón et al, 2022; Oros et al, 2022; Tola et al. 2022; Parra et al, 2021; Cisternas, 2021), inestabilidad de internet, problemas de conectividad por el uso de diferentes herramientas digitales [...] (Rosales et al, 2022; Cabezas et al, 2022; Zúñiga et al, 2022; Cerón, 2022; Santos, 2021; Toalá, 2022; Lizondo et al, 2021; Russo, 2020), mala configuración de privacidad o interrupciones [...] (Cabezas et al, 2022; Cerón et al, 2022; Toala 2022). Asimismo, se encontró una diferencia entre género y responsabilidades, lo que se podría inferir que se debe a sobrecarga en el caso de las mujeres (p. 187).

En efecto. Todos los participantes manifestaron haber pensado en renunciar en algún momento de su trayectoria laboral vía teletrabajo debido a los factores señalados. Ya sea que se trate de situaciones en las cuales su jornada esté marcada por una sobrecarga de trabajo, debido a la cobertura de varios departamentos, a una gestión de las tareas sin planificación, o al hecho de que cubren otros puestos para que la organización ahorre en gastos, el teletrabajo se ve marcado por tal saturación que, en algunos casos, hacen dudar a los colaboradores de cuan idóneo es su trabajo, o bien, con respecto a sus resultados.

Es posible recuperar, a su vez, efectos sobre la salud en el colaborador, sobre todo del tipo emocional, como señalan Benavides, Hernández y Palacio (2019), con respecto a la sobrecarga de trabajo, pue ésta “puede llevar a algunas personas (con ciertas características) a la “adicción al trabajo”. Perturbaciones psíquicas como: la ansiedad, irritabilidad, estados depresivos, etc., originados en la fatiga mental” (p. 53), como es posible apreciar en las respuestas de los participantes quienes comentan que se pueden llegar a sentir de mal humor, deprimidos o con ánimo decaído, o bien, con problemas de ansiedad.

Aunado a lo anterior, es necesario recuperar el papel de las TIC en el teletrabajo toda vez que son la vía principal por el cual puede ejercerse. Los participantes señalaban casos en los que se sentían desahogados o frustrados y hasta en los que tuvieron que poner de su propio dinero para conseguir el material

necesario para llevar a cabo sus actividades, siendo ésta una falta a sus derechos laborales, toda vez que los empleadores son quienes deben garantizar el material necesario para ello. Ahora bien, es importante considerar que muchos colaboradores viven con su familia y, en todo caso, el uso de la red es compartido y, por lo tanto, insuficiente, lo cual repercute sobre los resultados y el desempeño laboral.

Otra cuestión para tomar en cuenta es que todos los participantes manifestaron haber tenido problemas en cuanto a sus relaciones sociales por tener que cumplir con sus actividades laborales, un problema que gira en torno a la conciliación trabajo-vida personal, como se puede apreciar por el aumento de sus costes familiares, por ejemplo, tiempo de calidad, convivencia con los miembros de su familia, o un espacio de esparcimiento, a costa de desfavorecer su desarrollo personal, profesional y estabilidad laboral (Avendaño, Orejuela y Villada, 2022, p. 104) manifestándose en el deseo por terminar relaciones de trabajo.

Aunado a la conciliación trabajo-vida, los participantes exponen que a raíz de sus actividades y la gestión de las mismas a lo largo de sus jornadas bajo la modalidad de teletrabajo se han visto afectadas sus relaciones interpersonales, ya sean familiares, de amistades o románticas, toda vez que el trabajo se torna prioridad, o bien, una intrusión en cualquier situación cotidiana.

Si bien, el teletrabajo es una opción viable para muchas empresas, los factores hasta ahora revisados recalcan su aspecto negativo y la propia calidad del mismo, marcada por “el estrés causado por la sobre exposición a las actividades y comunicaciones mediadas por las TIC” (Oleaga, Carrillo, Gamboa y Franco, 2022, p. 192), por ejemplo, “la poca preparación en el manejo de las TICs” (Calle, 2021, p. 05), su mal funcionamiento o la falta de recursos tecnológicos para cumplir con sus tareas, conocido como tecnoestrés.

También es importante mencionar que quienes laboran bajo la modalidad de teletrabajo suelen ser violentados en cuanto a sus derechos laborales debido a la jornada con la que deben cumplir. Efectivamente, en las entrevistas los participantes llegaron a hablar de jornadas de hasta más de 12 horas laborando, lo cual es un riesgo a la salud pues, en efecto, los colaboradores “que suelen pasar largos periodos de tiempo, más de 8 horas diarias frente a pantallas de visualización de datos, pueden desarrollar gradualmente traumas acumulativos cuando mantiene la misma postura” (Tejada y Reyes, 2021, p. 03). Si bien, los participantes no mencionaron problemas con respecto

a dolores musculares, sí están expuestos a dicho riesgo.

Ahora, bien, es importante señalar que el hecho de estar por periodos de tiempo prolongados frente a una computadora o conectados realizando actividades laborales no implica, necesariamente, mayor producción ni mejor rendimiento; la gestión individual del tiempo en jornadas laborales que no tienen delimitado un inicio ni fin específico puede dar lugar o a una sobrecarga de trabajo, o bien, a que se trabaje poco, “causando un desequilibrio en la percepción del individuo, entre la demanda que tiene y su capacidad de respuesta” (Moscoso, 2020, p. 07), aunado a los materiales o recursos con los que cuente para llevarlos a cabo. De ahí que los pendientes sean tan recurrentes en las narrativas de los participantes. Misma situación que puede afectar la productividad o eficacia de los procesos o tareas a las cuales se dedican; en efecto, la excesiva cantidad de información a procesar puede alterar la ejecución y la productividad de los trabajadores (Díaz, 2013 en Bravo, 2022, p. 30).

Otro factor de riesgo psicosocial tiene que ver con la “distribución en horarios de alimentación en aras de no generar desórdenes alimenticios que puedan acarrear problemas de salud” (López, Mosquera y Nieto, 2014, p. 35) ya que, como se pudo apreciar en las entrevistas, los participantes manifestaron que debido a la carga de trabajo que tienen, no hay posibilidad de establecer un horario específico ni de descanso ni para alimentarse, lo cual es, además de una amenaza para la salud, una violación a los derechos laborales de los colaboradores a lo largo de su jornada.

Si se toman en cuenta todas estas consideraciones con respecto a los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos los colaboradores que laboran bajo la modalidad de teletrabajo, es posible entender las razones por las cuales los participantes han considerado renunciar, considerando que trabajar en esta modalidad afecta varias esferas de su vida y que, de no ser por el sueldo que perciben, ya lo habrían hecho.

En este sentido, los participantes son conscientes de los riesgos a los que están expuestos y las consecuencias que éstos tienen sobre su vida cotidiana; no obstante, también es posible apreciar que son conscientes de la necesidad por mantener su trabajo, principalmente debido a los ingresos que de él obtienen, tratándose más de una cuestión de necesidad que de gusto, motivación o satisfacción laboral.

Referencias

- Avendaño, M., Orejuela, J., y Villada, I. (2022). *Capítulo 3: comportamientos del líder que facilitan la conciliación trabajo-vida personal y familiar: el caso de una empresa de tecnología en la ciudad de Bogotá*, en Orejuela, J, García, M. y Villada, I. (Coords). *Psicología de las organizaciones y del trabajo*. Apuntes de investigación III. Fundación Universitaria CEIPA.
- Beltrán, J. y Carvajal, A. (2019). Agotamiento profesional en personal de enfermería y factores de riesgo psicosocial. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(4).
- Benavides, D., Hernández, M. y Palacio, C. (2019). *Identificación de los riesgos psicosociales en los empleados de teletrabajo SUTEX Internacional* [Trabajo de Grado]. Corporación Universitaria UNITEC.
- Bizberge, A., y Segura, M. (2020). Los derechos digitales durante la pandemia covid-19 en Argentina, Brasil y México. *Revista de Comunicación*, 19(2).
- Bravo, S. (2022). *Factores de riesgo psicosocial y carga mental de trabajo en los Teletrabajadores de CLIMEC S.A.* [Trabajo de grado]. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas.
- Calderón, G., Serna, M., y Zuluaga, J. (2013). Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial: su incidencia sobre gestión humana en las organizaciones. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 9(2).
- Calle, A. (2021). *Factores de riesgo psicosociales asociados al teletrabajo en trabajadores de una institución financiera* [Trabajo de Especialidad]. Universidad internacional SEK.
- Ceballos, P., Valenzuela, S. y Paravic, T. (2014). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Avances en Enfermería*, 32(2).
- Celis, J., García, H., Gómez, F., y Ramírez, L. (2020). *Riesgos psicosociales por teletrabajo* [Trabajo de grado]. Institución Universitaria Politécnico Gran-colombiano.

- Charria, H., Sarsosa, V., y Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4).
- Coronado, I. y llanos F. (Coords.). (2020). *Home office. La nueva revolución industrial*. Wolters Kluwer.
- Cruz, M. (2021). Derechos digitales en México. *European Journal of Privacy Law & Technologies*, 2021(1).
- Gamboa, P., Oleaga, M., Carrillo, F., y Franco, S. (2022) *Cap. 6. Teletrabajo y calidad del empleo: una perspectiva multidisciplinar*, en Orejuela, J, García, M. y Villada, I. (Coords). *Psicología de las organizaciones y del trabajo*. Apuntes de investigación III. Fundación Universitaria CEIPA.
- Garcés, M., y Finkelstein, R. (2020). *Riesgos psicosociales y teletrabajo*. Centre For Research On Work Disability Policy.
- González, S. (2022). *Recomendaciones desde el derecho laboral para la comprensión del teletrabajo y sus alcances en los trabajadores del sector tecnología durante el 2022*. [Tesis de grado]. Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.
- Goñi, J. (2017). *Nuevas tecnologías digitales, poderes empresariales y derechos de los trabajadores: análisis desde la perspectiva del reglamento europeo de protección de datos de 2016*. [Conferencia]. Parainfo “Ernesto Martínez”, Universidad de Castilla, La Mancha.
- Igartua, M. (2021). Teletrabajo y riesgos psicosociales: la imperiosa necesidad de reforzar la tutela preventiva. *Trabajo, Persona, Derecho Y Mercado*, 3.
- López, E., Mosquera, H., y Nieto, E. (2014). Condiciones de seguridad y salud laboral identificadas en trabajadores bajo la modalidad de teletrabajo en Popayán, Cauca, Colombia. *Libre empresa*, 11(2).
- Martínez, R. (2012). El teletrabajo como tendencia del mercado laboral. *Retos*, 2 (4).
- Molina, E. (2021). *Teletrabajo y los Riesgos Psicosociales en la Salud de los Trabajadores*. [Trabajo de Grado]. Universidad San Gregorio de Portoviejo.
- Molina, Cl. (2017). Jornada laboral y tecnologías de la infocomunicación: “Desconexión digital”, garantía del derecho al descanso. *Temas laborales*, 138.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57.
- Moreno, N. y Jiménez, C. (2013). *Riesgos psicosociales en el teletrabajo* [Tesis Doctoral], Universidad EAFIT.
- Moscoso, O. (2020). *Factores de riesgo psicosociales de los colaboradores en el ámbito del teletrabajo de los últimos 10 años: una revisión de la literatura científica* [Trabajo de grado]. Universidad Privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud.
- Naranjo, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *CES Salud Pública*, 2(1).
- Naranjo, L. (2017). Vicisitudes del nuevo derecho a la desconexión digital: un análisis desde la base del derecho laboral. *Saber, ciencia y libertad*, 12 (2).
- Ortiz, A. (2013). Factores de riesgo psicosocial en una industria alimenticia de la ciudad de Cali. *Pensamiento Psicológico*, 11(1).
- Pedraza, A. (2021). *Relaciones laborales emergentes por uso de las tecnologías digitales en el marco de la legislación laboral colombiana en el año 2021, en el estudio del “Caso Rappi”*. [Trabajo de Grado]. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales.
- Pérez, A. (2019). La desconexión digital en España: ¿un nuevo derecho laboral? *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 52.
- Reyes, F., Ortega, M., Sevilla, M., González G., Sibaja, B. (2022) *Fatigue and telework in Latin America teachers. An urgent need for study*. En Espejo, C., Chacon, E., López, I., López, F. y Vega, E., (eds.) *Ergonomía ocupacional, investigaciones y soluciones*, Vol. 15. SEMAC.
- Ramírez, E., Echerry, D., Vargas, N., Aguilar, C. (2019). *Los riesgos psicosociales en la educación básica: una perspectiva desde la norma oficial mexicana*. En Franco, S. y Escudero, E. (Eds.). *El presente del futuro del trabajo I*. Psicología y

Organización del Trabajo XVI. Universidad de la República.

Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿nuevos tiempos, nuevos riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3).

Romero, M. (2020). Teletrabajo: modalidad en expansión. *Enfoques jurídicos*, 2.

Rubbini, I. (2012). *Los riesgos psicosociales en el teletrabajo*. VII Jornadas de Sociología de la UNLP. Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.

Rubio, M., y Gómez, V. (2018). Factores psicosociales en el trabajo. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 8 (2).

Ruíz, R., Pérez, O., González, S, y Díaz, G. (2022). *Fatigue and telework in Latin America teachers. An urgent need for study*. En *Ergonomía Ocupacional: Investigaciones y Aplicaciones*. Sociedad de Ergonomistas de México.

Sánchez, M. (1993). El trabajo nocturno como factor de riesgo psicosocial. *Avances en Enfermería*, 11(2).

Secretaría de Trabajo y Previsión Social (2022). *Proyecto de Norma Oficial Mexicana: PROY-NOM-037-STPS-2022, Teletrabajo, Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Diario Oficial de la Federación.

Tejada, C. y Reyes, I. (2020). Teletrabajo, impactos en la salud del talento humano en época de pandemia. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*. 11 (2).

Thiebaud, A. (2021). *Riesgos psicosociales del trabajo* [Tesis de Maestría]. Universidad Pontificia Comillas.

Vasilachis, I. (2006). *Estrategias De Investigación Cualitativa*. Vol. I. Gedisa Editorial.