



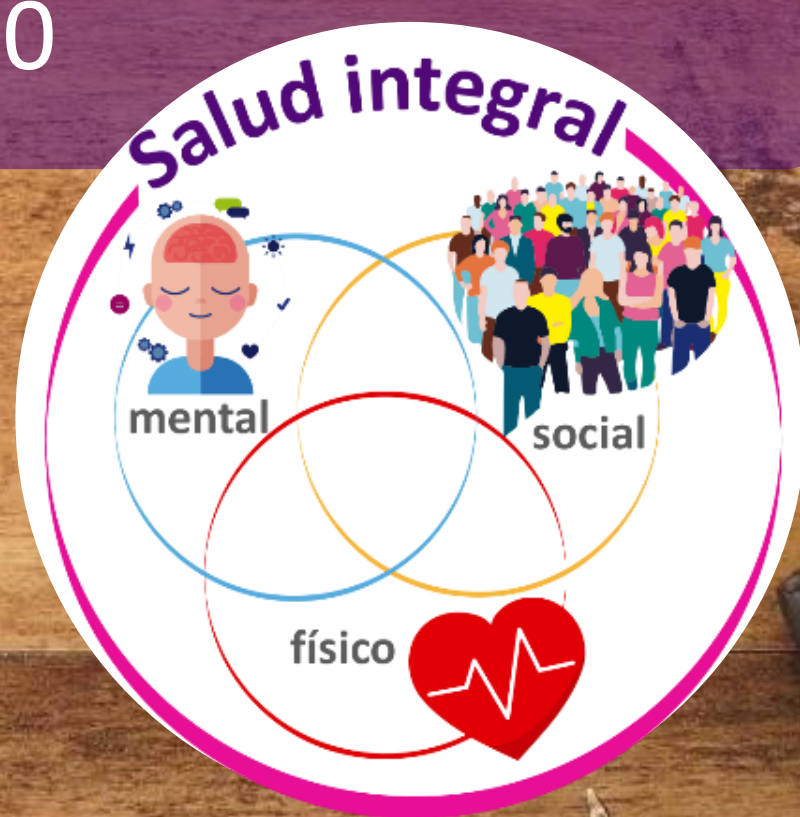
ist

Tu mutualidad!

Guía preventiva

Factores psicosociales en el teletrabajo

Instituto de Seguridad del Trabajo
2020



Nueva ley de teletrabajo: un desafío para la salud mental y el bienestar laboral



Durante los últimos años hemos sido testigos y protagonistas de una verdadera revolución tecnológica. Las comunicaciones son cada vez más instantáneas y el acceso a la información se ha incrementado considerablemente. Asimismo, la emergencia de las redes sociales y los medios de comunicación virtuales han generado nuevos espacios de encuentro, comunidad y relacionamiento.

De igual forma, el mundo del trabajo no ha estado ajeno a dichos cambios, y hemos visto cómo durante los últimos 30 años muchas economías en desarrollo, Chile incluido, han transitado amparados en ellas hacia el sector de servicios, lo cual ha implicado cambios en la naturaleza misma del trabajo y el tipo de exigencias requeridas, pasando desde las de tipo “físicas”, hacia las “cognitivas” y/o “emocionales”.

Sumado a lo anterior, la situación de pandemia por COVID-19 ha suscitado que muchas de las labores que se llevan a cabo en las organizaciones se realicen actualmente desde el propio domicilio del trabajador; una medida que en muchos casos responde a la contingencia y no fue planificado por las empresas y organizaciones.

Todo esto ha generado nuevos desafíos para las organizaciones, así como posibles riesgos y efectos en la salud de sus trabajadores, en su bienestar, salud mental y calidad de vida.

Con la aprobación de la nueva ley de teletrabajo, muchas organizaciones implementarán de manera permanente esta modalidad laboral, la cual creemos que se trata de un cambio profundo a nivel cultural, el cual requiere la adquisición y desarrollo de nuevas competencias y hábitos de cuidado, tanto a nivel de altos directivos, gerentes, jefaturas, así como de los trabajadores.

Este proceso no sólo implica entregar información o dar a conocer protocolos, procedimientos y acciones concretas para el cuidado de la salud mental en el teletrabajo, sino que darles sentido y propósito, así como a todas las medidas que se tomen para la adquisición progresiva de estos nuevos comportamientos.

Por todo lo anterior, ponemos a su disposición la presente guía, la cual es un material de orientación para la gestión respecto al cuidado de la salud mental y del ambiente psicosocial para los trabajadores que se encuentran realizando labores de teletrabajo o trabajo a distancia.

Este proceso no sólo implica entregar información o dar a conocer protocolos, procedimientos y acciones concretas para el cuidado de la salud mental en el teletrabajo, sino que darles sentido y propósito

¿Qué es el “teletrabajo” y el “trabajo a distancia”?

“El Teletrabajo es la forma de organizar y realizar el trabajo a distancia, mediante la utilización de tecnologías de información y comunicación (TIC) en el domicilio del trabajador” (OIT)

Si bien son conceptos similares, vale la pena diferenciarlos desde el punto de vista de la normativa chilena vigente.

Trabajo a distancia:

“Aquel en el que el trabajador presta sus servicios, total o parcialmente, desde su domicilio u otro lugar distintos de los establecimientos, instalaciones o faenas de la empresa.”

Teletrabajo:

“Aquel en que los servicios son prestados mediante la utilización de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones, o si tales servicios deben reportarse mediante estos medios.”

D.S. N° 18 Reglamento de Teletrabajo



“Los trabajadores que se desempeñan bajo la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo tienen iguales derechos y obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, que cualquier otro trabajador, con las adecuaciones que deriven estrictamente de la naturaleza y características de esa modalidad”

Artículo 152, letra “G” del Código del Trabajo.

Características del teletrabajo

El teletrabajo trae consigo nuevos desafíos para el mundo laboral, tales como:

- El uso intensivo de tecnologías de la información y de comunicaciones.
- Habilidades laborales y competencias que cobran aún mayor relevancia en la modalidad de teletrabajo. (Autonomía, autodisciplina, capacidad de trabajo en multitarea, entre otras).
- El tránsito de entornos físicos a entornos virtuales, con las respectivas exigencias psicológicas y sensoriales que ello implica.
- Los trabajadores ahora se encuentran separados físicamente, ello trae menores instancias de interacción social espontánea.
- Se debe hacer frente a distintas modalidades de comunicaciones. Pueden ser al mismo momento o en horarios diferidos.
- Se hace necesario establecer límites entre el trabajo y la vida familiar/personal, ya que ambos se desarrollan en el mismo lugar.



Así también, el teletrabajo puede tener efectos en la salud y el bienestar de los trabajadores, ya sea en forma positiva o negativa.

Algunos efectos positivos:

- Mayor autonomía.
- Identificación y compromiso con la organización.
- Menores índices de rotación.
- Mejoras en el desempeño laboral.
- Mayor fidelización de los trabajadores.
- Promover la inclusión de trabajadores(as) en situación de discapacidad.
- Menores tiempos de traslado.
- Mayor balance vida personal-trabajo.

Algunos efectos negativos

- Sensación de aislamiento.
- Estrés derivado del manejo de sistemas informáticos (tecnoestrés).
- Posible disminución de instancias de reconocimiento al trabajo realizado.
- Menor posibilidad de sobresalir y de desarrollo de carrera.
- Mayores exigencias de adaptabilidad.
- Menos instancias para expresar la creatividad.
- Posible efecto dispar de adaptación al teletrabajo. No todos los trabajadores se adaptan al teletrabajo de igual manera.
- Posibles conflictos familiares debido a la necesidad de autogestionar los tiempos de trabajo.

¿Qué obligaciones tienen los empleadores en relación al cuidado de la salud mental?

Obligaciones por parte del empleador

Para la protección y el cuidado de la salud de los trabajadores que se desempeñan en modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia, en abril de 2020 el Ministerio del Trabajo y Previsión Social aprobó mediante el Decreto Supremo N° 18, el “Reglamento que establece las condiciones específicas de seguridad y salud en el trabajo para quienes prestan servicio en la modalidad de trabajo a distancia y de teletrabajo”, el cual establece:

- Obligación de gestionar los riesgos laborales.
- Capacitar a los trabajadores sobre los riesgos del teletrabajo.
- Establecer una matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos e instrumentos de evaluación.
- Informar los riesgos laborales a los trabajadores.
- Establecer un programa de trabajo preventivo y evaluarlo de manera periódica.
- Proveer de elementos de protección personal.
- Incorporar estos riesgos en el Reglamento interno de orden, higiene y seguridad.
- Establecer medidas de control y vigilancia de los riesgos.
- Acatar las medidas prescritas por el OAL.
- Respaldar la información sobre la gestión de los riesgos laborales.

Por otro lado, el reglamento replica la obligación general de todo empleador de “tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y la salud de los trabajadores”, contenida en el artículo 184 del Código del Trabajo.

De este modo, el deber que pesa sobre el empleador respecto de sus trabajadores en modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, **deriva de esta obligación general.**

Principales obligaciones del empleador:

Evaluar los riesgos: Aplicar a los trabajadores una encuesta de autoevaluación.

Gestionar los riesgos: Informarlos, establecer un programa de trabajo, medidas, entre otros.

Mejora y control: actividades para evaluar que las acciones realizadas dan cuenta de una gestión apropiada del riesgo.

Principales factores psicosociales en el teletrabajo

ist

Exigencias psicológicas del trabajo



¿Qué es(son)?

Tiene que ver con la cantidad de trabajo y el tiempo para ejecutarlo, la complejidad de las decisiones que se toman en el trabajo y el desgaste emocional que éste pudiera provocar.

¿Cómo o cuándo nos puede afectar en el teletrabajo?

- Cuando la planificación de las tareas no permite que se puedan realizar durante la jornada.
- Que el trabajo implique una carga emocional muy alta y no posible de gestionar.
- Tener que mantener un nivel de concentración muy alto o sin pausas por mucho tiempo o tener que tomar decisiones complejas constantemente.
- Cuando el ambiente físico no permite realizar el trabajo de manera tranquila. (Ej. Ruido, orden, equipamiento, entre otros.)

Trabajo activo y desarrollo de habilidades

¿Qué es(son)?

Se relaciona con el nivel de autonomía que tiene un trabajador para realizar sus funciones y la posibilidad de decidir cómo hacer ciertas labores. Además, la importancia otorgada por las personas hacia las tareas que realiza y a la organización.

¿Cómo o cuándo nos puede afectar en el teletrabajo?

- Cuando no tenemos cierto margen de decisión sobre cómo realizar las labores o los tiempos en que se realizan.
- Cuando por estar en teletrabajo se perciben menos posibilidades de desarrollo o postular a mejores cargos, entre otras.
- Cuando el trabajo se vuelve monótono o sin un sentido claro.
- Cuando sentimos como poco relevante nuestro trabajo.



Apoyo social y calidad del liderazgo



¿Qué es(son)?

Es la adecuada información respecto de las labores y la existencia de espacios de interacción y apoyo entre trabajadores, así como el apoyo de los superiores.

¿Cómo o cuándo nos puede afectar en el teletrabajo?

- Cuando no tenemos la posibilidad de interactuar en ningún momento con nuestra jefatura o compañeros de trabajo, o no nos sentimos apoyados por estos.
- Cuando existen situaciones de acoso laboral o sexual.
- En el caso que no tengamos claros nuestros roles o las tareas que debemos realizar
- Cuando debemos hacer tareas contradictorias o en contra de nuestros principios.



Compensaciones

¿Qué es(son)?

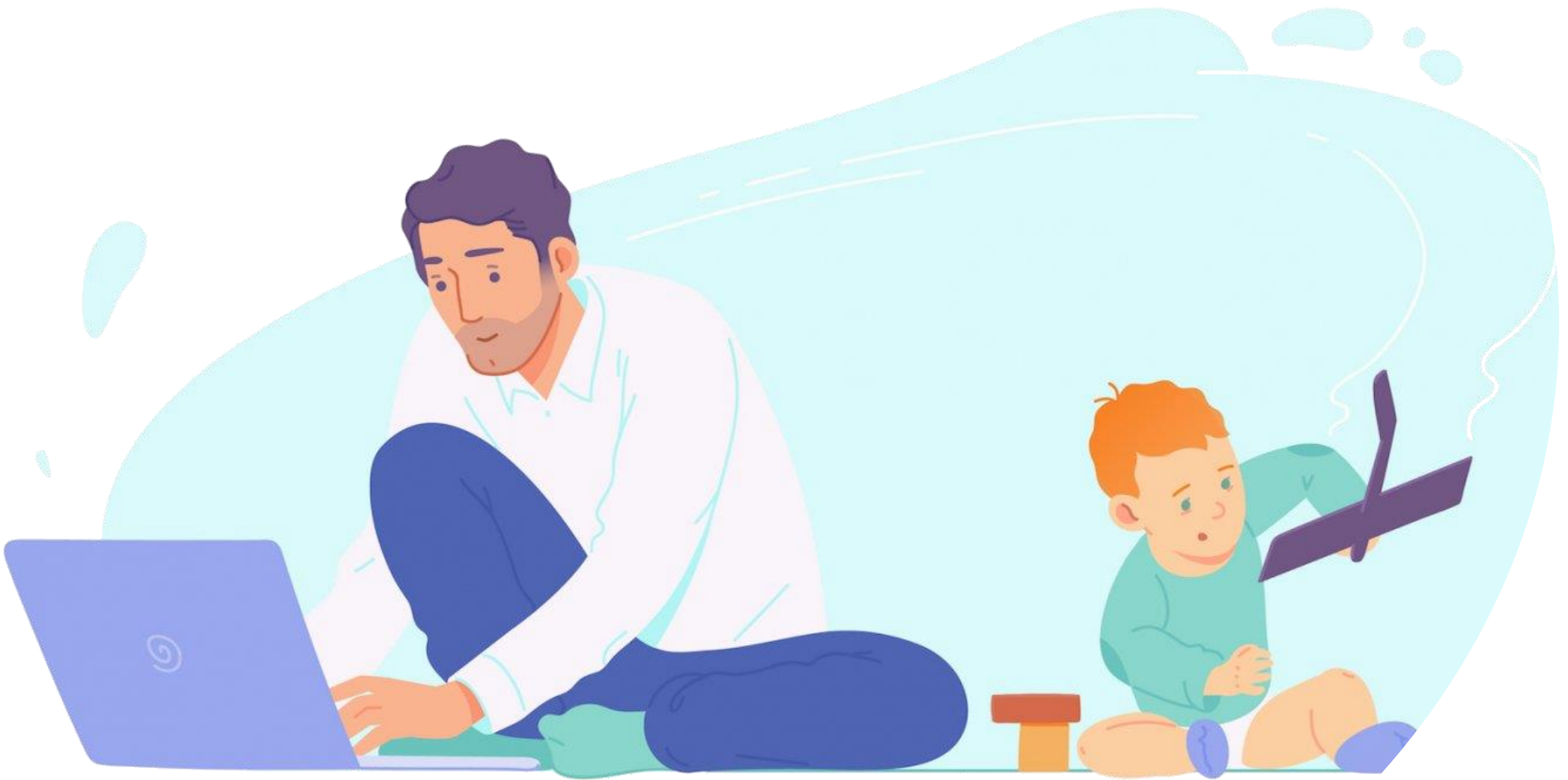
Es la retroalimentación y el reconocimiento entregado por la organización a las labores de los trabajadores y la percepción de seguridad y estabilidad del cargo, funciones y relación contractual.

¿Cómo o cuándo nos puede afectar en el teletrabajo?

- Cuando no se recibe retroalimentación del trabajo realizado.
- En el caso que no se den instancias de reconocimiento (formal o informal).
- Si el trabajo nos hace sentir inseguros o si se cambian constantemente las tareas sin previo aviso.
- Cuando hay percepción de inestabilidad laboral.



Doble presencia (balance vida familiar/personal y laboral)



¿Qué es(son)?

Tiene que ver con el equilibrio y la posibilidad de compatibilizar el trabajo con nuestra vida personal y familiar.

¿Cómo o cuándo nos puede afectar en el teletrabajo?

- Cuando el trabajo no nos permite realizar otras actividades, incluso durante nuestro tiempo libre.
- Cuando tenemos muchas preocupaciones por tareas domésticas.
- Cuando el trabajo afecta nuestras relaciones familiares o viceversa.
- Cuando no se respeta el derecho a desconexión de 12 horas continuas.





¿Cómo gestionar los
riesgos psicosociales
en el teletrabajo?

ist

¿Cómo gestionar los riesgos psicosociales en el teletrabajo?

1. Encuesta de autoevaluación de riesgos en el teletrabajo y MIPER*

Cada organización que acuerde con sus trabajadores la modalidad de teletrabajo, **debe aplicar una encuesta** de autoevaluación de riesgos asociados al teletrabajo y, posteriormente, analizar dicha información e **implementar medidas** para su prevención o mejoramiento, por medio de una “matriz de

identificación de riesgos y evaluación de peligros” (*MIPER).

Para lo anterior, el **IST pone a disposición de sus empresas adherentes una encuesta de autoevaluación**, que debe ser contestada por cada trabajador que realice o se vaya a incorporar a dicha modalidad. Estos tendrán un **plazo máximo de 10 días hábiles** para hacer devolución del instrumento.

Instrumento IST autoevaluación de riesgos en el teletrabajo

N°	Ítem	Sí	No
1	El lugar de trabajo se encuentra ordenado y libre de obstáculos para el tránsito.		
2	El lugar de trabajo está libre de objetos que puedan caer desde una repisa o mueble de pared.		
3	El sistema eléctrico y equipos se encuentran en buen estado (enchufes, interruptores, conexiones, etc).		
4	Tomo los resguardos necesarios al manipular bebidas calientes durante mi jornada de trabajo.		
5	La superficie de trabajo es suficiente para acomodar los elementos necesarios y alcanzarlos cómodamente, así como también para estirar mis pies bajo ella.		
6	La silla utilizada me permite apoyar cómodamente la espalda, que mis codos queden a la altura del teclado, disponer mis rodillas en un ángulo de 90° o superior y apoyar mis pies en el suelo (o en un apoya-pies).		
7	La pantalla se encuentra a 50 cm. aprox. y el borde superior de ésta se encuentra a la altura de mis ojos.		
8	Dispongo de auriculares para hablar por teléfono.		
9	Puedo realizar pausas de 5 minutos por cada hora de trabajo para cambiar de postura y hacer estiramientos.		
10	Las condiciones de iluminación me permiten la lectura sin dificultad de documentos en papel y/o computador.		
11	La planificación de las tareas me permite realizarlas en los tiempos definidos de acuerdo a la naturaleza de mi trabajo.		
12	De acuerdo a los requerimientos del trabajo, puedo influir en cierto grado sobre los tiempos, métodos y forma en que realizo mis labores.		
13	En mi organización existen instancias de interacción y apoyo con compañeros de trabajo y/o jefatura directa durante la jornada laboral, basadas en el respeto y el buen trato.		
14	Cuento con información respecto a los objetivos y/o metas asociadas a mis labores y recibo retroalimentación respecto a estas.		
15	En general, tengo la posibilidad de equilibrar mis responsabilidades laborales, personales y familiares.		
16	Dispongo de un periodo diario de desconexión asegurado de al menos 12 horas.		

IMPORTANTE: La matriz debe ser notificada a IST dentro de los 3 días posteriores a su confección.

Consulta a tu asesor IST para obtener el formato de la matriz y de la encuesta, para hacer entrega de la matriz, así como obtener material adicional sobre la implementación del teletrabajo.

¿Cómo gestionar los riesgos psicosociales en el teletrabajo?


2. Medidas por parte de los empleadores para la intervención de los riesgos psicosociales en el teletrabajo.

Dado que cada organización es distinta a otra, los posibles riesgos psicosociales, así como las medidas a implementar, variarán según la cultura organizacional y preventiva, la estructura, valores, misión y visión de la organización.

No obstante, en la generalidad de los casos, las medidas deben apuntar primordialmente a **reducir o eliminar los riesgos psicosociales en el teletrabajo**, teniendo como principios:

- Evitar el aislamiento y posibilitar la interacción entre trabajadores o de estos con sus jefaturas.
- Promover claridad y variedad de las tareas.
- Propiciar la conciliación entre el trabajo con la vida personal y familiar.
- Promover el cumplimiento de los tiempos y jornadas de trabajo.
- Reconocer el trabajo realizado y posibilitar el desarrollo de las personas.
- Establecer instancias para levantar inquietudes que puedan tener los trabajadores en sus espacios personales.
- Velar por el cumplimiento del “derecho a desconexión.”





Recomendaciones para desarrollar un teletrabajo efectivo

ist

¿Qué pueden hacer las organizaciones?

El teletrabajo implica un gran desafío para las organizaciones que implementen esta modalidad, requiriendo que se desarrollen iniciativas integrales para velar tanto por el cumplimiento de sus objetivos, como para cuidar la salud y la calidad de vida de sus trabajadores.

A nivel de la organización del trabajo, considera las siguientes iniciativas:

- En la medida de lo posible, facilita la interacción entre compañeros de trabajo (también con jefaturas) y evitar así eventuales situaciones de aislamiento.
- Dado que la mayor parte de las comunicaciones serán por medios electrónicos, es muy importante que las organizaciones promuevan una comunicación efectiva y resolución de conflictos entre compañeros o con jefaturas.
- Capacitar o facilitar las instancias para que los trabajadores soliciten orientación sobre el uso de los sistemas informáticos que utiliza la organización para el teletrabajo.
- Mantener informados a los trabajadores y generar instancias para que estos puedan aclarar posibles dudas sobre tareas y funciones, de ellos o sus equipo de trabajo.
- Promover que jefaturas retroalimenten a los trabajadores respecto del desempeño obtenido.
- Generar vías para que los trabajadores compartan y difundan aquellas prácticas que les han servido para realizar el teletrabajo, potenciando la creatividad e innovación de los demás miembros de la organización.
- Y en general, promover un ambiente de trabajo virtual grato y saludable, respetando horarios y un trato cordial.



Recomendaciones de cuidado para las jefaturas



Rol de las jefaturas

Las jefaturas tienen un rol clave para mediar entre los requerimientos de la organización y el bienestar laboral de los trabajadores. Es por ello que a este nivel puedes considerar las siguientes iniciativas:

- Infórmate y orienta a los trabajadores sobre las medidas de seguridad que se deben tener en consideración para desarrollar el teletrabajo.
- Establece objetivos comunes entre los integrantes del equipo y facilita que los trabajadores tengan autonomía para alcanzar las metas definidas.
- Utiliza mecanismos de comunicación en directo (videoconferencias) y asincrónicos (correos electrónicos, pizarras creativas) para que el equipo sea eficiente en el desarrollo de las tareas.
- Considera las fortalezas de los integrantes del equipo y permite que cada uno pueda aportar al logro de los objetivos.
- Conversa de las preocupaciones que tu equipo puede tener respecto al desarrollo de sus labores y retroalimenta sobre la forma en que cada integrante está participando.
- Revisa necesidades particulares que los integrantes del equipo puedan tener, tales como el cuidado de familiares y del hogar, y vela por la desconexión luego de la jornada laboral.
- Cuida tu salud física y mental, comparte la preocupación por conciliar la vida personal y familiar con el trabajo. Es importante ser un “referente del cuidado” para el equipo.

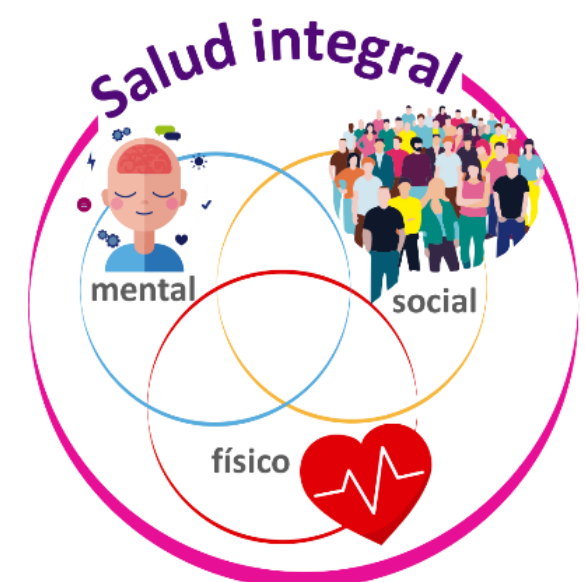
Recomendaciones de cuidado para trabajador@s

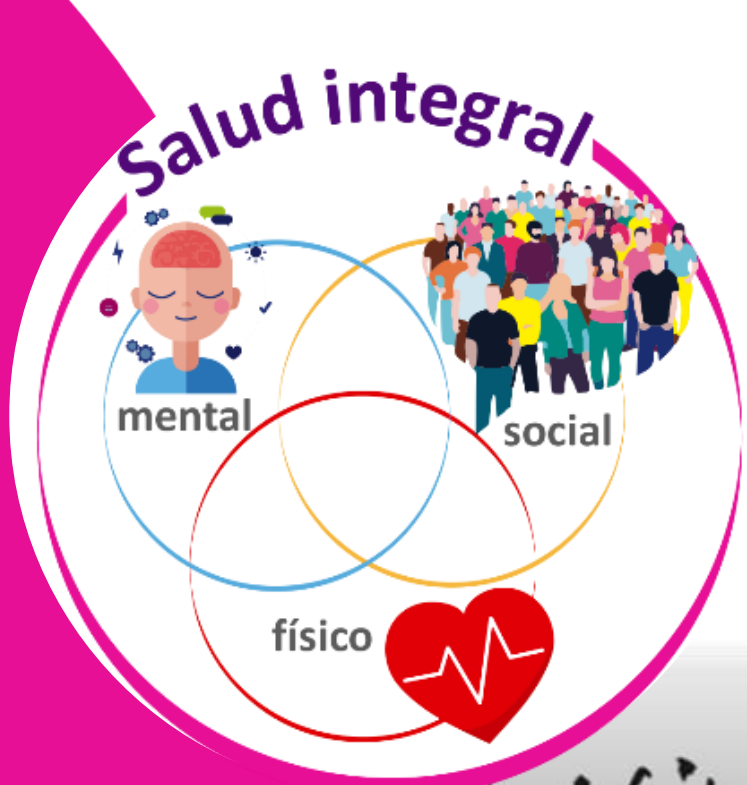
¿Qué puedo hacer en concreto para cuidar mi salud mental?

Trabajadoras y trabajadores tienen un rol fundamental en la gestión de los factores psicosociales en el teletrabajo, tanto para cuidar su propia salud, los vínculos, el apoyo social y la calidad de vida.

- El primer paso es disponer de un espacio que te haga sentir en tu propia oficina. Puedes personalizarlo según tu estilo, para que te haga sentir cómodo(a) y seguro(a).
- Trata que el espacio físico que elijas se encuentre separado del resto del hogar, para así diferenciar entre actividades laborales de las domésticas, y de este modo, armonizar tu vida personal y familiar con el trabajo.
- Mantén tu espacio de trabajo limpio, ordenado y utiliza los implementos de apoyo ergonómico para tus funciones.
- Procura que las condiciones de ventilación e iluminación sean las adecuadas.
- Aún cuando se trabaje desde nuestro hogar, es importante que respetes tus horarios de entrada, salida y de colación, así como el de los demás miembros de tu familia.
- Organiza tu jornada laboral. Conversa con tu familia y demás integrantes del hogar lo importante de cuidar y respetar los horarios de trabajo.
- Planifica tu día laboral, actividades y reuniones con tus clientes, pares o jefaturas y deja un margen de tiempo para posibles imprevistos que se puedan presentar (laborales o no) y que debas resolver.
- Define momentos específicos durante tu jornada para estar conectado (revisar tu teléfono, chats o redes sociales, entre otros).
- En la medida de lo posible, mantén conversaciones con tus compañeros y ofrece y recibe su apoyo.
- Haz pausas durante la jornada. Puedes hacer algunos estiramientos, escuchar música, meditar o simplemente desconectarte y dejar lo que estás haciendo unos minutos.
- Si sientes mucha tensión, puedes comenzar por tomar un tiempo para detenerte, respirar y ser consciente de lo que te está pasando.
- Recuerda que siempre es importante hacer actividad física y alimentarse de manera saludable.

¡Sigue estas recomendaciones para promover el cuidado integral y la calidad de vida en el teletrabajo!





PAUSA ACTIVA

La Vida al Centro!



¡Te invitamos a ser parte del IST y a generar acciones que promuevan el bienestar y cuidado de los trabajadores!



@istchile



@istcuidandolavida



@ist_chile



@Instituto de Seguridad del Trabajo - IST



@Instituto de Seguridad del Trabajo - IST

Tu mutualidad!



Tu mutualidad!

Guía preventiva

Factores psicosociales en el teletrabajo

Instituto de Seguridad del Trabajo
2020

