

El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo

The concept of telecommuting: aspects for health and safety in employment

| O conceito de teletrabalho: questões para a saúde e segurança no emprego |

Sara Liliana Cataño Ramírez¹, Natalia Eugenia Gómez Rúa²

¹ Fisioterapeuta. Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional. Analista de Salud y Bienestar- Suramericana. E-mail: scatano@sura.com.co

² Abogada. Especialista de la Seguridad Social y Magister en Derecho. Docente Universidad CES. E-mail: ngomez@ces.edu.co

Recibido: 13 de 2013 Revisado: Diciembre 13 de 2013 Aceptado: Abril 10 de 2014

Resumen

A partir de abordar el concepto de teletrabajo en el ámbito internacional y en la legislación interna, es posible conocer el piso jurídico nacional, así como sus alcances, los cuales deben ser conocidos e implementados en las empresas interesadas en emplear mediante esta modalidad. Haciendo este recorrido normativo se evidencian las ventajas y beneficios que trae la implementación de esta nueva forma de contratación pero a su vez algunos puntos neurálgicos de abordar, como lo concerniente a la Seguridad y Salud en el Trabajo y las metodologías requeridas para laborar en un sitio diferente al lugar de trabajo.

La seguridad y salud para los trabajadores aparece con todo protagonismo incluso antes que el tema tecnológico, finalmente será el recurso humano el que se moverá de su habitual lugar de trabajo trasladando los riesgos a diversos y diferentes lugares que no están bajo el control y administración de la empresa. La implementación requiere de programas, planes y manuales bien definidos de sistemas de gestión, definición y declaración de la cultura por el teletrabajo y el compromiso del empleador de entender la salud ocupacional desde la óptica del bienestar integral del trabajador. Hoy algunas empresas entregan información de sus avances, logrando así, hacer un aporte a la sociedad para el fomento de estrategias del empleo sano y seguro mediante la utilización del Teletrabajo y que puede ser tenida en cuenta en Colombia para el éxito de esta propuesta laboral.

Palabras clave: Salud laboral, normas jurídicas, empleo, condiciones de trabajo.

Abstract

From addressing the concept of telework in the international and domestic legislation, it is possible to know the national legal floor as well as its scope, which must be known and implemented in companies interested in employing through this modality. Making this policy path the advantages and benefits that brings the implementation of this new form of contract but turn some key points to address, as concerning Safety and Health at Work and methodologies required to work in a place are evident different workplace.

The safety and health for workers appears with all role even before the technological issue will finally be the human resources that will move your usual workplace risks moving to various different places that are not under the control and management of the company. The implementation requires programs, plans and well defined manual management systems, definition and reporting of culture teleworking and employer commitment to understand the occupational health from the perspective of comprehensive welfare worker. Today some companies provide information about their progress, achieving well, make a contribution to society strategies to promote healthy and safe employment through the use of Telecommuting and can be taken into account in Colombia for the success of this job offer.

Key words: Occupational health, enacted statutes, employment, working conditions.

Resumo

De abordar o conceito de teletrabalho na legislação nacional e internacional, é possível saber o piso legal nacional, bem como o seu alcance, o que deve ser conhecido e aplicado em empresas interessadas em empregar através desta modalidade. Fazer este caminho da política as vantagens e benefícios que traz a implementação desta nova forma de contrato, mas transformar alguns pontos-chave para o endereço, como em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho e metodologias necessárias para trabalhar em um lugar são evidentes local de trabalho diferentes.

A segurança e saúde para os trabalhadores aparece com toda papel antes mesmo da questão tecnológica será finalmente os recursos humanos que irão mover seus riscos habituais do local de trabalho se deslocam para vários lugares diferentes, que não estão sob o controle e gerenciamento de a empresa. A implementação requer programas, planos e sistemas de gestão de manuais bem definidas, definição e comunicação de cultura do teletrabalho e compromisso empregador para entender a saúde ocupacional a partir da perspectiva do trabalhador bem-estar global. Hoje algumas empresas fornecem informações sobre seu progresso, conseguindo assim, dar um contributo para as estratégias da sociedade para promover o emprego seguro e saudável através do uso do teletrabalho e pode ser tomado em consideração na Colômbia para o sucesso desta oferta de emprego.

Palavras chave: Saúde do trabalhador, normas jurídicas, emprego, condições de trabalho.

Introducción

las empresas y sus líderes, con nuevas concepciones organizacionales y laborales, de la importancia que tiene el teletrabajo para los actores de la relación laboral, entendiendo que las empresas hoy tienen la responsabilidad de alinear las necesidades laborales con las individuales. El teletrabajo ha sido objeto de diversas consideraciones, encontrándose defensores convincentes del mismo, para quienes ha sido fuente de importantes beneficios económicos y personales y otros opositores que su crítica va dirigida a que es un claro medio de explotación de los trabajadores.

El dirigir o movilizar el personal vinculado bajo esta modalidad a sus hogares como nuevo lugar de trabajo se presta para que laboren desde allí haciendo uso de sus equipos personales, muebles, sillas, teléfonos entre otros elementos de oficina que son de su propiedad y de uso incluso familiar. El empleador dentro de este nuevo contexto busca reconocer la agilidad que ofrecen las herramientas tecnológicas pero sin proyectar lo interdisciplinario que demanda el teletrabajo y entre las disciplinas se encuentra la salud ocupacional. La empresa desconoce el área de trabajo destinado en casa para ubicar la oficina, la forma en que los distribuye y sin conocer que seguridad le ofrece este espacio elegido por el candidato a teletrabajo por que no se cuenta con la orientación del empleador y menos de las administradoras de riesgos laborales, aseguradoras que desconocen de la participación de teletrabajadores en sus compañías asegurada.

Por lo tanto, se pretende en este escrito exponer como se articula los papeles de los actores de la Seguridad y Salud en el empleo con esta nueva forma laboral, desde una posición analítica del concepto de teletrabajo y las implicaciones prácticas que implica su implementación.

El teletrabajo en el ámbito internacional

La Organización Internacional de Trabajo (OIT), define el teletrabajo como “Una forma de trabajo en la cual:

a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”(1), lo cual implica concebir el teletrabajo como una manera de organizar y realizar el trabajo a distancia con la asistencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el domicilio del trabajador o en lugares o establecimientos ajenos al empleador.

A nivel mundial , la forma de ver el teletrabajo es diversa, que tiene como aspecto común ser una forma de empleo que pretende omitir una de las características tradicionales en las relaciones laborales como es la prestación presencial del servicio y conforme a lo consagrado en las legislaciones se supedita a la utilización de las denominadas tecnologías de la comunicación y la información o simplemente a otras estrategias que suplan el desplazamiento del trabajador a lugares específicos de trabajo.

En general en Latinoamérica, se encuentra como definición amplia la propuesta por Uruguay, en la que se indica que se entiende el teletrabajo como toda actividad de trabajo que a distancia pueda comercializarse por Internet ya sea para comprar o vender productos o servicios (1). Para desarrollar esta modalidad de trabajo, en estos países, donde no está claramente legislado como modalidad o alternativa de contratación, lo necesario es que la persona elabore un producto o un servicio y con el uso de un computador y del canal de conexión a Internet se encargue de su publicación en la web para subastarlo y poder así obtener el comprador; este último es quien paga por lo adquirido también conectado por la Internet y el teletrabajador despacha el producto o servicio a vuelta de correo.

En este sentido, en Uruguay y las legislaciones afines a este concepto, no necesariamente el teletrabajador tiene que ser un profesional y el teletrabajo no es una profesión en sí misma, simplemente se constituye en una modalidad más de trabajo que puede ser

transversal a varias profesiones, oficios o actividades y que se realiza en forma independiente o autónoma.

Esta figura de trabajo tiene más similitud con lo que se denomina trabajo a domicilio el cual dentro de sus definiciones tiene como características el trabajo que realiza una persona desde su hogar y donde desarrolla o elabora un producto o servicio y una vez culminado se da por terminado su vínculo laboral el cual debe ser previamente acordado en términos de tiempo de vinculación que hace referencia a la fecha de inicio y finalización del proyecto, salario y dirección del trabajador a domicilio y no tiene seguimiento o vigilancia.

Actualmente en América Latina, en países como Uruguay, en las que no se diferencia el teletrabajo con otras como el trabajo a domicilio, se entiende que no es una forma de organización laboral frente a lo que ya se han planteado propuestas para crear normas, específicamente en el país referenciado se pretende una Ley para la creación de un Comité Nacional para el teletrabajo donde el Estado lo promoverá en sus distintas modalidades, como instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación (TIC). (2). Los proyectos de ley en diversos en distintas regiones pretende solucionar la ambigüedades en sus definiciones o alcances al generarse ciertas dudas ante el trabajador que se interesa por emplearse mediante esta modalidad.

Por el contrario, en Estados Unidos, Argentina, Chile, Ecuador y Colombia cuentan con aspectos jurídicos o normativos que pretenden cambios en las relaciones laborales cuando de teletrabajo se trata. Es indiscutible que el teletrabajo tiene con gran protagonismo el componente tecnológico que lo hace posible únicamente en donde se encuentran las TIC y para comenzar con su naturaleza jurídica debieron en su momento cada uno de los países empezar por definir que el teletrabajo no es una especie de trabajo a domicilio; entre teletrabajo y trabajo a domicilio se presenta una nociva confusión de conceptos.

Sobre el asunto, es importante revisar la definición de la OIT, sobre el trabajo a domicilio, en la que se señala que “el trabajo que una persona realiza en su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador, a cambio de una remuneración, con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello, a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia económica necesario

para ser considerada como trabajador independiente en virtud de la legislación nacional o de decisiones judiciales”.(3)

En Colombia específicamente el Código Sustantivo de Trabajo, lo define de la siguiente manera: “Hay contrato de trabajo con la persona que presta habitualmente servicios remunerados en su propio domicilio, sola o con la ayuda de miembros de su familia por cuenta de un empleador.”, es decir aunque esta está regido por el contrato de trabajo el trabajador puede ejecutarlo desde su caso y con la ayuda de su grupo familiar a diferencia del teletrabajo el cual si bien es por objetivos o entregables, su relación laboral permanece con la empresa dependiendo del tipo de contrato y bajo modalidad presencial del teletrabajo en algunas ocasiones, por ejemplo cuando deba acudir a las instalaciones de la compañía bajo solicitud del jefe ya sea como parte de la jornada laboral o una reunión que requiera necesariamente de su presencia.

En un contexto general, es posible interpretarse que las dificultades para implementar el teletrabajo pueden estar cimentadas en la ausencia de la normatividad en material de teletrabajo, pues es de reconocimiento mundial el avance tecnológico, las redes de comunicación y la Internet. En la medida que se amplíen las interpretaciones o improvisaciones de quienes quieran implementarlo existirá mayor desventaja y de manera especial para el futuro teletrabajador.

En Europa concretamente en España, en el Real Decreto-Ley 3/2012, entre otros aspectos normativos de orden laboral, está el deseo de promover nuevas formas de desarrollar la actividad laboral con garantías que pueden lograrse con el teletrabajo como una particular forma de organización del trabajo que encaja perfectamente en el modelo productivo y económico que se persigue, al favorecer la flexibilidad de las empresas en la organización del trabajo, incrementar las oportunidades de empleo y optimizar la relación entre tiempo de trabajo y vida personal y familiar. Se modifica, por ello, la ordenación del tradicional trabajo a domicilio, para dar acogida, mediante una regulación equilibrada de derechos y obligaciones, al trabajo a distancia basado en el uso intensivo de las nuevas tecnologías. el 3º Congreso de la Unión Europea (Noviembre de 1996) ha insistido en la necesidad de la creación de un marco legal-laboral europeo.(4)

A continuación, se observa la diferencia de conceptos en los países de América Latina que a la fecha han regulado el teletrabajo en sus legislaciones: Tabla 1

Tabla 1. Conceptos de regulación del teletrabajo en América Latina

Pais	Concepto	Ley/Proyecto
Argentina	<p>Se aplica el Convenio 177 de OIT, extendiendo el concepto de trabajo a domicilio, ante la ausencia de marco normativo.</p> <p>A la fecha solamente el Estado de Neuquén ha definido el teletrabajo a través de la Ley 2861 de 2013 como "la realización de actos o prestación de servicios, en las que el trabajo se realiza en lugares distintos al establecimiento del empleador, mediante la utilización de todo tipo de tecnología de la información y de las comunicaciones".</p> <p>El Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social, viene trabajando el Políticas para su adecuada implementación (Ver http://www.trabajo.gov.ar/teletrabajo/)</p>	<p>Proyecto de ley 3499 de 2010 "Promoción y difusión del Teletrabajo"</p> <p>Proyecto de ley 3498 de 2010, "Régimen jurídico del Teletrabajo en relación de dependencia"</p>
Brasil	<p>No distingue entre el trabajo realizado en el establecimiento del empleador, al del empleado en la distancia siempre que se caractericen supuestos de la relación laboral.</p> <p>Los medios telemáticos e informáticos de comando, control y supervisión son equivalentes a efectos de la subordinación jurídica, significa mando personal y directo, el control y la supervisión del trabajo de otros.</p>	Ley 12551 de 2011
Colombia	<p>Forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación</p> <p>-TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo</p>	Ley 1221 de 2008
Costa Rica	Toda modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial, en virtud de la cual un funcionario público, puede desarrollar parte de su jornada laboral mediante el uso de medios telemáticos desde sus propio domicilio u otro lugar habilitado al efecto, siempre que las necesidades y naturaleza del servicio lo permitan, y en el marco de la política de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los funcionarios públicos.	<p>Decretos Ejecutivos N° 34704 de 2008</p> <p>Decreto Ejecutivo Temporal N° 35434 Teletrabajo para mujeres embarazadas.</p>
Perú	<p>El teletrabajo se caracteriza por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado 'teletrabajador', en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores.</p> <p>Son elementos que coadyuvan a tipificar el carácter subordinado de esta modalidad de trabajo la provisión por el empleador de los medios físicos y métodos informáticos, la dependencia tecnológica y la propiedad de los resultados, entre otros.</p>	Ley 30036 de 2013

No habiendo definición unánime para teletrabajo, se logran identificar claramente entre las definiciones de los países algunos términos que resultan comunes entre ellos, como la localización por que se desarrolla en un espacio físico diferente a la empresa; el uso indiscutible de las TIC, y el cambio en la organización y realización del trabajo.

Independientemente del criterio que se acoja para definir el teletrabajo y de las falencias que se presenten en la aplicación de las normas de los diferentes países, un punto crítico de esta forma de laborar se encuentra en la seguridad y salud para los trabajadores, ya que

su implementación requiere verdades Sistemas de Gestión y el compromiso del empleador de entender la salud ocupacional desde la óptica del bienestar integral del trabajador.

Seguridad y Salud en el Teletrabajo

La Seguridad y Salud en el Trabajo, como se definen en el contexto global y adoptada por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su primera reunión en 1950 y revisada en su duodécima reunión en 1995, tiene como objetivo lo siguiente:

“La finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad”.

En un Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Empleo, es indispensable tomar consideración de los cambios conceptuales y metodológicos que se han dado desde la primera definición lograda entre la OIT y la OMS en el año 1950 por que han realzado la importancia de la salud de los trabajadores para el desarrollo de los países.

Hoy se habla de la “salud de los trabajadores” para poder entender que la salud ocupacional es toda gestión que se realice principalmente en los ambientes de trabajo a favor de todos los integrantes de la organización; pero es el realmente un concepto más amplio, no sólo comprende un Sistema de Gestión, sino también la salud del trabajador fuera de su ambiente laboral.

Por ello considera, además de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, las patologías asociadas al trabajo y las derivadas de su vida fuera de su centro de trabajo(5). Este enfoque es clave para encontrar soluciones simples a la complejidad de los problemas actuales e impactar con más eficiencia las metas del programa de Gestión para la Seguridad y Salud del trabajador e incluso de las organizaciones porque las unidades se hacen más flexibles y abiertas y permiten redes de apoyo entre sus organismos interiores para que en sinergia se permitan crear normas cómodas y oportunas.

La propuesta a partir de estas consideraciones es ir más allá de las normas, que finalmente siempre serán herramientas o recursos valiosos, lo que significa interesarse menos por cumplir con un horario, asistir a la sede o instalaciones de la organización, seguimiento físico y el uso exclusivo de los equipos de cómputo del negocio; es pertinente por estas correlaciones entre los procesos de las diferentes áreas de la organización, trabajar en equipo y estimular permanentemente la participación en todos los momentos del ciclo la gestión de los riesgos propios del trabajo y que podrían afectar la salud del teletrabajador, definitivamente todos los esfuerzos están directamente asociados con la conservación de la salud, el bienestar y el equilibrio de la vida personal y laboral de las personas que trabajan en una empresa de manera presencial o a distancia.

El teletrabajo puede traer grandes beneficios a las empresas y a las personas que deciden acogerse a la modalidad del teletrabajo si se proporciona de manera correcta, pero finalmente ¿qué es lo que se debe tener en cuenta al momento de asumir esta nueva forma de laborar en una compañía?, pues en esta construcción podrían aparecer unos posibles limitantes que tiene que ver justamente con la seguridad y salud de los trabajadores y el primer error puede partir de tomarse ligeramente el asunto, cuando se requiere de todo un proceso de organización entre las áreas o dependencias implicadas, que recoja las especificidades, limitaciones y condiciones de la nueva situación (6).

En este sentido, no es entregarle un computador a la persona para que se vaya a su casa, se requiere sin duda alguna el compromiso administrativo y que haya una cultura organizacional que permita el teletrabajo. Es por eso que aún ante la presencia de una excelente dotación tecnológica esta no sería la verdadera razón para llevar a una persona a su hogar a trabajar. Se puede identificar desde un comienzo que esta modalidad de trabajo es un tema o instrumento que toca inicialmente al área de gestión humana y no las áreas de tecnología como podría pensarse originalmente.

Es en el departamento o gerencia de gestión humana donde normalmente se ubica el área responsable de la seguridad y salud en el trabajo y es desde esta dependencia donde se desarrollan acciones en esta materia para los trabajadores y también se desarrollarán para la modalidad de teletrabajo. El libro blanco del teletrabajo en su guía técnica para la prevención y actuación en seguridad y salud en el teletrabajo así lo sugiere cuando además invita a la participación de la administradora de riesgos laborales. “Esta guía ofrece los parámetros generales para que una empresa, con la asesoría de su Administradora de Riesgos Laborales, desarrolle acciones de prevención e intervención de las condiciones de riesgo presentes en el lugar de teletrabajo, siendo susceptible de ser adaptada a las necesidades y especificaciones de cada empresa y de cada sector económico”(1).

Es muy claro que el teletrabajo es todo un fenómeno en el entorno laboral por “presentar una serie de ventajas para el trabajador, como puede ser: aumento de oportunidades de trabajo, mayor flexibilidad laboral, reducción en los desplazamientos, disminución del estrés, conciliación de la vida laboral y familiar, etc.”(7), pero deberá ser mucho más claro el panorama y los planes de acción para los riesgos de la salud física y psíquica, solamente el hecho de que un colaborador en teletrabajo alargue sus horas de trabajo, revise en cualquier momento su correo electrónico, tenga menos

participación con su familia, aumente el sedentarismo y cambie sus hábitos alimenticios requerirá que la organización defina desde un comienzo una política y estándares de trabajo que prevengan estos posibles escenarios, también resultaría necesario hacer algunos cambios en el reglamento interno de trabajo.

Entonces en cuanto a los posibles riesgos por teletrabajo se deberá construir la intervención para los inconvenientes que se deriven de la aplicación del teletrabajo y del comportamiento inapropiado que asuma el teletrabajador; inconvenientes que pueden ser: “de tipo ergonómico (mala ubicación física del puesto de trabajo en el conjunto de la casa, mala equipación del espacio físico de trabajo, problemas de luz, temperatura, etc.); complicaciones con los horarios (trabajar en exceso o poco, caos en los horarios de comidas, sedentarismo, descoordinación entre el horario laboral y los biorritmos naturales del trabajador)”(7).

El programa y el plan de trabajo del área de seguridad y salud en el trabajo deben incluir a los colaboradores que estén vinculados en esta modalidad de trabajo de igual manera que están los que laboran de manera presencial. Ambos estarán enmarcados en la preservación de la salud y el bienestar, la adaptación y el funcionamiento de todos los componentes que participan en esta modalidad y entre las acciones que se programen para el cumplimiento del objetivo deberá estar el papel de la psicología por los potenciales riesgos en esta materia. Para lograr obtener el diagnóstico que requiere una empresa el área responsable de sacar el proyecto o piloto de teletrabajo podrá solicitar la presencia, acompañamiento y asesoría de la ARL con la que tenga afiliación, así como lo indica el Decreto 0884 en el artículo 9 como “Obligaciones de las Administradoras de Riesgos Profesionales. Las Administradoras de Riesgos Profesionales -ARP, en coordinación con el Ministerio del Trabajo, deberán promover la adecuación de las normas relativas a higiene y seguridad en el trabajo a las características propias del teletrabajo. Las Administradoras de Riesgos Profesionales, deberán elaborar una guía para prevención y actuación en situaciones de riesgo que llegaren a presentar los teletrabajadores, y suministrarla al teletrabajador y empleador”(8).

Otros temas que merecen revisión detalla para que no se conviertan en limitantes serían los riesgos relacionados con la salud física y psíquica entendiéndose por todo aquello que tiene relación con el ambiente físico de trabajo y las enfermedades osteomusculares, el estrés y los posibles efectos de aislamiento y mayor carga laboral. Como diría la doctora Marisa Salanova Soría “Las organizaciones saludables son aquellas que

tienen formas y prácticas de estructurar y gestionar los procesos de trabajo que hacen que sus empleados se sientan más saludables”, Salanova, 2008.

En el teletrabajo, como en casi cualquier tipo de trabajo, el entorno psicológico, las consecuencias para la salud y los niveles de estrés difieren en función de si las tareas realizadas requieren o no una gran cualificación. La segunda dimensión importante es la autonomía y el control del contenido del trabajo y los ritmos de trabajo. En la mayoría de casos, el estrés en el teletrabajo está más asociado al tipo de trabajo y a la organización del trabajo que al espacio físico (9).

Para ello la legislación colombiana nos permite apoyarnos con la Resolución 2646 de julio de 2008 en la que se define los tipos de factores psicosociales y sus relaciones. La resolución tiene por objetivo “dar los parámetros que ayuden a establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional, dando parámetros para la evaluación, prevención, estudio y manejo del citado riesgo”.(10) En ella se comprenden “los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas”(11).

En principio, el teletrabajo supone independencia y autonomía, y ofrece posibilidades de concentrar y organizar el trabajo y dosificar el tiempo según criterios personales. De acuerdo con una serie de estudios de casos, por ejemplo de compañías de seguros, la productividad aumenta significativamente. La primera referencia que podemos obtener la conseguimos con el fundador del concepto de teletrabajo o telecommuting el estadounidense Jack Nilles quien en su momento, para los años 70's dio origen a esta modalidad de “teledesplazamiento”(12) y entre los años 1973 y 1974 se encontraba laborando en la ciudad de Los Ángeles para una gran compañía nacional de seguros, época en la que los E.E.U.U. atravesaba las crisis por el petróleo, y después de 6 meses de aplicación de telecommuting los resultados no se hicieron esperar. Al año de su implementación se dio un paso potencial de \$4 millones de dólares a \$5 millones de beneficio neto anual de la empresa.(13) Entre otras ventajas, como la optimización de la productividad, se destacan la reducción en el tráfico vehicular, costos e inversión en la infraestructura de las organizaciones, usos de las nuevas tecnologías, entre otras. Estas bondades y otras como “Contribución con el medio ambiente por la disminución de contaminación y Ahorros en

desplazamientos”,(14) fueron manifestadas por la Contralora General de Antioquia, la doctora Luz Helena Arango Cardona durante su participación en el panel Experiencias Exitosas de Teletrabajo en Bogotá - Colombia desarrollado en julio de 2012.

Sin embargo, la libertad individual para regular el ritmo de trabajo puede dar lugar a una sobrecarga y, en los casos más extremos, suponer que se está “disponible” las veinticuatro horas del día. Trabajar durante muchas horas puede afectar negativamente a la salud, especialmente en un lugar de trabajo mal diseñado o si las tareas son repetitivas. Otro factor de estrés relacionado con el horario puede suponer una dificultad para prever el volumen de las tareas futuras y sus plazos. La adicción al trabajo puede ser un riesgo adicional si no hay un control externo, o si el teletrabajador no puede controlar sus propias formas de trabajar.(15) Lo recomendado sería que entre el líder y su colaborador construyan el seguimiento al proyecto, la revisión de los entregables, visitas domiciliarias acordadas para evaluación al puesto de trabajo para conocer los riesgos o posibles cambios con el objeto de establecer en el caso que corresponda los correctivos necesarios para factores psicosociales, físicos, de carga física, ambientales, entre otros. Para acudir a otra definición donde se enmarca lo que debería ser una organización saludable tendríamos el concepto del Psicólogo Henry Ospina en su presentación en el IX Congreso Colombiano de Trabajo Seguro en Medellín, agosto de 2012 “son aquellas donde la estructura, los procesos, el liderazgo y las personas con sus cognitivas, afectivas, emocionales y trascendente mantienen o aumentan el bienestar físico, psicológico individual o grupal y no solo ausencia de enfermedad, contribuyendo al logro de la estrategia, creando valor para las partes involucradas y esperanza para la humanidad”.(11)

Es clave además poder entregar un buen puesto de trabajo desde el diseño, los muebles y la postura tendrán entre si equilibrio y armonía que facilite la adopción de posturas favorables; ubicados en un lugar igualmente cómodo, ventilado y bien iluminado, alejado de excesivas distracciones. La inclusión del puesto de trabajo del teletrabajador en el programa de seguridad y salud ocupacional debe aplicarse como lo precisa el Decreto 1295/94 en su Artículo 21° al decir que “los empleadores están obligados a proporcionar y mantener un ambiente de trabajo con adecuadas condiciones de higiene y seguridad y establecer métodos de trabajo con el mínimo de riesgos para la salud de los trabajadores”.

La formación, inducción o reinducción en materia de seguridad y salud laboral termina por concretar a la

organización y el colaborador en teletrabajo y para ello se debe destinar, aparte de la formación presencial, una herramienta a manera de guía o manual de permanente consulta para el teletrabajador en su lugar de trabajo, además, esta herramienta se convierte en unos “primeros auxilios del teletrabajador” porque aparte de incluir definiciones, normatividad que lo regula, identificación de los posibles riesgos, recomendaciones posturales, ejercicios y pausas activas, que hacer en caso de emergencia, a quien llamar en caso de un accidente, entre otros,(16) también debería anexarse un capítulo con recomendaciones de tipo tecnológico por si llegara a fallar algo en la conexión por ejemplo, que este en capacidad de corregir por la orientación que ofrece la guía.(17) La visión formativa en el teletrabajo complementa la formación presencial con la formación on-line para dirimir las necesidades individuales de cada persona en su aprendizaje.(18)

“Las organizaciones están en un proceso de cambio continuo, el empleado debe reciclarse permanentemente, adquirir nuevos conocimientos, desarrollar nuevas competencias y trabajar con herramientas y tecnologías cada vez más sofisticadas. Si se consigue el aprendizaje eficaz, las personas convierten las oportunidades en visión, transforman ésta en acción y orientan la acción en función de la estrategia organizativa”.(18)

En Colombia, los referentes normativos presentan igualmente problemas prácticos en la aplicación del teletrabajo en las empresas; las obligaciones del empleador frente a el teletrabajador y sus riesgos ocupacionales están dirigidas a darle continuidad al objeto de la salud ocupacional definidas desde el artículo 2° del Decreto 614 de 1984, con un marcado acento en los riesgos ocupacionales que se deriven del uso frecuente de las TIC y las del ambiente físico que lo rodea en el espacio que se define como lugar de trabajo. Por lo tanto, a continuación se revisará la legislación nacional la evolución del teletrabajo.

Retos del teletrabajo en la legislación colombiana

En Colombia, el teletrabajo se encuentra definido en la Ley 1221 de 2008 como: “Una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”. (Artículo 2, Ley 1221 de 2008)(1)

Esta forma de organización laboral implica desde un comienzo cambios en la organización del trabajo

que comprenderán nuevas necesidades y nuevas demandas, así como sus propios riesgos para la salud, compartidos o no, con el resto de trabajadores. En este orden de ideas, se hacen necesarias herramientas desde las ciencias humanas y de la salud para la promoción de nuevas medidas preventivas y de control en búsqueda de una salud integral.

En la actualidad y a nivel mundial se han dado a conocer diversas experiencias de personas teletrabajadoras y empresas que tiene esta modalidad puesta en marcha y haciendo justamente una revisión de estos casos del nuevo fenómeno de teletrabajo es imperante realizar un análisis de los posibles riesgos potenciales para la salud física y psicológica asociados a éste, con el objetivo de realizar una revisión de cuál puede ser en el futuro las necesidades de este nuevo colectivo, de cara a preservar su salud física y mental, la adaptación y funcionamiento óptimo sustentados permanentemente en el marco legislativo que en cada país se tenga en relación a la prevención de riesgos laborales.

Muchas de estas posibles consecuencias las podemos encontrar igualmente en cualquier otro medio laboral, y otras serán específicas de este medio y modelo laboral. Por tratarse de una actividad algo reciente en Colombia, muchas de las probables consecuencias a medio y largo plazo están aún por determinar.

“Más tarde, el interés por los efectos del fenómeno en el ámbito social abre un abanico de interrogantes por indagar y resolver. Un enfoque primordial es el legal y regulatorio, dado que la modalidad de teletrabajo establece cierto grado de acuerdo o relación contractual entre teletrabajador y empleador”.(15)

Sí hay algo claro e incluso indiscutible en el panorama de teletrabajo es que éste puede presentar ventajas potenciales para el trabajador, tales como: aumento de las oportunidades de trabajo, mayor flexibilidad laboral, reducción de desplazamientos, reducción de estrés, compatibilidad de trabajo y vida familiar, ahorro de dinero, alimentación más saludable, entre otros.

Las organizaciones también tienen identificados algunos beneficios que se traducen en: empleados más comprometidos, responsables y organizados. Entrega de proyectos a tiempo, aumento en la producción y resultados, incluso hasta se convierte en un tema de retención del talento humano y sin duda alguna un mejor aprovechamiento de los espacios de trabajo y mucho más ahora donde rápidamente una organización se queda sin espacio físico para acomodar a todos sus equipos de trabajo.

Sin embargo hay que tener en cuenta algunos

inconvenientes que interferirían con la salud y seguridad de los teletrabajadores y que hoy hacen presencia en su ambiente o entorno como los factores de riesgo por carga física dinámica o estática, inadecuado espacio físico de trabajo, no cumplir las características de temperatura, iluminación entre otros factores físicos para el satisfactorio desarrollo del trabajo, otros aspectos pueden estar relacionados con los horarios; es decir, “trabajar poco o en exceso, la no concordancia del horario laboral con los biorritmos naturales del teletrabajador, sedentarismo; problemas relacionados con el vestuario, (teletrabajar en pijama, no marcar diferencia entre el atuendo de las tareas domésticas del de teletrabajar); posibles distractores potenciales (otros familiares, enfermos, teléfono, visitas inesperadas, ruidos del vecindario”.(7)

Afortunadamente en Colombia se cuenta con varios elementos de consulta para la implementación del teletrabajo, entre ellos documentos del marco legal adicionales a la Ley que lo crea, como la Resolución 2886/12, el Decreto 884/12, Guías y listas de chequeo del Ministerio de Trabajo, Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Cámara Técnica de Riesgos Profesionales de la Federación de Aseguradores Colombianos FASECOLDA e incluso convenios firmados por Colombia para fortalecer con otros países el teletrabajo. Se encuentran definidos conceptos claves en materia de salud y seguridad en el trabajo exclusivos para esta forma de organización laboral en cualquiera de sus modalidades: autónomo, suplementario o móvil.

Para acceder a teletrabajo el empleador o la compañía deberán tener en cuenta entre otras consideraciones según la legislación vigente en Colombia, los siguientes aspectos prácticos:

Solicitar desde un comienzo la asesoría a la Administradora de Riesgos Laborales con la que tenga contrato para desarrollar acciones en materia de prevención e intervención de las condiciones de riesgo presentes en el lugar de trabajo; además de la asesoría jurídica que las partes requieren para el normal desenvolvimiento de sus relaciones laborales bajo esta forma de contratación según las necesidades y especificaciones de cada empresa y de su sector económico.

La asesoría obviamente deberá estar orientada en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST que consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, en el que se incluya la construcción y divulgación de una política para teletrabajo, los cambios que puedan afectar el reglamento interno de trabajo, cambios en formatos

definidos para contratos o anexos conocidos como "otro sí", la notificación de los teletrabajadores a la ARL; así como la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con igual objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud del teletrabajador.

Conclusiones

Si las organizaciones orientan todos sus esfuerzos y la atención al recurso más valioso, el talento humano, es necesario entonces, redefinirlo de cara al teletrabajo, porque antes de hablar de indicadores de productividad, de economía, de ahorro de recursos que indudablemente son resultados ya divulgados y demostrados por empresas que han implementado esta modalidad de trabajo, es necesario hablar de las personas.(14) El fenómeno del Teletrabajo se ha instaurado recientemente como modalidad de trabajo; sin embargo, sus alcances tanto privados como colectivos respecto a su asentamiento se hacen cada vez más relevantes debido a su vertiginosa incorporación a nivel mundial; así como también sus diferencias respecto a la salud ocupacional de sus trabajadores.

Dentro de este nuevo contexto del teletrabajo, la salud ocupacional busca reconocer el modo común de operar dentro de las diferentes disciplinas que se unen y colaboran en esta modalidad de trabajo, con el objetivo de prevenir riesgos para la salud, así como para vigilar y atender las nuevas necesidades que este trabajo proyecta. De este modo, la salud ocupacional forma parte del punto de convergencia interdisciplinario que pretende unir esfuerzos para lograr que el teletrabajo genere condiciones laborales adecuadas y, por ende, empleos de buena calidad.

Se requiere un profundo análisis de las circunstancias y efectos que conlleva implementarlo, además de su viabilidad dentro de los requisitos de la legislación colombiana. Una manera eficiente de iniciar con la fase de diseño es con la revisión y cambios que se requieren en el reglamento interno de trabajo y en el contrato laboral.

En este análisis donde se incluyen a los líderes o jefes de teletrabajadores se puede detectar que no cualquiera es un teletrabajador, existe un perfil establecido y que es requisito clave a cumplir; se requiere una persona auto motivada, disciplinada, sin necesidad de supervisión, orientada al logro, responsable, con capacidad de trabajar con contacto social reducido e incluso con destreza tecnológica.(12)

No solamente es evaluado el ambiente laboral en el que se ajustara la estación de trabajo, el talento

humano también debe ser evaluado con la visita de trabajadoras sociales o psicólogas a los hogares para conocer el impacto que significa el teletrabajo para la persona y su familia. Junto a este estudio se establecen las probabilidades de usar aplicativos tecnológicos apropiados para el trabajo a distancia, que se ajusten al presupuesto de la entidad, superen los riesgos y respondan a la seguridad informática exigida por los parámetros de conexión.

Es fundamental la dotación de los elementos que conformaran un puesto de trabajo en el sitio de trabajo que indica el candidato a teletrabajo y que además debe ser revisado por un experto en el tema o por un funcionario de la ARL. Debería ser dotado con todos los equipos, muebles y enseres que sean necesarios para estar en óptimas condiciones.

El teletrabajador debe pasar por módulos de formación y entre los temas que deben incluirse estarán, por ejemplo, conocer la legislación que les aplica, inducción en salud y seguridad, primeros auxilios e incluso lo que podría denominarse los primeros auxilios tecnológicos. (19) No por estar fuera de la oficina los empleados pueden atender a sus clientes de cualquier manera, su compromiso con la imagen de la empresa debe ser el mismo; por lo tanto, las recomendaciones en términos de vestuario y posturas corporales también hacen parte de esta formación.

Para alcanzar las expectativas planteadas con el proceso, la capacitación es una estrategia que cuenta con la inclusión de los jefes a la formación, la supervisión y control de herramientas tecnológicas, prevención de riesgos e identificación oportuna de los beneficios; es decir, una labor conjunta que debe ser comprendida por cada una de las partes que conforman la organización.

Teletrabajo es entonces un tema de beneficios y mayor motivación; la capacidad de adaptación, la colaboración mutua y el uso eficaz de los sistemas comunicativos se presentan como ventajas para mayor competitividad y calidad en la prestación de servicios a la sociedad. Pero los beneficios también son para los teletrabajadores, pasan más tiempo con sus familias, hay mayor productividad, ahorran en su desplazamiento y están en frecuente capacitación.(20)

Todos estos elementos contribuyen a una ciudad responsable, donde la inclusión de la población discapacitada y las mujeres cabeza de familia genere más empleo, un equilibrio entre lo laboral y lo personal que no atente contra el medio ambiente y la calidad de vida de las personas. Una modalidad de trabajo que vale la pena seguir promoviendo para que su masificación desarrolle soluciones enfocadas hacia el éxito empresarial y el progreso social.

Referencias

1. Ministerio de las Tecnologías, Ministerio del Trabajo, Corporación Colombia Digital. El Libro Blanco del Teletrabajo en Colombia.
2. Comisión de Legislación del Teletrabajo. Comité Nacional para el Teletrabajo [Internet]. 2009. Available from: <http://www.calameo.com/read/000130904a8c1962b15f3>
3. Tomei M. El trabajo a domicilio en países seleccionados de América Latina: una visión comparativa [Internet]. 1999. Available from: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/documents/publication/wcms_123592.pdf
4. Rajoy M. Boletín Oficial del Estado. Real Decreto-ley 3/2012 Feb 10, 2012 p. 12483.
5. Gómez I. Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. Univ Psychol [Internet]. 2007 Abr;6(1). Available from: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1657-92672007000100011&script=sci_arttext
6. Pérez Bilbao J, Sancho Figueroa T, Nogareda Cuixart C. NTP 412: Teletrabajo: Criterios para su Implantación.
7. Anónimo. Teletrabajo: Los Nuevos Peligros para la Salud [Internet]. TELETRABAJO LOS NUEVOS PELIGROS PARA SALUD. 2013. Available from: <http://teletech-ugt-valencia.lacoctelera.net/post/2009/09/29/teletrabajo-nuevos-peligros-la-salud>
8. Londoño Soto B, Pardo Rueda R, Molano Vega D, Rodríguez Taylor E. Decreto Número 0884 de 2012. Decreto 0884 de abril de, 2012 p. 6.
9. Huuhtanen P. Implicaciones del teletrabajo para la seguridad y la salud [Internet]. 2007. Available from: <http://www.arearh.com/salud%20laboral/teletrabajosalud.htm>
10. Palacio Betancourt D. Resolución Número 2646 de 2008. 2646 Jul 17, 2008 p. 15.
11. Ospina H. Riesgos Psicosociales y Organizacionales Saludables. 2012.
12. Meléndez Sáenz CN. Manual para la Implementación de Sistemas de Teletrabajo en Iberoamérica. [Colombia]: Fundación Universitaria Iberoamericana; 2010.
13. Nilles J. Telework and Telecommuting: The First Half-Century [Internet]. Bogotá; 2012. Available from: <http://www.vivedigital.gov.co/teletrabajo/memorias.php?id=1>
14. Arango Cardona LH. Teletrabajo en la Contraloría General de Antioquia [Internet]. Bogotá; 2013. Available from: <http://www.vivedigital.gov.co/teletrabajo/memorias.php?id=5>
15. Gareca M, Verdugo R, Briones JL, Vera A. Salud Ocupacional y Teletrabajo. Julio Septiembre 2007. 25:85/88.
16. Telecom. Teletrabajo Salud y Seguridad. 2012.
17. Aseguradora de Riesgos del Trabajo. Manual de Buenas Prácticas de Salud y Seguridad en el Trabajo para Teletrabajadores [Internet]. Available from: www.asociart.com.ar
18. Fundación Universitaria, Fundación ONCE. El Teletrabajo en la Estrategia Organizativa. 2011.
19. Díaz Di Diego J. Contribución de las TICs a RRHH. Argentina;
20. Paris L. El Teletrabajo Jerárquico Bajo Relación de Dependencia [Internet]. Argentina: Universidad Abierta Interamericana; 2010 2011 p. 14. Available from: teletrabajo@upjet.org.ar

Forma de citar:

Cataño SL, Gómez NE. El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. Rev CES Salud Pública 2014; 5(1): 82-91