

DESAFÍOS DEL TELETRABAJO Y RIESGOS PSICOSOCIALES: LA LUCHA POR EL EQUILIBRIO ENTRE VIDA PERSONAL Y LABORAL

CINDY ARRIOLA SUPO*

Abogada con mención sobresaliente por la Pontificia Universidad
Católica del Perú

* Abogada con mención sobresaliente por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Abogada Independiente en www.Laboralista.pe - Correo: c.arriolasupo@gmail.com. Celular: 951342863. ID <https://orcid.org/0009-0005-6568-6394>

I. INTRODUCCIÓN

Es un viernes por la tarde. Mientras tu mamá celebra su cumpleaños rodeada de amigas y familiares en el jardín de casa, te encuentras atrapado en un sinfín de correos electrónicos y tareas pendientes en tu oficina desde casa. La fiesta continúa y las risas resuenan a través de la puerta, pero tú estás inmerso en el trabajo, intentando cumplir con el flujo constante de notificaciones. No es hasta las 11 de la noche, que la fiesta llega a su fin, que te das cuenta de lo que has perdido: tiempo irrecuperable con tu familia. El trabajo ha invadido tu tiempo personal, transformando lo que debería ser un momento especial en una extensión interminable de tu jornada laboral.

Este no es un caso aislado de una persona en particular, muchos trabajadores experimentan esta misma desconexión en su vida diaria. A pesar de las promesas de flexibilidad que trae la era digital, mediante las nuevas formas de trabajo, como el teletrabajo o el trabajo híbrido, muchos se ven atrapados en reuniones virtuales de 9am a 6pm, lo que incrementa la tendencia hacia el estrés y la fatiga.

Aunque la evolución hacia modelos de trabajo más flexibles debería facilitar una mejor conciliación entre la vida laboral y personal, en la práctica, muchas personas enfrentan desafíos significativos, especialmente cuando no cuentan con una autonomía completa en el manejo del tiempo. Consideramos que la clave para lograr una verdadera flexibilidad radica en permitir a los trabajadores organizar su jornada laboral sin la constante presión de videollamadas y reuniones virtuales. Este enfoque no solo promueve una mayor autonomía, sino que también fomenta una mayor productividad al ofrecer a los trabajadores el espacio necesario para concentrarse y gestionar sus responsabilidades de manera más eficiente, reduciendo la sobrecarga laboral y mejorando la calidad de vida.

En Perú, al igual que en muchas otras regiones, el teletrabajo y la flexibilidad horaria se han vuelto cada vez más comunes, especialmente tras la pandemia de COVID-19. Lo que anteriormente era una opción para algunos se convirtió en una necesidad debido a las circunstancias extraordinarias que fueron propiciadas por el estado de emergencia. Esto hizo que la tecnología de comunicación y el

teletrabajo dejaron de ser simplemente alternativas y se impusieron como una solución obligatoria.

Durante el 2020, año en que comenzó la pandemia y el trabajo remoto en nuestro país, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2020) informó que alrededor de 220,000 personas ya realizaban trabajo remoto en el Perú. Para el 2023, el MTPE reveló que todavía más de 200,000 personas estaban registradas como teletrabajadores en el Perú (MTPE, 2023). Cabe resaltar que si bien, muchas empresas han regresado a la presencialidad, todavía muchas otras han identificado que las nuevas formas de trabajo, con todos los retos que estas implican, es una modalidad que merece permanecer como parte de la funcionalidad corporativa.

Este paso de la modalidad presencial a la remota, aunque necesario, reveló numerosos desafíos, particularmente en términos de salud mental y bienestar. La necesidad de adaptar la prestación de servicios a nuevas condiciones ha puesto en evidencia problemas que afectan el bienestar de los trabajadores y sus actividades fuera del ámbito laboral.

Así, el año pasado, en octubre de 2023, a propósito del día de la salud mental, Ipsos Global realizó una encuesta en 31 países y afirmó que 7 de cada 10 peruanos se sintió estresado al punto de que tuvo la sensación de no poder lidiar con las cosas. Asimismo, se señaló que el 58% de nuestra población se sintió tan estresado al punto que no pudo ir a trabajar por un periodo.

Este panorama plantea interrogantes cruciales: ¿Cómo encontrar el equilibrio adecuado entre la vida personal y el trabajo en un entorno tan demandante? ¿Cuáles son los nuevos riesgos psicosociales que emergen en este contexto digitalizado? En ese sentido, en este artículo exploraremos estos desafíos en profundidad, analizando nuestra normativa laboral vigente en relación con los riesgos psicosociales vinculados a la sobrecarga laboral y el teletrabajo. Además, examinaremos otras jurisdicciones han abordado estos problemas mediante el derecho comparado y propondremos alternativas y estrategias para mitigar estos desafíos de esta era digital.

II. NUEVAS FORMAS DE TRABAJO EN LA ACTUALIDAD

En las siguientes líneas exploraremos cómo surge y se definen las nuevas formas de trabajo, como el teletrabajo y el trabajo híbrido, especialmente a partir de la pandemia.

1. Teletrabajo

Como conocemos, aunque el teletrabajo experimentó un notable auge a partir del COVID-19, ya contaba con cierta presencia desde muchos años antes. De acuerdo a lo señalado por Uribe García (2016), el teletrabajo surgió en la década de los setenta, durante la crisis del petróleo, cuando se hizo evidente la necesidad de reducir los desplazamientos que implicaban el uso de combustibles derivados del petróleo.

En este panorama, otros autores establecen al teletrabajo como la realización de las responsabilidades laborales desde un lugar diferente al espacio físico de la empresa, siendo el hogar el lugar más común para llevar a cabo estas actividades. Esta modalidad permite a los empleados cumplir con sus funciones sin necesidad de desplazarse diariamente a la oficina (Smith & Jones, 2023).

Por su parte, la OIT define al teletrabajo como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador (Eurofound & OIT 2019).

En este contexto, y bajo las referencias mencionadas anteriormente, en nuestro país se promulgó en el 2022, la Ley N° 31572, conocida como la Ley del Teletrabajo. Esta norma fue diseñada para regular y formalizar esta modalidad laboral, abordando nuevas realidades y necesidades emergentes que pueden presentar riesgos potenciales para la salud mental de los trabajadores. La ley impone ciertas obligaciones a los empleadores en relación con la seguridad y salud laboral, que incluyen: identificar los peligros, evaluar los riesgos y tomar las medidas correctivas necesarias para proteger a los teletrabajadores; comunicar y capacitar a los empleados sobre las normas de seguridad y salud aplicables en su entorno de trabajo; y garantizar el derecho a la desconexión digital, asegurando que durante este período el teletrabajador no esté obligado a responder a comunicaciones, órdenes o solicitudes, excepto en casos de fuerza mayor o circunstancias excepcionales.

No obstante, con la promulgación de la Ley N° 32102, se modificó de la ley del teletrabajo, prohibiendo realizar actividades particulares o salir sin permiso de la casa y que no cabe descuentos si no hay internet o energía eléctrica. Dichas modificaciones atentarían directamente contra la esencia de esta forma de trabajo; es decir, la flexibilidad y la regulación entre partes.

2. Trabajo híbrido

De acuerdo a algunos autores como Brown y Lee, el trabajo híbrido es un modelo que combina días de trabajo presencial en la oficina con jornadas de teletrabajo. Este formato ofrece a los empleados mayor flexibilidad al permitirles alternar entre ambos entornos según las necesidades de la empresa y su propio bienestar (Brown & Lee, 2022).

Al inicio de la pandemia, el trabajo remoto se implementó al 100% debido a las circunstancias. Sin embargo, con el paso de los años, muchas empresas en nuestro país comenzaron a decidir qué trabajadores podrían optar por un modelo híbrido y quiénes no. Es así que actualmente la mayoría de empresas opta por un panorama híbrido; es decir, dos o tres días en la empresa y dos o tres días en casa.

En suma, de acuerdo a lo mencionado, se puede advertir el trabajo híbrido es el modelo más utilizado en nuestra población, combinando la flexibilidad del trabajo remoto con la necesidad de la presencia en la oficina. No obstante, las modificaciones introducidas por la Ley N° 32102, como la prohibición de actividades personales sin permiso y la eliminación de descuentos por fallos de internet o energía, podrían afectar esta flexibilidad. Además, el entorno laboral del teletrabajo o híbrido puede intensificar factores de riesgos psicosociales.

III. PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES Y SUS FACTORES EN EL ACTUAL ENTORNO LABORAL

1. Riesgos psicosociales

El equipo técnico de trabajo decente de la OIT para América Central, Haití, Panamá y República Dominicana, en su hoja informativa denominada “*Género, salud y seguridad en el trabajo*”, ha señalado que “*los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés*”. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], s.f.). De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, en adelante OMS, los factores psicosociales se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, así como con el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que pueden afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador (2023).

En este contexto, la hoja informativa emitida por la OIT señala que hay estudios especializados en salud y seguridad en el trabajo que identifican cinco grandes grupos de riesgos psicosociales. Estos riesgos están detallados en el cuadro siguiente (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2023):

Exceso de exigencias psicológicas del trabajo	Falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo	Falta de apoyo social y de calidad de liderazgo	Escasas compensaciones del trabajo	Doble jornada o doble presencia
Cuando el trabajo es apresurado o restringe la expresión de opiniones y la toma de decisiones.	Cuando no hay autonomía en las tareas, el trabajo no utiliza nuestras habilidades, y no se puede ajustar el horario o los descansos.	Cuando se trabaja solo, sin apoyo ni información adecuada, y con tareas y tiempos mal definidos.	Cuando hay falta de respeto, inseguridad laboral, cambios forzados, trato injusto o violento, o salario muy bajo.	El trabajo doméstico y familiar puede dificultar la conciliación con el trabajo remunerado debido a la organización laboral.

Fuente: Elaboración propia basada en la información de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023).

Como podemos ver, los riesgos psicosociales son condiciones laborales que pueden afectar la salud mental y física de los trabajadores derivados de la organización del trabajo, entorno social y demandas laborales.

2. Factores de riesgos psicosociales

Según lo indicado por la Oficina de la OIT para el Cono Sur de América Latina, aunque el teletrabajo puede reducir ciertos riesgos laborales tradicionales, como los accidentes en el trayecto, también puede provocar un aumento en enfermedades mentales debido a varios factores psicosociales. Estos incluyen altas cargas de trabajo, largas jornadas sin un control efectivo del tiempo, la percepción de estar siempre disponible, falta de desarrollo profesional y social, escasa autonomía, y la posibilidad de ciberacoso sin supervisión adecuada. Estas condiciones pueden impactar negativamente la salud mental de los empleados, desencadenando problemas como el agotamiento (*burnout*), el estrés laboral y la depresión (Bueno, 2020).

En el ámbito laboral, los riesgos psicosociales emergen de la interacción entre diversos factores relacionados con el trabajo y su organización, los cuales pueden tener efectos perjudiciales en la salud de los trabajadores, a corto y a largo plazo. Estos riesgos pueden surgir cuando hay un deterioro o disfunción en aspectos clave, tales como: a) las características de la tarea, que incluyen la

cantidad de trabajo, desarrollo de habilidades, monotonía, automatización, falta de autonomía, entre otros; b) las características de la organización, como la estructura jerárquica, canales de comunicación, estilos de liderazgo, y el desarrollo de carrera; c) las condiciones del empleo, que abarcan el diseño del lugar de trabajo, salarios y estabilidad laboral; y d) la organización del tiempo, considerando la duración de la jornada laboral, las pausas y los turnos de trabajo, entre otros elementos (Gil Monte, 2012).

Al respecto, algunos autores, como Cox, señalan que existen diez tipos de factores de riesgo psicosocial (características estresantes del trabajo), que se dividen en dos grupos: contenido del trabajo, relacionada a los factores de riesgo psicosocial vinculados con las condiciones y la organización del trabajo; y contexto del trabajo, que se refiere a los riesgos psicosociales en la organización del trabajo y las relaciones laborales. (Cox, 1993, y Cox y Griffiths, 2005).

Contenido del trabajo	
Carga del trabajo/ritmo de trabajo	Exceso o defecto de la carga de trabajo; falta de control sobre el ritmo; niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Diseño de las tareas	Falta de variedad o ciclos de trabajo cortos; trabajo fragmentado o sin sentido; subutilización de capacidades; gran incertidumbre.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos; horarios inflexibles; horas impredecibles; horarios largos o que no permiten la vida social.
Entorno de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación de equipos e instalaciones.
Contexto del trabajo	
Función y cultura organizativa	Comunicación pobre; bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal; falta de definición de los objetivos organizativos.
Papel en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones; responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad; promoción excesiva o insuficiente; salarios bajos; inseguridad laboral; escaso valor social del trabajo.
Latitud de decisión/control	Baja participación en la toma de decisiones; falta de control sobre sus tareas (el control, particularmente en forma de participación, es también una cuestión contextual y organizativa más amplia).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social o físico; escasa relación con los superiores, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Conciliación de la vida laboral y personal	Conflicto entre las exigencias del trabajo y las del hogar; escaso apoyo en el hogar; problemas de dualidad de carreras.

Fuente: Cox y otros, 2000

Como vemos, el entorno laboral actual presenta diversos desafíos psicosociales que pueden afectar el bienestar de sus empleados. Entre estos desafíos, algunos factores destacan por su potencial para generar riesgos significativos, tales como el aislamiento social, la sobrecarga laboral, estrés continuo, síndrome de burnout y *mobbing*. Estos factores pueden contribuir a problemas psicosomáticos y emocionales graves si no se abordan adecuadamente. En las siguientes secciones, profundizaremos en cada uno de estos aspectos para entender mejor sus impactos.

a. Aislamiento social

Cacioppo y Patrick en su obra sobre la naturaleza humana y la necesidad social por conexión, explican que la soledad no es únicamente una experiencia emocional desagradable, sino que tiene consecuencias profundas y duraderas para el bienestar general. Asimismo, señalan que el aislamiento afecta tanto el funcionamiento psicológico como biológico de los individuos, elevando riesgos de diversas enfermedades y deteriorando la salud mental (Cacioppo & Patrick, 2008).

En este contexto nos preguntamos, pero ¿Por qué estaríamos aislados si estamos en constante comunicación virtual con nuestros compañeros de trabajo? Esta pregunta parece sencilla de responder desde una óptica práctica; sin embargo, algunos psicólogos señalan que las interacciones virtuales no siempre sustituyen de manera efectiva a las interacciones cara a cara. Holland y Sbarra (2023) destacan que las tecnologías no verbales contribuyen a un sentimiento de aislamiento social que no se puede mitigar completamente con medios digitales. Así, su estudio resalta cómo el teletrabajo puede llevar a cabo una desconexión emocional y una disminución en el apoyo social percibido.

Entonces, podemos advertir que a pesar que el teletrabajo intenta buscar la flexibilidad entre el trabajo y la vida personal, de llevarse este sin control o en exceso puede llevarnos a un extremo de aislamiento social y posteriormente el riesgo de padecer ciertas enfermedades. Este fenómeno de aislamiento puede amplificarse cuando los empleados están sujetos a otro factor: carga laboral excesiva.

b. Mayor carga de trabajo: sobrecarga laboral

Según Gil-Monte y García-Juesas (2008), así como Giménez (2010), la carga de trabajo tiene una doble dimensión: la cuantitativa, que se refiere a la cantidad de tareas que se deben realizar en un tiempo limitado, y la cualitativa, relacionada con la complejidad o dificultad de las funciones asignadas. Ambas dimensiones tienen un impacto en el trabajador. Por ejemplo, cuando el ritmo de trabajo se vuelve más intenso, los empleados experimentan menos tiempo para descansar entre actividades o recuperarse, lo que incrementa el agotamiento (Giménez, 2010).

La distinción que hace los autores mencionados es crucial para comprender cómo el exceso de trabajo puede provocar agotamiento no solo mental, sino físico. Así, cuando los empleados enfrentan un ritmo de trabajo más intenso y tienen menos tiempo para descansar o recuperarse, la fatiga se incrementa notablemente. Evidentemente este agotamiento incrementará cuando, además de las demandas laborales, los trabajadores deben gestionar responsabilidades familiares u otras obligaciones fuera del trabajo, lo que impide una recuperación total.

Al respecto, la OIT, en su hoja informativa, destaca que en muchos casos existe una doble jornada, la cual desencadena en una doble carga de trabajo y tiene un impacto en la salud del trabajador. Así, explica que la doble jornada es la necesidad de responder a las demandas del trabajo regular remunerado y del trabajo doméstico familiar o reproductivo. Así señala que este tipo de sobrecarga puede provocar una serie de problemas de salud, como fatiga, estrés crónico, entre otros. De la misma manera, advierte que hay investigaciones que han demostrado que la salud de las mujeres que combinan el trabajo remunerado con las tareas no remuneradas se deteriora aún más a medida que aumenta el número de hijos e hijas. La OIT señala que existe una exposición frecuente a riesgos similares en diversos contextos laborales, principalmente donde las mujeres están predominantemente empleadas, como en roles que implican cuidado y atención a la familia (Organización Internacional del Trabajo [OIT], s.f.).

Al respecto, debemos resaltar que el impacto de la sobrecarga laboral suele ser más pronunciado en las mujeres, más aún en la era digital. Pensemos en un caso no aislado, en donde una madre con hijos pequeños que realiza teletrabajo y no cuenta con mayor ayuda en casa. En este caso, ella no solo debe cumplir con sus responsabilidades laborales remuneradas, sino también ocuparse del cuidado de sus hijos y de las tareas del hogar. Mientras el padre trabaja fuera

de la casa, la madre intenta equilibrar sus obligaciones profesionales con la vida familiar, incrementando significativamente su carga de trabajo y estrés. Ante este panorama es necesario pensar en una mayor equidad en la distribución de responsabilidades familiares y domésticas, así como de políticas públicas de coresponsabilidad, generando y promoviendo la igualdad de género.

c. El estrés laboral

Teniendo en cuenta lo mencionado, la sobrecarga laboral y su mal manejo, tiene un impacto significativo sobre el ser humano: genera Estrés. En ese sentido, la OIT, define al estrés como *“un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo. Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias.”* (Organización Internacional del Trabajo [OIT], s.f.).

Así, lo que básicamente señala la OIT es que el estrés es causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a dichas exigencias. Cabe resaltar que el estrés no es un trastorno a la salud, sino podría considerarse como un primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional, una respuesta a uno o varios riesgos psicosociales.

Ante este panorama, distinguidos psicólogos realizaron un análisis sobre el impacto del trabajo remoto en el estrés y el agotamiento de los trabajadores. En este destacaron que la transición al teletrabajo ha incrementado el estrés debido a la combinación de demandas laborales excesivas y la ausencia de límites claros entre el trabajo y la vida personal. La investigación concluye que el aumento de estrés y el riesgo de agotamiento podrían ser principalmente por la presión constante para estar disponible y la dificultad de gestionar un entorno de trabajo en el hogar (Meyer y Allen, 2023).

Se puede apreciar que el problema del teletrabajo o el trabajo realizado fuera de la oficina (generalmente en el hogar) no radica en dónde se realiza este, sino en la falta de equilibrio y balance entre este y la vida personal. Esta falta de balance puede generar un nivel significativo de estrés laboral, que está estrechamente interrelacionado con el *burnout* y el *mobbing*. Ambos factores, a

su vez, afectan profundamente el bienestar y la salud mental de los trabajadores, recordando la importancia de gestionar adecuadamente el equilibrio entre trabajo y vida personal.

d. Síndrome de *burnout* y *mobbing*

Por un lado, el síndrome del *burnout* es descrito por Maslach y Leiter como una respuesta prolongada al estrés laboral que se manifiesta a través de tres dimensiones principales: agotamiento emocional, despersonalización y una reducción en la realización personal (2016). Al respecto, en el 2021, Paredes y Salazar (2021) realizaron un estudio exploratorio sobre el burnout en trabajadores de servicios de emergencia en Perú. Así, señalaron que se demostró que los empleados en ese sector experimentan niveles elevado de agotamiento emocional y estrés debido a la naturaleza intensiva y altamente demandante de su trabajo.

Si bien este estudio fue enfocado en un grupo de trabajadores, nos atreveríamos a decir que este mismo panorama sucede en diversos sectores donde el enfoque del trabajador va orientado a la producción laboral sin preocuparse o dejar de lado su vida personal. Así, por ejemplo, en muchas empresas, los trabajadores pasan el mayor tiempo de sus vidas trabajando antes de disfrutar un tiempo de ocio personal o con sus familias, llegando a un extremo que viven para trabajar.

Por otro lado, se define al *mobbing* como una forma de acoso laboral que se manifiesta a través de un comportamiento sistemático y hostil por parte de trabajadores hacia uno en específico. Este tipo de comportamiento puede incluir humillaciones, exclusión social y sabotaje, lo que genera un ambiente laboral nocivo y afecta negativamente la salud mental del empleado. Einarsen, Hoel, Zapf y Cooper (2011)

Se puede deducir que, ante una falta de un ambiente adecuado de trabajo, los trabajadores pueden sufrir un deterioro en su autoestima y confianza, lo que puede llevar a trastornos psicosomáticos. Ahora, si llevamos, este acoso en un plano de nuestra era actual, digital, en un ambiente de teletrabajo, afrontar este tipo de situaciones, tendrá un riesgo alto de incrementar la carga emocional y psicológica del trabajador, teniendo en cuenta que ya por el trabajo fuera de la oficina, se crea un ambiente de aislamiento social.

En todo este panorama, debemos resaltar que si bien la era de la tecnología y el trabajo a distancia ha generado un impacto positivo, también trae consigo

diversos retos, los cuales por parte de nuestra legislación han sido abordados en su mayoría a través de las obligaciones relacionadas a la seguridad y salud en el trabajo.

IV. OBLIGACIONES LEGALES RELACIONADAS A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Derecho a la seguridad y salud en el trabajo

La normativa vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, Ley N° 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo, agrupa en gran mayoría a las diversas obligaciones que se debe tener sobre la seguridad y salud en el trabajo. Así, si bien el empleador tiene obligaciones legales relacionadas a la prevención de riesgos, esta cultura debe estar enmarcada desde tres grandes frentes: Estado, trabajadores y empleador. El primero de ellos tiene un deber de fiscalización y control, actuando en el marco de sus competencias. Por parte de los colaboradores, deben participar activamente en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, y finalmente, el empleador es el encargado de promover y cumplir el deber de prevención en el marco de las disposiciones normativas.

De acuerdo a lo establecido por la Ley, se señala que existe un deber de prevención por parte del empleador. Así, este último debe garantizar, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, salud y el bienestar de los trabajadores, y de aquellos que no tienen vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores. Asimismo, este principio debe leerse en conjunto con el principio de responsabilidad, mediante el cual el empleador asume las implicancias económicas, legales y cualquier otra índole a consecuencia de un accidente o enfermedad que sufra el trabajador.

En este marco normativo, la Ley señala en su artículo 56, la obligación que tiene el empleador sobre la prevención a la exposición a los trabajadores a los agentes psicosociales. Asimismo, en el artículo 103 de su Reglamento, se advierte que el empleador es responsable de realizar el análisis de los factores de riesgo encontrados a través de la matriz IPERC y monitoreos periódicos en relación a los resultados de la vigilancia de la salud colectiva de los trabajadores, con la finalidad de adoptar acciones de mejora eficaces para garantizar la salud de los trabajadores, y hacer seguimiento a su implementación.

Siguiendo esta misma línea, se manifiesta en el artículo 57 de la Ley, que el empleador debe actualizar la evaluación de riesgos una vez al año como mínimo o cuando cambien las condiciones de trabajo o se hayan producido daños a la salud y seguridad en el trabajo. Además, en las evaluaciones del plan integral de prevención de riesgos, se tiene en cuenta los factores de riesgo que puedan incidir en las funciones de procreación de los trabajadores; en particular, por la exposición a los agentes [...] psicosociales, con el fin de adoptar las medidas preventivas necesarias (Artículo 65, Ley 29783)

Cabe resaltar que, con el auge del teletrabajo, las empresas enfrentan nuevos retos, ya que deben prestar atención no solo a los factores relacionados con el entorno laboral, sino también a aquellos externos que puedan influir en la salud mental de los empleados. Por ejemplo, en varios países es controversial si la violencia doméstica, al darse en el mismo espacio donde se trabaja, podría considerarse un riesgo psicosocial inherente al teletrabajo. Este tipo de riesgos externos demanda un enfoque más amplio por parte de los empleadores, quienes deben garantizar que las condiciones de trabajo, incluso fuera de las instalaciones, no afecten negativamente el bienestar físico y mental de sus empleados.

2. Garantizar el respeto al derecho de desconexión digital

Como hemos visto a lo largo del presente artículo, se puede apreciar que el problema del teletrabajo o el trabajo realizado fuera de la oficina (generalmente en el hogar) no radica en dónde se realiza este, sino en la falta de equilibrio y balance entre este y la vida personal. En ese sentido, podríamos decir que el principal detonador podría ser el no manejo de la desconexión digital.

La desconexión digital se entiende como un derecho que restringe el uso de la tecnología para garantizar el respeto a los tiempos de descanso, permisos y vacaciones. Esto implica que, una vez finalizada la jornada laboral, el empleado no está obligado a responder llamadas, correos electrónicos o mensajes corporativos (Trujillo Pons, 2020).

Se argumenta que este “derecho” debe incluir al menos dos componentes: primero, el derecho del trabajador a desconectarse de las actividades laborales una vez finalizada la jornada o durante los períodos de descanso; y segundo, la posibilidad de negarse a realizar tareas en esas circunstancias sin enfrentar sanciones jurídicas por hacerlo (Rosenbaum Carli, 2020, p. 115).

Ahora, adicional a lo descrito anteriormente, en nuestra normativa vigente sobre el teletrabajo, Ley N° 31572 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 002- 2023 se regula sobre la desconexión digital. Así, por un lado, se reconoce el derecho del trabajador a la desconexión digital, y por otro, se determina la obligación del empleador de respetar el mismo. Asimismo, se advierte que en el acuerdo sobre el teletrabajo se debe establecer el horario de dicha desconexión. Se expresa adicionalmente que este derecho debe garantizar el goce de tiempo libre con motivo de un descanso, el cual incluye las horas diarias de descanso fuera del horario de trabajo o, el descanso semanal obligatorio, el periodo vacacional anual, las licencias por paternidad y maternidad, y las horas de lactancia, así como los permisos y las licencias por accidentes o enfermedad, y otros. La desconexión digital garantiza el disfrute del tiempo libre, el equilibrio entre la vida laboral, privada y familiar. En este escenario, el empleador debe garantizar que, en el periodo de desconexión, no esté obligado a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos que fueren emitidas, salvo causa de fuerza mayor o circunstancias excepcionales.

En este panorama, podemos advertir que el derecho a la desconexión digital expresado en la Ley de teletrabajo y su reglamento, cumplirían como garantía del derecho de descanso ya estipulo en normas previas y pensada para el trabajo regular en oficina. Hay que resaltar que, si bien se regula como un derecho de un trabajador, fuera de su jornada laboral (por ejemplo, apagar su celular corporativo, no revisar sus correos electrónicos corporativos, también se estipula como una obligación por parte del empleador a respetar dichos derechos. Creemos que, si bien puede leerse como una norma feliz, podríamos asegurar que, en la realidad peruana, estos derechos y obligaciones, en muchas ocasiones no son cumplidos (obviamente no nos referimos a casos aislados donde la imposición de trabajo en sobretiempo se debe realizar cuando exista un hecho fortuito o de fuerza mayor), a pesar que tenemos sancioanes por su incumplimiento (multas inspectivas). En ese sentido, consideramos que una de las razones principales para el incumplimiento tanto de las obligaciones por parte del empleador como de los derechos por parte de los trabajadores, se asocia más a la cultura de trabajo que tenemos en el Perú, donde trabajar más o realizar más horas, en muchas ocasiones, es “mejor visto” por la sociedad y directamente, por los empleadores.

V. DERECHO COMPARADO

Es oportuno compartir cómo otros países como Bélgica y Holanda manejan la desconexión digital y promueven el balance entre la vida profesional y persona.

En el caso de Bélgica, hace no mucho, se introdujo una ley que garantiza el derecho a la desconexión digital. Así, mediante esta, se permite a los empleados no estar disponibles fuera del horario laboral sin consecuencias negativas. Dicha ley es conocida como parte de la legislación que regula el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. (Federal Public Service Employment, Labour and Social Dialogue, 2022). Así, la inspección de trabajo correspondiente, realiza auditorías y revisiones constantes para cumplir las disposiciones de la Ley.

Asimismo, las empresas están obligadas a desarrollar y comunicar políticas internas que respeten el derecho a la desconexión digital. Para ello, los empleadores deben capacitar a sus empleados y directivos para que puedan cumplir con lo establecido en la normativa, incluida la sensibilización sobre la importancia del equilibrio entre la vida y el trabajo. En este escenario, según un informe de Eurofound (2023) (Fundación Europea para la Mejora de las condiciones de vida y trabajo), Bélgica tiene una alta tasa de implementación de políticas de desconexión digital.

Ahora bien, por ejemplo, Países Bajos es conocido por promover un equilibrio positivo entre el trabajo y la vida personal a través de políticas laborales flexibles y buenas prácticas. Así, la Autoridad para la Condición Laboral (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2023) recomienda a las empresas que implementen medidas de flexibilidad laboral, como horarios flexibles y opciones de teletrabajo, para ayudar a los empleados a manejar mejor sus responsabilidades laborales y personales.

De acuerdo al informe mundial de la felicidad (World Happiness Report) del 2023, los Países Bajos se encuentran en la posición 6 en la clasificación global de la felicidad. Este informe publicado anualmente por las Naciones Unidas, evalúa la felicidad en función de varios factores, incluyendo el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Podemos apreciar que, tanto en Bélgica como en Holanda, se reconoce cada vez más que la vida personal debe tener el mismo peso que el trabajo para asegurar un bienestar integral. Las políticas de desconexión y el enfoque en el equilibrio entre el trabajo y la vida personal reflejan un entendimiento creciente de que un empleado feliz y saludable es también un empleado más productivo.

Teniendo en cuenta lo mencionado a lo largo del presente artículo, es menester indicar qué medidas podríamos acatar, adicional a la que ya contamos normativamente, para prevenir riesgos y conocer qué beneficios podrían brindarnos. Para ello, luego de la revisión de documentos por parte de diferentes autores expuestas anteriormente, hemos realizado un cuadro con principales medidas.

VI. PROPUESTA DE MEDIDAS PARA PREVENIR RIESGOS PSICOSOCIALES

Medida	Descripción
Fomento del cuidado de la salud mental	Las empresas deberían considerar la incorporación de personal especializado en salud mental de manera permanente. Esto no solo permitiría a los trabajadores acudir en casos específicos, sino que también facilitaría un apoyo continuo y un seguimiento cercano de cada empleado.
Respeto de horarios de trabajo	Es importante que las empresas puedan no solo respetar sino promover el trabajo dentro del horario establecido, quizás con mayor planificación o incentivos de cumplimiento de tareas.
Fomento de recreación segura	Fomento y creación de actividades y espacios diseñados para el descanso y la interacción social, así reducir el estrés y el agotamiento, mejorando el bienestar emocional.
Revisión de ambiente de trabajo	Evaluación de las condiciones físicas y organizativas que se tienen por áreas, así será sencillo detectar y corregir factores que puedan causar estrés o malestar. Asimismo, sensibilizar la capacitación laboral en competencias socioemocionales.
Diagnóstico y monitoreo	Evaluación y reconocimiento de los riesgos psicosociales presentes en el entorno laboral mediante la aplicación de encuestas u otras herramientas de evaluación. Estas metodologías facilitan el conocimiento de la situación actual e identifican los riesgos potenciales que el empleador puede abordar de manera anticipada.
Fomento de políticas de bienestar	Esencial analizar y optimizar esquemas de trabajo flexible que promuevan un mejor balance entre la vida laboral y personal. Así como la implementación de programas que promuevan nutrición y alimentación saludable, como actividades físicas (individuales y grupales), fomento del autocuidado, el buen trato y una vida libre de violencia. Igualmente, establecer grupos de vigilancia anticorrupción y contra el hostigamiento sexual.

Creemos que la implementación de medidas que fomentan un balance saludable entre la vida laboral y personal, ofreciendo beneficios tanto para los empleados como las empresas. En primer lugar, podrían contribuir a una mejora significativa en la productividad, toda vez que los empleados disfrutarían de un mejor equilibrio y estarían más comprometidos y motivados, lo que se traduce en un rendimiento laboral superior. Asimismo, la flexibilidad laboral

ayuda a reducir la rotación del personal, ya que los empleados satisfechos con su entorno de trabajo son menos propensos a buscar otras oportunidades. Finalmente, fomentar un equilibrio entre trabajo y vida personal fortalece la cultura organizacional positiva, reforzando el bienestar general.

VII. CONCLUSIONES

- En la actualidad, si bien el teletrabajo y el trabajo híbrido han revolucionado esta era digital trayendo consigo muchos beneficios, también trajo con ellos diversos retos personales y colectivos. Así, su implementación en una manera desmedida puede llevar a un desbalance entre la vida laboral y personal, aumentando y generando estrés y aislamiento social.
- Los riesgos psicosociales como el síndrome de burnout, estrés y moobing, han incrementado de manera impactante en el contexto del teletrabajo. Así, en muchos casos, la falta de interacción física, y presión constante de mantener un rendimiento alto, pueden aumentar dichos problemas.
- Con la finalidad de enfrentar estos nuevos desafíos que nos trae la tecnología, es importante, no solo el cumplimiento de las reglas mínimas establecidas por nuestra legislación, sino que muchas veces es crucial adoptar políticas de bienestar que incluyan la promoción de una nutrición adecuada, actividad física y autocuidado. Además, es necesario que se fomente la salud mental en los espacios de trabajo.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bueno, C. (2020). *Teletrabajo y salud mental: Avances y desafíos más allá de la pandemia*. Blog de la Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_757609/lang-es/index.htm
- Cacioppo, J. T., & Patrick, W. (2008). *Loneliness: Human nature and the need for social connection*. W.W. Norton & Company.
- Cox, T. 1993. Stress research and stress management: Putting theory to work. Sudbury (Reino Unido), HSE Books. —, y Griffiths, A. 2005. «The nature and measurement of work-related stress», en J. Wilson y N. Corlett (directores): *Evaluation of humanwork: A practical ergonomics methodology*. Boca Ratón (Estados Unidos), CRC Press.

- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. En *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice* (pp. 3-40).
- Eurofound & OIT. (2019). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. International Labour Organization. https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Federal Public Service Employment, Labour and Social Dialogue. (2022). *The right to disconnect in Belgium*. <https://www.employment.belgium.be>
- Gil Monte, P. R. (2012). *Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional*. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 29(2), 238.
- Gil-Monte, P. R., & García-Juegas, J. A. (2008). *Factores psicosociales y organización del trabajo*.
- Giménez, C. (2010). *Impacto de la carga de trabajo en la salud ocupacional*.
- Holland, J. C., & Sbarra, D. A. (2023). *The limits of virtual interaction: How remote work impacts social connectedness and mental health*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 28(2), 145-157.
- Ipsos Global. (2023, octubre). *Día de la salud mental 2023*. Ipsos. <https://www.ipsos.com/es-pe/dia-de-la-salud-mental-2023>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout: A multi-dimensional perspective. En *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (pp. 103-111). Academic Press.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (2023). *The impact of remote work on employee stress and burnout: A meta-analysis*. *Journal of Applied Psychology*, 108(5), 752-768.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2023). *Policies on flexible working and work-life balance*.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Anuario estadístico 2020* https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2038301/Anuario_2020.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2023). *Anuario estadístico 2023*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6837513/5915177-anuario-estadistico_-2023.pdf?v=1724690405
- Moreno, A., García, P., Díaz, S., & Ramiro, C. (2005). *Estudios sobre factores psicosociales en el trabajo*.
- OIT/OMS. (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del comité mixto OIT/OMS sobre medicina del trabajo*. Ginebra, Suiza. Pp. 3.

- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_531116.pdf (Consultado en octubre de 2020).
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). *Género, salud y seguridad en el trabajo: Hoja informativa*. <https://www.ilo.org/>
- Paredes, M., & Salazar, L. (2021). Burnout en trabajadores de servicios de emergencia en Perú: Un estudio exploratorio. *Revista de Salud y Trabajo*, 9(3), 215-226.
- Rosenbaum Carli, F. (2020). El “derecho” a la desconexión con especial énfasis en el sistema jurídico uruguayo. *Revista Derecho & Sociedad*, (53), 115.
- Trujillo Pons, F. (2020). *Camino a una nueva ley sobre el trabajo a distancia (teletrabajo) y el derecho a la “desconexión digital en el trabajo”*. *Revista Aranzadi Doctrinal*, (8), 11.
- Uribe García, S. C. (2016). El teletrabajo en Colombia. En *Lecciones de derecho laboral. Homenaje por los 130 años de la Universidad Externado de Colombia* (p. 169). Universidad Externado de Colombia.
- World Happiness Report. (2023). *World Happiness Report 2023*. <https://worldhappiness.report>