



**Asociación
de Ergonomía
Argentina**

**Ergonomía y teletrabajo: aportes de la ergonomía
para el diseño y gestión de sistemas de teletrabajo
en relación de dependencia.^{1,2,3}**

Diciembre de 2020

¹ El presente documento es una primera versión de avance para la identificación de recomendaciones de la ergonomía para el diseño y gestión de sistemas de teletrabajo. Ha sido preparado por la Subcomisión de Legislación de AdEA.

² El uso de un lenguaje que no discrimine ni establezca diferencias entre hombres y mujeres es una de las preocupaciones de AdEA. Con el fin de evitar una sobrecarga gráfica, hemos optado por utilizar el clásico masculino genérico, en el entendido que todas las menciones referidas a personas representan siempre a todos y todas.

³ las imágenes que se presentan en este documento son a modo ilustrativo y han sido tomadas de diversas fuentes.



PRESENTACIÓN

Desde su creación en 2002, la Asociación de Ergonomía Argentina mediante las gestiones de las consecutivas comisiones directivas que asumieron la responsabilidad de llevar adelante las actividades societarias, ha trabajado de manera sistemática en cumplir con el primer propósito establecido en su Estatuto, es decir, propender al estudio, investigación, divulgación y efectiva aplicación de la Ergonomía en la República Argentina.

Estoy convencido que la participación activa de nuestra Asociación desde 2010 en la Comisión Permanente de Seguridad, Higiene y Medicina del trabajo de la República Argentina para colaborar en la elaboración de propuestas y aportes en la identificación de contenidos basados en la ergonomía para la adopción de Resoluciones de la SRT, ha sido sostenida y fructífera.

En efecto, los aportes de AdEA para el funcionamiento de esa Comisión han contribuido en la adopción de la Res. SRT 886/2015 “Protocolo de ergonomía”, la Res. SRT 3345/2015 “Límites máximos para las tareas de traslado, empuje o tracción de objetos pesados”, el Documento Técnico SRT 2018 sobre enfermedades profesionales de la columna lumbosacra, hernia discal y patologías por vibraciones de cuerpo entero y el Documento Técnico SRT 2018 “Guía de Actuación y Diagnóstico de Enfermedades Profesionales. Trastornos músculo- esqueléticos del miembro superior”, entre otros.

En esta oportunidad AdEA está aportando un conjunto de recomendaciones que son importantes, diría que son esenciales, no solo para el diseño de sistemas de teletrabajo sino también para asegurar su sostenibilidad en el tiempo. Como siempre, con esos fines la ergonomía observa el trabajo que debe realizarse desde una perspectiva integral, holística, es decir, identificando a todos los componentes que intervienen dinámicamente en el proceso del trabajo y analizando sus interrelaciones.

Para asegurar un buen diseño del sistema de teletrabajo, la ergonomía no solo puede colaborar en establecer los requisitos de la tarea, sino que también analiza las condiciones en que la actividad ocurre en la realidad, o en las condiciones en que podría ocurrir si se tratara de diseñar un sistema nuevo de teletrabajo.

Para contribuir a que el sistema de teletrabajo sea sostenible en el tiempo, la ergonomía utiliza dos enfoques complementarios pero esenciales: por un lado, tener la certeza de que el sistema de teletrabajo sea seguro y apropiado para las capacidades operativas del teletrabajador en las circunstancias reales en que deben desarrollarse y, por otro, asegurar que el sistema sea productivo y confortable tanto para la persona como para la organización.

La Comisión Directiva de AdEA agradece a Cristian Cabello, Leandra Castelli, Roxana Del Rosso, María Teresa Garuti, Juan Carlos Hiba, Alejandro Novak y Patricia Paredes, quienes integran el Subcomité de Legislación actual de AdEA por el trabajo realizado en el corto tiempo disponible para la elaboración del presente informe.

Martín Rodríguez - Presidente de AdEA



Buenos Aires, 28 de diciembre de 2020



Índice general

Introducción	7
Sección 1: El teletrabajo y sus características	10
1.1. Actividades teletrabajables	11
1.2. Definición de teletrabajador	11
1.3. El sistema de teletrabajo: definición	11
1.4. El sistema de teletrabajo: diseño y sustentabilidad	12
1.5. El sistema de teletrabajo y el trabajo decente	12
1.6. El teletrabajo en Argentina durante la pandemia y más adelante	13
1.7. Recomendaciones ergonómicas para el diseño de sistemas de teletrabajo	13
1.8. Características generales de los integrantes de un sistema de teletrabajo	14
1.8.1. Perfil del teletrabajador: competencias y aptitudes principales	15
1.8.2. Perfil de los líderes de los teletrabajadores – competencias y aptitudes principales	15
1.8.3. Perfil del equipo de trabajo: competencias y aptitudes principales	15
1.8.4. Consideraciones físicas y psicosociales del personal involucrado en el teletrabajo.....	16
1.9. Teletrabajo y discapacidad	16
1.9.1. Formación en teletrabajo para personas con discapacidad	17
Sección 2: Interacciones entre el trabajador y su equipamiento	20
2.1. Silla de trabajo	20
2.1.1. El asiento	20
2.1.2. El respaldo	22
2.1.3. La base	22
2.1.4. Apoya brazos	23
2.2. Mesa de trabajo	23
2.2.1. Dimensiones	23
2.2.2. Cableado.....	24
2.2.3. Espacio debajo de la mesa	24
2.2.4. Características de la mesa	24
2.2.5. Ubicación de la mesa.....	24
2.2.6. Distribución de los elementos sobre la superficie	25
3. Los componentes del puesto de trabajo con computadora	26
3.1. Uso de computadora de escritorio.....	26
3.1.1. La pantalla	26



3.1.2. El teclado y ratón.....	26
3.2. Notebooks (equipos portátiles)	27
3.3. Tabletas y teléfonos inteligentes	29
3.4. Ergonomía de los programas informáticos	33
3.4.1. Principios de diseño ergonómico de programas informáticos (<i>software</i>).....	34
Sección 3: Interacciones del teletrabajador con el ambiente de trabajo	36
3.1. Iluminación	36
3.1.1 Reflejos y deslumbramientos	36
3.1.2. Control del deslumbramiento	37
3.1.3. Distribución de luminancias	38
3.2. Ruido	38
3.3. Condiciones termohigrométricas	39
3.4. Calidad del Aire / Ventilación	39
Sección 4: Interacciones del trabajador con la organización del trabajo	41
4.1. Contenido del trabajo	41
4.2. El tiempo de trabajo	42
4.3. Autonomía	43
4.4. Cultura organizacional	43
4.5. Relaciones laborales y apoyo social	44
4.6. Relación trabajo – familia	45
4.7. Exigencias emocionales	45
4.8. Conflicto ético y/o de valores personales	45
Sección 5: Relaciones entre los aportes de la ergonomía y el articulado de la ley	47
Anexo 1 - Conceptos fundamentales de la ergonomía	57
Anexo 2 - Principios y directrices fundamentales de la ergonomía para el diseño y la gestión de sistemas de trabajo	58
Anexo 3 - Asignación de funciones entre humanos y máquinas para el diseño de un sistema de teletrabajo	59
Anexo 4 - Principios y recomendaciones para la selección y uso de equipo y herramientas para teletrabajo	59
Anexo 5 - Consideraciones para el diseño de sistemas de teletrabajo sustentables	60
Anexo 6. Resultados de la encuesta “Entorno ergonómico del teletrabajo en situación de pandemia”	61
Glosario de términos técnicos del Tesouro de la OIT	63
Glosario general de factores psicosociales	65





Introducción

Formas atípicas de empleo y el fenómeno del teletrabajo

Las formas atípicas de empleo se han convertido en las últimas décadas en una característica contemporánea de los mercados laborales de todo el mundo. Su importancia general ha aumentado tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo, en la medida que su uso se ha generalizado en una gran mayoría de sectores económicos y ocupaciones. Hasta hace pocos años esas formas atípicas comprendían cuatro tipos de acuerdos diferentes de empleo que se desvían de la cada vez menos tradicional “relación laboral estándar”, entendida como el trabajo a tiempo completo, indefinido, con un contrato establecido legalmente, como parte de una relación subordinada entre un trabajador y un empleador.³

Los fenómenos concomitantes de la globalización de las economías, el impacto arrollador de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y, desde principios de 2020, la aparición del COVID-19 y de sus consecuencias para el mundo del trabajo, han generado un desarrollo grandísimo de la necesidad de realizar actividades laborales fuera de los lugares habituales de trabajo, sea en el hogar o en otros espacios externos a las organizaciones productivas o de servicios. Es así como el trabajo remoto o teletrabajo se ha instalado cada vez con más frecuencia en nuestra sociedad. De allí la necesidad de estudiarlo, proponer procedimientos apropiados para su diseño y funcionamiento eficaces, prestar atención a cómo debería vigilarse y auditarse, y la importancia de regularlo.

Enfoque general del informe

Este informe contiene un conjunto de recomendaciones provenientes del campo de la ergonomía que son necesarias para el diseño y la gestión de sistemas laborales que toman la forma de teletrabajo. Con ese fin se analizan los requisitos principales de estos sistemas desde dos perspectivas distintas pero complementarias:

- (i) El análisis de la modalidad de teletrabajo considerando las relaciones dinámicas existentes entre todos los integrantes de dicho sistema: el teletrabajador, el equipamiento que debe utilizar y el medioambiente que lo rodea, las necesidades operativas de la organización para la cual trabaja o trabajará; y, en muchos casos, las interacciones del teletrabajador con su familia como una nueva actora no tradicional pero que puede influir en el funcionamiento del sistema; y
- (ii) la existencia actual o futura de una relación de dependencia laboral entre el teletrabajador y la organización en la que se desempeña o se desempeñará habitualmente.

³ Las formas atípicas de empleo agrupan distintas modalidades de empleo que no se ajustan al empleo típico, entre ellas, el empleo temporal; el trabajo a tiempo parcial; el trabajo temporal a través de agencia y otras modalidades multipartitas; y las relaciones de trabajo encubiertas y el empleo por cuenta propia económicamente dependiente. Ver OIT, 2016. El empleo atípico en el mundo. Retos y Perspectivas.

Alcance del contenido

Las recomendaciones que se proponen abarcan tanto al teletrabajador, quien por razones personales u organizacionales deja de manera temporaria o permanente el lugar y puesto de trabajo habitual que ocupa en la organización, como también a aquel que es contratado para iniciarse en la modalidad de teletrabajo.

También se consideran los requisitos ergonómicos necesarios desde el punto de vista del equipamiento, del espacio de trabajo y de las características generales del ambiente físico de trabajo, componentes que son críticos para asegurar un desempeño eficiente, productivo y sostenible del sistema de teletrabajo.

Desde el punto de vista de la organización del teletrabajo, una sección se focaliza en el conjunto de recomendaciones ergonómicas que contribuyen a asegurar: (i) el funcionamiento del sistema en relación con el conjunto de tareas concretas y específicas (concepto conocido en ergonomía como el “encargo” o la “actividad”) que el teletrabajador debe realizar, sea de manera individual o en colaboración con otros compañeros de trabajo; y (ii) los criterios ergonómicos, conocimientos y competencias que faciliten una fluidez suficiente para las relaciones laborales y sociales dinámicas con el o los dadores de trabajo o jefes del teletrabajador y, si existiera, con el colectivo de trabajo.

Destinatarios

El contenido de este Informe intenta responder, en primer lugar, al encargo de la *Comisión Permanente de Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo de la República Argentina* para contribuir desde la perspectiva de la ergonomía en la elaboración de un Reglamento que acompañe a la ley de teletrabajo recientemente adoptada por el Congreso de la Nación.

Las recomendaciones están dirigidas, asimismo, a los asociados de AdEA y a quienes, aunque no lo sean, les interese conocer cómo deberían diseñarse y gestionarse sistemas socio-técnicos basados en la modalidad del teletrabajo para que sean eficientes y productivos.

Por otra parte, teniendo en cuenta que Argentina es un país con una alta densidad sindical y cuenta con una cantidad significativa de acuerdos laborales sectoriales que requieren su revisión periódica, el contenido puede ser una herramienta de consulta y orientación tanto para las organizaciones de empleadores como de trabajadores. Las recomendaciones pueden servir para la elaboración y/o actualización de convenios colectivos por rama de actividad, así como para la puesta de acuerdo entre las partes interesadas para la realización de actividades mediante el teletrabajo en relaciones o contratos de trabajo individuales o de equipos de trabajo con fines determinados.

Este documento puede ser útil asimismo para la administración del trabajo, sea para los servicios de inspección del trabajo nacionales o provinciales, así como para las actividades de verificación de las condiciones de trabajo y la seguridad y salud en el trabajo que realizan los preventores de las compañías aseguradoras de riesgos del trabajo.



Finalmente, este documento puede ser apropiado también para actividades académicas de grado y/o de posgrado en las universidades y en los institutos de formación profesional para mostrar de qué manera la ergonomía puede contribuir a establecer recomendaciones, elaborar protocolos y procedimientos operativos.

Desde este punto de vista académico es relevante comprender que la ergonomía se apoya en la importancia de diseñar y gestionar sistemas de teletrabajo centrados en valores, principios y directrices que tienen en cuenta, en primer lugar, a los trabajadores que enfrentan la necesidad de desarrollar actividades laborales en relación de dependencia - sea en sus hogares o fuera de los lugares habituales de trabajo - y, segundo, presentar los requerimientos organizacionales que son también de interés de las organizaciones para asegurar que sus trabajadores se desempeñen en esta nueva modalidad laboral con eficiencia y productividad adecuadas. Los anexos 1, 2, 3, 4 y 5 presentan conceptos que pueden contribuir a enriquecer los contenidos tradicionales de los cursos de formación en ergonomía.

Vinculación del contenido ergonómico con el articulado de la ley de teletrabajo

En esta sección se detallan los aportes y cuestiones específicas de la ergonomía que conforman un sistema de teletrabajo y que están relacionados con los artículos de la Ley 27.555.

Glosario

Esta sección presenta un conjunto de definiciones de los términos y expresiones principales que se utilizan en la elaboración del texto. Una parte importante de las definiciones se han extraído del Tesouro de la OIT.

Anexos

Esta sección incluye varios anexos con un conjunto de definiciones y conceptos propios de la ergonomía tanto desde la perspectiva de ser una disciplina construida en base a aportes de otras ciencias, así como de conocimientos y datos experimentales con herramientas prácticas surgidas de la provisión de servicios profesionales. Se presenta un *corpus* básico de principios, valores y directrices útiles para el diseño y la gestión de sistemas de trabajo en general y que son apropiados para el caso de sistemas de teletrabajo. El Anexo 6 ofrece los resultados de una encuesta realizada por la Universidad de Concepción de Chile y la Sociedad Chilena de Ergonomía, que demuestra distintos aspectos del impacto del teletrabajo en las personas que lo han estado practicando en situación de pandemia.

Sección 1: El teletrabajo y sus características

Las tecnologías de la información y comunicación apoyadas en la plataforma de internet y en una cantidad incalculable de aplicaciones informatizadas han permitido la posibilidad de trabajar en cualquier parte y a cualquier hora. Según la OIT estas modalidades de trabajo a distancia o trabajo remoto, conocidas también como teletrabajo, han generado grandes oportunidades de aplicación para las organizaciones productivas y de servicios y simultáneamente han planteado grandes desafíos en el mundo laboral. Por un lado, la propia OIT ha ofrecido un breve pero contundente repertorio de ventajas del teletrabajo (ver https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_208067/lang-en/index.htm).

Pero la deslocalización de las actividades por fuera de los ámbitos habituales requiere necesariamente una debida atención para que su diseño sea seguro y su operación eficaz, porque casi todas las variables y las situaciones que conforman la actividad concreta que se quiere realizar fuera de la organización pueden ser diferentes a las originales. Las ventajas generales señaladas por la OIT, que a veces responden a estudios que provienen de países desarrollados donde abundan las investigaciones relativas a condiciones de trabajo, deberían contrastarse localmente con una variedad de las situaciones reales de relocalización del trabajo que, en la práctica, muestran situaciones críticas para el desempeño de los trabajadores. Esto es especialmente importante en el caso de los países en vías de desarrollo. Al respecto, se recomienda ver un resumen de los resultados de la encuesta de Meyer Cohen (2020) en el Anexo 6.

La reciente encuesta (Delfini y otros, 2020) del Instituto de Industria de la Universidad Nacional de General Sarmiento (IDEI-UNGS) y el Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (CEIL-CONICET) muestra que un 64% de los 1038 trabajadores encuestados sufrió cambios que volvieron más frágiles sus situaciones laborales; un 45% ha visto fuertemente alterada su jornada laboral con las consecuencias que ello tiene en la organización entre el tiempo productivo y reproductivo; y un 27 por ciento de los encuestados declararon que han sufrido un proceso de reconversión desgarnecido de apoyo de la empresa o institución, sin contar con experiencia previa en esta modalidad, sin capacitación y sin que la empresa provea los medios de trabajo. (ver Delfini, M., y A. Drolas, J. Montes Cató, L. Spinosa. 2020. Teletrabajo: fragilización y reconversión sin red de contención durante la pandemia. Revista Movimiento Núm. 24. Agosto. Buenos Aires).

La irrupción del teletrabajo en el mundo del trabajo está teniendo efectos positivos y negativos de diverso tipo. Desde la perspectiva de la sociología, Varillas (2020) subraya que produce cambios en tres dimensiones: (i) a nivel personal, con impactos en la socialización, individuación y subjetivación del teletrabajador, y con implicaciones en la economía del comportamiento; (ii) en el nivel organizacional, con efectos en la sociología de las familias (por ejemplo, en el sistema de cuidados y del equilibrio entre las obligaciones laborales y familiares) y de las organizaciones (por ejemplo, modificaciones en la cultura y clima organizacional, y en las relaciones interpersonales y resolución de conflictos); y (iii) cambios en el trabajo y en la propia sociología del trabajo (con temas tales como nuevos planteos en la propiedad de los medios de producción, teleducación, telemedicina, relaciones del trabajo y lo universal y local).

1.1. Actividades teletrabajables

Una primera observación acerca del teletrabajo se refiere a la factibilidad de realizar actividades en esa modalidad. Para que un puesto de trabajo sea considerado como teletrabajable, las actividades que tiene asignadas deben cumplir con los cuatro criterios siguientes (Ministerio de Cultura y Juventud, Costa Rica, c 2020):

1. Se pueden desarrollar fuera de las instalaciones originales de la organización sin afectar el normal desempeño del proceso de trabajo y/o de las relaciones con otros trabajadores, proveedores y clientes;
2. son realizadas por medio de las tecnologías de información y comunicación;
3. el desempeño del teletrabajador puede ser medido y evaluado mediante indicadores asociados; y
4. la ejecución de las actividades no requiere ser guiada a través de presencia física y su supervisión es por resultados alcanzados.

Además, es necesario establecer el perfil completo del puesto dentro de la organización, y determinar las competencias técnicas requeridas y las características socio-culturales que debe reunir la persona candidata para el teletrabajo.

1.2. Definición de teletrabajador

Se entiende por teletrabajador en relación de dependencia a toda persona que realiza actos, ejecuta obras o presta servicios en los términos de los artículos 21 y 22 de la Ley Nº 20744 (t. o. 1976) y sus modificatorias, siendo que el objeto del contrato o relación de trabajo es realizado total o parcialmente en el domicilio del trabajador o en lugares distintos del establecimiento o los establecimientos de la empresa empleadora, mediante la utilización de todo tipo de tecnología de la información y la comunicación (TIC). Ver: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (2012).

1.3. El sistema de teletrabajo: definición

Desde la ergonomía el teletrabajo debe comprenderse como un sistema socio-técnico integrado por dos componentes esencialmente distintos: por un lado, el sistema debe estar centrado en la persona o las personas que lo operan y, por el otro, se deben tener en cuenta el conjunto de componentes artificiales, ambientales, organizacionales y sociales que coadyuvan a su realización. En nuestro caso el objetivo de este sistema centrado prioritariamente en la persona es desarrollar una actividad no presencial (fuera del establecimiento y mayoritariamente en el hogar) y en relación de dependencia mediante tecnologías de la información y la comunicación, y con un fin determinado.

Las características reales de su contenido y estructura, y la calidad de sus relaciones condicionarán el resultado de lo que se busca realizar. Según como sea concebido y según sus condiciones de operación, podrá ser más o menos productivo y sustentable, y podrá generar un mayor o menor bienestar a su operador.

1.4. El sistema de teletrabajo: diseño y sustentabilidad

Para diseñar un sistema socio-técnico de teletrabajo en condiciones adecuadas de operación, en primer lugar es necesario: (i) definir la razón de ser del sistema, es decir, el propósito del mismo; (ii) identificar la persona con las competencias requeridas para operarlo; (iii) asegurar la provisión y el mantenimiento de equipos y tecnologías adecuadas para la realización de las tareas o servicios; (iv) establecer una secuencia de tareas y criterios de operación (o uso) que aseguren eficiencia en las operaciones y en obtener resultados alcanzables; (v) determinar dimensiones, características y disposiciones espaciales referidas al puesto o lugar de trabajo y a su entorno físico; (vi) acordar cuestiones organizativas relativas a las relaciones contractuales y compromisos del trabajo y a las relaciones entre el o los trabajadores que lo integran o están relacionados con él, y con el o los mandantes (proveedores del trabajo) así como entre el u otros trabajadores; y (vii) asegurar un equilibrio y lograr un balance entre las obligaciones laborales y las relaciones cotidianas con sus familias, si fuera el caso.

Segundo, y esto es muy importante, es necesario también asegurar la sustentabilidad del sistema de teletrabajo a lo largo del tiempo para cumplir, o para ir satisfaciendo en tiempo y forma, las actividades acordadas y los resultados requeridos.

En una primera aproximación, este concepto de sustentabilidad se puede centrar principalmente en el contenido del trabajo (ver Sección 4 Interacciones del trabajador con la organización del trabajo). La supervisión de la sustentabilidad requerirá, entre otros aspectos, el recurso a la utilización de herramientas tales como la vigilancia de la salud del teletrabajador (que es responsabilidad del empleador), verificaciones periódicas del estado de la higiene, seguridad y de las condiciones y el medio ambiente de trabajo (a cargo de la inspección del trabajo y de los preventores de las aseguradoras de riesgos del trabajo), y el control del cumplimiento de las metas de rendimiento y de resultados (que es de interés del empleador).

El Anexo 5 presenta un conjunto de consideraciones más amplias acerca de los criterios que deberían tenerse en cuenta para configurar puestos de teletrabajo sustentables.

1.5. El sistema de teletrabajo y el trabajo decente

Siendo el teletrabajo una modalidad de trabajo a distancia en relación de dependencia cabe contrastar su diseño, funcionamiento y evaluación con el concepto de trabajo decente, el cual define la calidad del empleo (Castro Fox, 2012). La OIT definió el concepto de trabajo decente resumiendo las aspiraciones de las personas en su vida laboral de la siguiente manera (OIT, 2017):

- Oportunidad de trabajo productivo y que proporcione ingresos justos.
- Seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias
- Mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social
- Libertad de las personas para expresar sus inquietudes, organizarse y participar en las decisiones que afectan su vida.
- Igualdad de oportunidades y trato para todos.

Fuente: <http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>

En Argentina, la aplicación del concepto “trabajo decente” dio origen a la creación de tres programas gubernamentales de alcance nacional consecutivos, el último de los cuales se extendió en el periodo 2012-2015. Ver: OIT. 2013. Tercer Programa de Trabajo Decente por País para Argentina, período 2012 a 2015 / Oficina de País de la OIT para la Argentina. 1ra. ed. Buenos Aires. 44 pp.

1.6. El teletrabajo en Argentina durante la pandemia y más adelante

La práctica del teletrabajo en nuestro país no escapa a las dimensiones del mismo en otros países y su potencialidad muestra que está creciendo aceleradamente. Según la Fundación Observatorio PYME, esta modalidad puede abarcar al 57% de las MiPyME y empresas medianas-grandes de Argentina. El informe de esa institución subraya que “Una proporción del 6% de estas empresas está en condiciones de articular el teletrabajo para todo su personal (esto abarca unas 60 mil firmas y 220 mil empleos). Además, entre 800 mil y 1 millón de trabajadores formales podrían estar involucrados en los procesos de implementación parcial del teletrabajo en el 51% de las firmas con hasta 800 ocupados.”

El mismo informe destaca, sin embargo, que “Otra parte del universo empresarial de las empresas con hasta 800 ocupados quedará completamente fuera de la dinámica del teletrabajo en la pospandemia: 43% de las firmas declaran que ninguna función de su personal podría desempeñarse bajo teletrabajo. Son 280 mil empresas y 1,5 millones de trabajadores. Aquí pesan de manera significativa las microempresas, aquellas de los sectores diferentes de los servicios y de las regiones más alejadas del AMBA.”

La práctica creciente del teletrabajo en el sector de las empresas pequeñas y medianas y los riesgos potenciales en los que podrían incurrir sus trabajadores debe atenderse también desde la situación real de las condiciones de trabajo en las que se encuentran muchas de ellas, según lo demuestran los datos estadísticos de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, que representan el 37,1% del total de accidentes registrados. De allí la importancia de su regulación.

1.7. Recomendaciones ergonómicas para el diseño de sistemas de teletrabajo

Es altamente probable que, en la práctica, la creación de un puesto de teletrabajo signifique simplemente la realización fuera del establecimiento (por ejemplo, en la vivienda del trabajador) de las mismas tareas que la persona está o estaba realizando en las instalaciones propias de la organización. Las recomendaciones para la adecuación física y medioambiental del nuevo lugar de trabajo en el hogar para realizar las mismas tareas que las realizadas en el establecimiento han sido desarrolladas en las secciones anteriores de este informe.

Sin embargo, puede ocurrir que el cambio del lugar de trabajo pueda incluir algún tipo de modificación de las tareas (por ejemplo, las tareas podrían aumentar o modificarse de alguna manera) y, por lo tanto, de las funciones del trabajador. En casos extremos, podría suceder que el teletrabajo consista en un conjunto de tareas totalmente nuevas.

Ante la necesidad de diseñar un sistema de teletrabajo nuevo es preciso tener en consideración algunas precauciones que son fundamentales para asegurar que el teletrabajo sea productivo para la organización y que sea satisfactorio para el teletrabajador.

Las investigaciones actuales (Roth et al., 2019; Feigh & Pritchett, 2014; Johnson et al., 2018) proporcionan una variedad de criterios que los diseñadores del puesto o estación de teletrabajo deben considerar al tomar decisiones para la asignación de funciones humanas para un sistema de teletrabajo.

Los criterios principales para el diseño de un puesto de teletrabajo son los siguientes:

1. Organizar un teletrabajo cuyo contenido asegure una integridad de la tarea: en la medida de lo posible, la actividad a realizar debería construirse con un ciclo (secuencia de pasos o etapas) que tenga un contenido lógico y coherente de operaciones desde el principio hasta el fin del ciclo y que permita realizar tareas de verificación o control del resultado del trabajo;
2. Variedad de tareas y operaciones: Es necesario formular tareas flexibles y con responsabilidad. Deberían evitarse la realización de tareas u operaciones de muy corta duración, monótonas y repetitivas; las tareas deberían contener una variedad suficiente de operaciones que permitan mantener atento y productivo al teletrabajador, evitando el aburrimiento o la aparición de estados de fatiga temprana.
3. Balance o equilibrio de la carga de trabajo a lo largo de la jornada: Se deben evitar la aparición de picos extremos de cargas de trabajo que puedan generar situaciones de estrés físico o psicológico y, por el otro lado, bajas extremas durante largas duraciones;
4. Posibilidad de realizar pausas de descanso: El sistema de teletrabajo y los programas operativos deberían permitir que el teletrabajador pueda interrumpir voluntariamente la consecución de las operaciones sin riesgos que puedan afectar el proceso y el resultado final de las tareas y así poder cumplir con las metas diarias encomendadas.
5. Oportunidades de aprendizaje: El teletrabajo puede también ser una oportunidad nueva para mejorar de manera sostenida las competencias y la experiencia del trabajador. Formular la realización de tareas que enriquezcan los conocimientos es una estrategia sencilla que permite contar con más trabajadores polifuncionales.

Para que un diseño de un sistema de trabajo sea ergonómicamente apropiado y que las interacciones dinámicas entre su o sus operarios y el resto del sistema sean sustentables, se recomienda prestar atención al conjunto de principios y directrices para el diseño y la gestión de sistemas de trabajo que se presentan en el Anexo 1 (IEA/OIT 2020).

1.8. Características generales de los integrantes de un sistema de teletrabajo

Desde el punto de vista de las personas que lo integran, un sistema de teletrabajo está compuesto por un trabajador, por quien ofrece o dirige el teletrabajo y, en algunos casos de situaciones colectivas de teletrabajo, por el equipo de teletrabajo. Para cada uno de ellos a continuación se describen las características principales que contribuyen a la realización de un teletrabajo eficiente y productivo.

1.8.1. Perfil del teletrabajador: competencias y aptitudes principales

A modo general, las competencias y aptitudes más importantes para que un trabajador pueda desempeñarse en modalidad de teletrabajo de manera eficaz y eficiente son las siguientes:

- Contar con suficiente experiencia para la actividad, conocer el funcionamiento de los equipos y sistemas informatizados o estar dispuesto a recibir capacitación previa para el puesto.
- Tener competencias para plantear un plan de acción con objetivos, definiendo los recursos necesarios y prioridades para la actividad.
- Capacidad de proceder solo y tomar decisiones sin supervisión.
- Tener autodisciplina y autogestión del tiempo para evitar distracciones, por no poder contar con el apoyo de controles físicos y visuales tradicionales.
- Ser proactivo: tener capacidad de adaptación rápida a situaciones de cambio y flexibilidad para orientarse en la búsqueda y concreción de resultados.
- Capacidad de gestionar eficazmente y a tiempo las comunicaciones con jefes y compañeros.
- Capacidad para armonizar sus responsabilidades laborales con la vida familiar.

Al momento de realizar la búsqueda y selección de personal para el teletrabajo dentro de una organización, es muy importante la valoración de estas competencias y aptitudes, estrechamente vinculadas a la eficacia del desempeño de esta modalidad laboral.

1.8.2. Perfil de los líderes de los teletrabajadores – competencias y aptitudes principales

La gerencia, los supervisores y los jefes que tienen a su cargo el seguimiento sistemático de las actividades de los teletrabajadores deberían contar con los conocimientos y aptitudes siguientes:

- Comprender las características diferentes del teletrabajo en relación con las mismas actividades realizadas en las instalaciones de la organización, situación que requiere identificar, distinguir y comprender una dinámica laboral diferente de la tradicional.
- Contar con competencias y experiencia suficientes para analizar actividades y puestos de trabajo potencialmente teletrabajables y establecer perfiles adecuados para el teletrabajo.
- Tener capacidad y experiencia para trabajar por objetivos.
- Capacidad para manejar equipos mixtos, remotos y presenciales.
- Aptitud para tomar decisiones teniendo en cuenta el nuevo contexto propio del teletrabajo.
- Tener conocimientos suficientes con herramientas tecnológicas, y experiencia para diseñar estrategias y planes de trabajo que faciliten la comunicación e integración de los equipos.

1.8.3. Perfil del equipo de trabajo: competencias y aptitudes principales

La organización de un equipo de teletrabajo plantea desafíos más importantes que la puesta en marcha de un puesto de teletrabajo individual. Las interacciones dinámicas entre grupos de personas que tienen

que operar de manera sostenida, sea en actividades administrativas regulares o especialmente en actividades de co-creación, requiere esfuerzos especiales para la selección de los candidatos y la integración del equipo. Las características siguientes son importantes para conseguir un funcionamiento fluido del equipo y lograr resultados apropiados y a tiempo.

- Tener capacidad de adaptarse a esta forma de empleo deslocalizado y una actitud proactiva ante la modalidad colectiva de teletrabajo.
- Estar predispuesto para las diversas nuevas formas de conversación y escucha con los compañeros: disponer de sendas capacidades auditivas, visuales, kinestésicas para comprender a los otros.
- Asegurar la presencia en el momento y los tiempos acordados de trabajo colectivo.
- Contar con una capacidad de trabajo colaborativo a distancia con otros miembros del equipo.
- Tener experiencia en el uso de plataformas y aplicaciones virtuales.
- Reconocer a los demás integrantes del equipo como miembros del grupo de trabajo en igualdad de condiciones, fomentando la interacción y evitando aislamientos.
- Adaptarse a nuevas estrategias de trabajo que el equipo vaya acordando.

1.8.4. Consideraciones físicas y psicosociales del personal involucrado en el teletrabajo

La Sección 1.4 trata en detalle la importancia de que un sistema de teletrabajo sea sustentable, es decir, que sea útil para la organización, apto para el teletrabajador y que se pueda mantener eficazmente en el tiempo. Un componente importante de su sustentabilidad se basa en que se cumplan diversas características que describen la forma en que se ha diseñado, la manera en que se opera y cómo se monitorea su evolución en el tiempo. Las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo de un puesto de teletrabajo han sido descritas en, por ejemplo, el capítulo 19 “Condiciones de seguridad e higiene” en la publicación Teletrabajo, motor de inclusión sociolaboral (2012).”

Finalmente, más allá de las responsabilidades legales de los empleadores para con la salud y seguridad de sus teletrabajadores, una recomendación general para las personas que vayan a desempeñarse en trabajos con pantallas de visualización de datos - y especialmente para quienes ya desde hace tiempo realizan esas actividades a distancia - es que, para cuidar su salud y seguridad deberían consultar con especialistas en oftalmología, traumatología, psicología y ergonomía con el fin de informarse sobre los posibles riesgos de esa actividad y atender las recomendaciones para el teletrabajo. Si hubiesen detectado trastornos visuales, musculares y/o articulares, vicios posturales y alteraciones psicopatológicas, por ejemplo, cada especialista valorará su alcance y tratará de corregirlos para que la persona afectada pueda iniciar o continuar su trabajo en mejores condiciones.

1.9. Teletrabajo y discapacidad

Cuando en el apartado 1.6.1. se hace referencia a las competencias y aptitudes principales se han considerado una serie de características desde un punto de vista personal, por lo que no tiene cabida establecer diferencias entre personas con o sin discapacidad. Son características cuya incidencia en el éxito o el fracaso para teletrabajar de forma eficaz es considerable, con independencia de que el trabajador tenga o no una discapacidad. Es por este motivo que tanto para el diseño como para la

gestión de sistemas de teletrabajo se debe incluir la posibilidad cierta de que personas con capacidades diferentes puedan optar y ser incorporadas a este tipo de modalidad para desarrollar actividades laborales a distancia.

Desde esta perspectiva es importante recalcar que el teletrabajo permite organizar y adaptar el propio ritmo de trabajo a las restricciones y necesidades inherentes a la propia discapacidad, pero además y de resultar preciso, en el caso de discapacidades temporarias, el teletrabajo puede hacer más compatible las actividades laborales con el tratamiento de rehabilitación, facilitando así el cuidado y la recuperación de la salud, por cuanto al disminuir los desplazamientos físicos de la persona esto redundará en una menor fatiga, hecho que a su vez afecta positivamente otros aspectos durante la etapa rehabilitadora.

La práctica del teletrabajo también puede ser una solución cuando los medios de transporte son inadecuados o cuando las instalaciones de las empresas no son accesibles o no están adaptadas. Asimismo, permite obtener y/o mantener un empleo, lo cual ayuda a mejorar el nivel de autoestima y contribuye al reconocimiento social y profesional de las personas con discapacidad.

O'Neill S, Conlon GP, Laverty H, McGowan C (1998) señalan algunos beneficios del teletrabajo para personas con discapacidad permanente o temporaria:

1. El teletrabajo podría eliminar las barreras geográficas, beneficiando tanto a las personas discapacitadas como a las no discapacitadas.
2. La integración de las TIC y el teletrabajo puede ayudar a disipar algunas actitudes negativas frente al concepto de discapacidad o de capacidades diferentes de algunas personas, y lograr que los empleadores consideren a las personas con discapacidad de forma más equitativa.
3. La adopción del teletrabajo puede aumentar la satisfacción y la motivación en el trabajo entre las personas discapacitadas y no discapacitadas.
4. Las personas con discapacidad se enfrentan a muchos obstáculos físicos cuando viajan para trabajar y dentro del propio espacio de trabajo; por tal motivo, el teletrabajo proporciona una mayor comodidad física a los trabajadores.
5. Debido a la reducción de los viajes al trabajo, el teletrabajo también puede dar lugar a una reducción del estrés laboral a las personas con discapacidad.

Adaptado de: O'Neill et al., (1998). *Teleworking for the disabled*, IT & Society Project

1.9.1. Formación en teletrabajo para personas con discapacidad

En caso de que se detecten deficiencias en ciertas competencias y aptitudes en aquellas personas con discapacidad que quieran adoptar la modalidad de teletrabajo, es preciso señalar que muchos conocimientos y aptitudes necesarias se pueden adquirir y desarrollar mediante programas adecuados de formación. En estos casos, debe contemplarse la capacitación en métodos, procedimientos y habilidades que serán necesarios para abordar la actividad requerida en la modalidad de teletrabajo, incluyendo técnicas de resolución de problemas y estrategias para articular recursos de motivación para atenuar los inconvenientes temporarios de la transición hacia el teletrabajo. Es importante destacar la relevancia de capacitar para permitir el acceso a las personas con discapacidad no solo a las TICs sino

también a nuevas modalidades de trabajo que sean teletrabajables, evitando que estos avances se conviertan en nuevos factores de exclusión. Deberá enfatizarse en las capacidades de la persona que realiza el teletrabajo, destacando sus potencialidades e incorporando nuevas competencias laborales que eleven sus posibilidades de empleabilidad y que los retengan o faciliten su integración en el mercado de trabajo.

Referencias bibliográficas

Castro Fox M. (2012). *El teletrabajo, una modalidad para la promoción del empleo*. En: Teletrabajo, motor de inclusión sociolaboral. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Pp. 130-131.

Delfini, M., y A. Drolas, J. Montes Cató, L. Spinosa. 2020. Teletrabajo: fragilización y reconversión sin red de contención durante la pandemia. Revista Movimiento Núm. 24. Agosto. Buenos Aires.

Fundación Observatorio PYME. (2020). *Coronavirus V. ii: Teletrabajo en la pospandemia*. Buenos Aires. Agosto.

García Camino Burgos M. Teletrabajo y Discapacidad, (2013) Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España.

Ministerio de Producción y Trabajo Teletrabajo en Argentina, (2019) Primer libro blanco nacional de buenas prácticas en teletrabajo, trabajo remoto y trabajo conectado. - 1a ed. ampliada. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Secretaría de Gobierno de Trabajo y Empleo.

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS), (2012) Teletrabajo, motor de inclusión sociolaboral, Argentina. Pág. 82.

O'Neill S, Conlon GP, Lavery H, McGowan C. (1998). Teleworking for the disabled, IT & Society Project, Recuperado de <http://intsys.fin.qub.qc.uk>, 12 de octubre de 2020.

Meyer Cohen, F. (2020). *Ergonomía y teletrabajo*. Departamento de Ergonomía. Universidad de Concepción. Chile. Ponencia presentada en la Sesión Pre-Congreso sobre Teletrabajo, en el marco del Primer Congreso MERCOSUR de Ergonomía.

Ministerio de Cultura y Juventud. c. 2020. Guía para identificar actividades teletrabajables. Costa Rica.

OIT, (2011) Manual de buenas prácticas en teletrabajo. 1ra. ed. Buenos Aires: Oficina Internacional del Trabajo, Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Unión Industrial Argentina,

OIT. 2013. Recuperado de https://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/news/WCMS_208067/lang--en/index.htm). 16 diciembre 2020.

OIT. 2013. Tercer Programa de Trabajo Decente por País para Argentina, período 2012 a 2015 / Oficina de País de la OIT para la Argentina. 1ra. ed. Buenos Aires: Oficina de País de la OIT para la Argentina, 2013. 44p.



OIT. 2017. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/topics/decent-work/lang--es/index.htm>. 16 diciembre 2020.

SRT. 2019. Informe Anual de Accidentabilidad Laboral - Año 2019.pdf. Recuperado el 6 de enero de 2021.

Varillas, W. 2020. *Teletrabajo. Aspectos sociológicos*. Ponencia postulada (pero no presentada por imposibilidad del autor) en la Sesión Pre-Congreso sobre Teletrabajo, en el marco del Primer Congreso MERCOSUR de Ergonomía.

Sección 2: Interacciones entre el trabajador y su equipamiento

Desde la visión ergonómica de sistemas el diseño del puesto de trabajo debe cumplir con requisitos ergonómicos conforme a las tareas y ambiente en el que se desarrolle la actividad humana. La realización de teletrabajo frente a pantallas de visualización de datos conlleva exigencias posturales y perceptivas que deben ser consideradas para evitar daños a la salud y optimizar el rendimiento laboral del teletrabajador.

Consideramos en primer lugar las especificaciones ergonómicas de la silla porque es el primer elemento que coadyuva a posicionar el cuerpo de manera apropiada durante el teletrabajo.

2.1. Silla de trabajo

La silla para trabajar con pantallas de visualización de datos y demás componentes de las tecnologías de la información y comunicación debe poseer una banqueta amplia para sentarse, un respaldo que sostenga la espalda y provea apoyo lumbar, una base que permita que la silla sea giratoria para poder alcanzar objetos periféricos cercanos y contar con mecanismos de regulación de fácil acceso para ajustarse a la mayor cantidad posible de población usuaria. La silla en su conjunto debe ser estable y desplazable para permitir los movimientos del trabajador, incluso de posturas extremas para el alcance de elementos lejanos.

La silla consta de tres partes fundamentales: el asiento, el respaldo y la base.

2.1.1. El asiento

El asiento es la superficie de apoyo de las nalgas y muslos, ya que soporta una parte importante del peso total del cuerpo. Su perfil es complejo, debe permitir distribuir las presiones con mayor presión de las tuberosidades isquiales y reduciéndose paulatinamente por las nalgas hasta llegar a cero en la periferia (González Gallego, 1990) Su acolchamiento debe ser suficientemente firme de modo que al presionarlo con el dedo pulgar no pueda tocarse el plano de soporte.

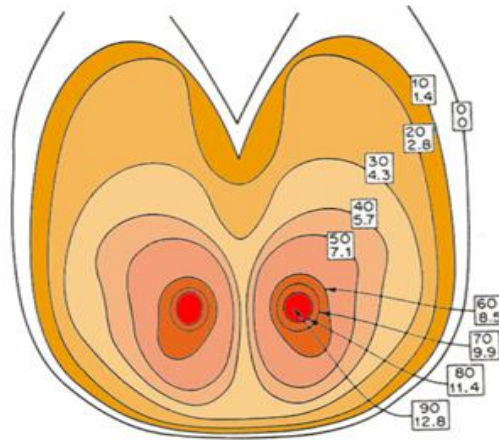


Figura 1. Distribución típica de presiones en el asiento. Los valores indicados son en libras por pulgada cuadrada y en kg/cm cuadrado

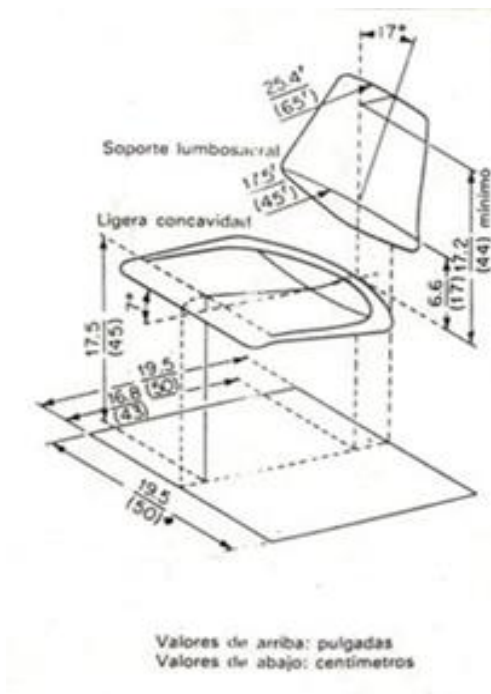


Figura 2. Dimensiones principales de asiento y respaldo de una silla de trabajo (en pulgadas y centímetros)

La altura del asiento debe poderse regular de manera tal que permita apoyar los pies firmes en el piso y poder extender las rodillas hasta 120° para facilitar cambios de posturas corporales. En caso de no apoyar los pies en el piso debe incorporarse un apoya pies.

El material del tapizado debe permitir la buena disipación de la humedad y el calor corporales y es conveniente evitar materiales deslizantes.

La densidad del material de acolchado debe permitir distribuir las presiones desde una mayor dureza o densidad en la parte posterior del asiento hasta una mayor elasticidad hacia el borde anterior del mismo.

Las dimensiones (ancho y profundidad) deben ser suficientemente amplias como para permitir el correcto apoyo de caderas y piernas

El asiento debe ser redondeado en sus bordes, prácticamente plano en la superficie y redondeado hacia el frente para evitar presiones innecesarias en la zona del hueso poplíteo (detrás de la rodilla).

2.1.2. El respaldo

El acolchamiento del respaldo debe ser más blando que el del asiento. Debe brindar un apoyo adecuado a la espalda a la altura de la columna lumbar y puede contar con un respaldo dorso-lumbar y cuya altura no podrá superar la base de los omóplatos.

Para mayor bienestar y momentos de relajación corporal y/o en caso de dolores o problemas cervicales debería contar con un apoyo de la región cervical para el descanso del cuello.

La forma debe ser trapezoidal, con un ancho a la altura de los hombros que sea menor al de la base del trapecio para permitir libertad de movimientos de brazos.

La inclinación del respaldo respecto del plano de la banqueta en todos los casos debe ser mayor de 90°. Un ángulo de aproximadamente de 105° entre ambos se considera confortable para una correcta postura de trabajo. También debe permitir cambios posturales y acompañar la espalda al reclinarsse hacia atrás o adelante. Esto significa asegurar un contacto permanente entre la espalda y el respaldo, conocido como “sistema asincro”.

La regulación más importante del respaldo es la anteroposterior y debe permitir ajustar la distancia de este a la distancia necesaria para mantener la espalda apoyada.

También se debería poder regular en altura para ajustarse a la altura lumbar del usuario.

El respaldo nunca debe ser demasiado bajo como para tocar los glúteos. Debe existir un espacio entre el asiento y la base del respaldo que permita acomodar las nalgas y usar efectivamente el respaldo apoyando la espalda en las zonas lumbar y dorsal.

2.1.3. La base

Las sillas deben disponer de cinco ruedas con un eje de giro vertical y permitir desplazamientos horizontales para acceder sin esfuerzo a los elementos periféricos de trabajo.

Las ruedas deben evitar desplazamientos indeseables. Deben seleccionarse según el material del piso: deben ser relativamente blandas para pisos duros y rígidas para pisos alfombrados o con moquete. Para adaptarse a las dimensiones corporales de los usuarios es necesaria la regulación en altura de la

banqueta. Existen diversos mecanismos que están instalados en la columna central de la estructura de soporte que permiten esa regulación en altura.

La base debe tener al menos cinco patas de apoyo en el suelo, con un diámetro virtual de al menos 50 cm, es decir mayor que la proyección horizontal sobre el piso de la superficie del asiento y respaldo.

2.1.4. Apoya brazos

En caso de poseer apoyabrazos, estos deben ser regulables en altura, para poder fijarse a la altura del codo flexionado en posición de sentado y, a su vez, quedar aproximadamente a la altura del teclado.

Deben contar con un mecanismo para permitir retirarlos para acercarse a la mesa de trabajo en tareas de precisión.

2.2. Mesa de trabajo

Es deseable que la mesa de trabajo sea regulable en altura (Mondelo, 2002); de esta forma su adaptación dimensional en altura en coordinación con la silla permitirá un mayor rango de accesibilidad a trabajadores con diferentes dimensiones corporales. Se recomienda que la mesa sea inclinable hacia el frente en un ángulo de hasta 15° para trabajos de dibujo, el uso de tabletas digitalizadoras o trazados manuales. Los bordes y aristas deben ser redondeados. Asimismo, debe cumplir con los siguientes requisitos

2.2.1. Dimensiones

La superficie del tablero de la mesa debe permitir la colocación flexible de los elementos de trabajo esenciales (pantalla, teclado, ratón, documentos, teléfono y materiales accesorios) evitando las posturas con torsión de tronco o giros de la cabeza extremos e innecesarios. Las medidas mínimas recomendables de una mesa serán de 160 cm de ancho por 80 cm de profundidad. Si se utilizan monitores de gran tamaño, debería poder aumentarse la profundidad de la mesa, para que el operador pueda mantener una adecuada distancia visual a la pantalla. La distancia ideal entre los ojos y la pantalla se puede verificar estirando el brazo hacia el frente con la mano tocando la pantalla.

La determinación de la altura del plano de trabajo es muy importante para la concepción de los puestos de trabajo, pues es necesario que el plano de trabajo se sitúe a una altura adecuada a la talla del operario, ya sea en trabajos en posición sentado o de pie.

Para un trabajo en posición sentado, la altura óptima del plano de trabajo estará en función del tipo de trabajo que vaya a realizarse, según si requiere una cierta precisión, si se va a utilizar un teclado, si hay exigencias de tipo visual o si se requiere un esfuerzo mantenido.

Si el trabajo requiere el uso de un teclado y una gran libertad de movimientos es necesario que el plano de trabajo esté situado a la altura de los codos; el nivel del plano de trabajo nos lo da la altura del

teclado, por lo tanto, la altura de la mesa de trabajo deberá ser un poco más baja que la altura de los codos.

Si por el contrario el trabajo es de oficina, leer y escribir, la altura del plano de trabajo se situará a la altura de los codos, teniendo presente elegir la altura para las personas de mayor talla ya que los demás pueden adaptar la altura con sillas regulables y reposapiés.

El espacio reservado para las piernas debe permitir el confort postural del trabajador en situación de trabajo. Las dimensiones mínimas de un volumen virtual que pueda acomodar las piernas de un teletrabajador en posición de sentado frente a una mesa de trabajo deben ser de 70 cm de ancho x 70 cm de profundidad y 70 cm de altura.

2.2.2. Cableado

La mesa debe permitir situar los cables de conexiones entre diferentes dispositivos (pantalla, teclado, ratón, CPU, etc.) sin molestar al teletrabajador. En lo posible se debería seleccionar mesas que llevan incorporadas canaletas para cableado estructural y/o huecos para los enchufes. Como medidas de seguridad complementarias se debería evitar el uso de dispositivos de conexión eléctrica tipo triples o zapatillas eléctricas.

2.2.3. Espacio debajo de la mesa

El espacio libre debajo de la mesa debe quedar holgado para las piernas y permitir a los teletrabajadores una posición cómoda. Deben evitarse los cajones y otros obstáculos que restrinjan el movimiento de piernas debajo de la mesa o que puedan ser fuente de golpes. Es preferible que los cajones no estén fijos a la mesa, ya que así el teletrabajador podrá colocarlos en la zona que más le convenga y aprovechará mejor la parte inferior de la superficie de trabajo. Asimismo, pueden ser rodantes para desplazarse con facilidad.

2.2.4. Características de la mesa

La superficie debe ser de aspecto mate para minimizar los reflejos y son preferibles los colores suaves evitando los excesivamente claros u oscuros pues producen contrastes muy fuertes entre el tablero y los documentos. El tablero debe resistir el peso del equipo y los elementos de trabajo, así como el de cualquier persona que se apoye en el borde. Deben evitarse vidrios sobre la superficie. Los bordes y cantos de la mesa deben ser redondeados para evitar estrés de contacto y lesiones por impacto.

2.2.5. Ubicación de la mesa

La ubicación de la mesa estará dada en función del espacio disponible en la sala y la existencia de otras mesas que puedan compartir el espacio del teletrabajo, es recomendable situar la mesa de forma que la luz natural llegue por el lateral del trabajador.

2.2.6. Distribución de los elementos sobre la superficie

La pantalla debe ubicarse de frente al teletrabajador para evitar giros del cuello innecesarios (el ángulo entre el tronco y la cabeza debería ser inferior a 35°).

La distancia mínima entre los ojos y la pantalla debe ser de aproximadamente el largo del brazo extendido, entre 45 y 65 cm. El teletrabajador debe poder ver toda la pantalla y trabajar cómodamente sin forzar la vista ni mover ninguna parte del cuerpo.

La altura de la mesa debe ubicarse ligeramente por debajo de los codos flexionados, permitiendo apoyar en la mesa los antebrazos y muñecas.

Una vez ajustada la altura de la mesa, es necesario comprobar que el borde superior de la pantalla queda a la altura de los ojos del teletrabajador o algo por debajo. Si considera que la pantalla está demasiado baja, es necesario colocar un soporte firme debajo. Nunca la pantalla debe quedar por encima de la altura de la vista.

En el trabajo que implica el uso de pantallas pueden coexistir dos soportes de información: la pantalla y el papel; ambos tienen características ópticas diferentes (el primero emite luz mientras que el segundo la refleja), y se pueden encontrar en distintos planos de trabajo (vertical y horizontal). En el caso que para el teletrabajo se utilice información o datos en papel y en pantalla simultáneamente, se recomienda el uso de un atril portapapeles para que ambos soportes se ubiquen en el mismo plano y distancia disminuyendo así las cargas muscular y visual requeridas.

Referencias bibliográficas:

Bustamante, A. (2010). Sentarse como Dios manda: ergonomía en la vida diaria.

Cosar, R. C. (2012). NTP 242: Ergonomía: análisis ergonómico de los espacios de trabajo en oficinas.

Gallego, S. G. (1990). La ergonomía y el ordenador (Vol. 38). Marcombo.

Mondelo, P. R., Torada, E. G., González, O. D. P., & Fernández, M. A. G. (2002). Ergonomía 4. Universitat Politècnica de Catalunya. Iniciativa Digital Politecnica.

Porcar Seder, R., Page Del Pozo, A., Rutt Reigart, J., Roberts, J., Aptel, M., Lafaurie, S., y Such, M. (1999). Guía de recomendaciones para el diseño y selección de mobiliario de oficina ergonómico. Instituto de Biomecánica de Valencia. Valencia, 11-110.

Tomassiello, R. L., & Del Rosso, R. (2010). Ergonomía y bienestar para las personas sentadas. Huellas, (7).

3. Los componentes del puesto de trabajo con computadora

3.1. Uso de computadora de escritorio

3.1.1. La pantalla

Las dimensiones de la pantalla deben ser acordes con la tarea visual que debe realizar, presentar las informaciones a considerar simultáneamente en la zona de trabajo, con caracteres y espacios de modo bien legible y sin esfuerzo visual.

La pantalla debe ser inclinable y orientable y debe poder desplazarse horizontal y verticalmente.

En la superficie de la pantalla se deben evitar las reflexiones parásitas provenientes de luminarias, ventanas y superficies claras o brillantes, sin disminuir en alguna medida la calidad de la imagen. La limpieza de la pantalla debe realizarse en forma periódica.

La pantalla debe disponerse perpendicular a la ventana y en el caso de existir reflejos, debe eliminarse la fuente del problema colocando persianas, cortinas, u otros difusores de luz natural o artificial.

3.1.2. El teclado y ratón

Entre el teclado y el borde anterior de la mesa debe haber al menos 10 cm libres para apoyar los antebrazos.

La altura del teclado debe permitir que las muñecas mantengan una postura neutra durante su uso.

El ratón debe mantener la postura neutra de la muñeca durante su uso, evitando la pronación del antebrazo.



Figura 3. Ratón vertical para postura neutra de muñeca.

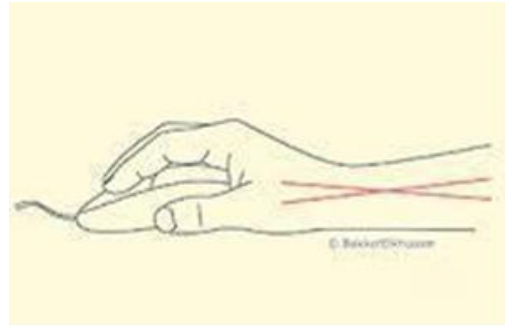


Figura 4. Antebrazo en pronación.

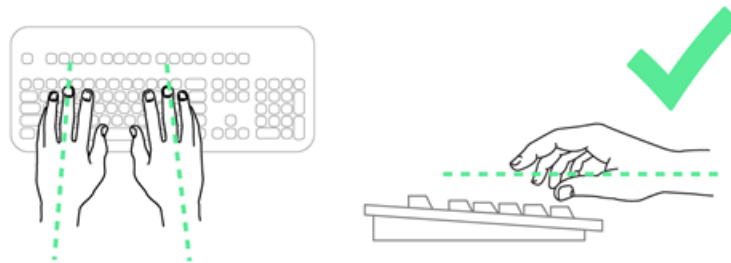


Figura 5. Teclado correcto, que permite una posición neutra de muñeca.

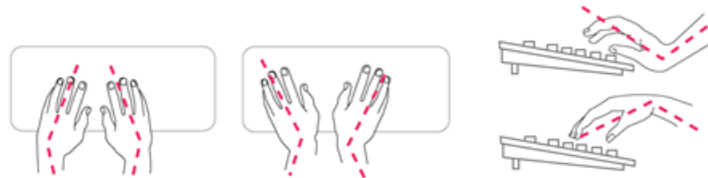


Figura 6. Altura y distribución de teclado incorrectas, porque producen desviaciones laterales y flexoextensión de muñeca.

El teletrabajador zurdo debe colocar el ratón a la izquierda del teclado y cambiar el accionamiento de los botones en el menú de configuración de su computadora. Se debe disponer de sitio suficiente para manejar el ratón con comodidad.

3.2. Notebooks (equipos portátiles)

Las notebooks han sido concebidas para facilitar el traslado de la computadora, reduciéndose el tamaño y peso del dispositivo, y de ninguna manera para ser utilizadas en periodos prolongados o como principal computador.

En el caso de realizar teletrabajo con una notebook debería utilizarse un dispositivo porta notebook en el que se posicione la pantalla a la altura de la vista del usuario, y a una distancia horizontal equivalente al largo de su brazo (entre 50 y 60 cm). Debe proveerse de un teclado independiente del teclado de la

notebook y de un ratón conforme a lo desarrollado en el apartado anterior, de modo que la persona mantenga una postura correcta frente a la computadora.

El borde superior de la pantalla debe ubicarse ligeramente por debajo de la línea horizontal de altura de los ojos y la pantalla estar a unos 15° de inclinación respecto de la vertical.



Figura 7. Ubicación incorrecta de la notebook.



Figura 8. Ubicación correcta con soporte, teclado y ratón independientes.

La postura corporal debe posibilitar cambios a lo largo de la jornada. Permitir cambiar el horizonte visual, es decir mirar a través de una ventana o tener una visión lejana para el descanso visual. Mantener los hombros relajados y apoyados los antebrazos sobre la superficie de trabajo. Mantener el apoyo de la espalda, en particular la zona lumbar sobre el respaldo.

Se debe permitir adaptar la altura del monitor y la ubicación del teclado y del ratón para poder alternar las posturas de trabajo, sumando la superficie de altura de la mesa de sentado hasta la altura de pie.

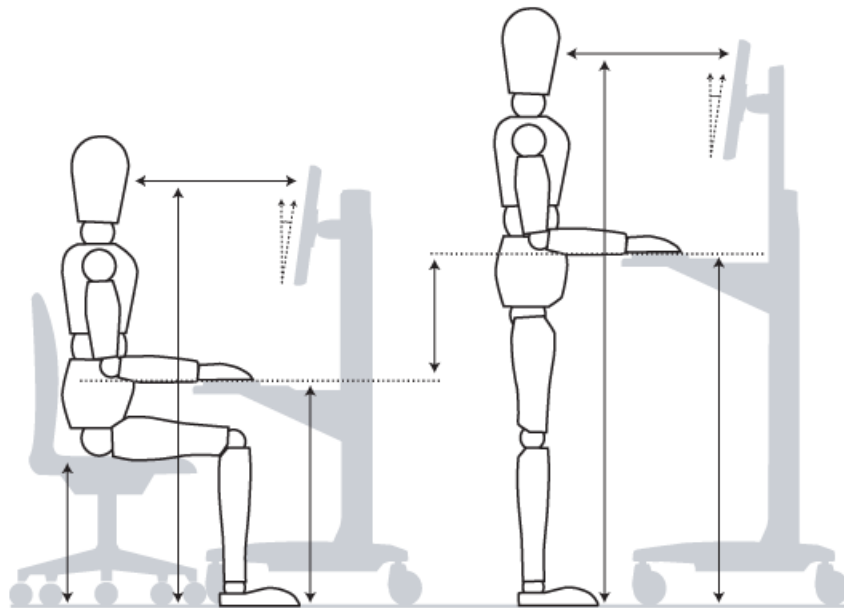


Figura 9. Alternancia entre posturas sentado y de pie.

3.3. Tabletillas y teléfonos inteligentes

El uso de tabletas de dimensiones reducidas o teléfonos inteligentes y dispositivos móviles como recursos para realizar tareas de teletrabajo no debe ser permitido ni practicado durante periodos mayores de 1 hora por jornada.

En el caso de no contar con una computadora, monitor, teclado y ratón, para el uso de los dispositivos de menor tamaño debe tenerse especial cuidado a las posturas adoptadas para su operación y en los tiempos de trabajo y descanso para evitar lesiones y fatiga muscular, perceptiva y mental.

Se debe llevar la pantalla a la altura de la vista, evitando flexionar el cuello. Ver Figuras 10, 11, 12 y 13.

El teclado virtual de estos dispositivos suele ser muy estrecho y con imágenes muy pequeñas de sus teclas. Gire el dispositivo a una posición horizontal en vez de vertical para ensanchar visualmente el teclado (ver Figura 14).

Preferiblemente utilice un teclado independiente conectado al dispositivo portátil. (ver Figura 16).

Para evitar el cansancio ocular se debe seguir una regla del 20-20-20, es decir, que cada 20 minutos de trabajo, se debe mirar algún objeto que esté a no menos de 5 o 6 metros de distancia (unos 20 pies, en unidades no métricas) durante 20 segundos.

Ubicar la pantalla a unos 30 o 40 cm de la vista. Es fundamental mantener una correcta postura ante la pantalla. Como mínimo alejándose 50 centímetros con la espalda apoyada en el respaldo de la silla o del sofá, descansando cada 20 minutos y parpadeando de manera frecuente.

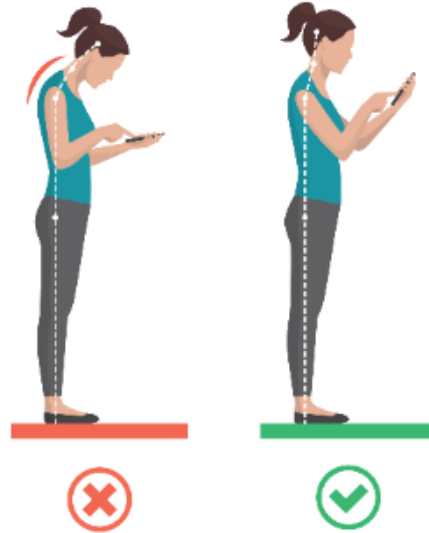


Figura 10. Postura incorrecta (izquierda) y correcta (derecha) del cuello en el uso de tableta o teléfono en posición de pie.

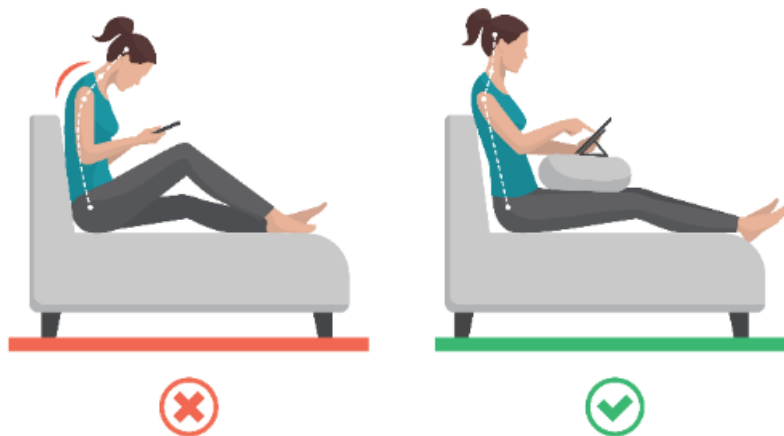


Figura 11. Postura incorrecta (izquierda) y correcta (derecha) del cuello en uso de tableta o teléfono en posición sedente.

El uso de tabletas y de teléfonos inteligentes en tareas laborales a lo largo de una jornada normal de trabajo en condiciones ambientales y sociales no favorables y sin la realización de pausas puede generar fatiga corporal, así como visual y también la aparición de estrés mental. Ver Figura 15. Para evitar esas consecuencias indeseables tales como trastornos músculo-esqueléticos, relaciones laborales y familiares tensas y pérdidas de eficiencia en el trabajo es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

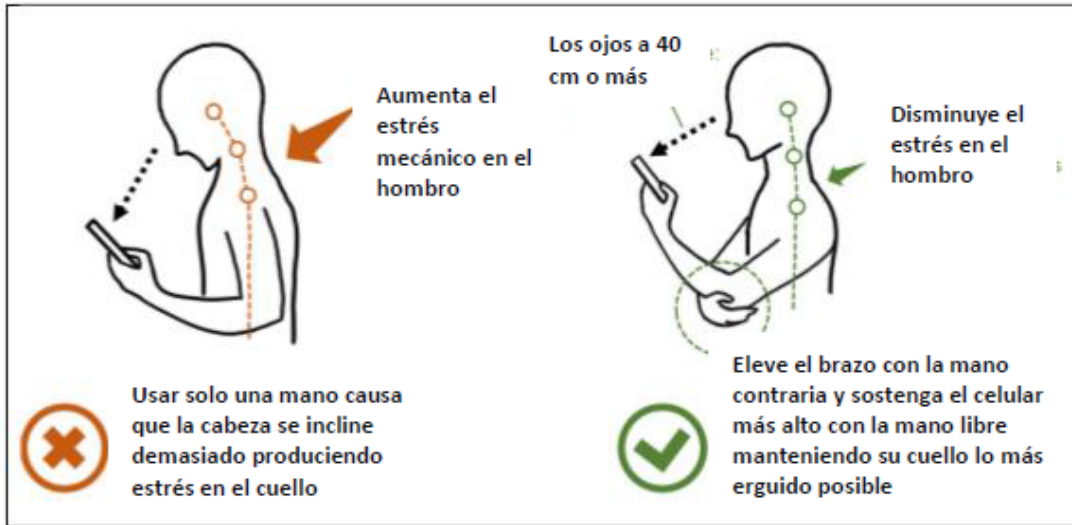


Figura 12. Se recomienda sostener el brazo que tiene el teléfono inteligente con la otra mano y elevar el teléfono más alto para mantener el cuello lo más erguido posible.

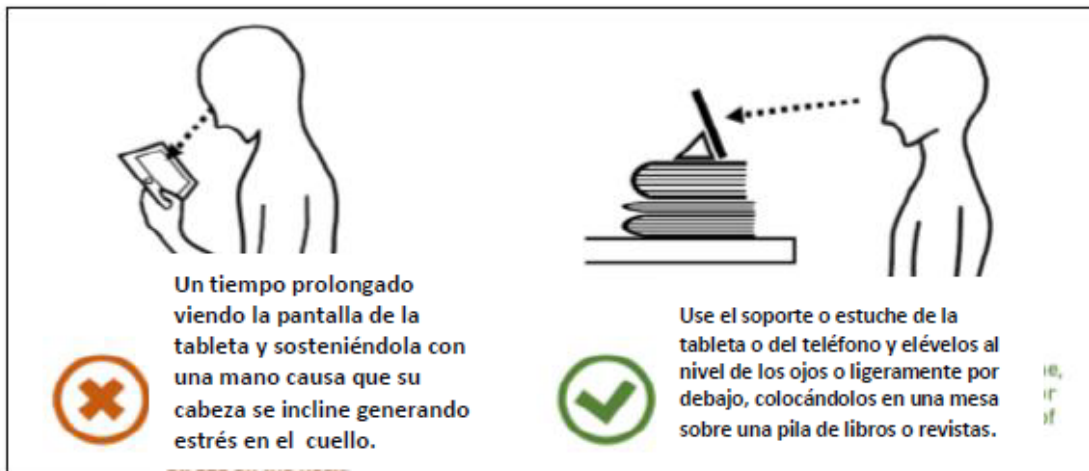


Figura 13. Se recomienda colocar directamente la pantalla del dispositivo frente a la vista para evitar torsiones innecesarias de su cuello o posturas incómodas.



Figura 14. Considere la orientación horizontal como estándar cuando explore o lea el contenido en los dispositivos digitales.

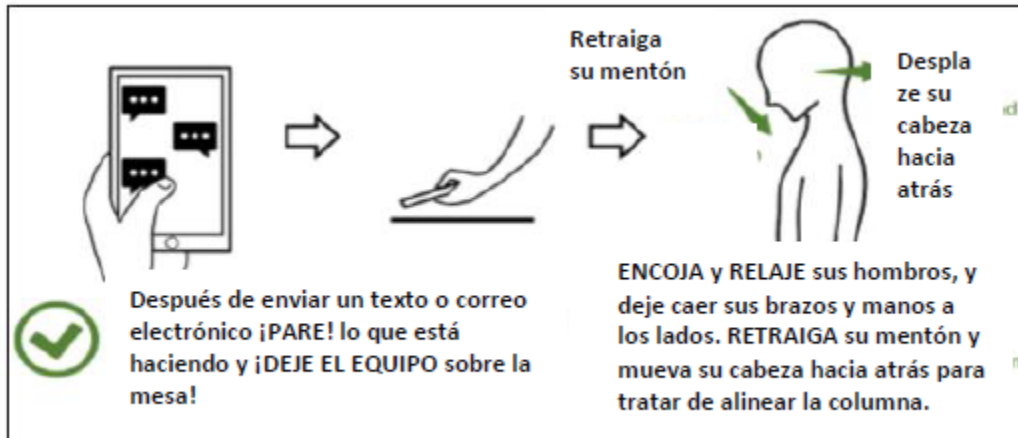


Figura 15. Realice pausas frecuentes.

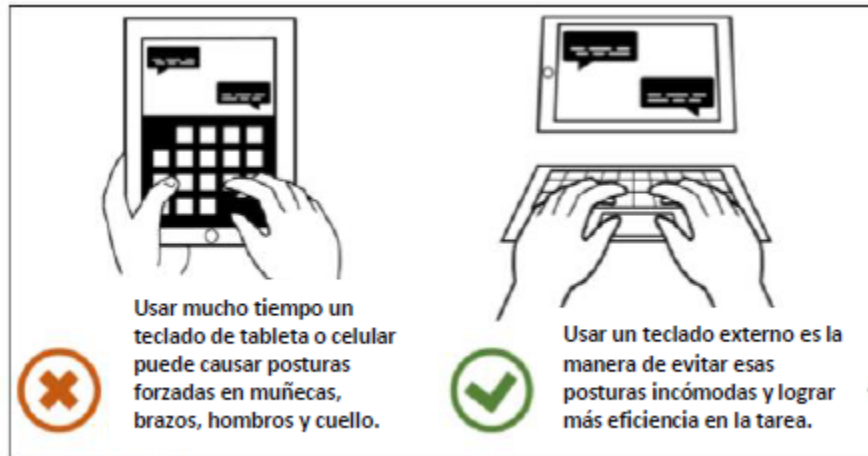


Figura 16. Use un teclado ergonómico externo cuando envíe mensajes de texto mediante una tableta o un teléfono inteligente durante mucho tiempo.

3.4. Ergonomía de los programas informáticos

Efectos de los programas informáticos sobre el bienestar y salud de los teletrabajadores: el uso de estos programas tiene una serie de implicaciones importantes para la salud de las personas, sobre todo en lo relacionado con la fatiga mental y el estrés. Pueden incidir de manera negativa en caso de un ritmo de trabajo excesivo y con interrupciones de mensajes entrantes o cuando hay sobrecarga o infracarga de información. El uso de programas informáticos para la realización de teletrabajo deberá respetar los horarios y límites de tiempo establecidos por la legislación laboral vigente. La ubicuidad del software hace que podamos estar conectados las 24 horas y continuar trabajando indefinidamente. Por lo tanto, debería estar diseñado para evitar estas situaciones.

Es recomendable que los programas informáticos resulten accesibles y fáciles de usar para la mayoría de las personas.

Los requisitos mínimos en la interconexión entre los dispositivos informáticos y la persona deben considerar que las tareas deben estar adaptadas a la misma. Los programas informáticos deben ser fáciles de usar y adaptables a los conocimientos del usuario. Deben proporcionar indicaciones sobre su desarrollo y ser autodescriptivos que permitan al teletrabajador ir descubriendo sus funciones de modo intuitivo. Finalmente proporcionar la información en formato y ritmo adaptado a los usuarios. Así como adoptar principios de comunicación y organización en la presentación de datos para un correcto tratamiento de la información.

Estas indicaciones son bastante subjetivas, por lo que para determinar los requisitos concretos que debe cumplir el programa informático es necesario acudir a la normativa técnica ergonómica. Algunas de las

normas de utilidad práctica son las incluidas en la serie ISO 9241 Ergonomía de la interacción persona-sistema, o las de la serie ISO 14915 Ergonomía del software para interfaces de usuario multimedia.

3.4.1. Principios de diseño ergonómico de programas informáticos (*software*)

La norma ISO 9241-110:2006 y su traducción IRAM 3753, establece siete principios ergonómicos:

1- Adecuación de la tarea: Un *software* será adecuado cuando ayuda al trabajador a conseguir los objetivos de la tarea. Alguno de los aspectos que ayudan a esto son evitar presentar información irrelevante o redundante para la tarea.

2- Carácter autodescriptivo: Un *software* será autodescriptivo cuando el usuario pueda saber de manera inmediata en qué parte del proceso está, qué acciones puede realizar y cómo realizarlas. Para ello, se debe reducir la necesidad de consultar manuales de usuario, y el sistema debe especificar qué tipo de información se espera como *input*.

3- Conformidad con las expectativas del usuario: El funcionamiento del *software* y el lenguaje empleado deben ser predecibles y ajustados a las convenciones del trabajo. Se espera que haya una consistencia en la denominación de los procesos. Por ejemplo, para almacenar un archivo se usará siempre el término “Guardar” y no otros alternativos como “Salvar” o “Subir”.

4- Adecuación del aprendizaje: El sistema debe guiar y ayudar al usuario a aprender su funcionamiento, por ejemplo, ofreciendo señales que expliquen los procesos que ha realizado y los errores que se han producido.

5- Controlable por el usuario: El usuario debe ser capaz de controlar la interacción desde el inicio hasta la consecución del objetivo de la tarea. Así, el *software* debería permitir utilizar diferentes dispositivos de salida (impresoras) o entrada (escáner, teléfonos móviles) y modificar los valores de configuración que están establecidos por defecto.

6- Tolerancia a los errores: Se refiere a que el *software* permita alcanzar los objetivos, aunque haya algún error, ya sea sin la acción directa del usuario o con correcciones mínimas. Se deben prevenir los errores del usuario, pero cuando estos se producen deben ser detectados y dar apoyo al usuario para solucionarlos. (ejemplos: errores de ortografía y gramática)

7- Personalizable: Se refiere a la capacidad del *software* de adaptarse a las capacidades y necesidades de cada usuario. Por ejemplo, debería permitirse al usuario elegir el idioma, elegir los métodos de interacción u organizar los elementos de un menú.

Finalmente, en el Anexo 4 se presenta un conjunto de principios y recomendaciones desde el punto de vista de la ergonomía para la selección y uso de equipo y herramientas para teletrabajo.

Referencias Bibliográficas

Cosar, R. C. (2012). NTP 242: Ergonomía: análisis ergonómico de los espacios de trabajo en oficinas.

Gallego, S. G. (1990). *La ergonomía y el ordenador* (Vol. 38). Marcombo.

Japan Human Factors and Ergonomics Society (2020), Ebara T and Yoshitake R (Eds.). Shimomura Y, Aoki K, Kotani K, Toriizuka T, Ishibashi M, Nakanishi M, Ouchi H, Karashima M, Matsuda F, Yamada C. K, Akamatsu M, Muraki S, Fukuzumi S, Yagi Y, Shin H, Kato M, and Matsuki T. Seven Practical Human Factors and Ergonomic Tips for Teleworking/Home learning using Tablet/Smartphone Devices, First Edition, Japan Human Factors and Ergonomics Society.

Mondelo, P. R., Torada, E. G., González, O. D. P., & Fernández, M. A. G. (2002). Ergonomía 4. Universitat Politècnica de Catalunya. Iniciativa Digital Politècnica.

Piedrahita, L. Rodríguez, R. Pattini, A. (2020). Ergonomía visual en el marco del teletrabajo. CONICET. Ley 19.587 Dec 351/79 Higiene y Seguridad en el Trabajo MTESS.

Sección 3: Interacciones del teletrabajador con el ambiente de trabajo

El trabajo con pantallas puede originar en el teletrabajador trastornos cuyas causas provienen de las interacciones entre los elementos que intervienen en el proceso de trabajo, dentro de los cuales se identifica el ambiente físico del puesto de trabajo. Los factores ambientales están contemplados en la ley 19.587, en sus capítulos 9, 11, 12 y 13. Anexo IV Dec. 351/79; Res. 85/12 SRT.

En esta sección se describen los componentes que conforman el ambiente de trabajo y se especifican las condiciones para alcanzar el confort durante la ejecución de teletrabajo de manera eficiente y productiva.

3.1. Iluminación

En la realización de trabajos en soporte papel y PVD la iluminación general y localizada (cuando sea necesaria) deberán garantizar niveles adecuados y relaciones de luminancia entre la pantalla y su entorno considerando también las necesidades visuales del usuario. El acondicionamiento ambiental y del puesto de trabajo, así como la situación y las características técnicas de las fuentes de luz artificial, deberán coordinarse de tal manera que se eviten los deslumbramientos y los reflejos molestos en la pantalla u otras partes del equipo. La norma IRAM –AADL J 20-06 recomienda para trabajo general de oficina 500 lx para la lectura y escritura de impresos y otras tareas habituales de oficina. En el caso de puestos de trabajo que cuenten con PVD, el nivel de iluminación recomendado asciende a 750 lx.

3.1.1 Reflejos y deslumbramientos

El deslumbramiento es la sensación de molestia visual causada por luminancias (la luminancia es percibida por las personas como claridad) muy elevadas que inciden en el campo visual, mayores a las que está adaptada la persona. Para evitar ese fenómeno indeseado se deberán procurar espacios y superficies de trabajo con colores mates para evitar los reflejos. Las fuentes de luz tales como ventanas y otras aberturas, así como los elementos de color claro no deben producir reflejos molestos sobre las pantallas o el teclado. Para lograr esto las luminarias deben poseer difusores y ser colocadas de tal forma que no estén en línea a la dirección de la mirada del teletrabajador. Para evitar el deslumbramiento o reflejo en la pantalla la persona debe evitar situarse frente o de espaldas a luminancias importantes como ventanales.



Figura 17. Control del deslumbramiento, por contraste positivo entre la pantalla y el fondo.

Es recomendable el aporte de iluminación natural. El uso planificado de la luz natural en espacios de trabajo tiene, además de beneficios de ahorro energético, un impacto positivo en el desempeño y la salud de las personas. Las ventanas permiten la conexión visual con el exterior y el dinamismo inherente a la luz natural permite percibir el paso del tiempo. La presencia de paisajes, tanto naturales como urbanos también reduce la sensación de aislamiento, y crea un punto de interés disminuyendo la fatiga visual al alternar la vista entre la pantalla y el paisaje que entra por la ventana. Además, es preferida como fuente de iluminación por los ocupantes del espacio. Sin embargo, las ventanas deberán estar equipadas con un dispositivo de cobertura adecuado y regulable para atenuar y redireccionar la luz del día que ilumine pueda iluminar directamente el puesto de trabajo. El trabajador, por su parte, debe hacer un uso consciente de los elementos de control de la iluminación, tanto natural como artificial.

En el recinto donde se ubique el puesto de teletrabajo con pantalla debe existir una iluminación general acorde con las necesidades de la actividad. Si se utilizan fuentes de iluminación artificial individual complementarias, éstas no deberían ser usadas en las cercanías de la pantalla ni orientadas de manera que produzcan deslumbramiento directo o reflejos indeseados. Tampoco deben ser usadas en el caso de que produzcan desequilibrios muy elevados de luminancia que perturben al propio usuario. En todo caso, el nivel de iluminación debe ser suficiente para el tipo de tarea que se realice en el puesto (por ejemplo, lectura de documentos), pero no debe alcanzar valores que reduzcan el contraste de la pantalla por debajo de lo tolerable.

3.1.2. Control del deslumbramiento

Con el fin de limitar el deslumbramiento directo producido por las luminarias instaladas en el techo, no se debería sobrepasar el límite de 500 lux para las que son vistas bajo un ángulo inferior a 45° sobre el plano horizontal de trabajo, siendo recomendable no sobrepasar los 1500 lux. La Figura 18 ilustra al respecto.

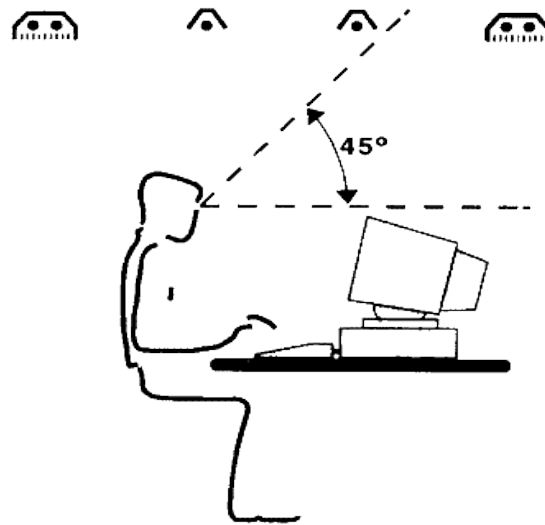


Figura 18. Ángulo formado entre la vertical del haz luminoso y el que llega al ojo humano no debe ser superior a los 45°.

3.1.3. Distribución de luminancias

Con el fin de asegurar un equilibrio adecuado de luminancias en el campo visual del usuario, se recomienda que entre los componentes de la tarea la relación de luminancias entre los objetos observados de manera alternada durante el teletrabajo no sea superior a 10:1 (por ejemplo, entre la pantalla y un documento impreso en papel). La relación de luminancias entre la tarea y el entorno alejado se considera un aspecto menos crítico, no obstante, se podrían presentar problemas con relaciones de luminancia del orden de 40: 1.

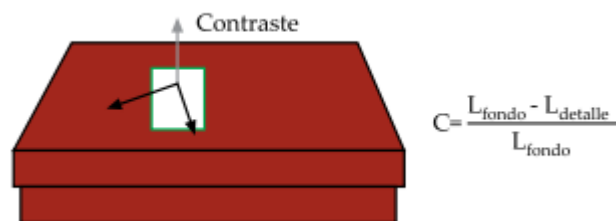


Figura 19. Contraste de luminancia entre figura y fondo.

3.2. Ruido

El ruido presente en un espacio de trabajo, tratándose del ámbito doméstico o de teletrabajo, puede provenir de diferentes fuentes. Aun siendo de baja intensidad, la exposición continua puede causar molestias en el trabajador, en particular a aquéllos más sensibles o cuyo trabajo requiera una mayor concentración.

Es preciso considerar también los efectos indeseables producidos por los ruidos de un nivel moderado, entre los que se encuentran las perturbaciones de la atención y de la comunicación. Estas perturbaciones pueden llegar a ser inadmisibles en muchas de las actividades que son críticas y requieren toma de decisiones de alta prioridad. Para tareas difíciles y complejas (por ejemplo, que requieren una alta concentración) el nivel sonoro continuo equivalente (LAeq) que puede soportar el usuario debería oscilar entre los 45 dBA y 60 dBA.

En el caso que debieran realizarse videoconferencias o llamadas, el nivel de ruido existente en el espacio de trabajo debe ser muy bajo o nulo, debido a la perturbación que produce al filtrarse en los micrófonos.

La estación de trabajo del teletrabajador deberá ser un espacio apropiado, silencioso y seguro, preferiblemente lejos del flujo de actividad del hogar.

3.3. Condiciones termohigrométricas

Los equipos acondicionadores de aire frío-calor, instalados en el puesto de trabajo no deberán producir discomfort adicional que pueda ocasionar molestias al trabajador. Las condiciones del ambiente del lugar de trabajo constituyen un factor que influye directamente en el bienestar del trabajador y en la ejecución de las tareas, por lo que deben ser contempladas en el acondicionamiento del puesto de trabajo cuando se realice con pantallas de visualización de datos. Se recomienda que la temperatura operativa se encuentre dentro del siguiente rango:

En época de verano se recomienda.....23°C a 26°C

En época de invierno se recomienda.....20°C a 24°C

Las condiciones del ambiente de trabajo además pueden producir sequedad de los ojos y mucosas que pueden prevenirse manteniendo la humedad relativa entre un 45% y un 65%, para cualquier rango de temperaturas indicado. En los ambientes donde no se alcanzan estos niveles de humedad relativa del ambiente es recomendable utilizar humidificadores.

3.4. Calidad del Aire / Ventilación

La calidad del aire implica que en el mismo no haya presencia de olores, polvo en suspensión ni la presencia de factores contaminantes como emisiones en aerosol o particulado, niveles altos de concentración de CO₂ ya que por desplazamiento del oxígeno pueden producir fatiga y baja en el rendimiento.

Es importante tener una adecuada renovación del aire (entrada y salida) en la sala donde se esté trabajando permitiendo su ingreso al ambiente desde el exterior mediante ventanas, rejillas u otras

formas de ventilación. La velocidad del aire en el lugar de trabajo deberá oscilar entre 0,05 m/s a 3 m/s para temperaturas entre 15°C a 30°C.

Ventilar lo más posible y permitir la entrada del sol, ya que los rayos UV destruyen los gérmenes patógenos.

Cuando el lugar de trabajo cuente con equipo de aire acondicionado o ventilador asegúrese que el flujo de aire sea de arriba hacia abajo o desde detrás de su espalda. Esto evitará que se produzca sequedad en sus ojos.

Referencias Bibliográficas

Guía Técnica Evaluación y Prevención de los Riesgos relativos a la utilización de equipos PDV. Real Decreto 488/1997 INSHT España.

Piedrahita, L. Rodríguez, R. Pattini, A. (2020). Ergonomía visual en el marco del teletrabajo. CONICET. Ley 19.587 Dec. 351/79 Higiene y Seguridad en el Trabajo MTESS.

Modelo, P. R., Torada, E. G., González, O. D. P., & Fernández, M. A. G. (2002). *Ergonomía 4*. Universitat Politècnica de Catalunya. Iniciativa Digital Politècnica.

Rodríguez, R., Pattini, A., & Villarruel, C. (2013, octubre). Protocolo para la medición de la iluminación en el ambiente laboral de la Superintendencia de Riesgos de Trabajo. Aplicación y análisis de una propuesta complementaria. En ASADES 2013-XXXVI Reunión de Trabajo-Tucumán.

Rodríguez, R. G., Dumit, C., Del Rosso, R., Peterle, A., Staneloni, A., & Pattini, A. (2016). Estresores visuales y cognitivos en oficinas con tecnologías de la información y las comunicaciones. *Revista de las Facultades de Arquitectura e Ingeniería*.

SRT Superintendencia de Riesgos de Trabajo (2016) Guía práctica sobre iluminación en el ambiente laboral.

Sección 4: Interacciones del trabajador con la organización del trabajo

Los ámbitos de especialización de la ergonomía son los físicos, ambientales, cognitivos y organizativos. La ergonomía organizacional se dedica a la *optimización de los sistemas sociotécnicos*, lo que incluye la concepción del trabajo y sus estructuras organizativas, la duración de la jornada de trabajo y el diseño de los horarios de trabajo, el establecimiento de reglas y procesos en cuestiones tales como la comunicación, la gestión de los recursos colectivos, la ergonomía participativa, la cultura organizacional, las organizaciones virtuales, el teletrabajo y la gestión para la calidad. En esta sección están considerados los principales factores a tener en cuenta en la prevención de riesgos psicosociales, que son aquellos riesgos para la salud mental, física y social, generados por las condiciones de empleo y los factores organizacionales y relacionales susceptibles de afectar el desempeño del teletrabajador.

4.1. Contenido del trabajo

El contenido del trabajo hace referencia a las exigencias de la tarea propiamente dichas, que dependen fundamentalmente de la información que el teletrabajador maneja en su puesto de trabajo, información que recibe y a la que debe dar respuesta.

La especificación del contenido de trabajo que debe realizar un teletrabajador es esencial para asegurar un desempeño eficiente, productivo y que permita utilizar sus capacidades y conocimientos y, por lo tanto, que sea satisfactoria para su bienestar. Con esos propósitos se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

- Establecer instrucciones claras sobre las tareas a realizar y los objetivos que se esperan alcanzar (Saber lo que hay que hacer y lo que no). Definir claramente los resultados esperados será de utilidad tanto para el empleador como para el trabajador. Las expectativas del empleador y del trabajador deben ser discutidas y revisadas periódicamente.
- Es importante que el contenido del trabajo esté compuesto por una variedad suficiente de operaciones, evitando la realización de tareas fragmentadas, altamente repetitivas o con poco o ningún contenido intelectual.
- Se debería asegurar una retroalimentación relativa a los resultados de la actividad realizada que permita corregir los errores y, de ser necesario, reordenar la estructura y los contenidos de la actividad.
- Es importante asegurar la visibilidad del teletrabajador frente al resto de los trabajadores implantando, en la medida de lo posible, modelos “mixtos” de organización del trabajo en los que se combine el trabajo en oficina y el trabajo a distancia. Si no fuera posible, se aconseja programar reuniones presenciales periódicas con los trabajadores remotos en el establecimiento; diseñar y poner a disposición procedimientos y buenas prácticas para facilitar la comunicación e interacción con y entre ellos; crear canales (plataforma web, etc.) para potenciar dicha interacción; incluirlos en acciones formativas, eventos sociales de la empresa y/o en reuniones de departamento, y mantenerlos informados acerca de lo que acontece en la empresa en general y en su departamento o sección en particular.

- Establecer una política clara relativa a la supervisión y control del bienestar, así como de la productividad del trabajador y el cumplimiento de sus obligaciones laborales, respetando su privacidad y su derecho a la intimidad.
- Fomentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones referidas a su actividad.

El Anexo 3 ofrece una discusión breve acerca de la asignación de funciones entre humanos y máquinas para el diseño de un sistema de teletrabajo.

4.2. El tiempo de trabajo

El fenómeno de la globalización, la deslocalización de los lugares de trabajo y el uso creciente de las tecnologías de la información y comunicación se reflejan en una variedad de arreglos de trabajo flexibles que varían del modelo convencional de tiempo completo, tales como la práctica de horarios flexibles, trabajo a tiempo parcial, la promediación de horas trabajadas, la creación de cuentas o bolsas de horas de trabajo y especialmente en el tema que nos interesa: el teletrabajo. Los principales retos en este ámbito pueden ser el exceso de horas de trabajo y, como consecuencia de ello, la necesidad de proteger la salud y la seguridad de los trabajadores, limitando las horas de trabajo y estableciendo períodos adecuados de descanso y recuperación, incluidos el descanso semanal y las vacaciones anuales pagadas, que están consagrados en las normas internacionales del trabajo. Siendo este tema uno de los problemas del teletrabajo más difíciles de controlar en la práctica, se presentan las recomendaciones siguientes.

- En primer lugar, se deberá acordar con anterioridad los días y horarios en los cuales se desarrollarán las actividades sincrónicas de teletrabajo que requieran estar presente en un horario habitual, tales como tele-reuniones, llamadas telefónicas u otras comunicaciones individuales o grupales.
- La duración de la jornada de trabajo debería ser acotada a las horas máximas y mínimas establecidas por la legislación argentina o los convenios colectivos de trabajo o contratos ad hoc, tanto para las actividades sincrónicas como las asincrónicas (emails o mensajes de texto u otras aplicaciones).
- Es necesario acordar con claridad los tiempos de trabajo y descanso, incluyendo la realización de pausas activas, recordando que no es saludable permanecer más de 2 horas seguidas sentado, ni 2 horas seguidas de pie, además de recuperarse de la fatiga visual acumulada. Se deberían aplicar los medios y recursos necesarios para asegurar que el teletrabajador los respete.
- Se debería establecer una política de desconexión digital para garantizar los tiempos de descanso legales entre jornadas laborales. Por ejemplo, instalando sistemas restrictivos de desconexión automática que inhabiliten la recepción y el envío de correos electrónicos fuera de la jornada laboral para evitar una “jornada laboral sin fin”.
- Debería evitarse el trabajo nocturno y durante los fines de semana. En los casos que sea imprescindible, se deberá establecer con antelación los horarios y la duración del descanso entre dos jornadas consecutivas.
- Establecer prioridades de actuación en caso de recibir tareas inesperadas para evitar prolongar el tiempo de trabajo y la multitarea.
- La intensidad o carga del trabajo está relacionada con la complejidad de la tarea y con la duración y organización del tiempo de trabajo. Para prevenir el incremento de las horas de trabajo por encima



de la duración de la jornada laboral pactada, debido a que las horas ahorradas en el traslado al puesto presencial se podrían utilizar trabajando y/o también colaborando con colegas y/o clientes, es necesario apelar a la responsabilidad del trabajador de monitorear su tiempo real de trabajo.

- Finalmente, ante la necesidad imperiosa de que el teletrabajador tenga que realizar horas extraordinarias para cumplir con metas acordadas, se debería analizar la posibilidad de crear un banco de horas trabajadas que permita compensar con descansos complementarios la acumulación de horas de trabajo realizadas en periodos demasiado cortos o que excedan la duración de la jornada laboral acordada.

4.3. Autonomía

El hecho de trabajar a distancia es una oportunidad para que el teletrabajador con experiencia en el puesto pueda planificar el trabajo a realizar, determinar por sí mismo la cantidad de trabajo previsible y el inesperado, así como controlar el tiempo de dedicación y el plazo de finalización. En consecuencia, el teletrabajador debería poder participar activamente en la conducción de su vida profesional, así como ser capaz de utilizar y desarrollar sus competencias. La siguiente recomendación contribuye a lograr un teletrabajo de calidad.

- Proporcionar autonomía suficiente para que el trabajador planifique y priorice las tareas para alcanzar los objetivos marcados y establezca su ritmo de trabajo y sus pausas.

4.4. Cultura organizacional

Una cultura de la organización basada en principios y directrices de la ergonomía será capaz de expresar su visión positiva frente al significado y el valor del trabajo de sus colaboradores, el reconocimiento de sus derechos y las oportunidades que puede brindar para el desarrollo de una carrera dentro de la institución. Una organización que haya alcanzado un estadio de madurez desde esas perspectivas, entre otras, estará en mejores condiciones para ofrecer oportunidades de trabajo a distancia. Las siguientes recomendaciones contribuirán a conseguir esos fines.

- Es necesario prestar debida atención a las necesidades particulares y expectativas de los trabajadores con capacidades diferentes, y a adultos mayores, para que puedan acceder a trabajar en condiciones adecuadas, a través de un diseño del puesto adaptado a sus capacidades y limitaciones.
- Definir y acordar en forma conjunta las tareas asignadas a cada puesto de trabajo. Compartir esta información con los compañeros de equipo.
- En el caso de los trabajadores que cuidan a otras personas, se deberá evitar la perpetuación de roles y estereotipos de género y se deberá tener en cuenta el fomento de la corresponsabilidad entre mujeres y hombres, debiendo ser objeto de diagnóstico y tratamiento por parte del plan de igualdad que, en su caso, corresponda aplicar en la empresa.
- Diseñar una guía de buenas prácticas para el uso adecuado de las TIC, realizar campañas de sensibilización en la empresa para trabajadores, mandos intermedios, superiores jerárquicos, etc., con el propósito de evitar las comunicaciones y las interacciones entre compañeros de trabajo y superiores jerárquicos (por ejemplo, el uso de llamadas telefónicas, correo electrónico, etc.) fuera de la jornada laboral.

- Proporcionar a los trabajadores formación específica en gestión del tiempo y gestión del estrés.
- Brindar apoyo práctico para asistir a los trabajadores durante el período de transición desde el trabajo en las instalaciones de la empresa al teletrabajo.
- Determinar el sistema de reconocimientos y estímulos estableciendo rutinas de reuniones de evaluación del avance del trabajo a distancia y de informes sobre el alcance de los objetivos encomendados.
- Los empleadores y jefaturas deben establecer y hacer cumplir todas las normas de “Internetiqueta” (cortesía o convenciones de etiqueta durante el uso de herramientas tecnológicas) para mantener interacciones positivas y provechosas durante las comunicaciones de trabajo entre los diversos usuarios.
- Garantizar la comunicación entre la persona trabajadora a distancia con la representación sindical y también con el resto de la plantilla, así como facilitar la negociación colectiva con la persona trabajadora a distancia.
- Aplicar una política preventiva que tenga en cuenta los riesgos psicosociales, y también la puesta en marcha de programas que apliquen las medidas necesarias para evitar y prevenir el acoso laboral en cualquiera de sus manifestaciones (acoso laboral, sexual, ciberacoso), teniendo en cuenta las particularidades que pudieran presentarse en el teletrabajo.
- Proporcionar posibilidades de llevar adelante una carrera dentro de la empresa u organización, con posibilidades de ascenso. Brindar seguridad en el puesto y en las condiciones de trabajo. Informar con anticipación posibles cambios de tareas y/o lugar de trabajo.

4.5. Relaciones laborales y apoyo social

Una situación singular del teletrabajo es la realización de tareas individuales fuera del lugar habitual. Esto puede generar sensaciones de aislamiento y de pérdida de identidad y de relaciones cotidianas con el colectivo de trabajo. Las siguientes recomendaciones contribuyen a morigerar el aislamiento y a mantener la identidad laboral del teletrabajador.

- La empresa debe brindar al teletrabajador la oportunidad de encontrarse regularmente con sus compañeros en forma presencial y tener acceso fluido a las informaciones de la empresa.
- Establecer canales y procedimientos de comunicación formalizados, por ejemplo, mediante sesiones de trabajo con colegas, presentación de informes técnicos; reportes de problemas.
- El trabajador podrá pedir ayuda y recibir la capacitación necesaria en tiempo y forma sobre el manejo de los software y plataformas de comunicación con los que debe desarrollar sus tareas y la empresa facilitarle los recursos sin costo alguno.
- Los empleadores deben permitir que los trabajadores, si lo desean, generen sus propios espacios para mantener comunicaciones para contribuir a lograr un sentido de unidad y camaradería, siempre y cuando sea en el marco del respeto mutuo. Por ejemplo, la organización de una discusión grupal en vivo mediante videoconferencia, grupo de WhatsApp u otro recurso similar para la resolución de un problema laboral, puede ayudar a reducir el estrés de trabajar de forma remota y creará un sentido de pertenencia, un aprovechamiento mejor de la inteligencia colectiva, apoyo mutuo y cohesión grupal. Lo importante es que su adherencia y permanencia sea voluntaria para los usuarios.

4.6. Relación trabajo – familia

Conseguir un equilibrio y balance adecuados entre las responsabilidades laborales y las obligaciones familiares es una cuestión esencial y crítica en el caso del teletrabajo. La integración de las recomendaciones siguientes a la cultura de la organización contribuirá para lograr desempeños eficientes, productivos y sustentables de los teletrabajadores.

- En primer lugar, se debería informar a la familia o grupo íntimo la nueva modalidad de trabajo, así como las características y necesidades de esta modalidad. Ellos deben conocer los requisitos para el funcionamiento eficaz y productivo del teletrabajo.
- Debería facilitarse el tiempo necesario para que los trabajadores puedan ajustar los horarios de trabajo acordados con la organización en función de las responsabilidades de su hogar y las necesidades familiares.
- La organización debería acordar junto con el trabajador una rutina de trabajo y un tiempo de trabajo que ayude a los empleados y miembros del hogar a equilibrar de la mejor manera posible el trabajo y las relaciones familiares.
- Se recomienda establecer pautas familiares para lograr el apoyo de los integrantes en el respeto de silencios y tiempos de trabajo y descanso. Esto implica encontrar juntos la manera de separar los espacios y momentos de trabajo, de ocio y de descanso.

4.7. Exigencias emocionales

A lo largo del desempeño profesional pueden aparecer casos en que los trabajadores sientan angustias o situaciones de ansiedad por esconder o negar sus propias emociones relacionados con el trato de clientes, usuarios, o por problemas emocionales surgidos de frecuentes conflictos entre las emociones “requeridas” en su trabajo y las que el trabajador realmente quisiera expresar.

- La organización debería brindar canales adecuados de comunicación con personal capacitado para atender profesionalmente esas situaciones, contener al o a los trabajadores y mantener un apoyo sostenido hasta la resolución de las situaciones conflictivas.

4.8. Conflicto ético y/o de valores personales

Este fenómeno que puede alterar el equilibrio emocional, puede ocurrir cuando el trabajador tiene sensaciones de sufrimiento, sea porque se encuentra ante la necesidad laboral de realizar actividades o dar información con las que no está de acuerdo, o cuando tiene la obligación de esconder datos, de ser ambiguo o faltar a la verdad con los clientes o usuarios.

- La organización debería tener la capacidad de detectar esas circunstancias e intervenir adecuadamente, acordando y esclareciendo los objetivos laborales sin contradecir los principios éticos y los valores personales de los trabajadores.



Referencias Bibliográficas

Amado, W. y otros. 2019. *Ergonomía Argentina. Historia, miradas y aplicaciones*. Copyright AdEA.

Asencio C., S. (Ed) (2012). *Evaluación ergonómica de puestos de trabajo*. Madrid, España Ed. Paraninfo, 1ºed.

Clot, Yves. (2010). *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*. La découverte. Paris.

Dejours, C. (2001). *Trabajo y desgaste mental*. Buenos Aires, Argentina, Ed. Lumen.

Falzon, P. (2009). *Manual de Ergonomía*. Madrid, España, Ed. Modus Laborandi

Gollac, M. (2013). *“Los riesgos psicosociales en el trabajo”*. Seminario Internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.

Llaneza Álvarez, J.F. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada*. Manual para la formación del especialista. Valladolid, España. Ed Lex Nova S.A.15ºed.

Mondelo, P.(Ed). (1999), *Ergonomía 3. Diseño de puestos de trabajo*. Barcelona, España. Ediciones UPC

Moreno Jiménez, B y Baéz León C.(2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. NIPO 792-11-088-.

Neffa, J. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo*. CEIL-CONICET.ISBN 978-987-21579-9-9

Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid, España, Ed. EUDEMA, 1ºed

Pujol, A.(Ed.) (2014). *Zona de innovación. Manual de autoformación en psicología laboral*. Córdoba, Argentina, Ed. Brujas.

SRT (2014) Recopilación normativa internacional y otros antecedentes sobre factores de riesgo de la organización del trabajo y las relaciones interpersonales. Área de Investigación en Salud.” Recuperado de:

http://www.srt.gob.ar/images/pdf/RECOPILACION_NORMATIVA_INTERNACIONAL.pdf



Sección 5: Relaciones entre los aportes de la ergonomía y el articulado de la ley

Esta sección presenta las vinculaciones posibles entre las disposiciones establecidas en el articulado de la Ley 27555 y el contenido de las secciones de este documento. La columna central indica la sección y/o el o los apartados específicos que tratan acerca del tema principal de cada artículo. La columna “Observaciones” ofrece información un poco más detallada y complementaria sobre cada tema.

<p>Artículos de la ley 27555 (30/07/2020) Boletín oficial</p>	<p>Referencia / Sección / Pág.</p>	<p>Observaciones</p>
<p>Artículo 1°- Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer los presupuestos legales mínimos para la regulación de la modalidad de Teletrabajo en aquellas actividades que, por su naturaleza y particulares características, lo permitan. Los aspectos específicos se establecerán en el marco de las negociaciones colectivas.</p>	<p>Sección 1: Características generales de los integrantes de un sistema de teletrabajo. Pág. 8</p>	<p>Especialmente Sección 1.1. Actividades teletrabajables, con su guía para identificar actividades teletrabajables. (Ministerio de Cultura y Juventud. c. 2020. Guía para identificar actividades teletrabajables. Costa Rica).</p>



<p>Artículo 2°- Incorpórese al Título III “De las modalidades del contrato de trabajo” del Régimen de Contrato de Trabajo aprobado por la ley 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias, el siguiente texto:</p> <p>Cap.VI del contrato de teletrabajo.</p> <p>Artículo 102 bis: Concepto. Habrá contrato de teletrabajo cuando la realización de actos, ejecución de obras o prestación de servicios, en los términos de los artículos 21 y 22 de esta ley, sea efectuada total o parcialmente en el domicilio de la persona que trabaja, o en lugares distintos al establecimiento o los establecimientos del empleador, mediante la utilización de tecnologías de la información y comunicación.</p> <p>Los presupuestos legales mínimos del contrato de teletrabajo se establecerán por ley especial. Las regulaciones específicas para cada actividad se establecerán mediante la negociación colectiva respetando los principios de orden público establecidos en esta ley.</p>	<p>Sección 2. Pág. 11</p> <p>Sección 3. Pág. 25</p> <p>Sección 4: Interacciones del trabajador con la organización del trabajo</p>	<p>Estas secciones pueden ser especialmente útiles para la adecuación de los futuros convenios colectivos en relación con la conformación física, medioambiental y organizacional de los puestos de teletrabajo.</p>
<p>Artículo 3°- Derechos y obligaciones. Las personas que trabajen contratadas bajo esta modalidad, en los términos del artículo 102 bis del Régimen de Contrato de Trabajo aprobado por la ley 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias, gozarán de los mismos derechos y obligaciones que las personas que trabajan bajo la modalidad presencial y su remuneración no podrá ser inferior a la que percibían o percibirían bajo la modalidad presencial. Los convenios colectivos deben, acorde a la realidad de cada actividad, prever una combinación entre prestaciones presenciales y por teletrabajo.</p>	<p>4.5 - Relaciones y apoyo social (pág. 35)</p> <p>4.6 - Desempeño del rol (pág. 36).</p>	<p>Considerar también la no discriminación y cualquier tipo de acoso (con especial atención al ciberacoso), según las disposiciones del Convenio 190 sobre la violencia y el acoso, 2019, de la OIT, que fue ratificado por el Gobierno mediante la Ley 27580 y que entrará en vigor el 25 de junio de 2021.</p>



<p>Artículo 4°- Jornada laboral. La jornada laboral debe ser pactada previamente por escrito en el contrato de trabajo de conformidad con los límites legales y convencionales vigentes, tanto en lo que respecta a lo convenido por hora como por objetivos.</p> <p>Las plataformas y/o software utilizados por el empleador a los fines específicos del teletrabajo, y registrados según lo establecido en el artículo 18 de la presente, deberán desarrollarse de modo acorde a la jornada laboral establecida, impidiendo la conexión fuera de la misma.</p>	<p>Sección 4: Interacciones del trabajador con la organización del trabajo.</p> <p>Características ergonómicas de <i>software</i>, norma ISO 9241-110:200, (pág. 24).</p>	<p>Entre las cláusulas del futuro Reglamento y en las cláusulas de los convenios colectivos podrían contemplarse opciones que permitan dar una flexibilidad sustentable a la organización de la jornada semanal del teletrabajo. Por ejemplo, se podría acordar, según necesidades propias del teletrabajador y/o de la organización, que la actividad de teletrabajo pueda realizarse durante uno, dos, tres o más días de la semana laboral legal y que los cambios puedan acordarse con cierta anticipación.</p> <p>Ver también el Anexo II - Recomendaciones ergonómicas para el diseño de sistemas de teletrabajo.</p> <p>Ver también el Anexo IV - Principios y recomendaciones para la selección y uso de herramientas para teletrabajo.</p>
--	---	---



<p>Artículo 5°- Derecho a la desconexión digital. La persona que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo tendrá derecho a no ser contactada y a desconectarse de los dispositivos digitales y/o tecnologías de la información y comunicación, fuera de su jornada laboral y durante los períodos de licencias. No podrá ser sancionada por hacer uso de este derecho.</p> <p>El empleador no podrá exigir a la persona que trabaja la realización de tareas, ni remitirle comunicaciones, por ningún medio, fuera de la jornada laboral.</p>	<p>Sección 4.1. El tiempo de trabajo (pág.33)</p>	<p>Ver también Anexo II - Recomendaciones ergonómicas para el diseño de sistemas de teletrabajo.</p>
<p>Artículo 6°- Tareas de cuidados. Las personas que trabajen bajo esta modalidad y que acrediten tener a su cargo, de manera única o compartida, el cuidado de personas menores de trece (13) años, personas con discapacidad o adultas mayores que convivan con la persona trabajadora y que requieran asistencia específica, tendrán derecho a horarios compatibles con las tareas de cuidado a su cargo y/o a interrumpir la jornada. Cualquier acto, conducta, decisión, represalia u obstaculización proveniente del empleador que lesione estos derechos se presumirá discriminatorio resultando aplicables las previsiones de la ley 23.592.</p> <p>Mediante la negociación colectiva podrán establecerse pautas específicas para el ejercicio de este derecho.</p>	<p>Sección 4.6. Relación trabajo – familia.</p>	<p>En el caso de trabajadores que cuidan a otras personas, se deberá evitar la perpetuación de roles y estereotipos de género y se deberá tener en cuenta el fomento de la corresponsabilidad entre mujeres y hombres, debiendo ser objeto de diagnóstico y tratamiento por parte del plan de igualdad que, en su caso, corresponda aplicar en la empresa. Para reconocer a los cuidados como una necesidad, un derecho y un trabajo.</p>



<p>Artículo 7°- Voluntariedad. El traslado de quien trabaja en una posición presencial a la modalidad de teletrabajo, salvo casos de fuerza mayor debidamente acreditada, debe ser voluntario y prestado por escrito.</p>	<p>Sección 1.4-El sistema de teletrabajo y el trabajo decente.</p>	
<p>Artículo 8°- Reversibilidad. El consentimiento prestado por la persona que trabaja en una posición presencial para pasar a la modalidad de teletrabajo, podrá ser revocado por la misma en cualquier momento de la relación.</p> <p>En tal caso, el empleador le deberá otorgar tareas en el establecimiento en el cual las hubiera prestado anteriormente, o en su defecto, en el más cercano al domicilio del dependiente, en el cual puedan ser prestadas. Salvo que por motivos fundados resulte imposible la satisfacción de tal deber.</p> <p>El incumplimiento de esta obligación será considerado violatorio del deber previsto en el artículo 78 del Régimen de Contrato de Trabajo aprobado por la ley 20.744 (t.o. 1976) y sus modificatorias. La negativa del empleador dará derecho a la persona que trabaja bajo esta modalidad a considerarse en situación de despido o accionar para el restablecimiento de las condiciones oportunamente modificadas.</p> <p>En los contratos que se pacte la modalidad de teletrabajo al inicio de la relación, el eventual cambio a la modalidad presencial operará conforme las pautas que se establezcan en la negociación colectiva.</p>	<p>Sección 1.4 - El sistema de teletrabajo y el trabajo decente.</p>	



<p>Artículo 9°- Elementos de trabajo. El empleador debe proporcionar el equipamiento -hardware y software-, las herramientas de trabajo y el soporte necesario para el desempeño de las tareas, y asumir los costos de instalación, mantenimiento y reparación de las mismas, o la compensación por la utilización de herramientas propias de la persona que trabaja. La compensación operará conforme las pautas que se establezcan en la negociación colectiva.</p> <p>La persona que trabaja será responsable por el correcto uso y mantenimiento de los elementos y herramientas de trabajo provistas por su empleador, deberá procurar que estos no sean utilizados por personas ajenas a la relación o contrato de trabajo. En ningún caso responderá por el desgaste normal producto del uso o el paso del tiempo.</p> <p>En caso de desperfectos, roturas o desgaste en los elementos, instrumentos y/o medios tecnológicos que impidan la prestación de tareas, el empleador deberá proveer su reemplazo o reparación a fin de posibilitar la prestación de tareas. El tiempo que demande el cumplimiento de esta obligación patronal no afectará el derecho de la persona que trabaja a continuar percibiendo la remuneración habitual.</p>	<p>Sección 2. (pág. 11 a 18).</p>	<p>El Anexo 4 - Principios y recomendaciones para la selección y uso de equipo y herramientas para teletrabajo ofrece una descripción detallada de los criterios ergonómicos que deben tenerse en cuenta para equipar un puesto de teletrabajo.</p>
<p>Artículo 10.- Compensación de Gastos. La persona que trabaja bajo la modalidad del teletrabajo tendrá derecho a la compensación por los mayores gastos en conectividad y/o consumo de servicios que deba afrontar. Dicha compensación operará conforme las pautas que se establezcan en la negociación colectiva, y quedará exenta del pago del impuesto a las</p>		<p>La organización debería identificar el costo de las inversiones a realizar en tecnología y <i>software</i> para crear un puesto de teletrabajo. También debería asumir el costo de conexión y de</p>



<p>ganancias establecido en la ley 20.628 (t. o. 2019) y sus modificatorias.</p>		<p>servicios de internet separados de los propios del teletrabajador.</p>
<p>Artículo 11.- Capacitación. El empleador deberá garantizar la correcta capacitación de sus dependientes en nuevas tecnologías, brindando cursos y herramientas de apoyo, tanto en forma virtual como presencial, que permitan una mejor adecuación de las partes a esta modalidad laboral. La misma no implicará una mayor carga de trabajo. Podrá realizarla en forma conjunta con la entidad sindical representativa y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación.</p>	<p>La Directriz 2b. del documento IEA/ILO “Principles and Guidelines for Human Factors/Ergonomics (HF/E) Design and Management of Work Systems” (2020) establece: “Proporcionar a los trabajadores las herramientas, la formación y el control adecuados para realizar el trabajo”.</p>	<p>Las capacitaciones deberían incluir buenas prácticas para teletrabajar, en cuanto a posturas saludables, pausas activas, descanso de la vista, y otras que contribuyan al bienestar del teletrabajador y a la eficiencia de la actividad.</p>
<p>Artículo 12.- Derechos colectivos. Las personas que se desempeñen bajo la modalidad de teletrabajo, gozarán de todos los derechos colectivos. Serán consideradas, a los fines de la representación sindical, como parte del conjunto de quienes trabajen en forma presencial.</p>	<p>Ver la Sección 1.4. El sistema de teletrabajo y el trabajo decente.</p>	<p>Sin observaciones complementarias</p>



<p>Artículo 13.- Representación sindical. La representación sindical será ejercida por la asociación sindical de la actividad donde presta servicios, en los términos de la ley 23.551. Las personas que trabajan bajo esta modalidad deberán ser anexadas por el empleador a un centro de trabajo, unidad productiva o área específica de la empresa a los efectos de elegir y ser elegidas, para integrar los órganos de la asociación sindical.</p>	<p>Ver la Sección 1.4. El sistema de teletrabajo y el trabajo decente.</p>	
<p>Artículo 14.- Higiene y seguridad laboral. La autoridad de aplicación dictará las normas relativas a higiene y seguridad en el trabajo con el objetivo de brindar una protección adecuada a quienes trabajen bajo la modalidad laboral del teletrabajo. El control del cumplimiento de esta normativa deberá contar con participación sindical. Asimismo, la autoridad de aplicación determinará la inclusión de las enfermedades causadas por esta modalidad laboral dentro del listado previsto en el artículo 6°, inciso 2, de la ley 24.557. Los accidentes acaecidos en el lugar, jornada y en ocasión del teletrabajo, se presumen accidentes en los términos del artículo 6°, inciso 1, de la ley 24.557.</p>	<p>Sección 3. Ambiente de trabajo (pág. 25 a 32).</p> <p>El Principio 1 del documento IEA/ILO “Principles and Guidelines for Human Factors/Ergonomics (HF/E) Design and Management of Work Systems” (2020) establece: “Garantizar como máxima prioridad la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores en la optimización de los sistemas de trabajo”.</p>	<p>La evaluación de riesgos a los que está expuesta la persona que teletrabaja, debería tener en cuenta los <i>factores ergonómicos</i> (relativos al diseño del lugar del trabajo y la relación persona-máquina-ambiente-organización), con el fin de prever medidas de protección para cada caso.</p>



<p>Artículo 15.- Sistema de Control y Derecho a la Intimidad. Los sistemas de control destinados a la protección de los bienes e informaciones de propiedad del empleador deberán contar con participación sindical a fin de salvaguardar la intimidad de la persona que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo y la privacidad de su domicilio.</p>	<p>Sección 4: Interacciones del trabajador con la organización del trabajo.</p>	<p>Sin observaciones</p>
<p>Artículo 16.- Protección de la Información Laboral. El empleador deberá tomar las medidas que correspondan, especialmente en lo que se refiere a software, para garantizar la protección de los datos utilizados y procesados por la persona que trabaja bajo la modalidad de teletrabajo para fines profesionales, no pudiendo hacer uso de software de vigilancia que viole la intimidad de la misma.</p>	<p>Sección 4: Interacciones del trabajador con la organización del trabajo.</p>	<p>Sin observaciones</p>
<p>Artículo 17.- Prestaciones transnacionales. Cuando se trate de prestaciones transnacionales de teletrabajo, se aplicará al contrato de trabajo respectivo la ley del lugar de ejecución de las tareas o la ley del domicilio del empleador, según sea más favorable para la persona que trabaja.</p> <p>En caso de contratación de personas extranjeras no residentes en el país, se requerirá la autorización previa de la autoridad de aplicación. Los convenios colectivos, acorde a la realidad de cada actividad, deberán establecer un tope máximo para estas contrataciones.</p>		<p>Sin observaciones</p>



<p>Artículo 18.- Autoridad de aplicación. Registro. Fiscalización. El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación será la autoridad de aplicación de la presente ley y deberá dictar la reglamentación respectiva dentro de los noventa (90) días. En el ámbito de su competencia se deberán registrar las empresas que desarrollen esta modalidad, acreditando el software o plataforma a utilizar y la nómina de las personas que desarrollan estas tareas, las que deberán informarse ante cada alta producida o de manera mensual. Esta información deberá ser remitida a la organización sindical pertinente. La fiscalización del cumplimiento de las disposiciones legales y convencionales relativas a las tareas cumplidas bajo la modalidad del teletrabajo se ejercerá conforme a lo establecido por el título III - capítulo I, sobre inspección del trabajo de la ley 25.877 y sus modificatorias. Toda inspección de la autoridad de aplicación, de ser necesaria, deberá contar con autorización previa de la persona que trabaja.</p>		<p>Los servicios de inspección del trabajo, tanto en el plano nacional como en el nivel de las provincias, deberían contar con protocolos específicos que permitan evaluar de manera detallada el estado de situación de los sistemas de teletrabajo: las instalaciones existentes, el equipamiento utilizado, las condiciones ambientales y las tecnologías de la información y comunicación utilizadas para el teletrabajo.</p>
<p>Artículo 19.- Régimen de transitoriedad. La presente ley entrará en vigor luego de noventa (90) días contados a partir de que se determine la finalización del período de vigencia del aislamiento social, preventivo y obligatorio.</p>		<p>Sin observaciones</p>
<p>Artículo 20.- Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.</p>		<p>Sin observaciones</p>

Anexo 1 - Conceptos fundamentales de la ergonomía

Definición de ergonomía

La ergonomía es la disciplina científica centrada en la comprensión de las interacciones dinámicas entre los humanos y otros elementos que integran un sistema socio-técnico, y la profesión que aplica la teoría, principios, datos y métodos necesarios para diseñarlo con el fin de optimizar el bienestar humano y el rendimiento general del sistema.

Valores fundamentales de la ergonomía

Los valores esenciales de ergonomía son consistentes con los de la OIT: el valor de los seres humanos como el activo principal de las organizaciones, la tecnología como herramienta para ayudar a los seres humanos en el desempeño de sus actividades, la promoción de la calidad de vida en el trabajo y en general, el respeto por las diferencias individuales, la promoción del diálogo social y el reconocimiento de la responsabilidad que tienen todas las partes interesadas.

Objetivos de la ergonomía

La ergonomía contribuye al diseño de sistemas de trabajo efectivos y sostenibles a través de una combinación única de tres ejes sustantivos de intervención: (1) utiliza un enfoque de sistemas; (2) se centra en los diferentes aspectos operativos del diseño del sistema socio-técnico; y (3) se enfoca en optimizar dos resultados estrechamente relacionados, el desempeño del propio sistema y el bienestar del o de los trabajadores que lo operan.

Enfoque para la determinación de los requerimientos ergonómicos de los lugares de trabajo para realizar tareas de teletrabajo

Este documento establece los aportes de la ergonomía para el diseño de puestos o de lugares de trabajo en los que los trabajadores realizan actividades remotas o a distancia (conocidas actualmente como teletrabajo), es decir, fuera del lugar habitual en las instalaciones del establecimiento, sea de manera temporaria o permanente.

Los aportes han sido desarrollados teniendo en cuenta la definición de ergonomía y los principios y directrices establecidos por la Asociación Internacional de Ergonomía (IEA, por sus siglas en inglés).

Las recomendaciones citadas en el documento son apropiadas no solo para el caso de trabajos en relación de dependencia remotos o a distancia realizados a tiempo completo, sino también para el diseño de sistemas de trabajo no estándar, es decir, aquellos que involucra la realización de actividades en relación de dependencia en forma de, por ejemplo, trabajo a tiempo parcial, trabajo temporal, trabajo a pedido a través de agencias de empleo o aplicaciones, trabajo de subcontratación, trabajo colectivo o trabajo de o en plataformas en los que se utilicen tecnologías informatizadas.

Anexo 2 - Principios y directrices fundamentales de la ergonomía para el diseño y la gestión de sistemas de trabajo

Según la publicación reciente de la IEA/ILO “Principles and Guidelines for Human Factors/Ergonomics (HF/E) Design and Management of Work Systems” (2020), los principios fundamentales de la ergonomía para el diseño y la gestión de sistemas de trabajo son:

Principio 1: Garantizar como máxima prioridad la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores en la optimización de los sistemas de trabajo;

Principio 2: Diseñar y gestionar sistemas de trabajo para asegurar la alineación organizacional y de los trabajadores, la evaluación y el aprendizaje continuos y la sostenibilidad de estos;

Principio 3: Crear un entorno de trabajo seguro, saludable y sostenible desde una perspectiva holística, comprendiendo y atendiendo las necesidades humanas;

Principio 4: Tener en cuenta las diferencias individuales y las contingencias organizativas en el diseño de los sistemas de trabajo; y

Principio 5: Utilizar el conocimiento colectivo, transdisciplinario y la participación plena de los trabajadores para diseñar dichos sistemas, detectar problemas que pudieran surgir y crear soluciones basadas en la ergonomía para asegurar el funcionamiento y la gestión eficaces de los sistemas de trabajo.

Directrices fundamentales de la ergonomía para el diseño y gestión de sistemas de trabajo

Ese mismo documento establece también 6 directrices. Las directrices basadas en la ergonomía son estrategias de acción sustentadas por evidencias derivadas de la investigación empírica y describen las formas de integrar la ergonomía física, cognitiva y organizacional en el diseño y la gestión de los sistemas de trabajo para garantizar la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores, asegurando un desempeño compatible con sus capacidades y limitaciones y con la sostenibilidad del sistema y de la organización. Son las siguientes:

Directriz 1: Utilizar un enfoque de sistemas.

Directriz 2: Considerar todas las características relevantes de los trabajadores.

Directriz 2a. Considerar las características demográficas, las capacidades y limitaciones físicas y cognitivas.

Directriz 2b. Proporcionar a los trabajadores las herramientas, la formación y el control adecuados para realizar el trabajo.

Directriz 2c. Diseñar sistemas de trabajo para que sean seguros e involucren a las personas de manera que maximicen la seguridad y sostenibilidad de los trabajadores y del sistema de trabajo.

Directriz 3: Aplicar metodologías participativas de ergonomía.

Directriz 4: Incorporar medidas proactivas para garantizar la seguridad, salud, bienestar y la sostenibilidad de los trabajadores.

Directriz 5: Basándose en la ergonomía adaptar el diseño y la gestión de los sistemas de trabajo a las características de la organización.

Directriz 6: Sostener un proceso de aprendizaje continuo para facilitar la evaluación del sistema, asegurar la capacitación del o de los trabajadores, así como el rediseño del sistema, según sean necesarios.

Anexo 3 - Asignación de funciones entre humanos y máquinas para el diseño de un sistema de teletrabajo

Desde principios de la década de 1950, la asignación de funciones era un enfoque estructurado para decidir cómo asignar mejor las funciones del sistema a operadores humanos o a máquinas, en función de las capacidades o limitaciones de ambos. Por ejemplo, las tareas repetitivas simples se realizan mejor con máquinas, mientras que la capacidad de improvisar y responder con flexibilidad ante situaciones inesperadas se satisface y cumple mejor con humanos. En los sistemas modernos, la asignación de funciones es una parte clave del proceso de diseño inicial que implica decidir el nivel de automatización y mecanización que debe tener un sistema. En el caso de sistemas con componentes automatizados, las consideraciones sobre la flexibilidad de la automatización deben ser primordiales porque hay muchos beneficios al permitir que los operadores tomen el control de los sistemas automatizados en los momentos apropiados, entre otras cosas para evitar la pérdida gradual de las habilidades ya adquiridas y garantizar la intervención humana si la automatización fallara.

En suma, las decisiones relativas a la asignación de funciones son realmente decisiones sobre el diseño del trabajo. El diseño central de un buen trabajo consiste en la especificación de una función clara y sin ambigüedades para que el operador proporcione la base de un trabajo significativo. Desde este punto de vista, las funciones se pueden asignar mejor a los sistemas automatizados si son separables del rol humano y no entran en conflicto con él.

Anexo 4 - Principios y recomendaciones para la selección y uso de equipo y herramientas para teletrabajo

Contar con las herramientas adecuadas para un trabajo es fundamental para la seguridad, la salud, el bienestar y la sostenibilidad de los trabajadores. Este anexo contiene recomendaciones sobre los criterios que son importantes al crear o adquirir herramientas de trabajo para los teletrabajadores.

Los objetivos operativos de cualquier equipo o herramienta (*software*, *hardware* o dispositivos portátiles) deberían ser:

a. Reducir las exposiciones del teletrabajador a tareas innecesarias o redundantes, evitar la comisión de errores inducidos por el diseño de la herramienta y evitar la realización de ineficiencias operativas de cualquier tipo; y

b. Facilitar las tareas, mejorar el rendimiento, la productividad y/o el bienestar y la comodidad operativa.

Teniendo en cuenta esos dos principios funcionales de las herramientas, los criterios siguientes facilitarán la provisión de equipo y herramientas apropiadas para el teletrabajo:

(1) Deben seleccionarse equipos y herramientas que se adapten a la población de trabajadores y que respondan adecuadamente al menos al 95% de la población candidata o que, si se dedicara específicamente a una persona, se acomode específicamente a ese individuo;

(2) Antes de ser adquiridas, las herramientas deben evaluarse en cuanto a usabilidad, efectividad, eficacia y preferencia del usuario, si fuera posible, con base en evidencias.

(3) Las herramientas nuevas deben someterse a revisión, pruebas piloto y evaluaciones subjetivas y objetivas periódicas a medida que sean distribuidas más ampliamente entre los teletrabajadores; y

(4) Al introducir nuevas tecnologías, se debe tener cuidado para que sus procedimientos operativos se adecúen con los conocimientos, experiencia, habilidades, motivación e intereses de las personas que los utilizarán. En primer lugar, es necesario analizar cuidadosamente las características y funciones de la parte artificial del sistema de teletrabajo para determinar lo que las personas necesitan para cumplir la tarea (por ejemplo, conocimientos, experiencia, habilidades, motivación e intereses) y lograr el objetivo encomendado. Segundo, es necesario también evaluar si las personas candidatas poseen esos recursos intelectuales y verificar la correspondencia entre las funciones humanas y otros elementos artificiales del sistema. Y si se comprobara un desajuste, ¿qué y cómo se debería cambiar? Los posibles cambios son:

a. Mejorar las competencias y calificaciones a través de mayor o nueva capacitación, práctica o participación;

b. Conceder a las personas alternativas y tiempo para adaptarse a los cambios;

c. Dar a las personas una oportunidad de ascenso, promociones; y

d. Reclutar y seleccionar nuevas personas en la organización.

(5) Al introducir nuevas herramientas, es necesario identificar los aspectos de las tareas laborales que se verán afectados por el cambio y evaluar y controlar las posibles consecuencias negativas.

Fuente: IEA/OIT. 2020. Principios y directrices de E/FH para el diseño y gestión de sistemas de trabajo.

Anexo 5 - Consideraciones para el diseño de sistemas de teletrabajo sustentables

La cuestión de la sustentabilidad de un sistema de trabajo, incluyendo al teletrabajo, y de la construcción de trabajos sustentables debería apoyarse en un conjunto mucho más amplio de indicadores que los señalados en la Sección 1.3. Basado en las publicaciones de Docherty et al. (2009) un sistema de trabajo sostenible se puede caracterizar mediante los siguientes componentes:

- Contribuir a un desarrollo concurrente de los recursos económicos, ambientales, humanos y sociales involucrados en los procesos de trabajo;
 - Contar con una capacidad para funcionar y lograr objetivos económicos u operativos en su entorno, al tiempo que desarrolla diversos recursos humanos y sociales;
 - Favorecer el aprendizaje, desarrollo y bienestar basados en el trabajo como base para gestionar los desafíos económicos;
 - Movilizar un crecimiento de los recursos sociales asegurado a través de una interacción equitativa y abierta entre varios interesados, lo que conduce a un mejor entendimiento mutuo y una mayor capacidad de colaboración;
 - No debería ser una simple satisfacción de las necesidades específicas de ciertos grupos de interés, sino las necesidades de todos los grupos de interés;
 - Debería enfocarse no solo en las eficiencias estáticas a corto plazo, como la productividad y la rentabilidad, sino también en las eficiencias dinámicas a largo plazo tales como el aprendizaje y la innovación;
 - No debería sustentarse en simples compensaciones entre los objetivos a corto y largo plazo, o entre diferentes partes interesadas, sino un equilibrio justo entre todos ellos.
- Un sistema de trabajo sostenible no se esfuerza por asegurar su existencia (solo) mediante la explotación de recursos externos (incluida la externalización de costos).
- Los requisitos de la competitividad de la organización a la que contribuye están alineados con los que representan la sostenibilidad.

Anexo 6. Resultados de la encuesta “Entorno ergonómico del teletrabajo en situación de pandemia”

Meyer Cohen (2020), en una encuesta en línea realizada a 1068 teletrabajadores chilenos junto con la Sociedad Chilena de Ergonomía en agosto de 2020 ha encontrado, entre otros temas encuestados, los siguientes resultados principales (los porcentajes han sido redondeados a cifras sin decimales):

- Encima del 70 % de las personas encuestadas no habían recibido instrucciones acerca de cómo desarrollar la actividad de teletrabajo.
- Sólo un 13% indicó que tener la posibilidad de realizar teletrabajo aumenta su satisfacción laboral.
- Un 42 % manifiesta que ha aumentado de peso y un 11% que lo ha disminuido.
- Un 72% señala que realiza menos actividad física que cuando trabajaba en forma normal y un 12% que realiza más actividad física.
- El 50% de las mujeres informaron que pueden respetar el horario de trabajo y esa cifra sube al 60% en el caso de los hombres. La diferencia se explica por las tareas domésticas de lavado y cocina.



- El 78% de las mujeres indican que se reparten equitativamente las tareas domésticas y el cuidado de los niños y/o adultos en el hogar. En el caso de los hombres ese porcentaje alcanza al 83%.
- Un 26% de las mujeres señala que su salud ha empeorado, versus un 22% de los hombres.
- Los segmentos corporales en los que las personas manifiestan tener mayores porcentajes de molestias son: cuello y hombros 49%, espalda 49%, codos, antebrazos y muñecas 28%, cadera 19%, rodillas y pies 18%.
- La percepción sobre que la calidad de la productividad y calidad del trabajo ha mejorado es mayor en los hombres que en las mujeres.
- Las personas con capacitación en ergonomía presentan cuatro veces mayor atención a los aspectos posturales y tienen entre un 7% y 15% de menores dolencias osteomusculares que aquellas sin entrenamiento.
- Las personas con capacitación en ergonomía indican mejor salud, productividad, calidad y mejores relaciones laborales.
- Un 90% indica trabajar con notebook, 52% con teléfono inteligente, 14% con computadora de mesa y un 10% con tablets.
- Entre quienes usan notebook, 63% la usa sin un soporte que la eleve, 74% no tiene teclado periférico y 40 no cuenta con un ratón periférico.
- Un 40% de los encuestados no tiene un escritorio, 63% no tiene silla ajustable y 85 no tiene reposapiés.
- El efecto del ruido en el ambiente genera molestias en un 55% de los participantes, a un 38% no le permite concentrarse y a un 20% le dificulta la comunicación con colegas, clientes y/o alumnos.
- Un 38% indica usar audífonos con música para aislar el ruido y un 23% los usa sin música.
- Para un 87% de las personas la iluminación en su lugar de trabajo es adecuada y para el 13% es inadecuada. En este grupo, liderando los problemas se encuentra la iluminación escasa (52%), reflejos y/o resplandores molestos (47%) y problemas de contraste (22%).
- El 34% trabaja en el comedor de su vivienda, 36% en sala de estudio, 13% en la sala de estar, 12% en dormitorios, 10% en una habitación improvisada como lugar de trabajo, 2% en la cocina y otro 2% en otro lugar no identificado.
- El 65% de las personas indican que no pueden respetar el horario de trabajo. Un 30% porque las actividades domésticas se lo impiden, un 22% porque las jefaturas y/o colegas no lo respetan y un 13% porque los clientes no lo respetan.
- Las actividades domésticas que más distraen sobre el desarrollo del teletrabajo son cocinar (65%), aseo (50%), cuidado de niños (31%), actividades escolares (29%) y el lavado (26%).
- Un 20% de las personas indica trabajar entre las 20:00 y 24:00 horas, y un 7% entre las 24:00 y las 08:00 hs.
- Los teletrabajadores que conviven con más de 5 personas son en grupo que más trabaja en el segmento 24:00 a 8:00 hs.



Glosario de términos técnicos del Tesoro de la OIT

Bienestar: Se refiere a una situación en la que la seguridad del individuo, incluidas la seguridad de ingreso, la integración social y la asistencia médica, se consideran adecuadas.

Buenas prácticas: Información respaldada por una organización que goza de credibilidad o un procedimiento de análisis aplicable a proyectos relacionados. Ejemplos, asesoría o pautas recopiladas en base a lecciones aprendidas de experiencias con procesos similares constituyen buenas prácticas.

Conciliación entre la vida laboral y familiar: Ajustar los sistemas de trabajo de manera que las personas puedan combinar su trabajo con sus otras responsabilidades o aspiraciones.

Cultura organizacional: Valores, creencias, normas y tradiciones de una organización que dan forma e influyen en el comportamiento de sus miembros.

Equidad: es dar las mismas condiciones, trato y oportunidades a mujeres y hombres, pero ajustados a las especiales características o situaciones (sexo, género, clase, etnia, edad, religión) de los diferentes grupos, de tal manera que se pueda garantizar el acceso igualitario.

Ergonomía: la ergonomía es la disciplina científica centrada en la comprensión de las interacciones dinámicas entre los humanos y otros elementos que integran un sistema socio-técnico, y la profesión que aplica la teoría, principios, datos y métodos necesarios para diseñarlo con el fin de optimizar el bienestar humano y el rendimiento general del sistema.

Estrés: Presión o tensión psicológica y/o física generada por circunstancias, acontecimientos o experiencias emocionales, sociales, económicas o laborales que resultan difíciles de manejar o sobrellevar.

Factores humanos: El estudio de los seres humanos en su interacción con productos, medio ambiente y equipos al realizar tareas y actividades.

Factores psicosociales: Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (1984)

Flexibilidad del trabajo: Doctrina que preconiza el alivio de las regulaciones del trabajo las cuales son consideradas como un obstáculo al crecimiento y a la creación de empleos. Incluye flexibilidad en salarios, horas de trabajo, organización del trabajo, y también en la utilización de la mano de obra a través de prácticas flexibles de reclutamiento y empleo. (1997)

Género: Concepto que hace referencia a las diferencias sociales (por oposición a las biológicas) entre hombres y mujeres que han sido adquiridas, son susceptibles de cambiar con el tiempo y presentan grandes variantes tanto entre diversas culturas como dentro de una misma cultura.

Gestión de la información: Actividades que contribuyen a la producción, coordinación, almacenamiento, recuperación y diseminación eficaz de la información, bajo cualquier formato, y a partir de fuentes internas y externas.

Igualdad de Oportunidades: situación en la que hombres y mujeres tienen iguales oportunidades para desarrollar sus capacidades intelectuales, físicas y emocionales y alcanzar las metas que establecen para su vida.

Igualdad de Trato: la igualdad de trato presupone el derecho a las mismas condiciones sociales, de seguridad, remuneraciones y condiciones de trabajo, tanto para hombres como para mujeres.

Integración de la perspectiva de género: Transversalizar la perspectiva de género es el proceso de evaluación de las implicaciones que tiene para mujeres y hombres cualquier acción planificada, incluyendo legislación, políticas o programas, en todos los sectores y a todos los niveles. Es una estrategia para conseguir que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, al igual que las de los hombres, sean parte integrante en la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas y de los programas.

Negociación colectiva: Todas las negociaciones que tienen lugar entre uno o varios empleadores u organizaciones de empleadores, por una parte, y entre una o varias organizaciones de trabajadores por otra, con el fin de fijar las condiciones de trabajo y empleo y de regular las relaciones entre empleadores y trabajadores.

Participación de los trabajadores: Toda forma de implicación en la toma de decisiones relativas a la gerencia o dirección de la empresa por parte de los trabajadores a cualquier nivel que no corresponda al control absoluto de los trabajadores.

Planificación del trabajo: Incluye la administración del tiempo y la fijación de prioridades en las tareas que deben ser llevadas a cabo.

Protección de la vida privada de los trabajadores: Abarca la protección de los datos personales de los trabajadores, la restricción de la supervisión en el lugar de trabajo y la restricción de someter a los empleados a pruebas en relación al abuso de sustancias, estatus de VIH/SIDA, rasgos genéticos, características psicológicas y honestidad.

Recomendación: orientación formal dada al final de una reunión o por un experto.

Seguridad en el empleo: Es el conjunto de las medidas de protección de los trabajadores establecidas en el contrato de trabajo o en el convenio colectivo que garantizan su estabilidad en el empleo según el período establecido y que actúan como una salvaguarda contra el despido arbitrario e intempestivo.

Teletrabajo: Trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora.

Trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora.

Trabajo en casa: 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 y 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.

Violencia en el trabajo: Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.

Glosario general de factores psicosociales

Ministerio de Trabajo. 2015. *Promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora*. GLORIA HELENA VILLALOBOS FAJARDO Psicóloga, Especialista en Gerencia de la Salud Ocupacional, PhD en Ciencias de la Salud). Colombia.

Acoso laboral: toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado/trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

Control sobre el trabajo (dominio de): posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

Competencia: combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes conducentes a un desempeño adecuado y oportuno en diversos contextos (Irigoyen y Vargas, 2002).

Condiciones de trabajo: es el conjunto de aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.

Consistencia de rol: se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad, técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo.

Demandas emocionales: situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. Las exposiciones a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para: a) entender las situaciones y sentimientos de otras personas y b) ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor.

Estrés: respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extralaborales.

Factores de riesgo psicosocial: “Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, y las condiciones de su organización, por una parte, y, por otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. OIT & OMS, 1984.