

# 57

Fecha de presentación: julio, 2023  
Fecha de aceptación: octubre, 2023  
Fecha de publicación: diciembre, 2023

## IMPORTANCIA DEL CUIDADO

A LA SALUD Y LOS DERECHOS LABORALES DEL PERSONAL QUE SE ENCUENTRA REALIZANDO TELETRABAJO

### IMPORTANCE OF CARE FOR THE HEALTH AND LABOR RIGHTS OF PERSONNEL PERFORMING TELEWORK

César Eduardo Ochoa Díaz <sup>1</sup>

E-mail: [ur.cesarochoa@uniandes.edu.ec](mailto:ur.cesarochoa@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4780-9902>

Paúl Alejandro Centeno Maldonado <sup>1</sup>

E-mail: [ur.paulcenteno@uniandes.edu.ec](mailto:ur.paulcenteno@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6541-8078>

Nicole Dayanna Ochoa Altamirano <sup>1</sup>

E-mail: [dr.nicoledoa74@uniandes.edu.ec](mailto:dr.nicoledoa74@uniandes.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-9104-2985>

<sup>1</sup> Universidad Regional Autónoma de Los Andes Riobamba. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Ochoa Díaz, C., E., Centeno Maldonado, P., A. & Ochoa Altamirano, N., D. (2023). Importancia del cuidado a la salud y los derechos laborales del personal que se encuentra realizando teletrabajo. *Universidad y Sociedad* 15(S3),565-573.

#### RESUMEN

La modalidad de teletrabajo se ha venido empleando en muchos países a nivel mundial, en tiempos de cuarentena y aislamiento social por la pandemia. Debido a la necesidad de dar continuidad al trabajo, muchas empresas se han sumado a ese modelo laboral, pero pocas dan seguimiento e importancia al cuidado del teletrabajador. En la presente investigación se planteó como objetivo general: determinar las principales dificultades a las que se enfrentan las personas que se encuentran laborando en la modalidad de teletrabajo y que pueden atentar contra en buen funcionamiento de su salud, para proponer soluciones al respecto. Se realizó una revisión de bibliografías y documentos legales. Además, se consultó a expertos en materia de seguridad y salud en el trabajo. Los resultados de esa consulta se procesaron a través del Diagrama de Pareto, y el Método de decisión multicriterio de Saaty, para encontrar posibles alternativas de solución. Los principales resultados detectados fueron que, existen dificultades con los equipos de tecnología y conectividad a internet desde los hogares y problemas en la comunicación con el equipo de trabajo y sus directivos. Se propuso establecer normativa que regule y controle los cuidados al teletrabajador.

**Palabras clave:** teletrabajo, condiciones laborales, riesgos a la salud, medidas ergonómicas, normativa legal.

#### ABSTRACT

The teleworking modality has been used in many countries worldwide, in times of quarantine and social isolation due to the pandemic. Due to the need to give continuity to the work, many companies have joined this work model, but few give follow-up and importance to the care of the teleworker. In the present investigation, the general objective was: to determine the main difficulties faced by people who are working in the teleworking modality and that can threaten the proper functioning of their health, to propose solutions in this regard. A review of bibliographies and legal documents was carried out. In addition, experts in occupational health and safety were consulted. The results of that query were processed through the Pareto Diagram, and Saaty's multi-criteria decision method, to find possible solution alternatives. The main results detected were that there are difficulties with technology equipment and internet connectivity from homes and problems in communication with the work team and its managers. It was proposed to establish regulations that regulate and control the care of the teleworker.

**Keywords:** teleworking, working conditions, health risks, ergonomic measures, legal regulations.

## INTRODUCCIÓN

La pandemia originada por la COVID-19 ha provocado, como necesidad súbita e imprevisible, la implantación del teletrabajo en los sistemas productivos de la generalidad de los países. Muchos Estados han tenido que recurrir a normas antiguas y desfasadas que no asumen las pocas garantías de los instrumentos internacionales y supranacionales existentes. Sin embargo, otros países han aprovechado la situación de emergencia sanitaria para reformar y actualizar sus normas de teletrabajo (Carrizosa-Prieto, 2022).

El teletrabajo forma parte, en consecuencia, de una serie de realidades que suelen tener en común su realización en un lugar de trabajo alternativo distinto del lugar de trabajo predeterminado: el trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio. Aunque existen pequeñas variaciones entre los distintos países, la generalidad ha optado por configurar el teletrabajo conjugando dos elementos: a) el trabajo realizado plena o parcialmente en una ubicación alternativa distinta del lugar de trabajo predeterminado (trabajo a distancia); y b) la utilización de dispositivos electrónicos personales (computadora, tableta o teléfono, etc.) como instrumentos fundamentales para desempeñar el trabajo (Carrizosa-Prieto, 2022).

La pandemia producida por SARS-CoV-2(COVID-19) a enero de 2021 ha afectado amás de 83 millones de personas, con más de 1,8 millones de muertes en el mundo. En Chile, se han confirmado 629.176 casos y 16.913 fallecimientos. Un aspecto relevante que ha ocasionado la presión a la que se enfrentan los trabajadores, es la mayor frecuencia de problemas de salud mental. Si bien, en todos los estudios de prevalencia de trastornos mentales –incluidos los trabajadores sanitarios, las mujeres tienen cifras más elevadas que los hombres, cuya explicación puede analizarse mejor desde una perspectiva de género que en aspectos puramente biológicos (Alvarado et al., 2021).

Se tienen que tomar acciones para proteger la salud mental de los trabajadores. Esta pandemia probablemente traerá como consecuencia altas tasas de estrés posttraumático, depresión y otras enfermedades de salud mental en los trabajadores de salud y el personal esencial. Por estas razones, debe existir un monitoreo e identificación temprana de las personas en riesgo. Además debería haber una mayor inversión en herramientas de salud mental para atender y proteger al personal que está haciendo frente a la enfermedad y los que desde sus hogares hacen trabajo a distancia (Acosta-Quiroz & Iglesias-Osores, 2020).

Es por ello que, el presente artículo se plantea como objetivo: determinar las principales dificultades a las que se enfrentan las personas que se encuentran laborando en la modalidad de teletrabajo producto de la pandemia por COVID-19 para la elaboración de estrategias de solución de orden legal y organizacional. Para lo que se realizan las siguientes acciones:

1. Realizar una revisión y análisis de la bibliografía sobre el teletrabajo y las legislaciones jurídicas sobre este tema en Ecuador.
2. Evaluar mediante diagrama de Pareto las principales dificultades detectadas.
3. Realizar propuestas de alternativas de solución a esas dificultades. Emplear el método de decisión multicriterio AHP para conocer las alternativas de mejor aplicación en el ámbito empresarial.

## MÉTODOS

Para la presente investigación se definieron los principales rasgos en la inducción probabilística, en la definición de variables y de un universo finito de estudio, en la medición, predicción y control de fenómeno, en el establecimiento de supuestos e hipótesis donde se verificaron leyes. Se observó la realidad como una manera directa, como una de las formas que permitió analizar y descubrir el conocimiento. Es decir que, se superó el esquema de la percepción como reflejo de cosas y del conocimiento como una base para plasmar la realidad. Permitted orientar el proceso de enseñanza y aprendizaje desde una perspectiva de la experiencia, donde existió mayor investigación, se aplicó como un concepto didáctico para determinar las acciones, se postuló la necesidad de obtener las herramientas que permitieron seguir con los procedimientos planteados.

Se realizó un trabajo con metodología mixta. En el orden cualitativo se enuncian y analizan diferentes documentos legales que dan sustento a la temática de la investigación. Además de la revisión de la bibliografía encontrada sobre el tema. En el orden cuantitativo se procesaron datos obtenidos de una consulta a expertos. Para lograr establecer una propuesta de soluciones al tema del cuidado del personal que se encuentra realizando teletrabajo.

Los expertos consultados fueron personas especialistas en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, además de especialistas en ergonomía, abogados vinculados a empresas, con vasta experiencia y conocimiento de las leyes laborales. A los que se les solicitó emitir sus criterios en uso de las normas establecidas para velar por la salud del trabajador. Acorde a las experiencias adquiridas durante el proceso de teletrabajo.

**Métodos para el procesamiento de la información:**

- **Diagrama de Pareto:** se usa para la selección de los criterios. El mismo fue presentado por J.M. Jurán en su Manual de Control de la Calidad basado en lo descrito en 1909 por V. Pareto bajo el principio de “los pocos vitales los muchos triviales”. Este diagrama se basa en el análisis del problema y se usa para presentar datos, llamando la atención sobre las causas de mayor incidencia en el problema en cuestión. Tiene como objetivo determinar el 20% de las causas que provocan el 80 % de los problemas (Alteco, 2020)

Sus principales ventajas son:

- Permite centrarse en los aspectos cuya mejora tendrán más impacto, optimizando por tanto los esfuerzos.
- Proporciona una visión sencilla y rápida de la importancia relativa de los problemas.
- Ayuda a evitar que empeoren algunas causas al tratar de solucionar otras menos significativas.
- Su visión gráfica del análisis es fácil de comprender y estimula al equipo para continuar con la mejora.

Para su elaboración, ejecuta el siguiente algoritmo, ver figura 1:

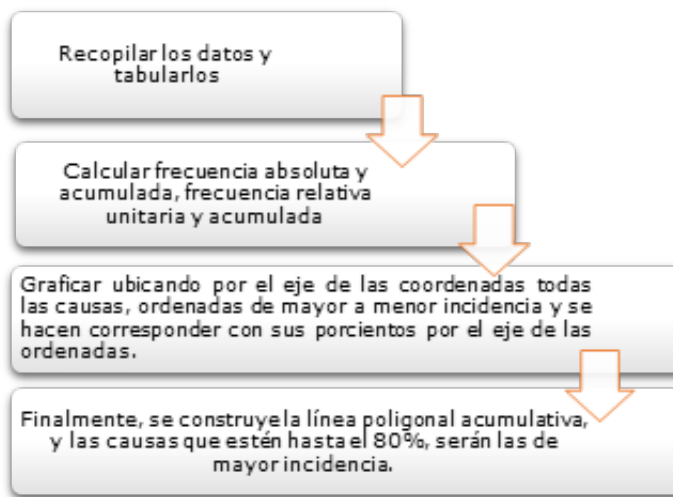


Figura 1: Algoritmo para la ejecución del Diagrama de Pareto.

Fuente: elaboración propia.

**Método para el procesamiento de la consulta a expertos: Proceso Analítico Jerárquico (AHP Saaty):**

Es uno de los métodos más extendidos para resolver problemas de toma de decisiones de múltiples criterios. Esta técnica modela el problema que conduce a la formación de una jerarquía representativa del esquema de toma de decisiones asociado. Esta jerarquía presenta en el nivel superior el objetivo que se persigue en la solución del problema y en el nivel inferior se incluyen las distintas

alternativas a partir de las cuales se debe tomar una decisión. Los niveles intermedios detallan el conjunto de criterios y atributos considerados (Ricardo et al., 2021; Toapanta et al., 2021)

El AHP es una teoría orientada hacia el responsable de la toma de decisiones y sirve para identificar la mejor alternativa de acuerdo con los recursos asignados. Este método puede aplicarse a situaciones que involucran factores de tipo técnico, económico, político, social y cultural. Es decir, pretende ser una herramienta científica para abordar aquellos aspectos que son difícilmente cuantificables, pero que a veces requieren una unidad de medida.

Algunos autores plantean que el AHP no ha sido bien comprendido, ya que va más allá de ser una simple metodología para situaciones de elección. Se plantea entonces, que la mejor manera de entender el método es describiendo sus tres funciones básicas: estructurar la complejidad, medir en una escala y sintetizar. La jerarquía está construida de manera que los elementos sean del mismo orden de magnitud y puedan relacionarse con algunos del siguiente nivel. Los pasos son:

1. Priorización de los elementos del modelo jerárquico.
2. Comparación binaria de los elementos.
3. Evaluación de los elementos mediante la asignación de pesos
4. Ranking de las alternativas de acuerdo con los pesos dados
5. Síntesis y análisis de sensibilidad

Para la metodología vease Saaty (Saaty, 2008), para su escala ver tabla 1.

Tabla 1: Escala de evaluación de Saaty (Tasa juicio verbal)

Escala	
9-Extremadamente más preferido	3-Moderadamente más preferido
7- Muy poderosamente más preferido	1-Igualmente preferido

$$CI = \frac{\lambda_{max} - m}{m - 1} \tag{1}$$

5- Poderosamente más preferido	
--------------------------------	--

Fuente: elaboración propia según Saaty (Saaty, 2008).

A continuación, se presenta un algoritmo para el cálculo de éste (este debe aplicarse para todos los criterios):

6. Para cada línea de la matriz de comparación por pares determinar una suma ponderada con base a la suma del producto de cada celda por la prioridad de cada alternativa o criterio correspondiente
7. Para cada línea, dividir su suma ponderada por la prioridad de su alternativa o criterio correspondiente
8. Determinar la media  $\max$  del resultado de la etapa anterior
9. Calcular el índice de consistencia (CI) para cada alternativa o criterio
10. Donde  $m$  es el número de alternativas
11. Determinar el Índice Aleatorio (IA) de la tabla 2.

Tabla 2: Índice aleatorio para el cálculo del coeficiente de consistencia.

Número de alternativas para la decisión $n$	Índice aleatorio	Número de alternativas para la decisión $n$	Índice aleatorio
3	0,58	7	1,32
4	0,9	8	1,41
5	1,12	10	1,49
6	1,24		

Determinar el índice de cociente de consistencia (la razón entre el índice de consistencia y el índice aleatorio).

## RESULTADOS.

### Revisión bibliográfica sobre el teletrabajo en las normativas legales.

Los parámetros para una regulación efectiva del teletrabajo y la realidad de los distintos países:

- La regularidad: la determinación de la regularidad constituye una de las cuestiones más trascendentes del teletrabajo en cuanto su fiación puede excluir a un número importante.
- La voluntariedad: de los parámetros vigentes en el derecho internacional se deduce claramente que uno de los principios fundamentales de la regulación debe ser la voluntariedad en la adopción del teletrabajo, así como en la reversibilidad para volver al trabajo presencial.
- Los derechos básicos: una de las mayores reticencias o precauciones frente al teletrabajo es que las personas trabajadoras que opten por esta forma de realizar la prestación de servicios no puedan beneficiarse adecuadamente de sus derechos laborales más básicos (Polo, 2021).

El derecho a la prevención de riesgos laborales: especial consideración del derecho a la desconexión digital

Los grandes retos del teletrabajo radican en la delimitación del tiempo de trabajo del tiempo personal y en garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a través de la prevención en todos los aspectos relacionados con el trabajo, incidiendo muy especialmente en fórmulas que garanticen el derecho a la desconexión.

La legislación chilena considera que este derecho garantiza un tiempo en que las personas trabajadoras no estarán obligadas a responder sus comunicaciones o atender órdenes u otros requerimientos empresariales, fiándolo en doce horas continuas en un periodo de veinticuatro horas y garantizándolo los días de descanso, permisos o festivos anuales (art. 152 quater J, Código de Trabajo). También la legislación argentina coincide en esta orientación al especificar que el derecho a la desconexión consiste “en no conectarse a los dispositivos digitales y en no ser contactada fuera de la jornada laboral”, prohibiendo al empresario exigir durante ese tiempo la realización de tareas o remitir comunicaciones por ningún medio y previendo expresamente que las personas trabajadoras no podrán ser sancionadas por no atender estos requerimientos en caso de producirse (art. 5, Ley sobre Teletrabajo). Como excepción, especifica la regulación reglamentaria, pueden realizarse comunicaciones fuera de la jornada laboral en dos supuestos distintos: a) cuando la actividad de la empresa se realice en diferentes husos horarios; b) en aquellos casos en que resulte indispensable por razones objetivas. En ambos casos la persona trabajadora no está obligada a responder hasta el inicio de su jornada (Carrizosa-Prieto, 2022).

Ecuador no se queda atrás, por ello dentro de la Constitución de la República se reconoce y garantiza los derechos de los trabajadores, teletrabajadores y dispone lo siguiente:

Art. 33.-“ El trabajo es un derecho y un deber social; Art. 325.- El Estado garantiza el derecho al trabajo”; Art. 383.- “Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad” (Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

La prevención de riesgos laborales en la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia El incremento del recurso al teletrabajo a causa de la pandemia y su parca e insuficiente ordenación normativa, supuso una llamada de atención a los poderes públicos para que procedieran a la elaboración de una regulación más detallada, que

cubriera los numerosos interrogantes que giraban (y giran) en torno a este modo de prestación del trabajo. En este sentido, surge el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, fruto de la concertación social que, tras la tramitación parlamentaria, ha sido trasladado a la actual Ley 10/2021, de 9 de julio.

En cuanto a su ámbito de aplicación, el artículo 1 de la presente Ley lo circunscribe a las relaciones laborales ordinarias (excluidos los empleados públicos aunque sean personal laboral al servicio de las administraciones públicas) y al trabajo a distancia —y dentro de este, al teletrabajo— con carácter regular. Esto es, aquel que: “Se preste, en un periodo de referencia de tres meses, en un mínimo del treinta por ciento de la jornada, o el porcentaje proporcional equivalente en función de la duración del contrato de trabajo” (Ley de Trabajo a Distancia, Ley 10 de 2021) (Muy, 2021).

En Ecuador, en agosto de 2016 se incluye el teletrabajo en el sector privado mediante el acuerdo ministerial MDT-2016-190. Posteriormente, en el mes de abril de 2017 se amplía para el sector público, mediante el acuerdo ministerial MDT-2017-090 a raíz de un plan piloto realizado meses atrás. Estas normativas sufrieron varias modificaciones relativas principalmente en favor de grupos o colectivos vulnerables (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, aquellos que adolecen de enfermedades catastróficas o de alta complejidad), para quienes estuvo destinada prioritariamente esta forma laboral. Se reforma el Código del Trabajo mediante la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, que implementó la figura del teletrabajo con cambios y avances significativos donde se reconocieron nuevas formas de teletrabajo (Muy, 2021).

Los riesgos laborales o también conocidos como riesgos de trabajo son aquellas contingencias o eventualidades a las que está sujeto un trabajador, a la hora de prestar sus servicios por cuenta y órdenes de un empleador. De ellos se pueden mencionar los siguientes:

1. Los accidentes de trabajo: para determinar la existencia de un accidente en la modalidad del teletrabajo, es necesario que ocurra dentro del tiempo y lugar de trabajo; y la necesidad de un nexo de causalidad entre la lesión sufrida y el trabajo realizado; de lo contrario, podrían confundirse y encuadrarse en el marco de un accidente no laboral, lo que importa para la concesión de prestaciones asistenciales y económicas.
2. Enfermedades Profesionales:
  - a) Riesgos ergonómicos: se relacionan más con la incorrecta utilización del mobiliario o material de trabajo, ya sea por desconocimiento o falta de adecuación del

espacio de trabajo, por lo que existen normas referentes al mobiliario que exigen estar ubicados y ajustados con ciertas mediciones y distancias en relación con el teletrabajador, evitando así una mala postura a la hora de sentarse, o una exagerada exposición a la pantalla del computador.

- b) Riesgos vinculados a agentes físicos: se refieren al efecto que genera el contacto prolongado que tiene el teletrabajador con sus herramientas de trabajo, particularmente con su computador, ya que es el medio indispensable para ejecutar su trabajo. Y al estar expuesto de manera constante a la iluminación de este, y sin el cuidado respectivo, puede desencadenar en una fatiga visual, mental o física.
- c) Riesgos organizacionales: se enlazan directamente con la organización del trabajo mediante las TIC, recordando que el trabajador dispone de una mayor flexibilidad e independencia en su quehacer laboral mediante el teletrabajo.
- d) Riesgos psicosociales: considerados como los de mayor impacto, que manifiestan la mayoría de factores que lo provocan. En este aspecto se pretende precautelar la salud psíquica y social de la persona y asegurar la calidad de vida en el trabajo (Ulate et al., 2020).

Cumplimiento de la normativa legal vigente, relacionada con el Teletrabajo De acuerdo con lo dispuesto por el Ministerio del Trabajo (2017) y conforme con lo determinado en el Código del Trabajo y en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), leyes que regulan el trabajo del empleado privado y público, respectivamente; se determina que cuando se aplica el teletrabajo las empresas tienen la obligación de (Silva-Ordoñez et al., 2021):

- a) Evitar el aislamiento de los empleados.
- b) Velar por el adecuado contacto con los empleados.
- c) Entregar los insumos y equipos necesarios para la ejecución del trabajo.
- d) Emitir directrices para la ejecución de su trabajo.
- e) Otorgar todos los beneficios sociales.
- f) Estabilidad laboral.
- g) Buen ambiente de trabajo.
- h) Mantener políticas y prácticas que aseguren una buena comunicación con el personal de la empresa.

Luego del análisis y revisión bibliográfica, se decide evaluar a través de criterio de expertos, las dificultades comunes a las que se enfrentan los teletrabajadores y que inciden en su salud, ver además figura 2. De ello se derivaron las siguientes:

1. Aislamiento social



2. Dificultades con los equipos de tecnología y conectividad a internet desde sus hogares.
3. Comunicación con el equipo de trabajo y sus directivos.
4. Aumento de la presión laboral y hostigamiento por parte de los jefes.
5. Dificultades para mantener el horario regular de trabajo
6. Aumento de horas de trabajo
7. Distracciones propias de la casa
8. Cuidado de los hijos y resto de la familia
9. Ansiedades y temores referentes a la pandemia

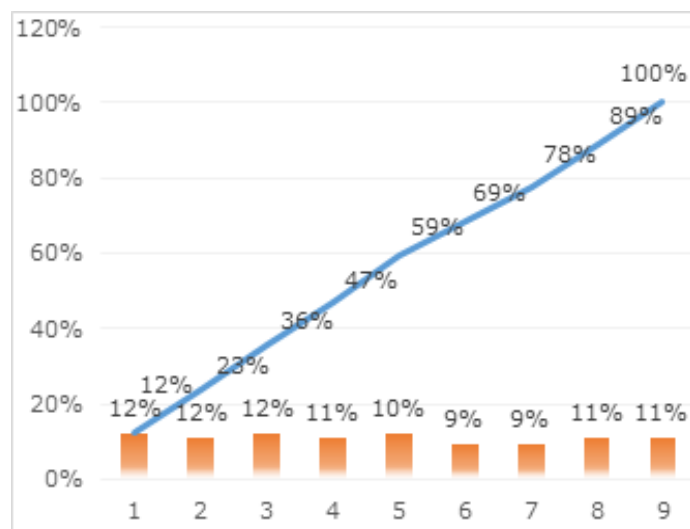


Figura 2: Diagrama de Pareto para la selección de criterios.

Fuente: elaboración propia.

Se analizan los resultados del procesamiento del Diagrama de Pareto, encontrando que los siguientes 6 factores (ver tabla 3 y 4), fueron los de mayor frecuencia y los que por tanto son los que determinan en mayor medida estas dificultades:

1. Aislamiento social.
2. Dificultades con los equipos de tecnología y conectividad a internet.
3. Comunicación con el equipo de trabajo y sus directivos.
4. Aumento de la presión laboral y hostigamiento por parte de los jefes.
5. Cuidado de los hijos y resto de la familia
6. Ansiedades y temores referentes a la pandemia

Tabla 3: Matriz A de comparación por pares de los criterios.

Criterios	1	2	3	4	5	6
1	0	0.8	0.7	0.5	0.6	0.7
2	0.8	0	0.7	0.9	0.9	1
3	0.7	0.8	0	0.8	1	0.9
4	0.5	0.4	0.2	0	1	0.6
5	0.4	0.4	0.5	0.2	0	0.7
6	0.5	0.5	0.7	0.3	0.4	0
<b>Suma</b>	2.90	2.90	2.80	2.70	3.94	3.90

Fuente: Consulta a expertos. Nota: elaboración propia.

Tabla 4: Matriz Normalizada de Determinación de pesos por los criterios.

Crit.	1	2	3	4	5	6	PESO
1	0.00	0.28	0.25	0.19	0.15	0.18	0.17
2	0.28	0.00	0.25	0.33	0.23	0.26	0.22
3	0.24	0.28	0.00	0.30	0.25	0.23	0.22
4	0.17	0.14	0.07	0.00	0.25	0.15	0.13
5	0.14	0.14	0.18	0.07	0.00	0.18	0.12
6	0.17	0.17	0.25	0.11	0.11	0.00	0.14

Fuente: elaboración propia.

Al realizar el análisis de la consistencia, según el método propuesto se obtuvo un valor propio de 3.134561, IC= -0.56 y RC= -0.45, lo que permite afirmar que el ejercicio se realiza de manera correcta.

De los elementos que se describieron anteriormente, los que deben ser atendidos con mayor interés son: 2, Dificultades con los equipos de tecnología y conectividad a internet y 3, Comunicación con el equipo de trabajo y sus directivos. Para cuidar la salud de los trabajadores, especialmente en tiempos convulsos como los de pandemia, los directivos deben elaborar estrategias que permitan velar por la salud de sus trabajadores y dar adecuado cumplimiento al trabajo para no decaer productivamente. Por lo que se proponen las siguientes alternativas de solución que serán analizadas por los expertos (ver tabla 5 y 6) antes consultados:

1. Crear condiciones laborales en los hogares por parte de la empresa, siguiendo los criterios ergonómicos para el cuidado de la salud del teletrabajador. Acción que debe ser evaluada periódicamente por algún directivo o personal de seguridad y salud.
2. Velar porque el trabajador no se exceda de su horario de trabajo y cumpla con las horas establecidas por el reglamento.

3. Brindar seguimiento por parte de equipo de asistencia médica periódicamente, lo que debe ser coordinado por los especialistas de Seguridad y Salud en el trabajo.
4. Establecer estrategias de mejora de las relaciones y comunicación entre los trabajadores a distancia.
5. Visitar a los trabajadores periódicamente, manteniendo las medidas de protección higiénico-sanitarias.

Tabla 5. Matriz A de comparación por pares de las alternativas.

Alternativas	A1	A2	A3	A4	A5
A1	0	1	1	1	1
A2	0.8	0	1	0.8	0.7
A3	0.9	1	0	1	1
A4	0.6	0.7	0.7	0	0.5
A5	0.9	0.8	0.5	0.5	0
Suma	3.20	3.50	3.20	3.30	3.20

Fuente: elaboración propia.

Tabla 6. Matriz normalizada

Alt.	A1	A2	A3	A4	A5	PESO
A1	0.00	0.29	0.31	0.30	0.31	0.24
A2	0.25	0.00	0.31	0.24	0.22	0.20
A3	0.28	0.29	0.00	0.30	0.31	0.24
A4	0.19	0.20	0.22	0.00	0.16	0.15
A5	0.28	0.23	0.16	0.15	0.00	0.16

Fuente: elaboración propia.

Al realizar el análisis de consistencia, se obtuvo un valor de  $\leq 0,10$  lo que indica consistencia en la aplicación del método. Con 2.112033396 de Valor propio,  $IC = -0.72$  y  $RC = -0.65$ . Las posibles alternativas de solución que fueron preferidas por los expertos, con un peso de 0.24 en ambos casos fueron:

- Crear condiciones laborales en los hogares por parte de la empresa, siguiendo los criterios ergonómicos para el cuidado de la salud del teletrabajador. Acción que deberá ser evaluada periódicamente por algún directivo o personal de seguridad y salud.
- Brindar seguimiento por parte de equipo de asistencia médica periódicamente, lo que debe ser coordinado por los especialistas de Seguridad y Salud en el trabajo.

A pesar de que existen regulaciones en las normativas vigentes, las que se mencionaron anteriormente en la presente investigación. En ellas se establecen criterios para

tener en cuenta al aplicar el teletrabajo, se observa que no se le da el debido cumplimiento. Por lo que las instancias encargadas de hacer valer estos criterios, son los directivos y miembros de los equipos de capital humano de las instituciones. Los que, conociendo las leyes establecidas de seguridad y salud en el trabajo, deben velar por su adecuado cumplimiento.

## DISCUSIÓN.

El Teletrabajo se identifica por su dispersión geográfica entre el centro o unidad de trabajo y el lugar donde realiza sus funciones el trabajador haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación. Si bien la capacidad para poder organizar los tiempos y los espacios de los diferentes ámbitos de la vida cotidiana (del trabajo remunerado, del trabajo doméstico y familiar, del ocio, etc.) de la manera que mejor convenga es el factor positivo del teletrabajo, la posibilidad de estar permanentemente disponible para el trabajo, la familia, la casa y, por lo tanto, de no desconectar nunca se puede convertir también en su mayor riesgo (Andrade et al., 2022).

Además, la sensación de aislamiento de la empresa, tanto por el hecho de permanecer más horas en casa como el de perder el contacto y la relación con los compañeros de trabajo y el posicionarse para futuras promociones, suele ser el motivo por el que los teletrabajadores de la empresa suelen reintegrarse a la misma tras un tiempo o compaginan el teletrabajo con la presencia en la empresa.

De acuerdo con el estudio citado por la revista Recursos Humanos Digital, especialistas en materia de salud dentro de los espacios de trabajo y ergonomía, se determina que el 55% de la población de estudio considera que sus empleadores no colaboraron para generar un espacio de teletrabajo saludable a inicios de la pandemia. Además de que la principal afección que presentan quienes realizaron trabajo desde casa vía telemática son los ojos cansados, dolores de cabeza y espalda esto en el ámbito físico, también existen complicaciones en el ámbito psicosocial ya que también se presentaron casos de sentimientos de aislamiento, estrés y ansiedad (Baca-Cajas, 2021).

Lo que queda claro es que los teletrabajadores deben gozar de todos los derechos laborales otorgados por la legislación de la materia. En el campo de la Seguridad Social el teletrabajo viene ofrecido como una forma de organización y no como una profesión en sí misma, por esta razón, en materia de Seguridad Social, el teletrabajador sigue las mismas

pautas que el trabajador que realiza las actividades en el centro de trabajo de la empresa.

En materia sindical, los teletrabajadores tienen los mismos derechos colectivos que quienes trabajan en los establecimientos de la persona empleadora. Los teletrabajadores deben estar sujetos a las mismas condiciones de participación y elegibilidad en las elecciones de representantes de los trabajadores. Los riesgos son inminentes, excesiva cantidad de trabajo y jornadas prolongadas que desencadenen estrés laboral, las recomendaciones ergonómicas son el uso de ubicaciones físicas apropiadas, equipamiento, luminosidad, ventilación y temperatura adecuada, sumando el hecho de que las TIC presentan una dinámica evolutiva constante que puede desencadenar tecnoestrés si no se actualizan, capacitan y mejoran las destrezas de los teletrabajadores (Velandia et al., 2023).

Con el crecimiento del teletrabajo en el Ecuador específicamente en el año 2020, por la pandemia COVID 2020, muchas empresas públicas y privadas optaron por acogerse a la modalidad del teletrabajo sin que exista un procedimiento garantista especialmente de los derechos de los trabajadores. Lo que produjo que se vulneren muchos derechos de los trabajadores, así como la jornada laboral que en el teletrabajo es excesiva y no reconocida. Pero lo que concierne a la presente investigación es la vulneración de los derechos de los trabajadores por teletrabajo referente al derecho a la salud, ya que al disponer los empleadores a sus trabajadores que laboren bajo el teletrabajo, estos no previeron que los trabajadores pueden contraer más enfermedades profesionales que las habituales en el trabajo presencial ya sea porque no existe el debido cuidado por el teletrabajador (Silva-Ordoñez et al., 2021).

Muchas ocasiones en la casa no tienen los cuidados que se brindan en las empresas, los comités paritarios de seguridad y salud ocupacional vigilan la salud y seguridad de cada uno de los trabajadores. En el teletrabajo ya los comités paritarios de seguridad y salud no funcionan. Es por ello por lo que los teletrabajadores laboran en las sillas de sus casas, que no les brinda la posición adecuada para que no sufran enfermedades ergonómicas por la mala postura al sentarse. De igual manera la iluminación no es la adecuada y lo más fundamental en enfermedades profesionales ocasionadas por el teletrabajo es el estrés. Además, el estrés laboral que sufren los teletrabajadores se produce por el hecho mismo de estar encerrados les ocasiona ansiedad, porque ya estaban acostumbrados a interactuar con sus compañeros compartir sus momentos (Serra, 2020).

Resulta necesario elaborar una reforma en el código de trabajo para establecer un capítulo del teletrabajo garantizando la salud de los trabajadores a través de los comités paritarios de seguridad y salud de los trabajadores con que debe contar cada empresa (Romero, 2020). Que los encargados de velar por la seguridad y salud de sus trabajadores reciban capacitación al respecto. Y se les brinde el debido seguimiento en cada caso, priorizando, las alternativas que resultaron propuestas en la investigación.

## CONCLUSIONES

Se concluye que las nuevas tecnologías han permitido tener un mejor desenvolvimiento de las tareas que se efectúan en la cotidianidad, ya sea en el ámbito personal, ámbito laboral y también dentro del ámbito de la educación. En tal sentido se puede fundamentar que las tecnologías han permitido tener un mejor estilo de vida y coadyuvar a las relaciones laborales a distancia. En la actualidad el teletrabajo en la mayoría de los países se ha adoptado en las empresas con la finalidad de precautelar la salud de los trabajadores. Al ser una modalidad adoptada recientemente, no existe la normativa ni leyes que la rijan en beneficio tanto de empleadores como trabajadores

Como resultados de la presente investigación, se concluye que dentro de las principales dificultades a las que se enfrentan las personas que realizan teletrabajo son: dificultades con los equipos de tecnología y conectividad a internet desde sus hogares y dificultades en la comunicación con el equipo de trabajo y sus directivos. Por lo que se propone crear condiciones laborales en los hogares por parte de la empresa, siguiendo los criterios ergonómicos para el cuidado de la salud del teletrabajador. Acción que debe ser evaluada periódicamente por algún directivo o personal de seguridad y salud. Además de brindar seguimiento por parte de equipo de asistencia médica periódicamente, lo que debe ser coordinado por los especialistas de Seguridad y Salud en el trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Acosta-Quiroz, J., & Iglesias-Osores, S. (2020). Salud mental en trabajadores expuestos a COVID-19. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 83(3), 212-213. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972020000300212&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0034-85972020000300212&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Alteco. (2020). Diagrama Pareto-Herramientas de la Calidad. <https://www.aiteco.com/diagrama-de-pareto/#:~:text=Origen%20del%20Diagrama%20de%20Pareto,el%2020%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n>



- Alvarado, R., Ramírez, J., Cortés, M., Aguirre, J., Bedregal, P., Allel, K., . . . Goycolea, R. (2021). El impacto de la pandemia de COVID-19 en la salud mental de los trabajadores de la salud en Chile: datos iniciales de The Health Care Workers Study. *Revista médica de Chile*, 149(8), 1205-1214. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872021000801205&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872021000801205&script=sci_arttext)
- Andrade, H. G. M., Mencías, V. S., Beltrán, Á. P., & Rivadeneira, E. F. A. (2022). *RECIMUNDO*, 6(1), 135-144. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1513>
- Baca-Cajas, K. A. (2021). Evaluación ergonómica y psicosocial de puesto administrativo y su contraste al actual teletrabajo por pandemia. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 327-366. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/402>
- Carrizosa-Prieto, E. (2022). La regulación del teletrabajo estructural en Iberoamérica. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 25(2), 162-179. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492022000200008&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492022000200008&script=sci_arttext)
- Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial N. 449. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Muy Pérez, E. F. (2021). Los vacíos jurídicos de los riesgos laborales del teletrabajo en Ecuador. *FORO: Revista de Derecho*(35), 27-46. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-24842021000100027&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-24842021000100027&script=sci_arttext)
- Polo, A. M. (2021). El derecho a la seguridad y salud de los teletrabajadores antes y después del nuevo coronavirus. *Inciso*, 23(1), 5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8037332>
- Ricardo, J. E., Rosado, Z. M. M., Pataron, E. K. C., & Vargas, V. Y. V. (2021). Measuring Legal and Socioeconomic Effect of the Declared Debtors Usign The AHP Technique in a Neutrosophic Framework. *Neutrosophic Sets and Systems*, 44, 357-366. <https://fs.unm.edu/NSS2/index.php/111/article/download/2711/1186>
- Romero, J. M. (2020). Teletrabajo: modalidad en expansión. *Enfoques jurídicos*(2), 121-133. <https://enfoquesjuridicos.uv.mx/index.php/letrasjuridicas/article/view/2550>
- Saaty, T. L. (2008). Decision making with the Analytic Hierarchy Process. *International Journal of Services Sciences*, 1. <https://www.inderscienceonline.com/doi/pdf/10.1504/IJSSCI.2008.017590>
- Serra, F. (2020). El teletrabajo-implicancias en la seguridad y salud en el trabajo. *Revista CADE Poeionae mea*, 35-43. <https://prevyso.com.uy/wp-content/uploads/2020/09/FRANCISCO-SERRA-EL-TELETRABAJO-08.20.pdf>
- Silva-Ordoñez, C. A., García-Rubio, M. P., Salazar-Mera, J. E., & Gavilanez-Paz, F. E. (2021). Modalidad teletrabajo en tiempos de pandemia COVID-19 en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27(3), 168-180. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276015/28068276015.pdf>
- Toapanta Orbea, L. A., Leyva Vazquez, M., & Hechavarría Hernández, J. R. (2021) AHP Applied to the Prioritization of Recreational Spaces in Green Areas. Case Study: Urban Area of the El Empalme Canton, Ecuador. Vol. 1213 AISC. *Advances in Intelligent Systems and Computing* (pp. 292-297). [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-51328-3\\_41](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-51328-3_41)
- Ulate, B. M., Vásquez, K. L. V., & Murillo, G. A. (2020). Teletrabajo:: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud: RCyS*, 10(2), 109-125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7697392>
- Velandia, A. M. C., Cuervo, Z. E. B., & Rojas, G. Y. F. (2023). Efectos del teletrabajo en la salud de los trabajadores de las pymes de la ciudad de bogotá durante la pandemia del covid-19. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 10(19), 73-82. <https://urepublicana.edu.co/ojs/index.php/ingenieria/article/view/879>