



**Universitat**  
de les Illes Balears

## **TRABAJO DE FIN DE GRADO**

# **RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TELETRABAJO: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA**

**Míriam Cabanellas Muñoz**

**Grado de Relaciones Laborales**

**Facultad de Derecho**

**Año Académico 2022-23**

# RIESGOS PSICOSOCIALES DEL TELETRABAJO: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA

**Míriam Cabanellas Muñoz**

**Trabajo de Fin de Grado**

**Facultad de Derecho**

**Universidad de las Illes Balears**

**Año Académico 2022-23**

Palabras clave del trabajo:

riesgos psicosociales del teletrabajo, teletrabajo, salud mental, medidas preventivas, revisión sistemática, estrés laboral, *burnout*, tecnoestrés.

*Nombre Tutor/Tutora del Trabajo Silvia Ortiz Bonnín*

Se autoriza la Universidad a incluir este trabajo en el Repositorio Institucional para su consulta en acceso abierto y difusión en línea, con fines exclusivamente académicos y de investigación

Autor		Tutor	
Sí	No	Sí	No
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## RESUMEN

El teletrabajo, una modalidad laboral en constante crecimiento, plantea retos y riesgos psicosociales para los trabajadores. Este estudio realiza una revisión sistemática de la literatura científica para analizar los riesgos psicosociales del teletrabajo con el objetivo de identificar y sintetizar la evidencia disponible sobre los riesgos psicosociales del teletrabajo y sus implicaciones prácticas.

La metodología utilizada incluyó la búsqueda sistemática y selección rigurosa de estudios relevantes. Los principales resultados indican que, riesgos como el estrés laboral y el tecnoestrés, el *burnout*, el conflicto familia-trabajo, el aislamiento, la ambigüedad de rol, carga mental, inseguridad contractual y la violencia laboral, pueden tener un impacto negativo en la salud mental y el bienestar de los teletrabajadores. Se concluye, por tanto, en la necesidad de prevenir los riesgos psicosociales del teletrabajo mediante intervenciones organizativas y políticas, así como la imposición de límites claros entre el trabajo y la vida personal, practicar la gestión del tiempo y la organización, fomentar el apoyo social y la comunicación efectiva, y promover la conciencia y formación sobre un teletrabajo saludable. Se sugiere la necesidad de futuros estudios que exploren estrategias específicas para mitigar los riesgos psicosociales del teletrabajo y promover un entorno laboral saludable y sostenible.

*Palabras clave:* riesgos psicosociales, teletrabajo, salud mental, medidas preventivas, revisión sistemática, estrés laboral, *burnout*, tecnoestrés.

## ABSTRACT

Telework, a constantly growing work modality, poses challenges and psychosocial risks for workers. This study conducts a systematic review of the scientific literature to analyze the psychosocial risks of telework with the objective of identifying and synthesizing the available evidence on the psychosocial risks of telework and their practical implications.

The methodology used included a systematic search and rigorous selection of relevant studies. The main results indicate that risks such as work-related stress and technostress, burnout, work-family conflict, isolation, role ambiguity, mental workload, contractual insecurity, and workplace violence can have a negative impact on the mental health and well-being of teleworkers. Therefore, it is concluded that there is a need to prevent the psychosocial risks of telework through organizational and policy interventions, as well as the establishment of clear boundaries between work and personal life, time management and organization practices, promotion of social support and effective communication, and raising awareness and providing training on healthy teleworking practices. There is a need for future studies to explore specific strategies to mitigate the psychosocial risks of telework and promote a healthy and sustainable work environment."

*Keywords:* psychosocial risks, teleworking, mental health, preventive measures, systematic review, work stress, burnout, techno-stress.

## **Tabla de contenido**

1.Introducción .....	pág. 7
2.Objetivo .....	pág. 7
3.Marco teórico .....	pág. 8 – 13
3.1.Teletrabajo .....	pág. 8 - 12
1. Contextualización .....	pág. 8
2. Definiciones .....	pág. 8
3. Evolución histórica del teletrabajo .....	pág. 9
4. Modalidades del teletrabajo .....	pág. 9 – 11
5. Ventajas del teletrabajo .....	pág. 11 - 12
6. Desventajas del teletrabajo.....	pág. 12
3.2. Riesgos psicosociales .....	pág. 12 - 13
4.Metodología .....	pág. 13 - 15
5.Resultados .....	pág. 15 - 22
5.1. Conflicto familia - trabajo .....	pág. 16
5.2. Estrés laboral .....	pág. 16 - 18

Tecnoestrés .....	pág. 17 - 18
5.3. Aislamiento .....	pág. 19
5.4. Ambigüedad de rol - conflicto de rol .....	pág. 19
5.5. <i>Burnout</i> .....	pág. 20
5.6. Carga mental .....	pág. 20 - 21
5.7. Inseguridad contractual .....	pág. 21
5.8. Violencia laboral .....	pág. 21 - 22
6.Conclusiones .....	pág. 22 - 23
7.Medidas preventivas .....	pág. 23
8.Bibliografía .....	pág. 24 - 27

## **1. INTRODUCCIÓN**

El teletrabajo se ha convertido en una opción laboral cada vez más extendida y necesaria para muchas empresas y trabajadores/as, debido a que vivimos en un entorno cada vez más global y digitalizado. Además, se ha vuelto muy popular en los últimos tiempos porque ofrece múltiples ventajas tanto para las organizaciones como para el personal (Velásquez Camacho y Vera, 2018). Sin embargo, esta modalidad de trabajo no está exenta de riesgos psicosociales que pueden afectar negativamente al estado emocional y mental de los trabajadores (Golden et al., 2019).

En este contexto, el presente Trabajo de Fin de Grado (TFG) se enfoca en analizar los riesgos psicosociales del teletrabajo y proponer medidas preventivas para proteger la seguridad y salud laboral. Además de abordar un tema que no ha recibido la atención suficiente en el ordenamiento jurídico laboral y que es crucial para el bienestar de los trabajadores.

El TFG se divide en dos partes: en la primera se analiza el teletrabajo, su evolución y modalidades, así como las ventajas y desventajas del teletrabajo. En la segunda parte, se examinan los aspectos generales de los riesgos psicosociales que pueden presentarse en el teletrabajo y se analizan cada uno de ellos en detalle.

## **2. OBJETIVO**

El principal objetivo de este TFG es realizar una revisión sistemática de la literatura asociada a los riesgos psicosociales del teletrabajo. Además, se plantearán una serie de medidas preventivas y de intervención respecto a los mencionados riesgos psicosociales.

Para ello, se plantean una serie de objetivos específicos:

- Definir qué es el teletrabajo.
- Realizar una búsqueda sistemática sobre los riesgos psicosociales derivados del teletrabajo.
- Describir cuáles son los principales riesgos psicosociales derivados del teletrabajo.
- Determinar qué variables o condicionantes existen en el teletrabajo que provocan tales riesgos psicosociales.

### 3. MARCO TEÓRICO / ESTADO DE LA CUESTIÓN

#### 3.1. Teletrabajo: origen y evolución histórica del concepto.

##### Contextualización.

En la actualidad, se considera que junto con otras prácticas que están relacionadas con las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante TIC), el teletrabajo cuestiona la forma convencional de trabajo que está asociada a un lugar físico, un horario de trabajo convencional y un método de clasificación y promoción predecible. En resumen, se puede decir que el teletrabajo y las TIC están desafiando la forma tradicional en la que se realiza el trabajo remunerado y estable. (Belzunegui-Eraso, 2001)

##### Definiciones.

El teletrabajo se define como el trabajo que realiza una persona para una empresa desde un lugar alejado de la sede de esta (habitualmente su propio domicilio), por medio de un sistema de telecomunicación (ECaTT, 1999) o, de otra forma, se define como una modalidad laboral flexible en términos de organización en la que el teletrabajador realiza su trabajo desde su domicilio u otro lugar elegido por ella, utilizando herramientas TIC. Esta actividad laboral puede ser llevada a cabo durante todo el horario laboral o una parte del mismo. Sin embargo, no existe una definición clara y unánime sobre su concepto. Esto hace que sea difícil encontrar una única descripción de lo que se entiende por teletrabajo.

En términos de su etimología, la palabra “teletrabajo” tiene su origen en la combinación de dos palabras de diferentes idiomas antiguos: “telou” del griego, que significa “lejos”, y “tripaliare” del latín, que significa “trabajar”. Por lo tanto, al unir estas dos palabras, se forma un término que se refiere al trabajo que se realiza a distancia.

De acuerdo a la literatura disponible, se pueden obtener una serie de términos que nacen a partir de las definiciones anteriores y se utilizan para referirse a trabajos que involucran el uso de TIC, como por ejemplo: “trabajo a domicilio o *homeworking*”, “teledesplazamiento o *telecommuting*”, “trabajo a distancia o *remote working*” y “trabajo en red o *networking*”. Éstos hacen referencia a tipos de trabajo que, no siempre, se ajustan a la definición precisa del teletrabajo, tal como se detalla más adelante en “Modalidades del teletrabajo”.

## **Evolución histórica del teletrabajo**

Las primeras referencias que se tienen del teletrabajo son atribuidas a Jack Nilles en el año 1973 en Estados Unidos, quien realizó estudios para minimizar los desplazamientos al lugar de trabajo mediante el uso de las TICs. Jack Nilles lo definió como “una forma de trabajo en la que la separación espacial entre el lugar de trabajo y el lugar de residencia del trabajador se incrementa sustancialmente, y en la que se utiliza las herramientas TIC para permitir la comunicación y la coordinación laboral”. A partir de ese momento, términos como *Teleworking* y *Telecommuting* comenzaron a describir una modalidad laboral en la que el trabajador realiza un trabajo desde su hogar u otro lugar elegido por él, utilizando tecnologías y medios de comunicación para llevar a cabo sus tareas sin la necesidad de estar presente en la empresa físicamente.

Sin embargo, el primer impulso del teletrabajo se produjo durante los años 90, gracias a los avances en las TIC (expansión de internet, bajada de precios de equipos informáticos y la popularización del correo electrónico). Estos avances transformaron la forma en que las empresas se organizaban, lo que aumentó el uso del teletrabajo en las organizaciones.

En 2002 se aprobó el Acuerdo Marco Europeo sobre el teletrabajo, considerado el punto de partida de la legislación sobre esta modalidad de trabajo. España aprobó en 2006 el Plan Concilia para impulsar el teletrabajo en la Administración Pública y, en 2008, la subida del precio del combustible motivó a adoptar el teletrabajo para reducir costes de desplazamiento. Aunque los avances tecnológicos facilitaron herramientas para el teletrabajo, su adopción creció lentamente hasta la pandemia de Covid-19 en 2020, que provocó una revolución en el mundo laboral y enseñó la necesidad del teletrabajo para la supervivencia de puestos de trabajo y empresas. Sin embargo, en la actualidad, algunas empresas han retornado a la presencialidad, mientras otras han optado por mantener el teletrabajo a tiempo completo o de manera ocasional.

Actualmente, gracias a las TICs y el aumento de la digitalización, se ha facilitado el auge del teletrabajo como una opción viable y atractiva para muchos trabajadores y empresas, ya que como sugiere Poquet (2012): “el elemento determinante de esta evolución radica en las nuevas TIC, a través de las cuales se establece la integración del trabajador en la unidad técnica y organizativa empresarial, demostrando que cada vez es menos necesaria la presencia de ciertos sectores empresariales, surgiendo la flexibilidad en el desarrollo de la prestación laboral”.

## **Modalidades del teletrabajo**

El teletrabajo se inició como una modalidad limitada al trabajo desde el hogar, pero actualmente ofrece una variedad de opciones que permiten a empleadores y empleados elegir la que mejor se adapte a sus necesidades y preferencias. La selección de una modalidad en particular dependerá de factores como el lugar de

trabajo, el tipo y duración del trabajo, el tamaño de la empresa, el equipo necesario, el tipo de conexión y otros aspectos. (Villalba, Villamizar y Sánchez, 2017).

A continuación, se examinarán las diferentes modalidades de teletrabajo desde tres perspectivas, basado en algunas de las clasificaciones más comunes: según el lugar, según la frecuencia y según la forma de contrato.

1. Teletrabajo según el lugar: Se refiere a la ubicación física desde la cual se realiza el trabajo. De acuerdo a la distinción que realizó Nilles en su libro "Making Telecommuting Happen" (1994) puede incluir:
  - Teletrabajador móvil o itinerante: corresponde al trabajador que se desplaza frecuentemente de un lugar a otro y realiza su labor a través de dispositivos móviles.
  - Telecentros: se refiere a espacios de trabajo compartidos por varias empresas, normalmente PYMES, que ofrecen infraestructura y servicios para que los trabajadores puedan realizar su trabajo de forma remota, como acceso a internet, salas de reuniones, impresoras, entre otros.
  - Oficinas satélites: oficina remota que se encuentra en diferentes ubicaciones geográficas conectadas entre sí por medio de TICs.
  - Telecottage: teletrabajo que se realiza en el domicilio del trabajador, donde se dispone de un espacio adecuado para trabajar, generalmente se trata de una zona rural o semirural.
  - Teletrabajo en casa: tipo de teletrabajo más común, donde los empleados realizan sus labores desde su propio domicilio, utilizando TIC para mantenerse conectados con su lugar de trabajo, ya sea de forma regular o esporádico.
  
2. Teletrabajo según la frecuencia: Se refiere a la regularidad con la que se lleva a cabo el teletrabajo. Según Golden y Veiga (2008) son: "el teletrabajo ocasional, el teletrabajo regular y el teletrabajo total (Bailyn, 1989). El teletrabajo ocasional se refiere a trabajar fuera de la oficina en un día o en una semana en particular. El teletrabajo regular implica trabajar fuera de la oficina de forma regular, ya sea algunos días a la semana o a tiempo completo, mientras que el teletrabajo total se refiere a trabajar fuera de la oficina a tiempo completo y no tener un lugar de trabajo en la oficina central (Charalambos y Latsis, 2004). Cada tipo de teletrabajo tiene sus propias características y desafíos, y los trabajadores que participan en cada uno deben ser considerados de manera diferente".
  
3. Teletrabajo según la forma de contrato. De acuerdo a Montalvo Romero, J. (2020), puede incluir:
  - Teletrabajo autónomo: Donde los empleados son contratados para trabajar de forma independiente, ofreciendo sus servicios a diferentes clientes o empresas, y estableciendo sus propios horarios y condiciones laborales.
  - Teletrabajo empleado: Donde los empleados son contratados por una empresa y trabajan de forma remota, cumpliendo con las políticas y horarios establecidos por la misma.

De este modo, se puede apreciar que existen diversas interpretaciones sobre el significado del trabajo a distancia o teletrabajo, las cuales dependen del punto de vista desde el que se analiza esta modalidad laboral. No obstante, de acuerdo a la publicación “El teletrabajo como fenómeno social y como noción jurídica” del año 2020 de Wilfredo Sanguinetti, el teletrabajo se basa en la conexión de tres elementos: el carácter personal, ya que es una actividad realizada por una persona física; el carácter tecnológico, al utilizar las TICs como herramienta básica para la comunicación, recepción, envío y gestión de la información relacionada con la tarea en cuestión en el contexto del teletrabajo; y el carácter topográfico, que implica que la actividad se realiza en un lugar alejado de las instalaciones de la empresa y fuera del control de la misma.

En definitiva, existen diferentes modalidades de teletrabajo, cada una con sus propias características y ventajas y la elección de la modalidad adecuada dependerá de las necesidades y objetivos de la organización y los trabajadores.

### **Ventajas del teletrabajo**

En base a un artículo de Golden (2006), el teletrabajo puede tener impactos significativos en diversos resultados importantes, los cuales deben ser evaluados desde tres perspectivas interconectadas: la del trabajador, la de la organización y la de la sociedad en su totalidad. Además, se sostiene que comprender los efectos del teletrabajo en estas tres dimensiones es crucial para desarrollar políticas eficaces y tomar decisiones informadas sobre la implementación de esta modalidad de trabajo.

Desde la perspectiva del trabajador, las principales ventajas del teletrabajo según Golden (2006) son: flexibilidad, autonomía, mayor productividad, ahorro de tiempo y dinero, y mayor satisfacción laboral. El teletrabajo permite a los trabajadores adaptar su horario laboral a sus necesidades personales y familiares, y da a los trabajadores una mayor autonomía y control sobre su trabajo y su entorno laboral. Además, los trabajadores pueden ser más productivos en un ambiente de teletrabajo debido a la eliminación de distracciones, ahorrar tiempo y costos asociados con el transporte, y reportar mayores niveles de satisfacción laboral debido a la flexibilidad y autonomía que se les ofrece.

Desde la perspectiva de la organización, según autores como Cobo et al. (2019) y Sánchez-Migallón et al. (2020), el teletrabajo puede brindar una variedad de ventajas entre las que destacan las tres siguientes:

- a. Reducción de costes en alquileres, equipos informáticos, mobiliario, transporte, uniformes y servicios de agua, electricidad, entre otros.
- b. Incremento de la productividad de los trabajadores que se adaptan bien a esta modalidad laboral.
- c. Favorecer la transición hacia un sistema de control por objetivos y resultados, siempre y cuando la empresa tenga la capacidad de adaptarse a él.

Desde la perspectiva de la sociedad, Cohen (2019) argumenta que el teletrabajo tiene múltiples beneficios, incluyendo la reducción del tráfico y la contaminación ambiental, el desarrollo de áreas rurales y la inclusión de personas que antes estaban excluidas del mercado laboral. Además, puede mejorar la colaboración entre diferentes áreas y países, lo que puede tener un impacto positivo en la productividad y la innovación.

### **Desventajas del teletrabajo**

Desde la perspectiva del trabajador, los principales inconvenientes, según autores como Golden et al. (2019) y Nätti et al. (2019), son:

- a. Falta de interacción social y desconexión de la cultura de la empresa, lo que puede generar sentimientos de aislamiento, soledad y desconexión de la organización. Esto puede limitar las oportunidades de colaboración, desarrollo profesional y retroalimentación en tiempo real.
- b. Dificultad para establecer límites entre el trabajo y la vida personal, ya que la flexibilidad puede llevar a una prolongación de las horas de trabajo y dificultar la desconexión del trabajo. Esto puede afectar la conciliación de la vida personal y laboral y aumentar la carga mental y emocional de los trabajadores, lo que puede afectar su bienestar y calidad de vida.

Desde la perspectiva de la organización, según Hannerz et al. (2018), las principales desventajas son la dificultad para gestionar y supervisar el trabajo remoto, y la posible pérdida de control sobre la calidad y el rendimiento del trabajo. La falta de comunicación y colaboración en equipo, así como el acceso limitado a los recursos y equipos de la organización, también pueden afectar negativamente la creatividad, la innovación y el rendimiento del equipo del trabajo. Además, según Aryee et al. (2021), esto puede llevar a una disminución en la productividad y la calidad del trabajo.

Belzunegui-Eraso et al. (2019) sugieren que desde la perspectiva de la sociedad, el teletrabajo puede aumentar la brecha digital y la desigualdad social, y limitar las oportunidades de interacción social y comunitaria que suelen ocurrir en el lugar de trabajo físico. Además, autores como Huws et al. (2017) indican que una de las desventajas del teletrabajo es la posible intensificación del trabajo, lo que puede tener efectos negativos sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, así como sobre la calidad y la seguridad del trabajo realizado.

### **3.2. Riesgos psicosociales**

Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral son una preocupación creciente en la sociedad actual. Estos factores pueden afectar negativamente el bienestar psicológico y social de los trabajadores, por lo que pueden generar estrés, tensiones, ansiedad y otras alteraciones, lo que afecta tanto a la salud mental y física de los trabajadores como a la productividad y rentabilidad de las

organizaciones (Cifre y Ruiz, 2013). Los riesgos psicosociales se definen, por tanto, como “interacciones entre el trabajo, su entorno y su situación personal fuera del trabajo que, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador” (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2007). De este modo, es fundamental comprender y prevenir los riesgos psicosociales en el entorno laboral para garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores, así como para aumentar la eficacia y el éxito de las empresas.

#### 4. METODOLOGÍA

A continuación, se analizarán los principales riesgos psicosociales del teletrabajo. Para ello, se ha llevado a cabo una revisión sistemática a partir de la realización de un análisis crítico de la información actual respecto a los riesgos psicosociales de teletrabajar. La búsqueda bibliográfica se inició el día 4 de febrero y finalizó el día 2 de marzo de 2023. Se utilizó únicamente “Google Académico” para la selección de la información y se realizó una búsqueda con las palabras clave en español y en inglés indicadas en la Figura 1.

**Figura 1. Palabras clave y fuentes electrónicas encontradas.**

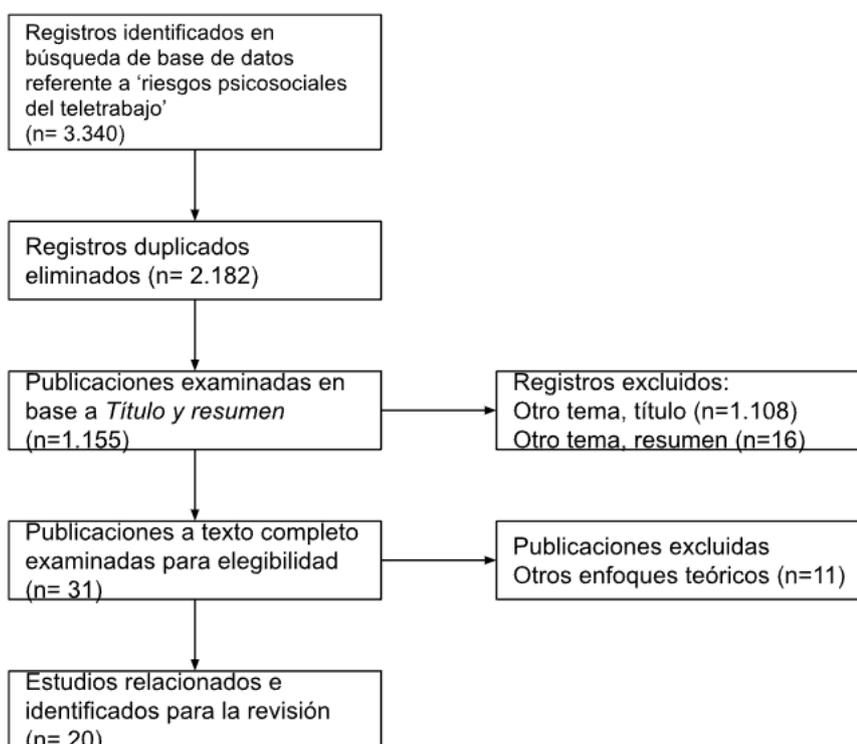
Teletrabajo	Fuentes: 20.200
<i>Telecommuting</i>	Fuentes: 37.600
<i>Working from home</i>	Fuentes: 17.800
Riesgos psicosociales	Fuentes: 21.900
<i>Psychosocial risks</i>	Fuentes: 17.800
Salud mental	Fuentes: 27.000
Medidas preventivas	Fuentes: 47.800
Estrés laboral	Fuentes: 140.000
Tecnoestrés	Fuentes: 1.970
Aislamiento	Fuentes: 318.000
<i>Burnout</i>	Fuentes: 467.000
Carga mental	Fuentes: 53.100

Dado a la gran cantidad de información teórica/empírica publicada y disponible en fuentes electrónicas referente al tema, se utilizó el protocolo PRISMA (Moher et al., 2009), que establece normas para mejorar la transparencia, calidad y consistencia de la información metodológica y los resultados. Este protocolo consiste en una guía para planificar y diseñar la revisión sistemática y que incluye la

definición clara de los objetivos de la revisión, elaboración de una estrategia de búsqueda detallada, la identificación y selección de los estudios relevantes, y la planificación de los métodos para la evaluación del riesgo de sesgo y la extracción de datos.

De tal forma, se consiguió recopilar información de otras investigaciones previas a través de un proceso riguroso y estandarizado de selección y evaluación de estudios, con el objetivo de obtener una visión general y exhaustiva del tema específico, tal y como se puede observar en las etapas del diagrama de flujo de la Figura 2.

**Figura 2. Etapas del protocolo PRISMA (Moher et al., 2009)**



De tal forma, las fases del procedimiento investigativo fueron las siguientes:

- **Fase 1.** Se tienen en cuenta los estudios disponibles a partir de la aplicación de las palabras clave 'Riesgos psicosociales' y 'teletrabajo' mencionadas en la Figura 1.
- **Fase 2.** Se tienen en cuenta los estudios disponibles en base a *Título y resumen*.
- **Fase 3.** Se tienen en cuenta los estudios disponibles en base al texto completo, con el fin de comprobar la elegibilidad del artículo. Los criterios de elegibilidad seleccionados incluyeron la selección de

artículos que analizan los riesgos psicológicos y/o psicosociales derivados del teletrabajo.

- **Fase 4.** Se tienen en cuenta los estudios disponibles en base al enfoque de la investigación y que resulten útiles para el desarrollo del mismo.

Durante cada una de las anteriores fases descritas del proceso de investigación se aplicaron otros cuatro filtros, denominados *criterios de inclusión*, para limitar la búsqueda y realizar la selección y compilación de la información a través de la lectura y análisis crítico de los documentos y materiales bibliográficos. Los criterios de inclusión utilizados son:

- **Motor de búsqueda.** Se utilizó el buscador "Google Académico".
- **Límite temporal.** Artículos publicados en la última década (2013-2023).
- **Idioma.** Sólo se tuvo en cuenta artículos publicados en inglés o español.
- **Orden.** Artículos catalogados por orden de relevancia.

Una vez seleccionada la información relevante, se realizó una revisión profunda de la información. Durante esta etapa, se llevó a cabo una lectura detallada de los documentos seleccionados, centrándose en las preguntas de investigación planteadas. Se recopiló información sobre los riesgos psicosociales y los posibles efectos en la salud que se han asociado con el teletrabajo. Además, se reunió información sobre recomendaciones y medidas preventivas que podrían ayudar a reducir los problemas de salud laboral en los teletrabajadores.

## 5. RESULTADOS

Se identificaron un total de 31 estudios que abordaron los riesgos psicosociales del teletrabajo, de los cuales 20 fueron incluidos en esta revisión sistemática. La mayoría de los estudios incluidos se realizaron en España y se publicaron entre los años 2013 y 2023. La mayoría de los estudios (n=15) utilizó una metodología cuantitativa, mientras que cinco estudios utilizaron una metodología cualitativa.

De los estudios incluidos en la revisión, el riesgo psicosocial más comúnmente reportado fue el conflicto familia-trabajo, identificado en el 41% (n=13 de los estudios). El estrés laboral, el aislamiento y el conflicto de rol también fueron riesgos significativos, que se identificaron en el 19% (n=6) de los estudios, de manera independiente. El tecnoestrés se reportó en el 12% (n=4) de los estudios. Otros riesgos psicosociales asociados al teletrabajo incluyen la carga mental, inseguridad contractual, violencia laboral y el *burnout* (9%, n=3). En cambio, la tecnoadicción se identificó en varios estudios de forma indirecta.

Así, el análisis de los principales riesgos psicosociales reportados en orden conforme a los estudios incluidos en la revisión sería el siguiente:

## **5.1. Conflicto familia - trabajo.**

En los 20 estudios revisados, se encontró que el conflicto familia-trabajo es un riesgo psicosocial relevante en el teletrabajo, identificado en 13 de los estudios. Este riesgo psicosocial se definió como “la interferencia de las demandas familiares en el desempeño laboral o de las demandas laborales en el desempeño familiar” (Golden et. al, 2019), o bien, como la dificultad o tensión que experimentan los empleados cuando enfrentan conflictos o demandas incompatibles entre sus responsabilidades laborales y las familiares o personales.

En base a los estudios revisados, se identificaron diversas variables relacionadas con este conflicto, como la cantidad de horas de trabajo, la flexibilidad horaria, y el tipo de trabajo realizado. En términos de la prevalencia del conflicto familia-trabajo, se encontró que un promedio del 60% de los empleados que teletrabajan experimentan algún nivel de conflicto entre sus responsabilidades familiares y laborales. Las tasas de conflicto variaron entre los estudios, oscilando entre el 40% y el 80%, lo que sugiere que este es un problema común en el contexto del teletrabajo.

Además, se encontró que este riesgo psicosocial tiene un impacto negativo en la salud y el bienestar de los empleados. Por ejemplo, 10 de los estudios revisados que reportaron conflicto familia-trabajo manifestaron que produce niveles elevados de estrés y agotamiento. También se asoció en 7 de los estudios una disminución de la satisfacción laboral y una mayor intención de abandonar el empleo.

De este modo, los estudios concluyen que en el teletrabajo, las fronteras entre el trabajo y la vida personal pueden volverse borrosas, lo que puede aumentar el conflicto familia-trabajo. Los trabajadores pueden tener dificultades para establecer límites claros entre sus responsabilidades laborales y familiares, lo que puede resultar en una mayor tensión entre las demandas de su trabajo y las necesidades de su familia. Además, la falta de apoyo familiar y la presión de equilibrar múltiples roles pueden aumentar el estrés y la ansiedad, lo que puede afectar negativamente la salud mental y el bienestar de los trabajadores.

## **5.2. Estrés laboral**

En 6 de los 20 estudios revisados, se evidenció que el estrés laboral es un riesgo psicosocial relevante en el teletrabajo. El estrés laboral se entiende como un conjunto de reacciones psicológicas, emocionales y conductuales que se producen cuando un individuo enfrenta demandas del entorno laboral que superan su capacidad de afrontamiento y causan un desequilibrio que altera su salud y bienestar (Comisión Europea, 2000), o bien, una respuesta física y emocional a un desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos percibidos de un individuo para hacer frente a esas demandas (OIT, 2016)

Los principales resultados obtenidos confirman que es un problema cada vez más frecuente en el ámbito laboral y en el contexto del teletrabajo. Se han identificado diversas causas de factores de riesgo psicosocial que generan estrés, entre las que destacan la falta de supervisión por parte de la empresa, la sensación de descontrol, la sobrecarga de trabajo, el ritmo laboral, el aislamiento físico, la poca interacción con superiores y compañeros, la necesidad de adaptación continua a nuevos equipos y sistemas, entre otros.

En términos de la prevalencia del estrés laboral en el teletrabajo, se encontró que un promedio del 65% de los empleados que teletrabajan experimentan niveles elevados de estrés laboral. Las tasas de estrés laboral variaron entre los estudios, oscilando entre el 50% y el 80%, lo que sugiere que este es un problema común en el contexto del teletrabajo.

Además, se encontró que el estrés laboral tiene un impacto negativo en la salud y el bienestar de los empleados. Por ejemplo, 5 de los estudios revisados que reportaron estrés laboral manifestaron que produce síntomas de agotamiento emocional y físico. También se asoció en 2 de los estudios una disminución de la satisfacción laboral y la calidad del sueño, así como un aumento en los problemas de salud mental como la ansiedad y la depresión.

Como menciona Neffa (2005), las causas del estrés en el trabajo pueden estar relacionadas con numerosos factores, como las interrupciones continuas, las exigencias del cronograma de trabajo, la magnitud de la información, la presión del tiempo, las exigencias cualitativas, como la calidad y la atención, las inherentes a la tarea, y la organización del trabajo en sí misma. Todos estos factores pueden contribuir al estrés laboral y afectar la salud mental y física de los trabajadores, así como la productividad y rentabilidad de las empresas.

Por tanto, es importante que las empresas presten atención a estos factores y tomen medidas para reducir el estrés laboral en el entorno del teletrabajo, proporcionando una supervisión adecuada, apoyo social y emocional, fomentando la formación y el aprendizaje continuo, y promoviendo la adaptación y flexibilidad en el trabajo.

### **Tecnoestrés**

De los estudios incluidos en la revisión, el tecnoestrés se reportó en 4 de ellos. Al estar íntimamente ligado con el estrés laboral, éste será analizado con posterioridad al mismo.

El tecnoestrés es un término que se refiere al estrés psicológico y emocional causado por la tecnología y el uso excesivo de dispositivos electrónicos. En el contexto del teletrabajo, el tecnoestrés se produce por la utilización constante de herramientas tecnológicas que pueden generar una sobrecarga cognitiva y emocional.

Los principales resultados apuntan que se origina cuando existe una discrepancia entre las demandas tecnológicas y las capacidades de los individuos para hacer frente a ellas. Las demandas tecnológicas pueden incluir la necesidad de aprender nuevas habilidades, el uso de herramientas complejas, la gestión de información en tiempo real y la disponibilidad constante. Por otra parte, las capacidades de los individuos pueden verse afectadas por factores como la edad, la formación y competencia tecnológica, la sobrecarga de información, falta de límites claros entre el trabajo y la vida personal, el apoyo social y el nivel de estrés general (Zapf et. al, 2003).

Además, este riesgo psicosocial puede manifestarse de diferentes formas, como la tecnoansiedad, la tecnoadicción y la tecnofatiga.

- a. La tecnoansiedad es un estado de preocupación y tensión emocional asociado con el uso de tecnología y la falta de habilidad para manejarla (Salanova, Llorens y Cifre, 2013). Esto puede incluir la preocupación por la seguridad de la información, el miedo a no cumplir con las expectativas de rendimiento y la incertidumbre sobre cómo utilizar determinadas herramientas tecnológicas.
- b. La tecnoadicción, por su parte, se refiere a la dependencia emocional y cognitiva de la tecnología y los dispositivos electrónicos (Young, 1998). Se caracteriza por una necesidad compulsiva de usar la tecnología, incluso cuando no sea necesario, y por sentirse ansioso o molesto cuando se está separado de ella. Esto puede tener efectos negativos en la productividad y la salud mental.
- c. La tecnofatiga, por último, se produce cuando la utilización excesiva de tecnología y dispositivos electrónicos genera una sensación de cansancio y agotamiento físico y mental (Salanova, Llorens y Cifre, 2013). Esto puede incluir el uso prolongado de pantallas, la falta de descanso adecuado y la sobrecarga de información. Esto puede tener efectos negativos en la salud física y mental de los trabajadores y reducir su rendimiento laboral.

En términos de la prevalencia del tecnoestrés en el teletrabajo, se encontró que un promedio alrededor del 45% de los empleados que teletrabajan experimentan niveles moderados a altos de tecnoestrés. Las tasas de tecnoestrés variaron entre los estudios, oscilando entre el 30% y el 60%, lo que indica que este es un problema relevante en el contexto del teletrabajo.

Además, se encontró que el tecnoestrés tiene un impacto negativo en la salud y el bienestar de los empleados. Por ejemplo, 2 de los estudios revisados que reportaron tecnoestrés manifestaron que produce síntomas de ansiedad y estrés relacionados con la tecnología. También se asoció, en otros 2, con una disminución de la satisfacción laboral y la calidad del sueño, irritabilidad y agotamiento emocional.

### 5.3. **Aislamiento**

Este riesgo psicosocial ha sido identificado en el 19% de los estudios revisados, es decir, en 6 estudios. El aislamiento se entiende como la percepción de falta de conexión social y/o separación física de otros individuos en un entorno laboral remoto, o bien, la sensación de estar separado o desconectado de los compañeros de trabajo, supervisores u otros miembros del equipo debido a la falta de contacto regular y significativo con individuos y grupos de referencia, o la falta de apoyo social percibido (Golden et. al, 2008).

En términos de la prevalencia del aislamiento en el teletrabajo, se encontró que un promedio alrededor del 60% de los empleados que teletrabajan experimentan niveles moderados a altos de aislamiento, lo que indica que este es un problema significativo en el contexto del teletrabajo.

Además, se encontró que en los 6 estudios el aislamiento produce síntomas de ansiedad, depresión y estrés relacionados con la falta de interacción social y la desconexión del entorno laboral. También, en 4 de ellos, se asoció con una disminución de la satisfacción laboral, el compromiso con el trabajo y la calidad de las relaciones laborales y personales. Por último, en 2 de los estudios revisados, se concluye que este riesgo psicosocial puede producir la pérdida de sentido de pertenencia, de identidad profesional y de motivación.

### 5.4. **Ambigüedad de rol - conflicto de rol**

El conflicto de rol se trata de un riesgo psicosocial significativo que ha sido identificado en 6 de los estudios. Este riesgo se entiende como “una discrepancia entre las expectativas percibidas y los recursos disponibles para cumplir con esas expectativas” (Zapf et. al, 1996).

En términos de la prevalencia del conflicto de rol en el teletrabajo, se encontró que un promedio alrededor del 50% de los empleados que teletrabajan experimentan este riesgo psicosocial. Se encontró en 3 de los estudios revisados que la ambigüedad de rol produce síntomas de estrés, agotamiento y deterioro de la calidad del sueño. En otros 2 se asoció con una disminución de la satisfacción laboral, la satisfacción con la vida personal y la calidad de las relaciones familiares y personales.

En cuanto a los factores que contribuyen al conflicto de rol, se identificaron varios. Entre ellos, se encontró que la falta de límites claros entre el trabajo y la vida personal, la falta de apoyo organizacional para equilibrar los roles laborales y familiares, y la falta de habilidades de autogestión eran factores de riesgo significativos para el conflicto de rol en el contexto del teletrabajo. Además, la falta de contacto regular con los supervisores y compañeros puede dificultar la resolución de problemas y la toma de decisiones, lo que aumenta la ambigüedad de rol y el estrés laboral.

## 5.5. **Burnout**

En los 20 estudios revisados, se identificó el *burnout* en 3 de ellos como un riesgo psicosocial relevante en el teletrabajo. Este riesgo psicosocial se define como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que se produce en respuesta al estrés crónico relacionado con el trabajo (Maslach y Leiter, 2016). En el contexto de teletrabajo, el *burnout* o síndrome del trabajador quemado se puede manifestar debido a la falta de límites entre el trabajo y la vida personal, la sobrecarga de trabajo y la falta de apoyo social y organizacional.

El origen del *burnout* se encuentra en el estrés laboral crónico y se desarrolla gradualmente a lo largo del tiempo. Según el NTP 704 del INSST de España (2017), el *burnout* se produce como resultado de la interacción entre las características del trabajo, las características personales del trabajador y el entorno laboral.

- a. Las características del trabajo incluyen la carga emocional, la falta de control, la falta de recompensas y la falta de apoyo social, entre otros factores.
- b. Las características personales del trabajador pueden incluir la falta de habilidades de afrontamiento, el perfeccionismo y la baja autoestima.
- c. El entorno laboral se refiere a las relaciones interpersonales en el trabajo y la cultura organizacional.

En términos de la prevalencia del *burnout* en el teletrabajo, se encontró que un promedio alrededor del 40% de los teletrabajadores experimentan este riesgo psicosocial. Se identificó en 2 de ellos que los síntomas son agotamiento, irritabilidad y deterioro de la calidad del sueño, mientras que otros 2 también afirman que se asocia con una disminución de la satisfacción laboral, la satisfacción con la vida personal y la calidad de las relaciones interpersonales. Además, se afirma en 1 de los estudios que el *burnout* puede llevar a un mayor absentismo laboral, una mayor rotación de personal y una disminución de la calidad del trabajo, lo que puede afectar negativamente la productividad, el rendimiento y la retención de los empleados (Purvanova y Muros, 2010).

## 5.6. **Carga mental**

La carga mental se identificó en 3 de los estudios revisados. Este riesgo psicosocial está relacionado con la sobrecarga cognitiva, emocional y perceptiva que puede experimentar el empleado al llevar a cabo sus tareas laborales en el contexto del teletrabajo.

En términos de la prevalencia de la carga mental en el teletrabajo, se encontró que en un promedio aproximadamente del 50% de los teletrabajadores experimentan altos niveles de carga mental. En los 3 estudios revisados se afirma que este produce síntomas de agotamiento mental, falta de concentración y deterioro de la calidad del trabajo.

En cuanto a los factores que contribuyen a la carga mental en el teletrabajo, se identificaron varios. Entre ellos, se encontró que la falta de claridad en las expectativas laborales, la falta de apoyo y recursos tecnológicos adecuados, la falta de límites claros entre el trabajo y la vida personal, y la falta de estructura y rutina en el trabajo, así como la complejidad de la tarea, el nivel de atención requerido, la urgencia de la tarea y la cantidad de información a procesar eran factores de riesgo significativos para la carga mental en este contexto.

### **5.7. Inseguridad contractual**

En 3 de los estudios revisados, se encontró que la inseguridad contractual es un riesgo psicosocial relevante en el teletrabajo. Según los autores Sardá et al. (2020), “se refiere a la falta de estabilidad y protección en el empleo, y se asocia con la precariedad laboral y la inestabilidad financiera”.

En términos de la prevalencia de la inseguridad contractual en el teletrabajo, se encontró que un promedio aproximadamente del 30% de los teletrabajadores experimentan niveles moderados a altos de inseguridad contractual. En 2 de los estudios revisados, se identificó este riesgo psicosocial con síntomas como la ansiedad, estrés y falta de compromiso laboral. También, se asoció con un aumento de la insatisfacción laboral e inestabilidad emocional.

En cuanto a los factores que contribuyen a la inseguridad contractual en el teletrabajo, se identificaron varios. Entre ellos, se encontró que la falta de claridad en los contratos laborales, la ausencia de políticas y procedimientos claros relacionados con la seguridad laboral en el teletrabajo, y la incertidumbre económica y laboral en general son factores de riesgo significativos para la inseguridad contractual en el contexto del teletrabajo.

### **5.8. Violencia laboral**

En 3 de los estudios revisados, se encontró que la violencia laboral es un riesgo psicosocial relevante en el teletrabajo. La violencia laboral en el teletrabajo se refiere a cualquier comportamiento o acción que se ejerce en el ámbito laboral y que causa daño, sufrimiento o estrés en el trabajador. En el contexto del teletrabajo, la violencia puede manifestarse de forma psicológica o física.

La violencia psicológica en el teletrabajo puede incluir acoso, intimidación, humillación, insultos y amenazas. La falta de contacto físico no impide la posibilidad de agresión verbal o de amenaza, ya que estas pueden ser realizadas a través de medios de comunicación como correo electrónico, mensajería instantánea, videoconferencia, entre otros. Según los autores Flores-Rodríguez et al. (2021), “la violencia psicológica en el teletrabajo se produce cuando se falta al respeto al trabajador, cuando se le exige más allá de sus capacidades o cuando se le deja en una situación de desprotección”.

Por otra parte, la violencia física en el teletrabajo se refiere a cualquier forma de agresión física hacia el trabajador, ya sea por parte de un compañero de trabajo o de un cliente. Aunque la violencia física es menos frecuente en el teletrabajo, sigue siendo una posibilidad en ciertos trabajos que requieren el desplazamiento del trabajador a lugares físicos donde puede existir riesgo de agresión.

En términos de la prevalencia de la violencia laboral en el teletrabajo, se encontró que un promedio aproximadamente del 15% de los teletrabajadores reportan haber experimentado algún tipo de violencia laboral en su entorno laboral virtual. En 2 de los estudios revisados se asocia con síntomas de estrés, ansiedad, depresión y disminución del bienestar emocional.

En cuanto a los factores que contribuyen a la violencia laboral en el teletrabajo, se identificaron varios. Entre ellos, se encontró que la falta de políticas y procedimientos claros para prevenir y abordar la violencia laboral en el contexto del teletrabajo, la falta de supervisión y apoyo adecuado por parte de los empleadores, y la falta de normas y regulaciones claras en el entorno laboral virtual son factores de riesgo significativos para la violencia laboral en el teletrabajo.

## **6. CONCLUSIONES**

El objetivo del presente TFG era realizar una revisión sistemática de la literatura asociada a los riesgos psicosociales del teletrabajo y, tras completar el estudio sobre el impacto de los riesgos psicosociales en el mismo, se presentarán las conclusiones más significativas obtenidas al respecto.

En primer lugar, las personas que teletrabajan son especialmente vulnerables a los riesgos psicosociales. Esto se debe principalmente al aislamiento laboral, la creciente presencia del tecnoestrés, la difuminación de la línea entre tiempo de trabajo y tiempo libre, las dificultades para conciliar la vida laboral y familiar, y la exposición a la violencia y el acoso en línea.

En segundo lugar, debido a las particularidades del trabajo a distancia, los teletrabajadores son especialmente susceptibles a desarrollar adicciones al trabajo (“tecnoadicción”) y tener dificultades para desconectar mentalmente del trabajo. Por lo tanto, es importante que se regule adecuadamente el derecho a la desconexión digital.

En tercer lugar, las empresas deben adoptar una actitud proactiva frente a los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos. Las empresas deben implementar medidas preventivas, revisar periódicamente las medidas adoptadas y asegurarse de su efectividad.

En cuarto lugar, los derechos a descansar y desconectarse tecnológicamente son especialmente importantes. Solo mediante el estricto cumplimiento de estos derechos se podrá mejorar la salud física, psicológica y emocional de los mismos.

En consecuencia, las empresas tienen la responsabilidad de atender esta situación de manera completa a través de medidas que garanticen el acceso y la información sobre la conciliación, quejas, sugerencias y mediación en relación con los riesgos psicosociales. Es fundamental ofrecer estrategias para manejar el estrés y la recuperación, y asegurarse de que los empleados adquieran herramientas eficaces para enfrentar estos problemas. Las estrategias deben mostrar la importancia de una actitud positiva hacia el bienestar y la salud mental del trabajador, así como los beneficios que esto puede tener. Asimismo, se deben considerar nuevos métodos de supervisión y control que se adapten a la nueva relación laboral y proporcionen contribuciones útiles para lograr cambios no solo en el futuro, sino también en el presente.

De este modo, este trabajo concluye con la necesidad de implantar medidas preventivas para reducir los riesgos psicosociales del teletrabajo, así como analizar las ya implantadas actualmente por las organizaciones. Por esta razón, se dedica el último apartado del presente TFG a las '*Medidas preventivas*'.

## **7. MEDIDAS PREVENTIVAS**

Actualmente en España, se están implementando diversas medidas preventivas para reducir los riesgos psicosociales asociados al teletrabajo. Una de las medidas más importantes es la evaluación de los riesgos psicosociales, que implica identificar los factores que puedan afectar la salud mental de los trabajadores. Además, las empresas deben proporcionar formación y sensibilización a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales del teletrabajo y cómo prevenirlos. Otra medida es la flexibilidad laboral, que permite a los trabajadores adaptar su horario de trabajo a sus necesidades personales y familiares, lo que permite reducir el estrés y la ansiedad asociados al teletrabajo. También es fundamental garantizar una comunicación efectiva y regular con los trabajadores para mantenerlos informados y evitar el aislamiento social (Eurofound, 2020).

A pesar de las medidas actuales, hay otras que deberían implantarse para reducir aún más los riesgos psicosociales del teletrabajo. Una de ellas es el derecho a la desconexión, que permitiría a los trabajadores desconectar fuera de su horario laboral para evitar el estrés y la fatiga (Molina-Sánchez et al., 2021). También es importante controlar el tiempo de trabajo de los trabajadores para evitar el exceso de horas y garantizar un equilibrio entre la vida personal y laboral. Además, los programas de apoyo emocional pueden ayudar a los trabajadores a manejar el estrés y la ansiedad asociados al teletrabajo. Por último, es esencial establecer límites claros sobre el trabajo fuera del horario laboral, la disponibilidad para reuniones y la utilización de dispositivos electrónicos para evitar la sobrecarga de trabajo (Eurofound, 2020).

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Velásquez Camacho, C. M., y Vera, M. (2018). Teletrabajo: Una revisión teórica sobre sus ventajas y desventajas. *Investigation*, 41-53.
- Golden, T. D., Veiga, J. F., y Simsek, Z. (2019). Telecommuting's differential impact on work-family conflict: Is there no place like home?. *Journal of Business Research*, 101, 405-415.
- Belzunegui-Eraso, A. (2001). El teletrabajo: una panorámica. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 19(1), 35-57.
- ECaTT. (1999). *Benchmarking Progression New Ways of Working and New forms of business across Europe*.
- Nilles, J. (1973). *The Telecommunications-Transportation Tradeoff: Options for Tomorrow*. Wiley-Interscience.
- Huws, U. (2003). Telework--the myth of liberation. *New Technology, Work and Employment*, 18(3), 214-230.
- Kelliher, C., & Anderson, D. (2010). Doing more with less? Flexible working practices and the intensification of work. *Human Relations*, 63(1), 83-106.
- Autor, D. (2015). Why are there still so many jobs? The history and future of workplace automation. *Journal of Economic Perspectives*, 29(3), 3-30.
- Acuerdo Marco Europeo sobre el Teletrabajo. (2002). Unión Europea. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32002L0078&from=ES>
- Real Decreto 1251/2006, de 10 de noviembre, por el que se regula la Comisión de Seguimiento del Plan Concilia y se establecen medidas para favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral del personal al servicio de la Administración General del Estado. (2006). *Boletín Oficial del Estado*, nº 274, 14 de noviembre de 2006, pp. 41311-41312.
- Montalvo Romero, J. (2020). Teletrabajo: Modalidad en expansión. *Revista de Estudios Laborales*.
- Sanguinetti, W. (2020). El teletrabajo como fenómeno social y como noción jurídica. *Anuario Iberoamericano de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*, 757-780.
- Poquet, O. (2012). El teletrabajo en la nueva economía digital. *Trabajo y sociedad*, (19), 139-159.
- Brindusa, A., Cozzolino, M., y Lacuesta, A. (2020). Teletrabajo en España antes y después de la pandemia. *Papeles de economía española*, (165), 90-109.
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2013). Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares. [https://www.ine.es/prensa/tich\\_2013.pdf](https://www.ine.es/prensa/tich_2013.pdf)
- Villalba, E., Villamizar, M., y Sánchez, M. (2017). Teletrabajo: Concepto, modalidades y experiencias en Latinoamérica. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 19(1), 1-14.
- Nilles, J. M. (1994). *Making telecommuting happen: A guide for telemanagers and telecommuters*. Van Nostrand Reinhold.
- Saco, R. M. (2007). Modalidades de teletrabajo. *El profesional de la información*, 16(5), 476-482. doi: 10.3145/epi.2007.sep.07

- Golden, T. D., & Veiga, J. F. (2008). The impact of extent of telecommuting on job satisfaction: Resolving inconsistent findings. *Journal of Management*, 34(2), 317-337.
- Bailyn, L. (1989). *Breaking the mold: Women, men, and time in the new corporate world*. Simon and Schuster.
- Charalambos, V., & Latsis, J. (2004). A framework for examining teleworking in Greece. *Journal of European Industrial Training*, 28(2/3/4), 121-132.
- Golden, T. D. (2006). Telecommuting's differential impact on work-family conflict: Is there no place like home? *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1340–1350.
- Golden, A. G. (2006). Flexible work schedules: what are we trading off to get them?. *Academy of Management Journal*, 49(2), 327-341.
- Cobo, C., Martín, R., y Carro, B. (2019). Teletrabajo: ventajas e inconvenientes desde la perspectiva de las empresas. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(1), 25-32.
- Sánchez-Migallón, A. M., Guillén-García, F., y García-Sánchez, J. N. (2020). Teletrabajo y satisfacción laboral: un análisis empírico en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 29, 45-63.
- Cohen, A. (2019). The benefits of telecommuting for society. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01972243.2019.1594179>
- Nätti, J., Koironen, M., & Kinnunen, U. (2019). Working from home: A blessing or a curse? The effects of daily telecommuting on recovery experiences, job demands, and psychological detachment from work. *Work & Stress*, 33(2), 184-202.
- Hannerz, H., Albertsen, K., Nielsen, M. L., & Tüchsen, F. (2018). A systematic review of working conditions and occupational health among immigrants in Europe and Canada. *BMC public health*, 18(1), 770. doi: 10.1186/s12889-018-5646-3.
- Aryee, S., Sun, L.-Y., & Zhang, X. (2021). Working from home and wellbeing during COVID-19: The mediating roles of job demands and resources. *Journal of Vocational Behavior*, 130, 103583.
- Huws, U., Spencer, N. H., & Joyce, S. (2017). Telework and the future of work: A literature review. In E. Vallas & R. J. Holt (Eds.), *The Oxford Handbook of Work and Organization* (pp. 408-429). Oxford University Press.
- Cifre, E. y Ruiz, C. (2013). Riesgos psicosociales en el trabajo: conceptualización y evaluación. *Papeles del Psicólogo*, 34(3), 193-200.
- European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA). (2007). *Riesgos psicosociales en el trabajo: identificación y prevención*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Comisión Europea. (2000). *Directrices comunitarias sobre la gestión de riesgos relacionados con el estrés laboral*. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000H0062:es:HTML>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un desafío colectivo*. [https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS\\_466547/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/resources-library/publications/WCMS_466547/lang-es/index.htm)
- Neffa, J. C. (2005). *Estrés laboral: Síntomas, factores de riesgo y estrategias preventivas*. Buenos Aires, Argentina: Médica Panamericana.

- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (2003). Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 366-392.
- Salanova, M., Llorens, S., y Cifre, E. (2013). *Tecnoestrés: concepto, medida y consecuencias*. Madrid: Pirámide.
- Young, K. S. (1998). Internet addiction: The emergence of a new clinical disorder. *CyberPsychology & Behavior*, 1(3), 237-244.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding burnout: New models. In *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1-16). Taylor & Francis.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2017). NTP 704: Síndrome de burnout o desgaste profesional. España.
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168-185.
- Flores-Rodríguez, M. J., García-Carbonell, A., y Barberá-Martín, A. (2021). El teletrabajo como riesgo psicosocial: análisis y prevención. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 32(1), 1-15.
- Golden, T. D., Veiga, J. F., & Dino, R. N. (2008). The impact of extent of telecommuting on job satisfaction: Resolving inconsistent findings. *Journal of Management*, 34(2), 317-347.
- Zapf, D., Isic, A., Bechtoldt, M. N., & Blau, P. (2003). What is typical for call centre jobs? Job characteristics, and service interactions in different call centres. *European journal of work and organizational psychology*, 12(4), 311-340.
- Sardá, J., Navarro-Espigares, J. L., y Ferrer-Rosell, B. (2020). Teletrabajo y riesgos psicosociales. *Información Psicológica*, (111), 42-57.
- Golden, T. D., Veiga, J. F., & Simsek, Z. (2019). Telework and career: A review and agenda for future research. *Journal of Vocational Behavior*, 110, 374-387.
- Eurofound. (2020). *Living, working and COVID-19: First findings – April 2020*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Molina-Sánchez, H., López-Araque, N., y Vidal-Sánchez, J. (2021). Teletrabajo y derecho a la desconexión digital: Reflexiones sobre su necesidad en el contexto del trabajo flexible. *Revista de Estudios Sociales*, 78, 71-83.
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G. y The Prisma Group. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. *PLoS Medicine*, 6(7), e1000097. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>
- Asamblea Nacional de Trabajadores Autónomos (2018). *Guía práctica del teletrabajo*. <https://www.ontier.net/content/uploads/2019/05/ONTIER-Guia-Practica-del-Teletrabajo-2ed-2018.pdf>
- García Sánchez, E., y Hernández Sampieri, R. (2017). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- INSHT (2019). *Guía para la prevención de riesgos psicosociales en el teletrabajo*. <https://www.insst.es/documents/94886/501722/guia-prevencion-teletrabajo.pdf/f2f24c60-e635-1e28-c73f-7e1406f2062b>
- Raghuram, G., Garud, R., Wiesenfeld, B., & Gupta, V. (2019). Sustainable work arrangements: An agenda for future research. *Journal of Management*, 45(1), 233-255.

- Baños González, I. (2018). El teletrabajo y sus implicaciones en la gestión del tiempo laboral. Cuadernos de Gestión, 18(2), 65-87.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (1998). Teleworking and New Ways of Working. Office for Official Publications of the European Communities.
- Eurostat. (2020). Telework during the COVID-19 pandemic. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/ddn-20200422-1>
- Moreno-Benítez, V., y Quijano-González, J. (2019). Teletrabajo: reflexiones y debates en torno a su definición y marco normativo. Revista de Derecho Social, (74), 53-76.
- Olmos, M. (2016). Teletrabajo en España: ¿Qué ha pasado desde 2008? Revista de la Asociación Española de Fundaciones.
- Ministerio de Trabajo y Economía Social. (2021). Teletrabajo. <https://www.mites.gob.es/es/trabajo-y-migraciones/trabajo/teletrabajo/>