

GUÍA  
PRÁCTICA

Nº9 | JUNIO

2020

María José Bosch  
Directora

María Paz Riumalló  
Directora Ejecutiva

María José Urzúa  
Investigadora

# DESCONEXIÓN DIGITAL

Este siglo, se ha caracterizado por el comienzo de una revolución digital y global, dando paso a un fenómeno de hiperconectividad que afecta la vida humana, siendo las relaciones laborales una de las áreas donde más incide.

De esta manera, el tiempo laboral y personal, se ha diluido en una dinámica más flexible, que tiene efectos positivos y negativos, dependiendo del uso tecnológico. Las nuevas plataformas digitales permiten mayor flexibilidad para trabajar en tiempos y espacios que le acomodan al colaborador según sus necesidades personales. Si embargo, la tecnología también puede derribar las fronteras entre el trabajo y la familia, provocando ambigüedades que afectan la productividad, calidad de vida y conciliación trabajo-familia de las personas por una sobreexposición tecnológica<sup>1</sup>.

Dada esta problemática, una serie de gobiernos han legislado acerca del derecho de desconexión digital de los trabajadores. En el año 2016, Francia otorgó este derecho a los trabajadores, seguido de España en el 2018<sup>2</sup>. En Chile, el derecho a desconectarse fue legislado en conjunto con la ley de teletrabajo, la cual fue aprobada de urgencia por la emergencia de coronavirus a principios del 2020. Este establece que las personas tienen derecho a desconectarse al menos 12 horas continuas, en un lapso de 24 horas<sup>3</sup>.

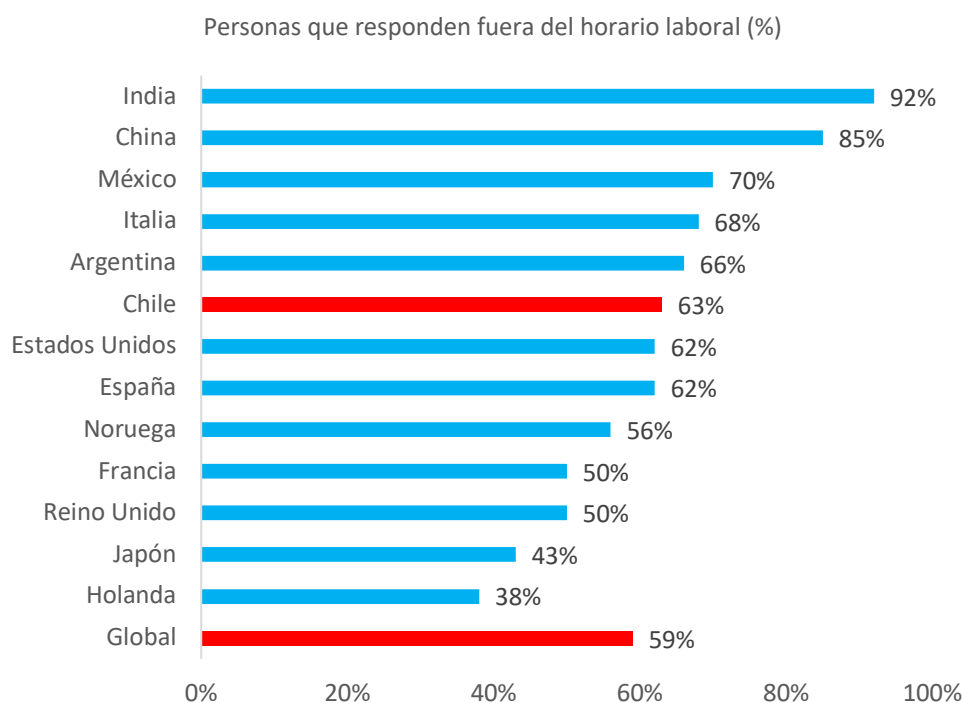
Ahora bien, a nivel mundial, el hecho de que exista una legislación no necesariamente asegura su cumplimiento. En el siguiente gráfico se observan cifras del Randstad Workmonitor de diciembre 2019. Se ve que a nivel global el 59% de los trabajadores afirmaba que atendía llamados, correos o comunicación de mensajería instantánea fuera del horario laboral. Los líderes en trabajar fuera de horarios laborales eran los trabajadores de India (92%) y China (85%). Y en el caso de Chile, el 63% de los trabajadores respondía comunicaciones laborales fuera de horario. Sin embargo, esta cifra no es mucho mayor que en países donde ya existía una legislación. En España el 62% de los trabajadores respondía fuera de horario y en Francia el 50%.

---

<sup>1</sup> Telefonica. (2018). *www.telefonica.com*. Recuperado el Mayo de 2020, de <https://www.telefonica.com/documents/737979/144278295/statement-digital-disconnection.pdf/24c647b8-b549-0c96-df71-c54ec16e71cd?version=1.0>

<sup>2</sup> Fundación más humano (2019) Fundación más humano, Orange y AON hablan sobre desconexión digital. <https://www.mashumano.org/blog-empresa-mashumano/509-fundaci%C3%B3n-m%C3%A1shumano,-orange-y-aon-hablan-sobre-desconexi%C3%B3n-digital-en-telemadrid.html>. Consultado el 27 de Mayo de 2020

<sup>3</sup> Chile Atiende (2020) *Ley de Teletrabajo* <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/77354-ley-trabajo-a-distancia-y-teletrabajo>. Consultado el 27 de Mayo de 2020



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Randstad Workmonitor 2019<sup>4</sup>

Se debe tomar en cuenta si que, estas cifras, son anteriores a la emergencia del coronavirus, lo que implica que los niveles de desconexión digital pueden haber disminuido, a pesar de la existencia de la ley. Un estudio de Trabajando.com, afirmaba que el 79,0% de los teletrabajadores chilenos han visto prolongada su jornada laboral por motivo de esta modalidad digital de trabajo<sup>5</sup>.

Según, la *Global Union of Professionals and Managers*<sup>6</sup>, el derecho a desconexión digital no sería necesario si no existiesen problemas de fondo en las empresas que impiden ejercerlo en la práctica. Por esta razón afirman que, si se busca como objetivo fomentar la desconexión digital en la organización, es necesario hacer un esfuerzo y tomar medidas sistemáticas. De esta manera se detectan cuatro situaciones que en general impiden la desconexión digital de las personas: una alta carga laboral, presión por parte del supervisor, miedo a que la desconexión sea vista como falta de compromiso y la cultura organizacional de estar disponible 24/7.

<sup>4</sup> Randstad Workmonitor (2019). Work family balance and economic and financial outlook to 2020 Q4

<sup>5</sup> La Tercera (2020). Trabajar desde casa no era lo que imaginábamos: 70% de los teletrabajadores en Chile sufre estrés. <https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/trabajar-desde-casa-no-era-lo-que-imaginabamos-70-de-los-teletrabajadores-en-chile-sufre-estres/AQCAVIMUXFFNPDBTUSV5Q7ZBOI/>. Consultado el 1 de junio de 2020

<sup>6</sup> UNI P&M (2018) The Right to Disconnect: Best Practices. Global Union of Professionals and Managers

En este sentido, es clave que exista una amplia comprensión de los efectos que tiene la sobreexposición digital en los colaboradores. A nivel laboral, se ha detectado que los teletrabajadores solo mantienen o aumentan su productividad si trabajan un máximo de 10 horas diarias. Luego de esto, su rendimiento empieza a decrecer<sup>7</sup>, por lo que es importante que tengan adecuadas horas de desconexión y descanso.

A nivel familiar y personal, el teletrabajo prolongado en muchas horas diarias aumenta la ambigüedad de roles familiares y laborales, por lo que el conflicto trabajo- familia, aumenta cada vez más. De esta manera, la falta de desconexión, afecta la motivación y lo niveles de estrés del colaborador<sup>8</sup>.

## Pasos para promover la desconexión digital en la organización en época de teletrabajo<sup>9</sup>

**1. Crear una definición común:** como primer paso, es clave que toda la organización conozca que se entiende por desconexión digital. En este aspecto, es importante definir también que se entiende como un horario laboral normal al teletrabajar, comprendiendo que también existen excepciones y urgencias que puede provocar llamadas fuera de horario. Debe ponerse hincapié en que este es un derecho laboral y que su cumplimiento, no puede significar sanciones para los colaboradores.

**2. Explicar el propósito:** para que la promoción de una política laboral tenga una buena recepción es fundamental que las personas entiendan el *para qué* de esta. Por esto es necesario enumerar los efectos negativos que tiene la sobreexposición digital y en contraparte, los efectos positivos de la desconexión a nivel personal, laboral y familiar.

**3. Diagnosticar:** es importante entender **qué** impide que los colaboradores logren desconectarse digitalmente desde sus casas, solo así es posible elaborar planes de trabajo a nivel cultural, por áreas y con los respectivos supervisores.

**4. Crear indicadores monitoreables:** antes de comunicar la política, es esencial crear indicadores que puedan analizarse estadísticamente y que sean posibles de hacer seguimiento en relación con la cantidad de comunicaciones que se envían fuera del horario laboral. Esto se puede lograr con el área de TI, evaluando cuántos mails y llamadas con los celulares de la empresa se realizan a esas horas o los fines de semana.

**5. Comprometer y comunicar a los colaboradores:** una vez hecho el trabajo anterior, ya es posible comunicar a toda la organización acerca de la nueva medida tomando estrategias de difusión que logren un cambio cultural. Lo anterior es crucial, dado que es la cultura organizacional impacta el comportamiento de los líderes, quienes a su vez son el principal factor para lograr la conducta deseada. Esta estrategia comunicativa debe incluir todo el

---

<sup>7</sup> Kazakami, S. (2018). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. Telecommunications Policy, 2, 15-45.

<sup>8</sup> Sardeshmukh, S., Sharma, D., & Golden, T. (2012). Impact of telework on exhaustion and job engagement: a job demands and job resources model. New Technology, Work and Employment, 27(3).

<sup>9</sup> UNI P&M (2018) The Right to Disconnect: Best Practices. Global Union of Professionals and Managers

trabajo mencionado anteriormente, una definición común, una explicación del propósito y un diagnóstico del problema en la empresa mostrando los indicadores desarrollados. Adicionalmente, es crucial que la comunicación sea clara y no de paso a ambigüedades.

**6. Foco en la alta dirección y supervisores:** los líderes juegan un rol crucial en las políticas de derecho a desconexión, especialmente, la alta dirección. Si los supervisores persisten en mandar e-mails o llamar fuera de horario, esta acción será más significativa al modelar el comportamiento del equipo que un código de conducta para toda la empresa. Por esto se debe hacer un esfuerzo en la capacitación y comunicación del derecho de desconexión sobre este grupo en particular.

**7. Capacitar a toda la organización en autogestión:** según la consultora B-Talent<sup>10</sup>, diversas empresas han trabajado la autogestión de sus colaboradores con el propósito de fomentar la desconexión digital. Para lograrlo han trabajado sobre la gestión del tiempo, de manera que los colaboradores sean capaces de **priorizar** y diferenciar lo que es urgente. Así, es posible **relativizar** y entender si es necesario contestar o enviar correos fuera de horario. Esto permite **aplazar** las peticiones no urgentes para el horario laboral. Además, han trabajado en separar el espacio digital laboral y personal. Esto significa usar distintos dispositivos para el trabajo y otros para fines personales. Si lo anterior no es posible, se recomienda desconectar alarmas, avisos y/o notificaciones, delimitando el espacio digital dentro de nuestros dispositivos.

**8. Soporte técnico<sup>11</sup>:** existen empresas que controlan el buzón de salida, apagando el servidor de correo fuera del horario laboral. Esta práctica no es recomendada, ya que podría tener efectos contraproducentes como recurrir a llamadas a teléfonos personales. Sin embargo, existen otras prácticas que cumplen un objetivo similar, como generar recordatorios automáticos de que el horario laboral ya terminó antes de enviar el mail, o retrasar la bandeja de entrada, de manera que los correos no lleguen en la noche.

---

<sup>10</sup> Equipos&Talento (2019) Desconexión Digital ¿moda o necesidad? <https://www.equiposytalento.com/noticias/2020/01/14/desconexion-digital-en-el-ambito-laboral-moda-o-necesidad>. Consultado el 25 de Mayo de 2020

<sup>11</sup> UNI P&M (2018) The Right to Disconnect: Best Practices. Global Union of Professionals and Managers

## Bibliografía

Chile Atiende (2020) *Ley de Teletrabajo* <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/77354-ley-trabajo-a-distancia-y-teletrabajo>. Consultado el 27 de Mayo de 2020

Equipos&Talento (2019) Desconexión Digital ¿moda o necesidad? <https://www.equiposytalento.com/noticias/2020/01/14/desconexion-digital-en-el-ambito-laboral-moda-o-necesidad>. Consultado el 25 de Mayo de 2020

Fundación más humano (2019) Fundación más humano, Orange y AON hablan sobre desconexión digital. <https://www.mashumano.org/blog-empresa-mashumano/509-fundaci%C3%B3n-m%C3%A1shumano,-orange-y-aon-hablan-sobre-desconexi%C3%B3n-digital-en-telemadrid.html>. Consultado el 27 de Mayo de 2020

Kazakami, S. (2018). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 2, 15-45.

Randstad Workmonitor (2019). *Work family balance and economic and financial outlook to 2020 Q4*

Sardeshmukh, S., Sharma, D., & Golden, T. (2012). Impact of telework on exhaustion and job engagement: a job demands and job resources model. *New Technology, Work and Employment*, 27(3).

<sup>1</sup>Telefonica. (2018). *www.telefonica.com*. Recuperado el Mayo de 2020, de <https://www.telefonica.com/documents/737979/144278295/statement-digital-disconnection.pdf/24c647b8-b549-0c96-df71-c54ec16e71cd?version=1.0>

La Tercera (2020). Trabajar desde casa no era lo que imaginábamos: 70% de los teletrabajadores en Chile sufre estrés. <https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/trabajar-desde-casa-no-era-lo-que-imaginabamos-70-de-los-teletrabajadores-en-chile-sufre-estres/AQCAVIMUXFFNPDBTUSV5Q7ZBOI/>. Consultado el 1 de junio de 2020

UNI P&M (2018) *The Right to Disconnect: Best Practices*. Global Union of Professionals and Managers