

UNIDAD DE  
CONOCIMIENTO

Mayo 2019



# Desconexión digital

“Crea espacios sagrados en tu vida y en tu hogar, y recupéralos para la conversación o la soledad”

*Sherry Turkle*

## ¿Qué es?

- ✓ La **desconexión digital** es un nuevo derecho laboral, de reciente articulación legislativa, que apunta a una regulación del derecho de toda persona colaboradora de una organización a no responder fuera del horario laboral a comunicaciones y a mensajes derivados del puesto de trabajo que le lleguen a través del teléfono, del ordenador o de cualquier otro dispositivo electrónico.
- ✓ La **desconexión digital** en el ámbito laboral es una respuesta parcial a un problema mucho más global, puesto que en nuestra vida cotidiana cada vez estamos más **hiperconectados** a las nuevas tecnologías. Cabe destacar la vinculación de la desconexión digital con la **prevención de riesgos laborales** y la **conciliación**. La desconexión digital contribuye a evitar trastornos psicológicos como el **burn-out** —que muchas veces tiene el origen en un desequilibrio entre las necesidades de la vida laboral y el libre desarrollo de la vida personal— y el **tecnoestrés** o **fatiga tecnológica**.
- ✓ El **tecnoestrés** es un estado fisio-psicológico no saludable relacionado con el uso de las TIC. Dicho estado se produce cuando se registra un desajuste entre las demandas que plantea el uso de las TIC y los recursos de los que disponemos para gestionarlas. Dos de sus causas principales son:
  - **Sobreabundancia de información y ruido comunicativo:** bajo el neologismo *infoxicación* las personas expertas apuntan a la sobrecarga informativa como uno de los principales factores que contribuyen a la dificultad de discriminar las variables significativas y de tomar decisiones racionales de manera informada. Los intercambios inútiles de mensajes suponen un desgaste incremental.
  - **Always ON:** los dispositivos móviles han creado la percepción de que las personas tienen que estar siempre conectadas y disponibles prácticamente las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Un/a jefe/a que parta de esa premisa puede generar unos importantes niveles de tecnoestrés entre sus personas trabajadoras y difuminar las líneas de demarcación entre la vida personal y la laboral.
- ✓ La desconexión digital es una necesidad para que el tiempo recreativo sea realmente una **re-creación**, un tiempo en el cual nos recreemos, nos reconstituamos como personas.
- ✓ Las **ventajas** de aplicar políticas de desconexión digital en las organizaciones son:

- El hecho de que una organización se preocupe por **la calidad del tiempo de ocio** de sus personas empleadas mejora su reputación y su capacidad de atraer talento.
- Mejora la productividad porque los/as trabajadores/as tienen una **menor exposición a riesgos psicosociales**.
- Mejora la calidad, el compromiso y el desempeño dentro del horario laboral.
- El hecho de tenerse que negociar entre la organización y los/as representantes de las personas trabajadoras implica una puesta en común y una explicitación de **necesidades y expectativas comunicativas**.

## Herramientas

- ✓ **Herramientas legislativas:** se han producido las primeras plasmaciones legislativas de este derecho. Las personas expertas señalan que sus dos principales características (que también pueden convertirse fácilmente en debilidades) son: la remisión a la **negociación colectiva** y la **carencia de una definición jurídica estricta** de lo que entendemos por “desconexión digital”. Se remite a un derecho general del empleado o de la empleada a no responder fuera de su horario laboral.
- **Internacionales:** Francia fue el primer país en regular el derecho a la desconexión digital en enero de 2017. En el apartado 7 del artículo L. 2242-8 del Código de Trabajo Francés leemos: “pleno ejercicio por el trabajador de su derecho a la desconexión y la regulación por la empresa de dispositivos de control de la utilización de los dispositivos digitales, con el fin de asegurar el respeto del tiempo de descanso y de vacaciones, así como de su vida personal y familiar. Si no hay acuerdo, el empleador, después de escuchar al comité de empresa o a los delegados de personal, elaborará una política de actuación sobre este tema”. Ha habido iniciativas legislativas en la misma línea en Bélgica y en la ciudad de Nueva York.
- **En España:** la principal novedad legislativa ha sido la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de *Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales* (LOPDGDD).
  - ❖ En su Título X, el **artículo 88** promueve el derecho a la desconexión digital mediante la negociación colectiva, si hay convenio sectorial, o a través de un acuerdo entre la organización y la representación legal de las personas trabajadoras. Pero también establece **dos obligaciones:**

- Elaborar una **política interna** para las personas trabajadoras, incluidas las directivas, en cuanto a las modalidades del ejercicio de este derecho.
- Implementar **acciones de formación y sensibilización** al personal de plantilla sobre el uso de las herramientas tecnológicas.
- ❖ Las personas expertas han señalado que la principal **diferencia entre el modelo francés y el español** es que en Francia existe la obligación de negociar anualmente con los sindicatos en materia de tiempo de trabajo, calidad e igualdad. El hecho que la ley remita a la voluntad de los negociadores, junto con el estancamiento en España de la negociación colectiva sectorial, hace pensar que estas medidas de desconexión se tendrán que articular mayoritariamente a través de convenios de empresa.
- ❖ Otras **zonas grises** en términos jurídicos que no se han aclarado son: la regulación de **excepciones** (emergencias, teletrabajo, etc.), **ausencia de mecanismos de control** de la responsabilidad empresarial en caso de incumplimiento o si las organizaciones tendrán que implementar sistemas tecnológicos que limiten o **impidan de manera activa** el acceso fuera del horario de trabajo de las personas trabajadoras a los dispositivos o canales digitales facilitados por la organización.
- ❖ Cabe decir que puede resultar cuestionable la puesta en práctica de la ley atendiendo al tejido empresarial español, donde el 99% de las empresas tienen menos de 250 personas empleadas, y de estas, el 95,6% son microempresas. **La norma no distingue entre grandes y pequeñas empresas** al regular el derecho a la desconexión, pero parece dudoso que estas últimas puedan implantar medidas que faciliten y aseguren la misma, puesto que supondría un elevado coste económico y un cambio en la cultura y actividad habitual del empresariado.
- ✓ **Formación y sensibilización de mandos y trabajadores/as:** introducir una formación adecuada en **buenas prácticas** y uso responsable de las TICs. En el caso de los mandos, hay que incidir en el impacto que sus demandas digitales (excesivas o en horarios intempestivos) pueden tener sobre los/as trabajadores/as. Hace falta también formación en redacción ágil de mensajes: mensajes breves, sin circunloquios, desglosados en puntos, con preguntas o respuestas claras. Esto reduce el tiempo invertido en procesar, comprender y responder a mensajes, y **evita los intercambios de mensajes en cascada**.
- ✓ **Pasar del modelo *push* al modelo *pull*:** hacen falta políticas de información y comunicación que prioricen los sistemas *pull* ante los *push*. En un sistema *push* la persona receptora recibe alertas y mensajes de

manera continuada. En cambio, en un sistema *pull*, la persona usuaria decide cuando interactuar con la tecnología y acceder a los mensajes.

- ✓ **Regulación horaria:** empieza a aplicarse en grandes organizaciones (ver '[La experiencia](#)'), pero todavía no ha hecho el salto de manera generalizada a reglamentos y convenios. Además del establecimiento de **franjas horarias** vetadas a la comunicación digital, algunas organizaciones como *Google* o *Intel* han establecido **siestas digitales**, periodos cortos de desconexión durante la jornada laboral que realizan una función análoga a los estiramientos en los trabajos repetitivos.
- ✓ Propiciar **encuentros presenciales** entre los/as trabajadores/as: hace falta contacto interpersonal para evitar la deshumanización que supone contactar siempre con el intermediario de la tecnología. Por ejemplo: almuerzos de trabajo, reuniones en lugares no habituales, estímulo de deportes colectivos, etc.
- ✓ **Día de descompresión tecnológica:** sugerido por los teóricos Weil y Rosen, es la fijación de un día semanal dedicado a hacer cosas "a la antigua": pasear, ir en bicicleta, leer un libro (en papel, no digital), etc. En el ámbito laboral estos periodos pueden articularse en el establecimiento de días en los que las reuniones serán "a la antigua", con pizarra, bolígrafo y papel. También es posible el establecimiento de **zonas de desintoxicación digital** dentro de las organizaciones donde no se permita la entrada con dispositivos electrónicos.
- ✓ **Correos diferidos:** las plataformas de correo electrónico (como por ejemplo la popular *Gmail*) empiezan a implementar la posibilidad de escribir un correo pero establecer que no se envíe hasta la fecha y la hora que señalemos. De este modo una persona puede, por ejemplo, elaborar un correo durante el fin de semana si así lo quiere, pero programar que no se envíe hasta el lunes a las 9 de la mañana.
- ✓ **Medidas individuales:** hay que ser proactivos y fijar los límites de nuestra disponibilidad en espacio y tiempo tanto en el ámbito laboral como en el personal. Dos medidas concretas son desactivar las notificaciones y dejar mensajes automáticos de respuesta en los periodos en los que estemos de vacaciones o desconectando.

## El dato

Un [estudio](#) conjunto de investigadoras de las universidades *Lehigh University*, *Virginia Tech* y *Colorado State University* ha puesto el foco en un factor poco conocido. El problema no es solo tener que dedicar tiempo a contestar correos electrónicos fuera de horas, sino el **estrés anticipado** que supone la expectativa de poder recibir en cualquier momento un correo que exija

respuesta. Esta expectativa genera la presión de tener que comprobar el correo reiteradamente y la imposibilidad de desconectar.

## Guía de Trabajo

### PUNTO DE PARTIDA

- **Analizar cuáles son las necesidades comunicativas de nuestra organización y también qué inercias comunicativas se están produciendo que pueden resultar nocivas. Estas auditorías de información y comunicación revisan las prácticas presentes y detectan focos de tecnoestrés.**
- **¿El derecho a la desconexión digital se regula en algún reglamento o convenio del sector?**
- **Conseguir el apoyo de la dirección y de los mandos al impulso de una política interna de desconexión digital. Hace falta recordar que ahora ya es una obligación legal.**

### FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

- **Publicación de guías de buenas prácticas en ámbitos comunicativos. Por ejemplo, una guía de redacción de correos electrónicos que fomente la redacción ágil, la condensación de la información y ofrezca consejos sobre cómo evitar el efecto *ping-pong* (cadena interminable de mensajes sin tratamiento).**
- **Cursos de formación sobre uso responsable de las TIC. No se trata únicamente de establecer el derecho a no contestar. Eso sería una interpretación *soft* del derecho a la desconexión que ha sido criticada por varias personas expertas. Hace falta un cambio cultural para que los mensajes dejen de originarse en horas inapropiadas y, por lo tanto, ya no se esperen ni provoquen el estrés anticipado de tener que llevar el móvil siempre con nosotros.**

### POLÍTICA INTERNA

- **Establecer zonas horarias en las cuales no se produzcan comunicaciones digitales, así como las posibles excepciones y canales de denuncia de incumplimientos. Establecer cómo se gestiona el derecho también en el caso de personas trabajadoras que trabajan desde casa total o parcialmente.**
- **Sustituir comunicaciones *push* por comunicaciones *pull*.**
- **Considerar la aplicación de herramientas como las siestas digitales, las zonas de desintoxicación digital y el fomento de la comunicación presencial (¿hace falta enviar en todos los casos un correo a un/a compañero/a que está al lado o ha salido a comer?)**
- **Si nuestras personas empleadas usan dispositivos o servidores facilitados por la organización, considerar la posibilidad de bloquear el acceso durante algunas horas. Volkswagen ha bloqueado el acceso a los teléfonos de la organización de las 18.15 a las 07:00.**

## La experiencia



- ✓ *IKEA* es una multinacional de origen sueco fundada en 1943 y dedicada a la venta minorista de muebles y otros objetos para el hogar. Tiene 424 tiendas en 52 países. Sus ingresos superan los 35.000 millones anuales y tiene más de 200.000 personas colaboradoras.
- ✓ En 2018 llegó a un acuerdo con el comité intercentros que apuntaba a unas mejoras de las condiciones laborales en el sector *retail*. Una de las medidas principales es la eliminación de la semana de 6 días, garantizando así 2 días de descanso semanales. En cuanto a la distribución de dichos días, se establece un mínimo de 14 fines de semana libres para las personas colaboradoras a tiempo completo y la reducción de los domingos laborales por debajo de lo que se establece en el convenio.
- ✓ Otras medidas destacadas son establecer como festivos para todas las personas trabajadoras fechas como Navidad, Fin de año, Año Nuevo y Reyes. De forma voluntaria, los/as colaboradores/as pueden disfrutar sus vacaciones fuera del periodo de verano, recibiendo a cambio 180 euros por cada 7 días trasladados a otras fechas.

- ✓ Esta serie de medidas que buscan el impulso a un tiempo libre de calidad van acompañadas de una **regulación pionera** de la desconexión digital: los/as trabajadores/as tienen el derecho a no contestar correos electrónicos, Whatsapp o cualquier otro tipo de comunicación fuera de su horario de trabajo.
- ✓ Rafael Giraldo, Responsable de Relaciones Laborales de *IKEA*, destaca la importancia de empezar a proteger este espacio personal: “Si mientras estás fuera de tu jornada recibes un WhatsApp de tu jefe (a veces no responde ni siquiera a un motivo en concreto), tu mente ya no descansa.”
- ✓ La medida se acompañó de una sensibilización de las personas en rol de mando y de los/as trabajadores/as para hacerles conscientes del nuevo derecho y cambiar las inercias comunicativas.



- ✓ AXA es una organización multinacional francesa dedicada a los seguros, la gestión de inversiones y otros servicios financieros. Es una de las aseguradoras más grandes del mundo, con presencia en más de 50 países y con más de 100.000 colaboradores/as. Es uno de los componentes del índice bursátil EURO STOXX 50.
- ✓ El último convenio colectivo, que se aprobó en otoño de 2017, recogía por primera vez en España el derecho a la desconexión digital. La medida está enmarcada dentro de la política de conciliación y flexibilidad de la empresa y refuerza sus acciones de *employer branding*, puesto que ayuda a atraer talento al profundizar en las políticas de igualdad, conciliación y flexibilidad. El hecho de que la organización matriz sea de origen francés no es ajeno a esta sensibilidad.
- ✓ El redactado del artículo del convenio hace una reflexión sobre la evolución de las formas de trabajo y reconoce de manera genérica el derecho del/de la trabajador/a a no responder llamadas o correos fuera del horario de trabajo. Por lo tanto, la persona no se siente obligada a llevar siempre un móvil cargado encima ni a responder al instante cuando se recibe un correo o un Whatsapp. Literalmente el redactado es:
  - “[...] las partes signatarias de este Convenio coinciden en la necesidad de impulsar el derecho a la desconexión digital una vez finalizada la jornada laboral. Por lo tanto, excepto causa de fuerza mayor o circunstancias excepcionales, AXA reconoce el derecho de los



trabajadores a no responder a los correos o mensajes profesionales fuera de su horario de trabajo.”

- ✓ El carácter pionero de la medida generó un impacto mediático. A pesar de que el redactado pone el énfasis en el **derecho a no responder**, internamente también tuvo mucho impacto porque ciertos equipos y personas colaboradoras se sentían obligados a responder los mensajes recibidos de manera rápida. Los mandos **dejaron de enviar mensajes** en fines de semana o en horarios extraños, y se empezó a generar un cambio cultural.

## Materiales

### Bibliografía básica

Catela, Isidro. *Me desconecto, luego existo*. Encuentro, 2018

Goodin, Tanya. *Off. Desconexión digital*. Cinco Tintas, 2017.

Martínez Selva, José Maria. *Tecnoestrés: Ansiedad y adaptación a las nuevas tecnologías en la era digital*. Paidós, 2011

Puig Punyet, Enric. *La gran adicción*. Arpa, 2016.

Turkle, Sherry. *En defensa de la conversación*. Ático de libros, 2017.

### Materiales en línea

#### Ladrones de tiempo (vídeo)

En el marco de *Sense Ficció*, un programa semanal de *Televisió de Catalunya*, el documental “Lladres de Temps” dirigido por Cosima Dannoritzer analiza cómo el tiempo se ha convertido en uno de los recursos más preciados en la economía actual. De su correcta gestión depende no solo la mejora de la productividad de las empresas, sino también el bienestar global de las personas.

<https://www.ccma.cat/tv3/alcarta/sense-ficcio/lladres-de-temps/video/5801763/>

#### Connected, but alone? (vídeo)

Charla *TED* de la analista cultural Sherry Turkle sobre cómo la tecnología está afectando a la comunicación interpersonal y a nuestras nociones sobre la conversación y la soledad.

[https://www.ted.com/talks/sherry\\_turkle\\_alone\\_together](https://www.ted.com/talks/sherry_turkle_alone_together)

Cabello, Carlos Roberto. "RGPD: cómo crear una política de empresa sobre desconexión digital para cumplir con la LOPDGDD". *SAGE*, 08/01/2019.

Artículo sobre las primeras respuestas organizativas a la nueva legislación sobre desconexión digital.

<https://www.sage.com/es-es/blog/rgpd-como-crear-una-politica-de-empresa-sobre-desconexion-digital-para-cumplir-con-la-lopdgdd/>

Perea, Teresa; Aramburu, Montero. "Derecho a la desconexión digital, ¿una nueva realidad?". *Expansión*, 17/01/2019.

Artículo que ofrece una visión bastante crítica de la legislación y su ambigüedad: no se aborda qué pasa en el caso de las guardias, como se gestionan los incumplimientos y no hace diferencia entre organizaciones pequeñas y grandes.

<http://www.expansion.com/juridico/opinion/2019/01/17/5c40cb13468aeb756d8b45ad.html>

Todolí Signes, Adrián. "Desconexión digital: no todo se resuelve con buenos salarios". *Retina El País*, 23/01/2019.

Artículo de Adrián Todolí en *El País* sobre posibles trampas interpretativas de la legislación. El hecho de enfocarse como derecho a no contestar, y no como prohibición de enviar comunicaciones, puede llevar a empleados que tengan más estatus por el hecho de estar siempre disponibles o que acepten cobrar más como compensación por dicha disponibilidad.

[https://retina.elpais.com/retina/2019/01/21/tendencias/1548069735\\_341359.html](https://retina.elpais.com/retina/2019/01/21/tendencias/1548069735_341359.html)

"Unidad de conocimiento: Tecnoestrés". *Fundació Factor Humà*, 07/10/2015.

El tecnoestrés es un estado fisio-psicológico no saludable relacionado con el uso de las TIC. Dicho estado se produce cuando se registra un desajuste entre las demandas que plantean el uso de las TIC y los recursos de los que disponemos para gestionarlas.

<https://factorhuma.org/unidades-de-conocimiento-blog/11916-tecnoestres>