



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

La Facultad Directiva del empleador respecto al uso de las TIC  
frente a la desconexión laboral en los call center.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Abogada**

**AUTORA:**

Vives Coronado, Flor de María Angélica ([orcid.org/0000-0002-8552-0077](https://orcid.org/0000-0002-8552-0077))

**ASESOR:**

Mag. Yaipén Torres, Jorge José ([orcid.org/0000-0003-3414-0928](https://orcid.org/0000-0003-3414-0928))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma Laboral y reforma procesal laboral, negociación colectiva

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y Ciudadanía

**CHICLAYO-PERÚ**  
**2022**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser el eje principal en mi vida.

A Willy, por financiar este proyecto, a mi hija Gía, por ser el motivo perfecto de superación.

A mis padres: Héctor y Alicia por cada uno de sus consejos para ser mejor persona cada día y finalmente y no menos importante; Aldo y Noelia, por mostrarme lo grato que es tener hermanos.

**La autora**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por su infinito amor y misericordia.

Mi agradecimiento a los asesores, por la paciencia, orientación y saberes para la realización de esta investigación.

**La Autora**

## Índice De Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii.
Índice De Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización .....	15
3.3. Escenario de estudio .....	15
3.4. Participantes .....	16
3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.6. Procedimiento .....	17
3.7. Rigor científico .....	18
3.8. Método de análisis de datos .....	18
3.9. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	20
V. CONCLUSIONES.....	24
VI. RECOMENDACIONES.....	25
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>26</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>31</b>

## Índice de tablas

Tabla 1: Tabla de categorización apriorística .....	32
---	----

## RESUMEN

La presente investigación abordará las circunstancias en las que se produce la vulneración de la desconexión laboral, respecto a los límites en el poder de dirección del empleador. Teniendo como objetivo general Determinar medidas de solución viables en el marco laboral para contrarrestar la afectación a la desconexión laboral por parte del empleador respecto al uso de las TIC. Y como objetivos específicos, Analizar cuáles son los límites en el poder de dirección del empleador en la desconexión laboral respecto a las TIC: Analizar las consecuencias que afectan el derecho al descanso del trabajador con el uso desmedido de los medios informáticos y Explicar la necesidad de establecer protocolos internos en las empresas para garantizar el respeto a la desconexión laboral en el uso de las TIC.

Respecto a la metodología, el enfoque es cualitativo, siendo, los trabajadores en modalidad call center, la población en la presente tesis. Mediante el uso del método de la hermenéutica se obtuvo como principal resultado el uso excesivo de las TIC, por consiguiente, la vulneración del derecho al descanso de los trabajadores por parte del empleador.

Finalmente, se concluyó que los trabajadores afectados con el uso desmedido de los medios informáticos por parte de sus empleadores en los call center merecen el cumplimiento del derecho a la desconexión laboral.

**Palabras clave:** TIC, desconexión laboral, facultad directiva del empleador.

## **ABSTRACT**

The present investigation will address the circumstances in which the violation of the labor disconnection occurs, with respect to the limits in the power of direction of the employer. With the general objective of determining viable solution measures in the labor framework to counteract the impact on labor disconnection by the employer regarding the use of ICT. And as specific objectives: Analyze what are the limits in the power of direction of the employer in the labor disconnection with respect to ICT, Analyze the consequences that affect the right to rest of the worker with the excessive use of computer media and Explain the need to establish internal protocols in companies to guarantee respect for labor disconnection in the use of ICT.

Regarding the methodology, the approach is qualitative, being the workers in call center mode, the population in this thesis. Through the use of the method of hermeneutics, the main result was the excessive use of ICT, therefore, the violation of the right to rest of the workers by the employer.

Finally, it was concluded that the workers affected by the excessive use of information technology by their employers in the call centers deserve the fulfillment of the right to disconnection from work.

**Keywords:** ICT, labor disconnection, employer's directive faculty.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

Debido al actual contexto mundial de pandemia que vivimos a causa del Covid-19 y con el avance de las nuevas tecnologías, las empresas se vieron obligadas a ofrecer puestos de trabajo en la modalidad de trabajo remoto, siendo así que a la fecha se ha generalizado la adopción de esta nueva modalidad en la prestación de servicios. Hoy en día, podemos notar el uso e interacción con los medios informáticos, por largas horas, la producción del trabajador es monitoreada y actualizada gracias a la conectividad wifi, no sólo por correo corporativo, ahora con la variedad de plataformas sociales como: whatsapp, telegram, salas de conferencia grupales, sean Zoom, Google Meet, Microsoft teams, etc. Inclusive en horas fuera de la jornada laboral, muchas veces sin pago por horas extras; lo que estaría irrumpiendo el tiempo libre del trabajador y que corresponde disfrutar según lo contemplado en nuestra Constitución Política, en el Artículo 25. Lo que acarrea en el estudio de aplicación de la desconexión laboral.

En el plano internacional, en Francia a inicios de enero del año 2017 entra en vigencia el derecho a la desconexión laboral de los medios tecnológicos del trabajador una vez culminado la jornada laboral, la misma se incorpora en el Artículo 7 en La Ley N° 2016-1088, conocida como Ley del Trabajo o ley El Khomri, promovida por la ministra de Trabajo Myriam El Khomri, en representación del gobierno de Valls. Esta reforma, rige su contenido al resultado de la negociación grupal en las empresas, es por ello que en el mencionado texto legal no se expresa la definición de la desconexión, ni la esfera de aplicación, pues se entiende que está referido al personal sujeto a convenio. Esta norma, se sustenta en las acciones que pretende sensibilizar el uso idóneo del correo, equipos móviles, y todo medio informático por parte del trabajador a fin de disfrutar su break, vacaciones y licencias con el propósito de no estar obligado de atender llamadas o mensajes fuera del horario de trabajo; respetando su momento exento de actividades ocupacionales.

A partir de lo acontecido en Francia, es en España que con la aprobación del 5 de diciembre de 2018 de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales



y garantía de los derechos digitales en conformidad al mandato de la Constitución española, que se reglamenta como referencia primigenia con carácter normativo la legalización de la desconexión laboral en España, la cual ejecuta como ámbito de aplicación a los trabajadores del sector público, en razón de garantizar el tiempo de descanso en horas fuera del establecido convencionalmente y asimismo promover medidas para evitar sufrir cansancio a causa de exceso de información digital, a consecuencia del uso de dispositivos tecnológicos.

Tomando como referencia los antecedentes en Europa; en nuestro país, se cita a la Única Disposición Complementaria Modificatoria del D.U N° 127-2020 publicado el 01 de noviembre del 2020, que modificó los artículos 17 y 18 del D.U N° 026-2020 en lo relacionado con el trabajo remoto y en específico respecto a las obligaciones del empleador a no irrumpir en horas fuera de jornada laboral, bajo ningún tipo de comunicación y uso de medios informáticos de telecomunicaciones. Lo que llama la atención es la temporalidad de la norma, pues, ¿Se sabe hasta cuando surtirá efecto la norma que regula la desconexión laboral?, ¿Qué garantiza al colaborador que su empleador hará valer su derecho a desconectarse de todo medio tecnológico en horarios fuera de jornada?

Por lo expuesto anteriormente, se considera deficiente la regulación del derecho a respetar el disfrute del tiempo libre, y la observancia de vacíos en el marco de la Ley de seguridad y salud en el trabajo, en base a que el uso desmedido de las TIC repercute en la salud ocupacional.

En atención a ello, cabe formularse el siguiente problema: ¿En qué medida sería necesario regular la desconexión laboral a fin de garantizar el derecho al descanso respecto al uso desmedido de las TIC? Después de señalado el problema de investigación, a continuación, se indica como justificación de la investigación lo siguiente:

La presente investigación se lleva a cabo en razón de que, el actual Decreto de Urgencia 127-2020 no es suficiente garantía para el cumplimiento de la desconexión laboral, debido a la temporalidad de su vigencia. Por lo que, es necesario la complementación del D.U. con la finalidad de que tome más fuerza normativa para el cumplimiento y asimismo garantice la efectividad en los actos de

fiscalización por parte de la SUNAFIL a la empresa que incurra en falta. Asimismo, con esta investigación se pretende describir las circunstancias en las que no se delimita el poder de dirección del empleador en los contratos con prestación de servicios de modalidad remoto respecto a la conexión digital e identificar las consecuencias que pueden perjudicar al trabajador respecto al uso desmedido de las TIC fuera de su jornada laboral, irrumpiendo la esfera personal y familiar.

De otro lado, la investigación se desarrollará con la finalidad de proponer medidas de solución en materia laboral, donde se determine los límites de la facultad directiva del empleador que, valiéndose de su poder, lejos de aplicar la norma establecida en garantía al derecho al descanso; exige la realización de tareas o coordinaciones con carácter laboral en horarios en los que el trabajador se encuentra desconectado de su jornada laboral para beneficio en la producción de la empresa.

Asimismo, con este trabajo se procura beneficiar a los trabajadores, para que tengan la convicción de estar amparados frente a los excesos en el ejercicio del poder de dirección de sus empleadores, promoviendo un papel activo en la supervisión y fiscalización del Estado, incluso por mecanismos virtuales, a efectos de garantizar el cumplimiento de la ley.

Para dar respuesta al planteamiento del problema, se ha determinado como objetivo general: Determinar medidas de solución viables en el marco laboral para contrarrestar la afectación a la desconexión laboral por parte del empleador respecto al uso de las TIC.

Aunado a ello, como objetivos específicos: a) Analizar cuáles son los límites en el poder de dirección del empleador en la desconexión laboral respecto a las TIC. b) Analizar las consecuencias que afectan el derecho al descanso del trabajador con el uso desmedido de los medios informáticos. c) Explicar la necesidad de establecer protocolos internos en las empresas para garantizar el respeto a la desconexión laboral en el uso de las TIC.

En última instancia es pertinente considerar como hipótesis la siguiente: Es necesario la implementación de protocolos internos respecto al derecho a la

desconexión laboral, el uso desmedido de las TIC y las consecuencias que pueden afectar al trabajador.

## II. MARCO TEÓRICO

En efecto, resulta importante tener la convicción que en nuestro país exista desconexión laboral y a su vez, el cumplimiento al Decreto de Urgencia que lo contempla. A fin de prevalecer los derechos fundamentales, tales como el uso y disfrute del tiempo libre y asimismo la salud, pues, no sólo hace mención al descanso de cada trabajador, sino también limitar ciertos aspectos respecto al poder de dirección del empleador y de esta manera garantizar el disfrute de las relaciones personales y familiares en horas fuera de jornada laboral.

Respecto a la facultad de dirección del empleador en relación a las nuevas formas de trabajar desde casa, se considera pertinente partir desde el concepto de dirección, puesto que siendo ésta una facultad inherente al empleador una vez exista de por medio el contrato de trabajo, se sabe que representa la capacidad de organizar los criterios productivos para un correcto desempeño en la empresa; asimismo guarda relación con la planificación de los encargos laborales que se le asignan al personal, y esto último no podría ser ajeno a la disposición de los recursos para asegurar la producción y metas propuestas propias de la empresa.

Al hablar de disponer de los recursos, se consideran como tales; el tiempo que el trabajador va a dedicar y la forma de trabajo que realiza con ese tiempo. Al respecto, es el empleador quien asigna funciones, delimita tiempos para el cumplimiento de lineamientos propios del puesto laboral, para con ello realizar la supervisión pertinente al inicio, durante o finalizando la jornada laboral. Si se vincula este concepto de dirección al uso actual de las TIC para el control y vigilancia de la producción en cada empresa se tendría como resultado la ausencia de límites a esta facultad, pues, existen factores externos al contrato de trabajo que prevalecen el ordenamiento jurídico, como lo es la constitución y los derechos fundamentales que se ven afectados cuando el empleador al dar por entendido que al tener un trabajador realizando actividades desde casa, tiene todo el tiempo disponible y, por lo tanto, es un sujeto que se encuentra a su libre disposición y el cual debe acudir a su llamado en cualquier momento, aun cuando se encuentre en lapso de pausa y/o fuera de horario laboral.

En la situación antes mencionada, se observa claramente un ejercicio anormal y contrario a lo que se estipula en la ley laboral, ya que hay una extralimitación a la prestación laboral.

Al respecto Goñi (2017), señala que el trabajador queda privado de realizar cualquier tarea que se le encomiende, sin necesidad de justificar la decisión de hacer caso omiso al cumplimiento de lo asignado. Esto daría por sentado que el empleador no tendría forma de reprochar la acción indiferente del colaborador respecto al contacto directo e indirecto hacia el superior.

A continuación, se detallarán los siguientes trabajos previos realizados por autores a nivel internacional:

Amorós (2020) en su artículo titulado “Derecho de los trabajadores a la desconexión digital: mail on holiday” determina que es innegable el gran avance tecnológico inmerso en las comunicaciones hoy en día, debido a la evolución y necesidad de mantener un buen monitoreo por parte del empleador; asimismo, se deduce que el no tener un límite determinado para el acceso a la esfera personal del trabajador, definitivamente altera derechos fundamentales, en específico, el derecho a la intimidad. Y es precisamente en virtud de este derecho, que la desconexión digital garantiza que se respete el descanso, licencias, vacaciones y horas libres del trabajador.

Sin embargo, también se precisa la dificultad en el cumplimiento de la desconexión laboral, esto respecto a la legislación Mexicana, pues para el autor habría un trato diferente entre los sectores y asimismo para los cargos en cada una de las empresas. Y esto es que, en la práctica dependería mucho del uso que se le otorgue a la tecnología como herramienta básica e indispensable, para tener como resultado un trabajo eficiente, puesto que hay oficios que necesariamente tienen que estar conectados todo el tiempo, mediante los medios informáticos, ya que sin ello, no podrían cumplir con los lineamientos pautados.

El autor concluye que la desconexión digital, más que evitar que el empleador infrinja el derecho al descanso de su colaborador; debería ser el empleado el que no se encuentre obligado a acudir al llamado del primero sin sentir que su negativa ponga en riesgo su puesto laboral. En relación con lo anterior debo mencionar que

sumado a lo propuesto por el autor se debería garantizar que, en cualquiera de sus formas, el no responder al llamado fuera de horario laboral, no sea motivo de sanción y mucho menos despido.

Molina (2017) en su artículo titulado “Jornada laboral y tecnologías de la información: “desconexión digital”, garantía del derecho al descanso. Concluye en referencia a la garantía de la desconexión digital en España que el tema más que ser un motivo para el pronunciamiento del legislador en la aplicación del reconocimiento del derecho al descanso en la regulación francesa y española, es más de carácter interpretativo.

Esto último, por el hecho de asumir que si el trabajador pudiendo no contestar al llamado de su empleador por respeto a su horario de descanso como derecho garantista constitucional, sea por llamada, mensajes, correo y cualquier otro medio tecnológico mientras se encuentra fuera de su jornada laboral; acude al llamado, responde y no sólo eso sino que además realiza las acciones solicitadas por su jefe en ese momento; se asume que es el mismo titular del derecho quien propicia la vulneración del derecho en cuestión. En razón de que, para el autor basta el sólo reconocimiento en la Constitución, para que el colaborador quede libre de cualquier respuesta directa o indirecta hacia su empleador cuando tiene claro que no debe hacerlo.

Ochoa (2020) en su tesis titulada “El impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Jornada de Trabajo en el Ecuador.” empleó el método cuantitativo, teórico, documental y de campo a fin realizar un análisis más de cerca de los problemas a los que se enfrentan los trabajadores dependientes de los equipos tecnológicos en el centro de labores, ya que es de carácter obligatorio el que tengan acceso a las TIC, puesto que permiten una comunicación constante en el entorno laboral para garantizar procesos rápidos y eficientes.

Sin embargo, también resultaría necesario el identificar la forma en la que este uso desmedido de los medios tecnológicos en horarios fuera de funciones ocasionará desmejoras en los trabajadores, el autor hace mención de las enfermedades relacionadas al stress y fatiga por exceso del uso tecnológico de los medios de información, que repercutirán en la salud, lo que vulnera la integridad física del

trabajador. A su vez en el entorno sociofamiliar y personal, el autor determina que al no existir limitaciones podría alterar relaciones familiares y ocasionar divorcios, hijos con problemas sociales a causa de la desatención por parte del trabajador hacia su propia familia, precisamente por estar todo el tiempo sometido a la conexión laboral, ya que el trabajo remoto, al realizarse desde el entorno más íntimo que es la casa, cerca al núcleo familiar es casi imposible determinar hasta donde es capaz el colaborador de mantener separado el trabajo de la familia siendo que realiza todo un conjunto de acciones con fines distintos, en el mismo lugar y al mismo tiempo.

Alemán (2017) refiere respecto al objetivo específico, que las consecuencias del uso desmedido de las TIC afecta no sólo en el plano laboral, ya que para el autor, éstas generan más carga laboral debido a la conectividad acaparada por todo el día, siendo dependiente al entorno tecnológico, lo cual genera desgaste ocupacional, debido a la presión de tener tanta información sin poder canalizar oportuna y eficazmente, sino también que en materia de ergonomía y prevención de riesgos a la que toda empresa está supeditada, la sobrecarga de información puede llegar a dañar mental y cognitivamente al trabajador. Hay que mencionar que independientemente que las funciones se realicen en un ambiente distinto a la oficina dentro de la empresa, no desliga la alteración que repercute sobre el colaborador que recibe constantemente información, muchas veces sin lograr canalizar de forma oportuna y eficiente.

Requena (2020) Respecto a la eficacia del derecho a la desconexión en Francia, menciona específicamente en el Artículo 17 del Acuerdo Nacional interprofesional (ANI), la determinación de ventajas y desventajas del uso de las TIC lo cual conlleva al reconocimiento expreso de la desconexión laboral, y establecen medidas que evitan la vulneración del derecho fundamental.

Si lo relacionamos en nuestra realidad, se precisa en el Artículo 25° de la Constitución Política del Perú la jornada máxima de ocho horas diarias o cuarenta y ocho semanales, asimismo que el trabajador tiene derecho al descanso semanal y anual remunerado, el disfrute y compensación es regulado por ley o mutuo acuerdo de las partes.

Aquel concepto de disfrute de tiempo libre, queda más a criterio interpretativo, y esto se debe quizás a la inobservancia de una garantía legal que asegure un comportamiento diferente entre los sujetos de derecho y los empleadores y de esa manera un cambio radical en nuestra legislación laboral, ya que actualmente los empleadores son fiscalizados en base a hechos observables, más no por aquellos que se presentan de forma silenciosa a través de un mensaje, audio, correo y demás, tal y como se ven afectados los colaboradores en modalidad de trabajo remoto.

Es evidente que las medidas establecidas por los organismos competentes resultan un tanto débiles o carentes de cumplimiento, puesto que los empleadores se valen del carácter directivo, de aquel cargo de mayor jerarquía, para inmiscuirse en la esfera personal del trabajador en horas fuera de jornada, lo que reafirma que no se está garantizando el descanso, tal y como se precisa como derecho fundamental en nuestro marco constitucional y como el miedo a perder el trabajo, en tiempos post pandémicos incrementa en gran manera los niveles de inestabilidad laboral, se obtiene como resultado el ser el actor principal en el auto sabotaje del derecho fundamental.

Postula el autor Naranjo (2017). En su artículo titulado Vicisitudes del nuevo derecho a la desconexión digital: Un análisis desde la base del derecho laboral. Representa una disyuntiva y conlleva a una minuciosa investigación el reconocer el derecho a la desconexión laboral o si sólo basta con regulación constitucional del derecho al descanso. El autor concluye en que:

De reconocerse la desconexión laboral, aquel trabajador que sea contactado por las TIC en horas desfasadas, por su empleador, tendría opción a evadir el llamado, eximirse de realizar funciones fuera de jornada y además, haciendo esto no sea sancionado. Esto garantiza no sólo la integridad física del trabajador, sino también su permanencia en la empresa, teniendo en cuenta que hoy en día el obtener un puesto laboral es muy competitivo en nuestro país.

Teniendo en cuenta que aquellos trabajadores que realicen funciones desde casa, están aún más ligados a los equipos tecnológicos, lo que implica que laboren más tiempo de lo establecido, conectados al ordenador y plataformas propias de la



gestión, ya que muchas veces no hay un control en cuanto al horario como sí lo representa en la modalidad presencial.

Pérez (2019). Por su parte, considera que para esta población, la regulación de la desconexión laboral protege derechos ligados a este último como la conciliación familiar, laboral e incluso, la salud.

Al hablar del derecho a la salud a consecuencia de la conexión desmedida a las TIC en la empresa, es necesario determinar de qué manera afecta la salud del trabajador, teniendo en cuenta que como bien lo precisa Rubio (2012). La salud tiene carácter primordial, ya que tiene el mismo valor e importancia que el derecho a la vida, por lo cual su protección es fundamental.

Dicho lo anterior se concluye que el Estado debe garantizar la protección de los derechos, implementando mecanismos fiscalizadores en caso de incumplimiento, asimismo en lo que concierne a esta investigación, en las relaciones laborales, el empleador es quien tiene la responsabilidad de hacer cumplir lo establecido según la Ley, para beneficio en la productividad de la empresa, pues el alterar la salud e integridad con la excesiva carga laboral y sumado a ello, la alteración al descanso, logrará todo lo contrario a lo que toda empresa aspira.

Ante lo expuesto en la legislación comparada en Europa, resulta pertinente sumar a la investigación, el tratamiento y regulación que tiene actualmente en nuestro país el derecho a la desconexión laboral, para lo cual se describe el origen del mismo.

Mediante el Decreto de Urgencia 026-2020 de fecha 15 de marzo de 2020 se estableció el trabajo remoto en nuestro país, esto, debido a la emergencia sanitaria; posteriormente, el 01 de noviembre de 2020, el Decreto de Urgencia 127-2020, reconoció el derecho a la desconexión digital, lo que implicaba que se respetara el horario laboral para cualquier tipo de comunicación mediante el uso de la tecnología. Por lo cual se cree pertinente citar la Única Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto de Urgencia N° 127-2020, que modificó el apartado 18 en relación al trabajo desde casa.

En lo concerniente al tema de investigación, el artículo 18.1 recoge como obligaciones del empleador, el respetar el derecho que tiene el trabajador para

desconectarse de todo dispositivo o medio informático durante períodos de suspensión (break), licencias, vacaciones y días de descanso.

Asimismo, en relación al sector privado, se invoca observar las disposiciones respecto a la jornada máxima laboral y se obliga al empleador a no exigir la ejecución de actividades laborales durante el tiempo de desconexión laboral

Sin embargo, lo plasmado en la norma resulta deficiente para garantizar el cumplimiento del derecho a la desconexión en favor del trabajador. Y esto probablemente se deba a que la norma, nace en condiciones emergentes, producto de la coyuntura de aislamiento social que afrontaba el país y en virtud de evitar contagios en los establecimientos laborales es que se implementa el trabajo remoto anteriormente mencionado, como nueva modalidad de contratos laborales. Lo que indica que, si actualmente los trabajadores que realizan funciones desde casa, se sienten desprotegidos ante el uso desmedido de mensajes de whatsapp, correos electrónicos fuera de hora, invitaciones a reuniones grupales por distintas plataformas incluso cuando se ha regulado ésta conducta por parte del empleador. ¿Qué pasaría si dejara de existir el trabajo remoto? ¿Se daría por finalizado el derecho a la desconexión laboral, y consigo la facultad directiva del empleador sería tanto o más intransigente a los derechos fundamentales de su personal?

Partiendo de ello, se tienen a bien, citar como antecedentes nacionales a los siguientes autores:

Dentro de las investigaciones locales en torno al tema en cuestión se tiene a Torres (2018). En su tesis titulada “El reconocimiento del derecho a la desconexión tecnológica en la legislación peruana como límite a la facultad de dirección laboral” concluye:

Son las empresas las que deberían implementar políticas internas que aseguren la desconexión total del trabajador una vez culminado su horario de gestión, puesto que esta medida representaría un límite de acción directiva por parte del empleador y permitirá que la relación laboral sea armónica para ambas partes y sobre todo un precedente para nuestra legislación frente al vacío legal que por muchos años viene transcurriendo en el tiempo.

A su vez, López, (2018) en su tesis denominada “Afectación del derecho a la desconexión laboral por parte del empleador mediante el uso de las tecnologías de la comunicación en el ordenamiento jurídico peruano.” Empleó el método inductivo, deductivo y hermenéutico, y en relación a nuestro objetivo general, la autora refiere que el vínculo de empleador y los derechos fundamentales del trabajador es una brecha muy estrecha y a la vez no tomada en cuenta, debido a la falta de constitucionalización de los derechos laborales.

Por lo anterior, existen organismos e instituciones que, en pro del buen funcionamiento del sistema laboral peruano, buscan diversas formas de garantizar los derechos de los trabajadores y asimismo recordar las obligaciones del empleador, sin embargo, es idóneo precisar que en la práctica existen muchos vacíos y desmedido accionar, en cuanto a la invasión de este tiempo de descanso establecido por ley y reconocido en nuestra Constitución.

En la actualidad, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral- SUNAFIL, es el ente encargado de la supervisión de las relaciones laborales, promotor del cumplimiento de las acciones que asume cada empleador y en pro de que se garanticen los derechos y libertades de ambas partes y asimismo quien fiscaliza con carácter sancionador el incumplimiento de lo antes mencionado. Probablemente aún estemos a la espera de una ley laboral que respalde la regulación de la desconexión laboral en el decreto de urgencia, y garantice el cumplimiento de derechos fundamentales y prácticas necesarias internas de cada empresa, y de esta manera se contribuya a la realización de acciones efectivas.

Precisamente por lo antes mencionado, en lo que respecta a la presente investigación, existe una población que labora en el sector privado, específicamente en el rubro call center, en modalidad de trabajo remoto; es decir, realizan funciones desde domicilio gracias a la red wifi. Donde en la totalidad de la jornada, están inmersos en el ingreso y salida de llamadas, con un supervisor inmediato que además de monitorear el buen manejo de dicción y correcto uso de protocolos, está reportando los índices de satisfacción, cuadros de información y demás que el operador debe revisar para tener en cuenta la probabilidad de renovar su contrato laboral el mes siguiente.

Ahora bien, si éste último tuvo alta demanda de llamadas por atender, o algún pendiente relacionado al sistema y no pudo revisar la información compartida por los grupos de WhatsApp y correo corporativo, el supervisor inmediato, designa revisar y aprovechar el break para leer los avisos y protocolos de gestión, lo que implica una intromisión a su derecho al descanso, debidamente reconocido por Ley.

Postula también Sánchez (2020). En su tesis titulada “La regulación de la desconexión laboral ante las nuevas formas de trabajo: teletrabajo y trabajo remoto” emplea el tipo de investigación mixta y es de naturaleza descriptiva, explicativa.

La autora determinó en una población de 35 trabajadores del sector privado de la localidad que tras haber realizado el cuestionario determinó que el 80% de la población confirmó que el empleador cuando se trata de la realización de actividades en modalidad trabajo remoto, justifica el exceso de horas laboradas por pendientes propios de gestión, aun cuando ya ha finalizado la jornada laboral.

Con los resultados obtenidos, se puede dilucidar que son los propios sujetos de derecho quienes ante el diario vivir en sus puestos laborales y tras la continua carga de información, sumado a las largas horas conectados a los medios tecnológicos, expresan de manera escueta, la necesidad de sancionar al empleador que vulnera lo regulado constitucionalmente, puesto que consideran que no gozan del pleno descanso cuando deben hacerlo.

Finalmente, como antecedentes locales es pertinente traer a colación a Távara, (2019) en su tesis titulada “El uso de las nuevas TIC y el derecho a la desconexión laboral: un límite al poder de dirección.” concluye que:

En nuestro ordenamiento jurídico peruano es necesario establecer el derecho a la desconexión laboral mediante una ley específica, la cual precise la conducta transgresora de derechos fundamentales, los sujetos y la sanción a imponer.

En consecuencia, cabe resaltar que en nuestra normativa laboral no hay un mínimo pronunciamiento en el reconocimiento del impacto de la desconexión laboral frente a la tecnología de la información, si revisamos la Ley de productividad y competitividad laboral, la Ley de seguridad y salud en el trabajo no hay una garantía expresa que ampare al trabajador en el pleno disfrute de su tiempo libre y asimismo limite las acciones del empleador frente a la vulneración del derecho al descanso.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación:**

La investigación puede ser de tipo básica o aplicada, dependiendo si está orientada a la producción teórica o de conocimiento, o la solución de problemas de la realidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2018). La investigación a que dé lugar el presente proyecto será una de tipo aplicado debido al análisis desde un contexto nacional e internacional, respecto al derecho de la desconexión laboral que permita delimitar la facultad directiva del empleador respecto al uso de las TIC. En atención a lo antes indicado, nos encontramos frente a una investigación jurídico-propositiva que exige un diagnóstico concienzudo de la realidad actual del sistema consensualista, pros y contras del mismo; y una posterior propuesta de mejora.

**3.1.2. Diseño de investigación:** Existen cuatro diseños genéricos de investigación cualitativa, no experimental, estos son: teoría fundamentada, diseños etnográficos, diseños narrativos y diseños de investigación-acción (Salas, 2019). Sobre este último tipo de investigación, la autora menciona que, se trata de investigaciones que, a través del análisis de un problema práctico, permite mejorar la realidad estudiada.

En tal sentido, para determinar la necesidad de regular la desconexión laboral en una ley específica que garantice el derecho al descanso respecto al uso desmedido de las TIC. La investigadora tendrá que recopilar información que guarde relación con el tema de estudio, analizando si aporta evidencia a favor o en contra de nuestra hipótesis.

#### **3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

Dentro de las investigaciones cuantitativas se trabaja con variables, mientras que, dentro de las investigaciones cualitativas, como se enfoca la investigación a realizar, se habla de categorías.

Al respecto, Giesecke (2020, p. 11) señala que éstas se caracterizan por ser atributos, características o propiedades que son susceptibles de medir. De otro

lado, Strauss y Corbin, citados por Pérez (2017), afirman que el concepto de categorización se lleva a cabo cuando se asigna conceptos a un nivel más abstracto, siendo que, las categorías tienen el poder de reunir otras subcategorías.

El proyecto a realizar tendrá como categorías:

### **Categoría 1: Desconexión laboral**

**Definición conceptual:** Refiere a la responsabilidad en conjunto del trabajador y el empleador, depende de la formación personal y la normativa dentro de la empresa. Este derecho debería ser instaurado y acompañado con medidas de sensibilización al uso de medios digitales. (Salanova, 2018)

#### **Subcategorías:**

**Derecho al disfrute del tiempo libre :** Se considera como momento en el que se goza de satisfacción, tras horas de cansancio laboral. (Acebedo, 2015)

**Trabajo remoto:** Implica la realización de actividades laborales desde su hogar mediante el uso de internet y plataformas digitales. (Mintra, 2020)

**Jornada máxima de labores:** Permite al trabajador conocer con certeza, el tiempo que debe acudir al llamado del empleador, lo que hace posible la programación de las actividades personales. (González, 2012)

#### **UNIDADES DE ANÁLISIS:**

Doctrina nacional, Doctrina extranjera, Normativa nacional, Decreto de Urgencia N°026-2020, Única Modificación de disposición complementaria N° 127-2020

### **Categoría 2: Dirección del empleador**

**Definición conceptual:** El poder de dirección guarda relación con la facultad que tiene el empleador para sancionar las acciones inadecuadas del trabajador en su centro de labores. (Botton, 2020)

Sub categorías:

**Facultad del empleador:** El empleador ejerce la previsión, control, organización y dirección de los recursos humanos y las herramientas de uso empresarial. (Haro, 2005)

**Ius variandi:** Representa la envergadura del empleador que le permite realizar cambios respecto al contrato de trabajo de forma unilateral. (Fabregat, 2016)

**UNIDAD DE ANÁLISIS:**

Doctrina nacional, Doctrina extranjera

**Categoría 3: Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)**

**Definición conceptual:** Constituye la unión de redes telefónicas e internet como herramientas para afrontar circunstancias actuales, y genera mayor competitividad a largo plazo y mejor rendimiento en la producción en favor de la empresa. (Cano y Pita, 2018)

Sub categorías:

**Derecho a la salud:** Actualmente existen riesgos que alteran la salud de los trabajadores, a causa del uso de las tecnologías, que deben ser materia de evaluación dentro del marco de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para la adecuada puesta en marcha de medidas preventivas. (Talledo, 2021)

**Esfera laboral, familiar y personal:** Hace referencia al entorno cercano y de vínculo primordial del ser humano. Esta esfera se ve afectada por las reuniones de zoom o por otra plataforma para coordinar trabajos, más aún con la virtualidad laboral. (Chira y Távara, 2020)

**UNIDAD DE ANÁLISIS:**

Doctrina nacional, doctrina extranjera, Ley 29783- Ley de seguridad y salud en el trabajo.

**3.3. Escenario de estudio**

Estamos frente a un escenario local; por ello, la recolección de datos se realizará entre personas vinculadas al ámbito laboral expuesto al constante uso de las TIC.

### **3.4. Participantes**

Los participantes son personas o instituciones que forman parte de la población; y que se encuentran vinculados al problema, por ello se les toma en cuenta para el desarrollo de la investigación. En el presente caso, los participantes estarán constituidos por 20 trabajadores que realizan funciones laborales en calidad de teleoperador bajo la prestación de servicios en la modalidad de trabajo remoto.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Durante la recolección de los datos pertinentes en el desarrollo de la presente investigación se utilizará la técnica de entrevista.

**3.5.1. La entrevista:** La técnica será utilizada para recoger los datos cualitativos, por lo que será bien estructurada en 10 preguntas abiertas para que los entrevistados se expresen según al criterio tomado en cuenta con el objetivo general y el objetivo específico. (Troncoso, 2017)

**3.5.2. Técnica de análisis de documentos:** La técnica consistirá en la recolección de información de distintas fuentes documentales aprobadas por el área académica de la Universidad César Vallejo como son las revistas, tesis, libros, siendo ello como fuente de desarrollo para nuestro proyecto de investigación.

#### **3.5.3. Instrumento de Guía de Análisis Documental:**

Este instrumento se empleará para el desarrollo de los objetivos, en registrar la información que se utilizó para que sean usados en el resumen, en el análisis y en el comentario de la fuente donde se sacó la información para el presente proyecto.

#### **3.6 Procedimiento:**

Para recopilar la información se utilizó una matriz para procesar o segmentar todo el contenido y esquematizarla de acuerdo al objetivo general, identificamos el determinar medidas de solución viables en el marco laboral para contrarrestar la afectación a la desconexión laboral por parte del empleador respecto al uso de las TIC.



Se logró amplia información, obtenida de repositorio de la universidad, Google académico, Alicia Concytec, Scielo y otros repositorios de otras universidades descargando fuentes como artículos, tesis de maestría y pre grado que correspondan a los 5 últimos años, a la vez, se extrajo el 30% de la referencia que los investigadores realizaron y así plasmar mi contenido y desarrollar mis objetivos. Asimismo, la información recolectada será de tipo básica debido a que esta direccionada a portar conocimientos científicos por lo que no producirá resultados para una práctica inmediata si no que se lograra demostrar la realidad a una teoría científica que está dirigida al descubrimiento de valores, principios y un plan económico (Valderrama Mendoza, 2015).

Se utilizó el método deductivo partiendo de la premisa general para luego derivarlo a un caso particular, donde obtendremos las respuestas a los objetivos de esta investigación.

### **3.7. Rigor Científico:**

Consistirá en realizar un proyecto de calidad, mediante los parámetros de la metodología en la investigación, donde se otorgará un rigor científico. Es así que se tomará en cuenta la dependencia de la credibilidad, como criterio análogo de la validez interna; la transferibilidad como análoga de validez externa; la seriedad como análoga de la objetividad (Castillo y Vasquez, 2013). Para la validez será aprobada por una asesora metodológica especialista para el siguiente proyecto de investigación.

### **3.8. Método de análisis de la Información:**

Para Denzin & Lincoln, (2005) El método utilizado será el hermenéutico donde la investigación cualitativa implica el acercamiento interpretativo y naturalista, es así que el investigador cualitativo estudia los objetos y escenarios naturales. Por lo tanto, consistirá la realización de un análisis en la información que será recolectada en concordancia de los instrumentos, tal como la guía de entrevista y las fichas de análisis documental que comprende en tesis, libros, revistas. El instrumento de la guía de entrevista será aplicada en los teleoperadores y supervisores de call center en modalidad remoto, con la finalidad de lograr la viabilidad de los hallazgos y resolver las conclusiones para que se cumplan los objetivos arribados en el proyecto de investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

Como último acápite, del segundo capítulo, son los aspectos éticos de la presente investigación, el cual se sujetó a lo establecido por la guía de productos observables, la misma que fue brindada por la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, igualmente, se declarará bajo juramento la originalidad del mismo, puesto que es de propia autoría, cuyo título es “La facultad directiva del empleador respecto al uso de las TIC frente a la desconexión laboral en los call center.”, siendo auténtico, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, normas APA – 7ma (séptima edición); además que no atenta contra los derechos de terceros, ni ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener grado académico previo o título profesional; también , se ha utilizado el programa turnitin a fin de que exista mayor confiabilidad en cuanto a su validez.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1. Descripción de resultados**

Habiendo formulado la pregunta 1. Se obtuvo que 12 de los entrevistados realizan horario full time de diez horas, con una hora de descanso y un día a la semana de descanso rotativo, 6 de ellos cumplen con nueve horas de gestión, sesenta minutos de comida y descansan sólo domingos y los 2 restantes realizan jornada de catorce horas con 2 horas de break y descansan dos días a la semana. Resultando que, en la totalidad de la muestra, se despliega 3 horarios laborales distintos y cada una de ellos con una característica común: el trabajo remoto. Independientemente del lapso que se tenga en cuenta para el disfrute de su descanso, los 20 entrevistados si tienen contemplado en su contrato de trabajo su momento de desconexión laboral.

Respecto a la pregunta 2, se recabó que, de los veinte teleoperadores, sólo 6 de ellos respetan la jornada laboral ordinaria de las 8 horas de gestión, pues, los 14 restantes exceden lo establecido por ley, con una diferencia oscilante entre 1 y 4 horas respectivamente. Lo que presume que más del 50% de entrevistados mantiene más horas conectados a un computador y/o dispositivo electrónico en el mismo puesto de teleoperador de call center en modalidad remota.

Al haber planteado la pregunta 3. Del total de entrevistados, solo algunos respondieron que la desconexión laboral estaba orientada a que, una vez culminado el turno de trabajo, se suspendía cualquier gestión relacionada a las funciones asignadas en el contrato de trabajo o lo indicado por parte del jefe inmediato, otros, indicaron que este término estaba referido a el cambio que habría de trabajo remoto al realizado posteriormente desde oficina, es decir, que el empleador convendría cambiar de modalidad la ejecución de las funciones. Sin embargo, la mayoría coincidió que desconexión laboral estaba relacionado al cese del vínculo laboral, al despido por el incumplimiento de horas para la realización de las actividades.

Es decir que, al no haber cumplido las horas establecidas por el empleador, son despedidos. Lo que indica claramente que, aun cuando es un mínimo de personas que no tiene del todo claro lo que representa la desconexión laboral, llama la

atención, y hasta resulta preocupante que los empleadores no detallen estos conceptos que, tras su emergente existencia, llegaron para quedarse, como es el caso del trabajo remoto. Más aún con el tiempo que ha transcurrido desde su reconocimiento, a consecuencia de la emergencia sanitaria producto de la pandemia Covid-19, a inicios del año 2020.

En la pregunta 4 respecto a las herramientas usadas para el correcto desarrollo de funciones, los entrevistados coincidieron que el empleador solicita desde un equipo (laptop, computadora) con memoria de capacidad aceptable, procesador acorde al mercado actual, internet de preferencia conectado a cable red para evitar interrupciones de señal, teléfono móvil con aplicativos básicos e indispensables como la red de comunicación social whatsapp, telegram y salas de reunión masiva como es el caso de Google meet, team office, etc.

Muchos de ellos incluso usan aplicativos de verificación de identidad como Google authenticador, cada vez que acceden a las plataformas de gestión diaria. Con lo anterior se deja claro que la carga de información es alta, y muchas de las veces recibida de forma masiva sin opción a ser canalizada en su totalidad.

Respecto a la interrogante 5, la mayoría de los entrevistados concuerdan en que reciben mensajes de su empleador en chat masivos y personales cuando ya tienen horas desconectados de gestión, en algunos casos; el supervisor directo los ha llamado para cambiarles la hora o día de descanso por tener alguna alteración en la programación ya cuadrada. En otros casos mencionan que cuando han hecho caso omiso a la información recibida, al día siguiente han recibido llamada de atención de forma indirecta argumentando que ellos deben estar pendiente a cualquier comunicación que implique el puesto laboral, ya que el trabajo remoto tiene ciertos casos especiales que escapan de las manos y deben ser atendidos.

Aquí sale a relucir que el empleador en cierta forma coacciona al colaborador ya que al mencionar que el trabajo remoto tiene ciertas implicancias que deben ser atendidas de forma oportuna, lleva al colaborador a pensar que si no contesta entonces muestra falta de interés en el trabajo y por lo tanto disminuye la posibilidad de seguir siendo visto como candidato a renovación.

En la pregunta 6 cuando a los entrevistados se les formula si ellos consideran que se respeta el derecho fundamental en cuestión, la totalidad precisa que no se respeta el descanso, ya que, al ser interrumpido su horario de comida, su día de licencia, los minutos de permiso al baño; siguen recibiendo mensajes, llamadas, correos, entre otros. Que alteran su tiempo de relax, de poder conversar con la familia, dormir un poco en caso se pueda, atender sus propias redes sociales. Sin embargo, esto no es posible porque el empleador insiste en que por haber sido contratados para trabajo remoto, es indispensable que vean el mensaje, escuchen el audio en el momento que estos sean enviados, independientemente que estén conectados a gestión o no.

Lo que corrobora la falta de límites en la dirección del empleador, ya que está contraponiendo a lo estipulado en la constitución respecto al derecho fundamental y es evidente que este tipo de actos reprochables no están siendo materia de una correcta fiscalización para su merecida sanción por parte de SUNAFIL como ente regulador de estas conductas.

Al formular la pregunta 7 los entrevistados indican que muchos de sus problemas ligados al exceso de conexión laboral son de ámbito familiar, algunos mencionan que no tienen tiempo de calidad para sostener una comunicación fluida con los hijos, con la pareja, sin que el teléfono suene con mensaje del grupo de trabajo anunciando algún tipo de información. Esto guarda relación con la interrogante 8 ya que indican que tienen problemas visuales a raíz de trabajar con ese ritmo y bajo esas condiciones ligados a los dispositivos móviles las 24/7, el estrés es otro de los males que aqueja a los colaboradores, algunos indican que ya se acostumbraron a trabajar bajo estrés a causa de la presión laboral. Y no menos importante mencionan que hay un desgaste en las relaciones sociales ya que al estar todo el tiempo en el chat, han perdido el interés en conectarse con el mundo exterior.

La mayoría de entrevistados indican que siguen trabajando bajo estas condiciones por necesidad de tener con que solventar a sus familias, otros en cambio, decidieron priorizar su salud física y mental y optaron por buscar trabajo presencial y sienten que es mejor, tienen más libertad de tiempo porque al término de su horario no hay más comunicado que el que se indique en la oficina o centro de

trabajo. Y en el peor de los casos, ese contacto es nada invasivo en comparación al percibido en el trabajo remoto.

Respecto a la interrogante 9, algunos entrevistados indican que, si tienen conocimiento que la empresa fue sancionada por infringir la desconexión laboral en modalidad presencial, ya que en plena pandemia tenían laborando personal en horarios que superaban la jornada laboral de acuerdo a ley, y por lo cual recibieron sanción por parte de SUNAFIL, posterior a este hecho es que empezaron a contratar para realizar funciones de teleoperador desde casa y en muchos casos con herramientas prestadas por la empresa, ya conforme pasó el tiempo, era el trabajador que asumía el costo de sus equipos y pago del servicio de internet.

Finalmente, en la pregunta 10 la totalidad de los entrevistados indicaron que desde que fueron contratados a la fecha, no han sido informados respecto a políticas internas respecto a la desconexión laboral, ni cual sería el procedimiento que ellos como colaboradores podrían iniciar para informar de las malas prácticas por parte del empleador, a fin de que se preserve el derecho al descanso. Sólo reciben información respecto a la salud ocupacional respecto a ciertos ejercicios, hábitos y pausas activas en la posición, ambiente y herramientas de trabajo.

Lo que confirma que el D.U que regula la desconexión laboral aún sigue siendo deficiente y conlleva a tener en la incertidumbre los derechos de muchos colaboradores que en silencio son víctimas de la vulneración al derecho fundamental.

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Que la incidencia de la aplicación deficiente del derecho respecto a la desconexión digital en la modalidad del trabajo remoto, ejercido por los empleadores de entidades del sector privado en los call center origina perjuicio al trabajador que no tendría tiempo libre para desconectarse del estrés laboral. Asimismo, el derecho a la salud se ve afectada por largas horas de conectividad del trabajador, y afecta las relaciones interpersonales restándole el tiempo destinado a su familia.

**SEGUNDO:** Ante un mal uso de control respecto al poder de dirección terminada la jornada laboral, el único beneficiario es el empleador, ya que se vale de sus facultades para condicionar de manera indirecta al trabajador a que vea los mensajes y se sientan comprometidos a responder, esto como parte del compromiso con el trabajo. Beneficio que la misma norma propicia, al no prohibir la conectividad del empleador hacia el colaborador, aun cuando este se encuentra fuera de gestión.

**TERCERO:** Al no ser claro el proceso de aplicación que utiliza el empleador, en la ejecución del derecho sobre desconexión digital en el trabajo remoto, resulta deficiente debido a los vacíos legales como la no prohibición de la conectividad del empleador con su trabajador tras el término de su jornada laboral, lo cual, atenta contra la constitución de este derecho

**CUARTO:** La deficiente aplicación no garantiza ni salvaguarda los derechos laborales: como jornada laboral, descanso y salud, ante el empleador del sector privado, sino por el contrario contrapone derechos fundamentales y otorga un delimitado uso del poder de dirección del empleador.

**QUINTO:** La normativa sobre desconexión digital no señala un procedimiento a seguir por el trabajador para hacer valer su derecho en mención frente a excesos del empleador; sin embargo, la mayoría de los trabajadores remotos conocen que la entidad encargada de fiscalizar es Sunafil, más no conocen cual es el procedimiento a seguir. Este desconocimiento es perjudicial para el trabajador porque vulnera su derecho frente a su empleador ya que, si desconoce cómo proceder, la norma no podrá salvaguardar su derecho a la desconexión.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERO:** Se recomienda, que se implemente la normativa sobre desconexión digital, límites para el empleador respecto al máximo de horas extras que puede realizar el trabajador, asimismo, que ya no se considere como transitoria sólo por estar bajo modalidad de trabajo remoto por emergencia sanitaria, puesto que este derecho debe estar adecuadamente normado independientemente su modalidad.

**SEGUNDO:** Se recomienda, que, para minimizar los excesos en el poder de dirección del empleador respecto a la desconexión laboral se debe precisar en la normativa que el empleador se encuentre prohibido de enviar cualquier tipo de mensaje o comunicación de índole laboral a través de los TIC, hasta la próxima conexión del colaborador.

**TERCERO:** Se recomienda, que no exista ambigüedad y vacíos legales que desprotejan al trabajador en la ejecución de la norma respecto a la modalidad de trabajo remoto y se establezca el procedimiento a seguir por el trabajador ante la vulneración del derecho en mención.

**CUARTO:** Se recomienda, que para que la normativa sobre desconexión digital garantice el derecho al descanso se debería agregar a la normativa, que la responsabilidad sobre daños a la salud del trabajador, sea del empleador y así no se vulneren los derechos laborales.

**QUINTO:** Recomiendo, que para que el trabajador tenga la plena convicción que se protege el derecho al descanso y asimismo se sanciona al responsable de la vulneración del mismo. SUNAFIL debe implementar la fiscalización incluso de forma virtual, respecto a los mensajes, llamadas y correos en horarios desfasados de la conexión laboral.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alemán, F. (2017). "El derecho de desconexión digital: Una aproximación conceptual, crítica y contextualizadora al hilo de la Loi Travail N° 2016- 1088. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6040234>

Amorós, F. (2020). Derecho de los trabajadores a la desconexión digital: mail on holiday. Obtenido de: <https://revistaius.com/index.php/ius/article/view/636>

Artica, J. (2021). Estas son las multas para empresas que no respetan derechos de desconexión digital. Economía. Perú 21. Obtenido de: <https://dplnews.com/peru-estas-son-las-multas-para-empresas-que-no-respetan-derechos-de-desconexion-digital/>

Botton A. & de Empresa, L. (2020). EL PODER DISCIPLINARIO DEL EMPLEADOR DURANTE EL TRABAJO REMOTO. Obtenido de: <https://www.deleyes.pe/articulos/el-poder-disciplinario-del-empleador-durante-el-trabajo-remoto>

Cialti, H. (2017). El derecho a la desconexión en Francia: ¿más de lo que parece? Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6552301>

Comisión de Financiamiento de la Revista ADVOCATUS. (28 de mayo del 2021). ¿Cómo se aplica el derecho a la desconexión digital? En tiempos de COVID-19. AGNITIO. Obtenido de: <http://agnitio.pe/2021/05/28/como-se-aplica-el-derecho-a-la-desconexion-digital-en-tiempos-de-covid-19/>

Decreto de Urgencia N° 026-2020. [presidente de la Republica]. Establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (Covid-19) en el territorio nacional. 15 de marzo del 2020.

Delgado, Á. (2020). EL TRABAJO REMOTO EN EL PERÚ EN TIEMPOS DEL COVID-19. Revista Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Obtenido de: [https://www.congreso.gob.pe/Docs/biblioteca/images/alertabibliografica2022/delgado\\_de\\_la\\_matta.png](https://www.congreso.gob.pe/Docs/biblioteca/images/alertabibliografica2022/delgado_de_la_matta.png)

Denzin, K., & Lincoln, S. (2005). Introduction: The discipline and practice of qualitative research. In N.K. Denzin and Y.S. Lincoln (Eds.)

Diario el Peruano. (24 de marzo de 2020). MTPE dicta nuevas reglas para la implementación del trabajo remoto. [MTPE dicta nuevas reglas para la implementación del trabajo remoto \(elperuano.pe\)](#)

Durán, B. (2020). La desconexión digital. Obtenido de: [Noticias CIELO](#)

Estudio Ehecopar. Asociado a Baker & Mckenzie Internacional. (2020). Reglamentación del derecho a la desconexión digital. Obtenido de: [Reglamentación del derecho a la desconexión digital - Estudio Ehecopar](#)

Higinio Cáceda, G. Y. (2021) Las medidas de prevención de seguridad y salud y su incidencia en el trabajo remoto, durante la Pandemia, Covid-19, Miraflores, 2020

Goñi, J. (2017). "Nuevas tecnologías digitales, poderes empresariales y derechos de los trabajadores: análisis desde la perspectiva del Reglamento Europeo de Protección de Datos de 2016". Revista de Derecho Social. Obtenido de: <https://www.aadyss.org.ar/doctrina-internacional-y-comparada.php>

Gutiérrez, D. (2020). La desconexión digital de los trabajadores. Reflexiones a propósito de su calificación como derecho y su instrumentación. Obtenido: [La desconexión digital de los trabajadores. Reflexiones a propósito de su calificación como derecho y su instrumentación - Núm. 31, Abril 2020 - IDP. Revista de Internet, Derecho y Política - Libros y Revistas - VLEX 847026663](#)

Guzmán, C. (2021). Alcances de la desconexión digital en el Perú. Alerta Legal Laboral. Info Capital Humano. Obtenido de: [Alcances de la desconexión digital en el Perú | Recursos Humanos, el portal del Capital Humano | Guía empresas recursos humanos peru \(infocapitalhumano.pe\)](#)

Jiménez, C. (2021). Aspectos procesales a partir de la violación del derecho a la desconexión digital en Elías Mantero Abogados. (Ed.), Actualidad Laboral.

León, K. (2021). La inaplicación de la Desconexión Digital en el Trabajo Remoto, por los empleadores de entidades del sector privado, Lima 2021. Repositorio UCV FILIAL CHICLAYO.

Lopez, Y. (2018). "Afectación del derecho a la desconexión laboral por parte del empleador mediante el uso de las tecnologías de la comunicación en el ordenamiento jurídico peruano." Obtenido de: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2346>

López, J. (2021). Trabajo remoto y derecho a la desconexión digital ante el riesgo de la flexibilidad horaria. Estudios Latinoamericanos de Relaciones Laborales y Protección Social.

Megino, D. y Lanzadera, E. (2020). El derecho a la desconexión digital: delimitación y análisis: Aplicación práctica en la Administración Pública. Obtenido de. [Pertsonak eta Antolakunde Publikoak Kudeatzeko Euskal Aldizkaria = Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas](#)

Mejía, R. (2012) "La regulación del tiempo de trabajo", Iust et veritas, N° 45, Lima, diciembre. Obtenido de: [La regulación del tiempo de trabajo - Dialnet \(unirioja.es\)](#)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). Guía para la aplicación del trabajo remoto. Obtenido de: [Guía para la aplicación del trabajo remoto - Informes y publicaciones - Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - Gobierno del Perú \(www.gob.pe\)](#)

Molina, C. (2017). Jornada laboral y tecnologías de la info-comunicación: "desconexión digital", garantía del derecho al descanso. Universidad de Jaén, España. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6552395>

Naranjo, L. (2017). Vicisitudes del nuevo derecho a la desconexión digital. Un análisis desde la base del derecho laboral. Obtenido de: [Vicisitudes del nuevo derecho a la desconexión digital: Un análisis desde la base del derecho laboral - Dialnet \(unirioja.es\)](#)

Parédez, I. (04 de noviembre de 2020). El derecho a la desconexión digital. El Peruano. Extraído de: [El derecho a la desconexión digital \(elperuano.pe\)](#)

Ochoa, M. (2020). El impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Jornada de Trabajo en el Ecuador. Obtenido de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/34113>

- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 118-124. Obtenido de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S003474502005000100008&script=sci\\_abstract&lng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S003474502005000100008&script=sci_abstract&lng=es)
- Oszlak, O. (2020). Trabajo remoto: hacer de necesidad. Cuinap Argentina. Obtenido de: <http://repositorio.cedes.org/handle/123456789/4566>
- Pérez, A (2019). La desconexión digital en España ¿Un nuevo derecho laboral? Anuario jurídico y económico escurialense, Norteamérica, mar. 2019. Obtenido de: [La desconexión digital en España: ¿un nuevo derecho laboral? - Dialnet \(unirioja.es\)](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=780169)
- Purcalla, M. (2020). Seguridad, salud laboral y desconexión digital. Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=780169>
- Quilez, J. (2018). Conciliación laboral en el mundo de las TIC. Desconectando digitalmente. Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Obtenido de: [Revista General de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social](http://www.revistaderechodeltrabajo.es/)
- Requena, O. (2020). Derecho a la desconexión digital: un estudio de la negociación colectiva. Lex social. Obtenido de: [https://www.upo.es/revistas/index.php/lex\\_social/article/view/5076](https://www.upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/5076)
- Rivero, C., & Romero, T. (2020). Hacia una adecuada regulación del derecho a la desconexión digital en el Perú y la actuación de la inspección del trabajo. IUS: Revista de investigación de la Facultad de Derecho. Obtenido de: <https://doi.org/10.35383/ius-usat.v9i2.459>
- Rosenbaum, F. (2020). El “derecho” a la desconexión. Revista Iberoamericana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Repositorio PUCP. Obtenido de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/21794/21308>
- Rubio, M. (2012). Para conocer la Constitución de 1993, Lima, editorial PUCP, 2012 Obtenido de: [Universidad Andina del Cusco - Koha > Detalles para: Para conocer la constitución de 1993 / \(uandina.edu.pe\)](http://www.uandina.edu.pe/koha/revistas/Para%20conocer%20la%20constitucion%20de%201993/)

Sánchez, F. (2020). Relaciones laborales y derechos fundamentales en la era digital. Una visión desde el Derecho italiano. Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social. Obtenido de: [Relaciones laborales y derechos fundamentales en la era digital. Una visión desde el Derecho italiano - Dialnet \(unirioja.es\)](#)

Távora, M. (2019) “El uso de las nuevas TIC y el derecho a la desconexión laboral: Un límite al poder de dirección.” Contenido de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1950>

Turkle, S. (2019). Desconexión digital. Unidad de conocimiento. Fundació factor humà.

TUO de la Ley 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral (Decreto Supremo 003-97-TR)

Vives, F. (2022). “La Facultad Directiva del empleador respecto al uso de las TIC frente a la desconexión laboral en los call center.” (Proyecto de tesis). UCV campus Chiclayo.

Zamora, S. (2019). Desconexión digital ¿novedad o anécdota.? Diario La Ley. Obtenido de: <https://diariolaley.laleynext.es/dll/2019/02/21/desconexion-digital-novedad-o-anecdota>

## ANEXO 01

### Matriz de categorización apriorística

CATEGORÍA DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUBCATEGORÍAS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	UNIDAD DE ANÁLISIS
Categoría 01: Desconexión Laboral	Refiere a la responsabilidad en conjunto del trabajador y el empleador, depende de la formación personal y la normativa dentro de la empresa. Este derecho debería ser instaurado y acompañado con medidas de sensibilización al uso de medios digitales. (Salanova, 2018)	<p>Derecho al disfrute del tiempo libre</p> <p>Trabajo remoto</p> <p>Jornada máxima de labores</p>	<p>Se toma el disfrute al derecho del tiempo libre, como “el momento feliz” mientras que el trabajo se convierte en una carga pesada, el tiempo libre vendría a ser un “sobrante” luego de cumplir con la jornada laboral.</p> <p>Es aquella prestación de servicio subordinado por el empleador, que realiza un trabajador desde su hogar mediante el uso de recursos informáticos y de telecomunicación.</p> <p>La jornada laboral permite al trabajador conocer con exactitud el tiempo de trabajo por el cual se encuentra a disposición de su empleador, haciendo posible que programe sus actividades sociales y familiares.</p>	<p>Doctrina extranjera (Acebedo, 2015)</p> <p>Normativa nacional (Constitución Política del Perú, Artículo 25)</p> <p>Doctrina nacional (Mintra, 2020)</p> <p>Doctrina nacional (Gonzales, 2012)</p>

<p>Categoría 02:</p> <p>Dirección del empleador</p>	<p>El poder de dirección guarda relación con la facultad que tiene el empleador para sancionar las acciones inadecuadas del trabajador en su centro de labores. (Botton, 2020)</p>	<p>Facultades del empleador</p>	<p>El empleador ejerce la previsión, control, organización y dirección de los recursos humanos y las herramientas de uso empresarial</p>	<p>Doctrina extranjera (Haro, 2005)</p>
<p>Categoría 03:</p> <p>Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)</p>	<p>Constituye la unión de redes telefónicas e internet como herramientas para afrontar circunstancias actuales, y genera mayor competitividad a largo plazo y mejor rendimiento en la producción en favor de la empresa. (Cano y Pita, 2018)</p>	<p>Ius variandi</p> <p>Derecho a la salud</p> <p>Esfera laboral, personal y familiar</p>	<p>El ius variandi es el poder o la potestad del empleador que le permite implantar unilateralmente cambios de mayor trascendencia en las condiciones que pactó en el contrato de trabajo.</p> <p>Actualmente existen riesgos que alteran la salud de los trabajadores, a causa del uso de las tecnologías, que deben ser materia de evaluación dentro del marco de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para la adecuada puesta en marcha de medidas preventivas.</p> <p>Hace referencia al entorno cercano y de vínculo primordial del ser humano. Esta esfera se ve afectada por las reuniones de zoom o por otra plataforma para coordinar trabajos, más aún con la virtualidad laboral</p>	<p>Doctrina extranjera (Fabregat, 2016)</p> <p>Doctrina extranjera (Talledo, 2021)</p> <p>Doctrina nacional (Chira y Távara, 2020)</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**ENTREVISTA**

**Teleoperador:**

**FECHA:**

Buenos días: Soy estudiante del Programa de Titulación para obtener el título de Abogado por la Universidad César Vallejo. Nos encontramos realizando una guía de preguntas para formalizar nuestro trabajo de investigación denominado: La Facultad Directiva del empleador respecto al uso de las TIC frente a la desconexión laboral en los call center.

Agradeceré a usted se sirva a contestar las preguntas planteadas con la mayor veracidad posible. Gracias por su amabilidad.

**Objetivo específico 1:** Analizar cuáles son los límites en el poder de dirección del empleador en la desconexión laboral respecto a las TIC.

**Objetivos específicos 2:** Analizar las consecuencias que afectan el derecho al descanso del trabajador con el uso desmedido de los medios informáticos.

**Objetivo específico 3:** Explicar la necesidad de establecer protocolos internos en las empresas para garantizar el respeto a la desconexión laboral en el uso de las TIC.

**Finalidad de la entrevista:** El presente instrumento tiene como fin encontrar la información respecto a la facultad de dirección del empleador respecto a la desconexión laboral en el uso de las TIC.



**Instrucciones:** A continuación, se le presenta una entrevista de 10 preguntas, con características abiertas a fin de que usted pueda describir dentro de su experiencia y conocimiento respecto a la desconexión laboral respecto al uso de las TIC.



**LA FACULTAD DIRECTIVA DEL EMPLEADOR RESPECTO AL USO DE LAS TIC FRENTE A LA DESCONEXIÓN LABORAL EN LOS CALL CENTER.**

1. En la prestación de servicios en modalidad trabajo remoto. ¿Cuál es su jornada laboral actual?

2. ¿Se respeta la jornada ordinaria de 8 horas diarias ó 48 horas semanales máximo?

3. ¿Qué entiende Ud. por el término “Desconexión laboral”?

4. Explique Ud. ¿Qué herramientas digitales utiliza para el correcto funcionamiento de su jornada laboral?



5. ¿Su empleador asigna actividades por correo, whatsapp, u otro medio digital, fuera de jornada laboral?

6. ¿Considera Ud. que se respeta el derecho fundamental al uso y disfrute del tiempo libre en su entidad laboral? ¿Por qué?

7. Explique Ud. ¿Qué consecuencias considera que acarrea el uso desmedido de tecnologías de la información y comunicación?

8. ¿En alguna oportunidad, se ha visto afecta su salud o relaciones personales por permanecer conectado más horas de lo que estipula su jornada laboral? ¿Qué medidas tomó?

9. ¿Tiene Ud. conocimiento si la entidad en la que labora, ha sido sancionada por SUNAFIL por no respetar la desconexión laboral?

10. ¿Su empleador, le explicó de la existencia de políticas internas que protegen la desconexión laboral respecto al uso desmedido de las tecnologías de información y comunicación?



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, YAIPEN TORRES JORGE JOSE, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "La Facultad Directiva del empleador respecto al uso de las TIC frente a la desconexión laboral en los call center.", cuyo autor es VIVES CORONADO FLOR DE MARIA ANGELICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 16 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
YAIPEN TORRES JORGE JOSE <b>DNI:</b> 42735937 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3414-0928	Firmado electrónicamente por: JYAIPENT el 19-11- 2022 11:05:45

Código documento Trilce: TRI - 0443090