



Teletrabajo: Una alternativa a la inclusión laboral de personas con discapacidad

Cristian Salazar C.

RESUMEN

Se muestra un panorama general sobre como el Teletrabajo (TT) puede ser un aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad. Los objetivos son determinar las principales competencias de las personas que deseen teletrabajar y que presenten algún grado de discapacidad e identificar los principales motivos de discriminación laboral con respecto a las personas con discapacidad. Para esto se presentan los resultados preliminares de la encuesta "El teletrabajo como aporte a la inclusión laboral de las personas con discapacidad y con formación profesional en Chile" y una discusión sobre como estos resultados pueden contribuir a la contratación de teletrabajadores con discapacidad. Se concluye que las iniciativas de TT orientadas a contratación de personas con discapacidad deben orientarse a satisfacer requerimientos empresariales y sociales con el apoyo de la comunidad en general.

Palabras Claves: Teletrabajo, Telework, Discapacidad, Inclusión laboral, Chile.

INTRODUCCIÓN

Históricamente, trabajar desde el hogar había tenido una connotación poco atractiva, pues se le asociaba a labores realizadas en condiciones bastante precarias y con muy bajas remuneraciones. Hacia finales del siglo XX esta percepción comenzó a cambiar, siendo en la actualidad una situación completamente distinta.

El Teletrabajo es una alternativa laboral que está incidiendo de La adopción de teletrabajadores en empresas se ha ido incorporando paulatinamente, éstas generalmente reasignan a sus trabajadores a puestos de TT, disminuyendo de esta forma las posibilidades de postular a un puesto de TT a personas ajenas a la organización. Existiendo en Chile una cantidad no despreciable de personas con discapacidad, llama la atención que las empresas no visualicen el potencial y talento que estas personas les pueden reportar, y aunque las competencias de los teletrabajadores con discapacidad se ajustan a los requerimientos de las empresas para contratar teletrabajadores, éstos no son tomados en cuenta, ya que para algunas organizaciones contratar a un discapacitado traería un sinnúmero de dificultades y de costos adicionales, sin vislumbrar que mediante el TT se puede ocupar esa mano de obra que está dispuesta a entregar lo mejor de sí a cambio de una oportunidad.

Aunque la literatura no menciona en forma cuantitativa el beneficio que tendría el Teletrabajo para personas con discapacidad, algunos autores señalan que esta modalidad permitiría que personas que no son capaces de tener acceso a edificios, ni libre acceso a diferentes sectores de la comunidad serían los más beneficiados con este tipo de iniciativa, pudiendo teletrabajar desde el hogar, y gracias a ello se podrían insertar laboralmente personas con discapacidad, brindándoles una real oportunidad de desarrollo y de integración.

CONCEPTO DE TELETRABAJO Y DISCAPACIDAD

Hoy en día una persona puede realizar distintos trabajos, en diferentes empresas y en cualquier lugar del mundo, sin importar la ubicación geográfica donde se encuentre, utilizando diversas tecnologías de información y comunicación (TIC's), herramientas de



automatización de oficina e Internet para realizar sus actividades, surgiendo una nueva forma de organización del trabajo que genera oportunidades adicionales en materia de flexibilidad y de equilibrio entre la vida laboral y la vida privada, algunos autores llaman a esta modalidad Teletrabajo.

Estamos presenciando un cambio en la naturaleza de los trabajos que aparecen en el mercado. Los trabajos en los que se requiere la fuerza muscular están desapareciendo; los empleos en los que se requiere habilidad manual o mental están aumentando.

La sociedad laboral está siendo afectada por varios fenómenos, siendo importantes el del envejecimiento demográfico en el mercado del trabajo debido a la caída de las tasas de natalidad que mientras va aumentando la esperanza de vida se va acortando el período de permanencia en el mundo laboral, el de la feminización de la sociedad, donde las mujeres al igual que los hombres están accediendo a importantes funciones, el de la cesantía ilustrada donde una alta tasa de jóvenes egresan con su título de las universidades o institutos y no encuentran trabajo y el de la flexibilización laboral, donde cada vez menos personas tienen acceso a un contrato de trabajo, siendo sustituidos por nuevas categorías vinculantes, Part Time, Full time, Honorarios, contratistas y asesorías.

El Teletrabajo definido como la realización de cualquier trabajo a distancia, ya sea parcial o total, mediado por las TIC's, está tomando gran fuerza en la Sociedad de la Información y existen muchas asociaciones de Teletrabajadores en el mundo y empresas que solicitan servicios y reclutan a estos trabajadores a distancia, tales empresas son las denominadas empresas-red; en ellas la división del trabajo se fundamenta en la división del conocimiento: los puestos de trabajo se diseñan para que el factor humano sea parte activa de su actividad, lo que transforma las relaciones jerárquicas y sitúa la toma de decisiones en el puesto de trabajo. Las TIC's permiten el paso de la red de empresas a la empresa-red, superando de esta manera la concepción de la tecnología como un recurso e integrándola como un elemento central de la cultura empresarial, que se traslada a la estrategia, y por lo tanto, a la organización.

Manuel Castells, uno de los principales investigadores españoles sobre la Sociedad de la Información, afirma en su libro *El trabajo en la Sociedad del Conocimiento* que la nueva organización empresarial surgida del uso intensivo de las tecnologías digitales se estructura alrededor de cuatro piezas claves:

1. El trabajo simultáneo y un elevado grado de intercambio de información y de conocimiento.
2. La posibilidad de ganar escala sin incrementar peso.
3. La subcontratación de las actividades de menos valor añadido, que conduce a la conversión de costos fijos en costos variables.
4. Y por último, los cambios en la valoración económica y financiera de la actividad empresarial.

Las personas con discapacidad no pueden acceder a cualquier trabajo; por mas cualificadas que estén tienen menos posibilidades de ser contratados por las empresas, puesto que aún la mentalidad empresarial cree que contratar a una persona con discapacidad traería un sin fin de problemas y costos extras, sin detenerse a pensar que existe una alternativa al trabajo presencial que permite obtener altos índices de productividad. Esta alternativa se denomina



Teletrabajo y mediante ella se puede ocupar esa mano de obra que está dispuesta a dar lo mejor de sí a cambio de una oportunidad.

Para efectos de este documento se propone una definición propia que aúne los criterios previamente descritos: *“El Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo; que consiste en el desempeño de éste fuera del espacio habitual de trabajo, durante una parte importante de su horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo. Engloba una amplia gama de actividades y requiere el uso frecuente de TIC's para el contacto entre el trabajador y la empresa. Pudiendo ser realizado por cualquier persona independiente del género, edad y condición física”*. El Teletrabajo brinda la posibilidad de ingresar al campo laboral a personas con discapacidad, ya que estas personas poseen un alto grado de necesidad de logro y de competencias para teletrabajar que no están siendo tomadas en cuenta por las empresas. Según Harpaz (2002), se pueden separar los beneficios y desventajas del TT en tres niveles: Empresarial, Individual y Social y estos van a depender de la sociedad, del tipo de trabajo, del trabajador y sus competencias (Watson y Lighfoot, 2003). En general fomenta la economía con la creación de nuevas oportunidades de empleo (AT&T, 2002; Hesse y Grantham, 1991; Hill *et al.*, 1998; Lupton y Haynes, 2000; Kowalsky y Swanson, 2005; Salazar y Pacheco, 2006).

Tabla N°1 Beneficios TT

Nivel Empresarial	Nivel Individual	Nivel Social
Retiene a los buenos empleados	Proporciona un equilibrio entre vida familiar y trabajo	Reduce la congestión de tránsito
Reduce el ausentismo laboral por enfermedades	Reduce el stress laboral.	Favorece el desarrollo de zonas más aisladas.
Incrementa la productividad	Mejora la satisfacción laboral	Favorece la integración de la vida laboral hacia los sectores con problemáticas de desplazamiento
Mejora la imagen pública de la empresa por utilizar nuevos métodos de contratación	Reduce el tiempo de desplazamiento del empleado	Permite preparar programas para corregir el desequilibrio demográfico en regiones
Disminuye los costos de tiempo y transporte, al no tener que trasladarse al lugar de trabajo	Permite la integración de personas con discapacidad al mundo laboral	Fomenta la economía con la creación de nuevas oportunidades de empleo
Reduce los costos fijos de la empresa, como gastos de luz, agua, calefacción, mantenimiento de las oficinas, etc.	Entrega autonomía y flexibilidad	Permite el desarrollo de las PYMES
Entrega flexibilidad de trabajo a los empleados	Permite la elección de compañeros de trabajo	Aumenta la competitividad por el fomento de la cultura y uso de las neotecnologías
Mejora las oportunidades de selección de personal	Permite un buen ambiente de trabajo	
Da la posibilidad de implementar un sistema de control por objetivos	Reduce las distracciones laborales	
Cumplimiento de la legislación medioambiental, en los casos que dicha regulación exista)	Mayor libertad en temas personales menores como el vestuario y las relaciones interpersonales con compañeros de trabajo	
Menor incidencia de situaciones extremas, como huelgas de transporte o catástrofes climáticas	Aumenta las posibilidades de trabajo, realizando la misma labor para diferentes empresas	
Focaliza la gestión del negocio principal de las empresas	Proporciona un constante aprendizaje sobre tecnologías de información y procesamiento de datos	
Integra a la PYMES, permitiéndoles contratar fuerza laboral sin tener demasiada infraestructura	Posibilidad de tener contratos flexibles con varias organizaciones	
	Disminuye los roces entre personas producto de la convivencia diaria	

Fuente: Elaboración propia

A pesar de los beneficios que se puedan lograr por medio de la implementación de los programas de TT, el número de éstos no ha incrementado notablemente (Wells 2001), debido a que variadas investigaciones han revelado resistencias al TT debido a factores, como la



percepción de que el trabajo en equipo podría sufrir como resultado la disminución en la habilidad de los teletrabajadores para sociabilizar con otros empleados (Becker *et al.* 1994), preocupaciones en la seguridad laboral en caso de algún accidente (Henderson 1995; Lupton y Haynes 2000) y falta de anchos de banda suficientes que permitan una conectividad más rápida (AT&T 2002).

Tabla N°2 Desventajas TT

Nivel Empresarial	Nivel Individual	Nivel Social
Pérdida de control sobre los empleados	Aumento en las horas de trabajo. Se incrementan las horas laborales por día	Reducción de la demanda por el centro de la ciudad, el Teletrabajo no necesita de oficinas, ni estacionamientos para clientes en lugares estratégicos de la ciudad
Al inicio, los costos de implementación del Teletrabajo son altos	No existe el contacto directo con compañeros de trabajo, lo que puede provocar depresión por aislamiento	
Pérdida de información sobre la seguridad laboral	Se pierde la influencia de los supervisores en los empleados	
	Se crean conflictos entre familia y el empleado, por no considerar el trabajo a distancia como un puesto seguro y bien remunerado	

Fuente: *Elaboración propia*

Si bien el TT aporta múltiples ventajas, las personas con discapacidad que deseen incorporarse a este tipo de empleo deberán lidiar con conflictos familiares ya que por desconocimiento de la modalidad no se considera el trabajo a distancia como un puesto seguro, además tiene algunos efectos negativos en la calidad de vida por el incremento de horas extras de trabajo, reducción en los ejercicios físicos y disminución en la interacción social provocando en algunos casos situaciones desmotivantes, pudiendo, incluso, inducir a algún tipo de depresión reactiva. (Henderson, 1995; Lupton y Haynes, 2000; Salazar, 2007).

Según el ENDISC-CIF (2004), el concepto de discapacitado ha variado bastante dentro de la última década ya que el eje para definirlo ha sufrido fuertes modificaciones. Si bien antes podía hablarse de discapacidad respecto a las condiciones biológicas de las personas, desde hace un tiempo el contenido semántico ha girado hacia la interacción de las características de las personas con el entorno y el contexto social. El ENDISC-CIF (2004) ha definido tres niveles de discapacidad: Leve, Moderada y Severa. Leve, en la cual la persona es independiente, no requiere apoyo de terceros y puede superar barreras del entorno, Moderada en donde presenta una disminución o imposibilidad importante de su capacidad para realizar las actividades de la vida diaria y supera con dificultad sólo algunas barreras del entorno, y Severa donde ve gravemente disminuida la realización de las actividades cotidianas, requiriendo el apoyo o cuidado de una persona y no logra superar las barreras del entorno. En Chile, según el mismo estudio, el 13% de la población vive con discapacidad, lo que deja un amplio margen de chilenos que tienen dificultades para acceder al mercado laboral y donde el TT se presenta como una alternativa de acceso laboral.

Con las acepciones que entrega el TT las personas con discapacidad obtienen una real oportunidad para desarrollarse laboralmente, ya que se adapta a sus limitaciones y necesidades al evitar los desplazamientos, siempre y cuando estén capacitadas para utilizar TIC's que permitan el TT (Salazar, 2007).

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Los objetivos de este estudio consisten en: Determinar las principales competencias de las personas que deseen teletrabajar y que posean algún tipo de discapacidad; identificar los



principales motivos de discriminación laboral con respecto a las personas con discapacidad y contrastar las competencias para teletrabajar que requieren las organizaciones con las que las personas que responden la encuesta dicen poseer.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se incorporan resultados preliminares de la encuesta "El Teletrabajo como Aporte a la Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad y con Formación Profesional en Chile", dirigida a personas mayores de 20 años y que posean algún tipo de discapacidad (física, visual, auditiva o multidéficit en los niveles moderada, leve o severa). La encuesta de elaboración propia, se está aplicando desde diciembre de 2006 en el Instituto de Administración de la Universidad Austral de Chile. Para desarrollar la discusión de los resultados, se procedió a buscar documentos relacionados a través de la plataforma de papers de administración EMERALD.

La encuesta permite: contar con una aproximación sobre la realidad del TT y la discapacidad en el grupo encuestado; Medir y evaluar diversos aspectos y dimensiones con respecto al grado de conocimiento de la modalidad del TT; La opinión respecto a la contribución del mismo como herramienta para la incorporación en el mundo laboral y las competencias de las personas con discapacidad para poder llegar a ser teletrabajadores. Para la pesquisa de las personas que cumplen con los criterios se ha publicado la encuesta en diferentes medios escritos y on-line, los interesados en contestar la encuesta pudieron acceder a ésta a través de la dirección: <http://www.uach.cl/centro/informático/teletrabajo.php>.

Los datos a marzo de 2007 fueron tabulados mediante la planilla de cálculo Microsoft® Excel 2003 y SPSS™ v.13.0. En el caso de las preguntas de selección múltiple donde se aceptaban respuestas múltiples, los porcentajes de cada pregunta fueron estandarizados al 100% (porcentaje que corresponde al área que describen) para relativizar éstas de acuerdo a su grado de importancia dentro del área que describen y facilitar así su interpretación.

RESULTADOS

Con el objeto de ordenar los resultados, éstos se han divididos en 5 áreas que corresponden a los objetivos de la encuesta.

1. Antecedentes personales

La composición etaria de la población en estudio, posee en general menos de 40 años (69%), las personas mayores a este rango abarcan aproximadamente el 30%, de esta forma, el panorama de las personas con discapacidad evaluadas son en su mayoría jóvenes en edad productiva. Es interesante observar que casi el 57% de la población encuestada no ha terminado sus estudios superiores (Centros de Formación Técnica, Institutos Profesionales o Universitarios) y que un 28% corresponde a personas con estudios universitarios completos.

En cuanto al nivel de ingresos, estos están muy relacionados con el nivel educacional de los encuestados y de las ocupaciones o profesiones que estos declaran. La mayor parte de las personas percibe ingresos inferiores a US\$285 y corresponden a administrativos y estudiantes, seguido de un 24% con ingresos menores que US\$570 asociados a profesionales y técnicos. Destaca un no despreciable número de personas con ingresos superiores a este último tramo, los cuales se asocian a trabajos de ingeniería e informática.

Al observar los niveles de discapacidad de las personas encuestadas, resulta interesante notar que la mayor parte de éstos posee discapacidad física, entre los cuales el 48% corresponde al nivel leve y el 44% a severo. Por tanto el 92% de las personas que contestaron la encuesta poseen dificultades para desplazarse a un supuesto lugar de trabajo. En el caso de los que poseen discapacidad visual, el 80% corresponde a nivel severo. La discapacidad auditiva aparece de manera marginal con valores muy bajos.

2. Relación del encuestado con el TT

El 49% de los encuestados considera que ha realizado trabajos que se pueden asociar con TT, siendo el trabajo realizado desde el hogar el de mayor frecuencia (38%), seguido del teletrabajo móvil (23%), Call Center (21%) y centros de recursos compartidos (17%).

De las personas que no han teletrabajado, los que consideran que el TT aísla más a las personas con discapacidad alcanzan un 21%, igual magnitud que los que dicen no poseer las herramientas tecnológicas adecuadas para teletrabajar, además de un 18% de aquellos que piensan que no se crea un adecuado clima organizacional.

Llama la atención el 39% de personas que declaran no saber de la existencia del teletrabajo, cifra bastante alta, considerando que la forma de contestar la encuesta haya sido on-line.

3. Conocimiento del encuestado sobre teletrabajo y sus beneficios en la inclusión social

Teniendo en cuenta que el 96% cree que el teletrabajo contribuye siempre o casi siempre a que la comunicación organizacional sea más participativa, existen diferentes opiniones sobre los beneficios que puede aportar. Los resultados muestran que la gran mayoría opina que el teletrabajo incluye o integra a personas con discapacidad al mundo laboral. Las distintas opiniones en términos de su importancia relativa, pueden observarse en la tabla N°3.

Tabla N°3. Opinión sobre la contribución del TT respecto a la Inclusión

Variables	%	% Ajustado
Disminuir el ausentismo laboral	53%	13,6%
Disminuir la Rotación Excesiva	33%	8,5%
Aumentar la Independencia y Autonomía	76%	19,7%
Incluir o Integrar a Personas con Discapacidad al mundo Laboral	82%	21,1%
Privar a los trabajadores del Clima Organizacional	20%	5,2%
Privar a los trabajadores del Sentido de Pertenencia a la organización	24%	6,1%
Aumentar el asistencialismo en vez de la Inclusión	35%	8,9%
Intercomunicación organizacional entre las personas con discapacidad y las demás personas	65%	16,9%

Fuente: Elaboración Propia

Un 12% considera que el TT no incluye a las personas con discapacidad como la suya al mundo laboral y un 4% considera que el TT es una modalidad que no permite la inclusión de las personas con discapacidad.

4. Sobre las competencias para teletrabajar

La mayoría de las personas que respondieron la encuesta dicen contar con competencias para teletrabajar. Las principales tienen relación con los ámbitos del ser, saber hacer y saber comunicar. Sobre competencias técnicas sobresale la utilización de internet y programas básicos. En las competencias personales, sobresale la capacidad de autocrítica y el interés por aprender a utilizar nuevas tecnologías. En las competencias profesionales destaca la capacidad de poseer ética, honradez y confidencialidad y la capacidad de mantener el equilibrio personal



y la autoestima. Finalmente en las competencias comunicacionales destaca tener capacidades comunicativas y saberse comunicar con mensajes claros y concisos. La totalidad de las competencias pueden observarse en la Tabla N°4.

Tabla N°4. Competencias de las personas con discapacidad frente al teletrabajo

Amb.	Competencias	Pregunta	%	% Ajustado
Ambito del Saber	Competencias Técnicas	Saber navegar por Internet, usar el e-mail, utilizar una Intranet	89%	20,8%
		Saber usar programas básicos Computacionales	89%	20,7%
		Comunicarse por videoconferencia	53%	12,4%
		Utilización del Chat	73%	17,0%
		Tener una buena expresión escrita	87%	20,3%
	Saber idiomas, en especial Inglés	38%	8,9%	
	Competencias Personales	Interés por aprender a utilizar las nuevas tecnologías	87%	17,6%
		Tener capacidad para aprender solo	84%	17,0%
		Saber crear cosas nuevas mediante trabajo personal	76%	15,4%
		Mantener el contacto profesional con los colegas	84%	17,0%
Ser autocrítico con el propio trabajo		89%	18,0%	
Utilizar el apoyo de las instituciones dirigidos al teletrabajador	75%	15,2%		
Ambito del Saber Hacer	Competencias Profesionales	Hábitos laborales	82%	12,6%
		Capacidad de administrar el tiempo en casa	78%	12,0%
		Elevada necesidad de logro	78%	12,0%
		Responsabilidad y autonomía	85%	13,0%
		Resolver problemas sencillos en relación a las nuevas tecnologías	84%	12,9%
		Mantener el equilibrio personal y la autoestima	85%	13,0%
		Ética, honradez y confidencialidad	89%	13,7%
Importancia de la prevención de riesgos laborales	71%	10,9%		
Ambito del Saber Comunicar-transferir	Competencias Comunicacionales	Transferir conocimientos a situaciones nuevas	76%	11,5%
		Saberse comunicar con mensajes claros y concisos	84%	12,7%
		Saber vender resultados	65%	9,9%
		Ofrecerse personalmente como profesional (teletrabajador autónomo)	60%	9,1%
		Mantener las relaciones pese a trabajar sólo	76%	11,5%
		Negociar trabajos, precios, objetivos, condiciones	60%	9,1%
		Gestionar un ambiente de trabajo saludable, sin estrés	80%	12,1%
		Tener capacidades comunicativas	85%	12,9%
Realizar actividades socializadoras	73%	11,1%		

Fuente: Elaboración Propia

Se han obtenido datos que muestran el grado de utilización de *hardware* y *software* que permiten teletrabajar. El conocimiento de éstos, como se puede apreciar en la tabla N°5, es muy bajo, por ejemplo, el uso de Lector *Scanner* es el *hardware* que más conocimiento en su utilización posee y en el caso de software, la situación no mejora mucho más, siendo el uso de lectores de pantalla los que más difundidos están en su utilización entre las personas encuestadas.

Tabla N°5. Conocimiento de tipos de *Hw.* y *Sw.*

Tipos de Hardware			Tipos de Software		
	%	% Ajustado		%	% Ajustado
Notetakers	13%	16%	Lectores de pantalla	22%	33%
Dispositivos Braille	5%	6%	Magnificadores de pantalla	11%	16%
Braille Embosser (Impresora de relieve Braille)	7%	9%	Browsers adaptados	9%	13%
Lector Scanner	42%	53%	Herramientas de autor	16%	24%
Hardware para discapacidad física.	13%	16%	Software para Discapacidad Física	9%	13%

Fuente: Elaboración Propia

5. Relación del TT con la discriminación laboral

Sobre discriminación laboral, un 82% de los encuestados considera que existe discriminación laboral en Chile con respecto a las personas con discapacidad. Teniendo la posibilidad de responder varias opciones los principales motivos de discriminación laboral (Ver tabla N°6) son: la falta de responsabilidad social empresarial y la falta de políticas públicas. Considerando esto, resulta interesante que ante la pregunta ¿Estaría dispuesto a teletrabajar? el 87% de los encuestados respondieran afirmativamente.

Tabla N°6. Motivos de Discriminación laboral

Motivos de discriminación laboral	%	% Ajustado
Prejuicios Personales	58%	15,7%
Educación Familiar	42%	11,3%
Falta de Políticas Públicas	62%	16,7%
Cultura que no acepta las diferencias	73%	19,6%
Indiferencia de las Personas	58%	15,7%
Falta de Responsabilidad Social Empresarial	78%	21,1%

Fuente: *Elaboración Propia*

DISCUSIÓN

Se destaca entre las múltiples ventajas que ofrece el TT la opción que brinda a personas con discapacidad y restricciones graves de movilidad tener un acceso al mundo laboral, generando nuevas formas de empleo y mejores expectativas de calidad de vida, pero si existen tantas ventajas ¿qué sucede en el mundo empresarial que no se está considerando el TT como una opción clara para contratar talento humano independiente de su condición física? Claramente, como afirman Salazar y Pacheco (2006) es necesario un cambio de mentalidad, de cultura organizacional y de estilos de control y supervisión basados en la confianza y con metas de productividad distintas a las tradicionales; considerando esta modalidad no solamente como una opción para disminuir ciertos costos, aumentar la productividad individual y mejorar los resultados empresariales, sino también como una acción concreta de las empresas y del gobierno para mitigar las precarias condiciones de trabajo y de oportunidades con las que deben lidiar las personas con discapacidad, creándose políticas sociales sobre inclusión laboral y responsabilidad social empresarial que relacionen el TT y potencien el talento humano sin discriminaciones. Salazar y Pacheco (2006) destacan en su estudio que el reclutamiento de teletrabajadores generalmente se realiza mediante reasignación de trabajadores al teletrabajo, disminuyendo de esta manera las alternativas de postular a un puesto de TT para personas ajenas a la organización.

Para Jurado (2005), la incorporación de las personas con discapacidad al mundo del empleo plantea la relevancia de tres factores: aquellos vinculados con “la adaptación de los contextos, la utilización de tecnologías adaptadas y la formación previa a la incorporación al mundo del trabajo”. De esto se puede inferir la necesidad de planteamientos y políticas eficaces para generar una transición desde la situación actual a un estado de integración total, puesto que las personas con discapacidad están sometidas, más que otras, a los estigmas sociales y a la atención institucional. O’Reilly (2003) plantea que “Las personas discapacitadas tienen 6 veces más posibilidades de estar sin trabajo y sin beneficios que las personas sin discapacidades” y la Endisc-Cif (2004) muestra que 1 de cada 3 personas con discapacidad leve realiza trabajo remunerado, 1 de cada 4 personas con discapacidad moderada realiza trabajo remunerado y sólo 1 de cada 8 personas con discapacidad severa realiza algún tipo de trabajo remunerado. Si el TT otorga innumerables beneficios ¿Porqué no existen políticas claras relacionadas con la estabilidad laboral, la salud y la seguridad social? ¿Cuáles deberían ser los canales comunicacionales que se deben fortalecer para que esta modalidad sea utilizada por las empresas para contratar talento humano? ¿Porqué las personas con discapacidad sienten que independientemente de teletrabajar o no seguirán siendo discriminadas? Ciertamente es difícil responder estas interrogantes, pero definitivamente para poder comenzar a entender el problema será necesario fortalecer las políticas públicas, mejorar los niveles de capacitación y de acceso a educación profesional y trabajar fuertemente en cambiar la mentalidad de quienes son responsables de la contratación de personal. Para



estos últimos se propone como propuesta de selección de teletrabajadores dar mayor valor a las competencias que al aspecto físico y considerar que si el individuo cuenta con la capacidad de mantener el equilibrio personal y la autoestima, tiene buenos hábitos laborales y capacidades comunicativas, perfectamente puede ser un buen teletrabajador. De esta forma se relacionan las competencias que los empleadores dicen buscar en un teletrabajador y las competencias que dicen poseer las personas con discapacidad.

Según Hesse (1995), el TT puede ser utilizado como instrumento para romper las barreras del entorno que impiden la inserción laboral de quienes viven con un tipo de discapacidad y plantea que los teletrabajadores discapacitados deberían encontrar un equilibrio entre su vida familiar y su vida laboral dentro de un mismo espacio físico. En efecto, si existiese una política flexible que logre un balance entre ambas áreas, podrían mejorar los beneficios hacia estos empleados. Sería necesario en estos casos que las empresas en conjunto con el gobierno inviertan en acomodar las viviendas de estas personas para que puedan teletrabajar, dado los bajos ingresos monetarios con los que ellos viven, pero lamentablemente el estudio de Salazar y Pacheco (2006) muestra que las políticas de inversión asociadas al TT indican que sólo las inversiones en internet muestran una leve superioridad, debido probablemente a la comunicación que debe existir con la empresa, y la inversión en acomodamiento de la vivienda es prácticamente nula. De no existir conciencia sobre lo importante de habilitar un espacio de trabajo en el hogar para las personas con problemas de movilidad, esta modalidad por más ventajas que pueda reportar tanto para las empresas, los individuos y la sociedad, seguirá teniendo beneficios marginales para este grupo de personas y seguirá siendo desconocida por ellos.

Di Martino (2004), analiza la potencialidad del TT para estas personas, apuntando los aspectos negativos de crear proyectos de TT exclusivamente para ellos y que las actividades laborales para las personas con discapacidad se encuentran claramente sectorizadas. En esta línea, la integración que demandan las personas con discapacidad es la reivindicación del derecho igualitario a tener las oportunidades que la vida ofrece a todos los individuos, y a la vez, el derecho a una participación activa en la sociedad. "Una ciudadanía igualitaria significa más que el mero derecho a la protección: también conlleva la responsabilidad de la contrapartida. Las personas con discapacidad demandan tanto el derecho a participar como el derecho igualitario de contribuir" (Jiménez, 1999). Con estos hechos se está dando un cambio importante en la concepción de la discapacidad. Los planteamientos tradicionales, centrados en la asistencia y en la recuperación de las capacidades funcionales, se están sustituyendo por otros que destacan mucho más la identificación y la eliminación de los diversos obstáculos a la igualdad de oportunidades y a la plena participación de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida (Jiménez, 1999).

Al alero de la estructura organizacional moderna surgen distintas empresas (generalmente empresas de servicios subcontratados o de outsourcing) y nuevas actividades laborales con mayores grados de flexibilidad y libertad que exigen un recurso humano alfabetizado digitalmente o infoalfabetizado para satisfacer las necesidades que demandan estas organizaciones, que brindan oportunidades de trabajo a personas discapacitadas, dueñas de casa, jóvenes, mayores de edad, de diferentes razas, ubicaciones geográficas y etnias que tienen varios rasgos en común: multifuncionalidad, autonomía, eficacia, capacidad para realizar muchas tareas paralelamente, dinamismo, responsabilidad, honradez, tolerancia a la soledad, capacidad de aprendizaje continuo y actualización permanente, equilibrio personal, resistencia física, ambición y permanente adaptación al cambio; Desempeñando diversas



actividades de teleservicios como ventas y telemarketing, back office, comercio electrónico, revisión de e-mails y de sitios web, secretariado, digitación de documentos, consultoría, análisis e inteligencia, educación y formación, comunicaciones, integración de canales, estudios de mercado y opinión pública, traducción de textos, diseño web, entre muchas otras actividades teletrabajables. Lamentablemente frente a estas oportunidades aún no existe, en diferentes países, una clara legislación laboral que proteja a los e-empleados garantizándoles protección y seguridad social, subsidios por accidentes de trabajo, entre otras; sin ella cualquier iniciativa de una empresa por incorporar actividades teletrabajables se puede ver frustrada por la falta de un marco legal, y esta falencia puede resultar beneficiosa para algunas empresas sobre todo cuando quieren hacer reestructuraciones internas, donde el trabajador no tiene derechos ni a sindicalizarse, negociar, ni a recibir indemnizaciones.

CONCLUSIONES

Las personas con discapacidad no pueden acceder a cualquier trabajo; por más cualificados que estén tienen menos posibilidades de ser contratados por las empresas, puesto que aún la mentalidad empresarial cree que contratar a un discapacitado traería un sinnúmero de problemas y de costos extras, sin detenerse a pensar que mediante el TT se puede ocupar esa mano de obra que está dispuesta a entregar lo mejor de sí a cambio de una oportunidad.

Para que las iniciativas de contratación de teletrabajadores con discapacidad permitan insertar laboralmente a personas con discapacidad es necesario contar con el compromiso de las organizaciones y la comunidad en general, y estas iniciativas permitan integrar no solo lo laboral sino también lo social.

El Teletrabajo brinda la posibilidad de ingresar al campo laboral a personas con discapacidad, sobretodo a quienes tienen problemas de movilidad lo cual les impide entregar todo su potencial y talento humano en las organizaciones. Estas personas tienen una gran necesidad de logro, competencias necesarias y por sobretodo excelente disposición para enfrentar retos y desafíos que lamentablemente no están siendo consideradas por las empresas. El desconocimiento de esta modalidad de trabajo, la cultura organizacional y el estilo de control y supervisión basada en la desconfianza, no contribuyen a la adopción del TT.

Las políticas gubernamentales deben orientarse a proveer herramientas tecnológicas a personas que elijan trabajar de esta manera (madres solas, personas con discapacidad, entre otras) y construir programas de capacitación en TIC's pertinentes para ciertos tipos de discapacidades para desarrollar una oferta de capacitación continua y adecuada.

Es necesaria una evolución cultural que permita al trabajador administrar correctamente su tiempo de trabajo y su rendimiento, cambiando la mentalidad de cumplir un horario laboral por el logro de una meta, esto último puede convertirse en una de las principales barreras de superar, la cual en un comienzo, dará paso sólo a profesionales y personas con una preparación sobre la media, además falta un pronunciamiento claro y definitivo de las autoridades, sobre la clasificación del TT para un correcto cumplimiento de las disposiciones legales (Seguridad Social, S.I.I., tipo de empleo), lo cual se traduce en una barrera legal, que dificulta aún más la implementación por parte de las empresas.

Las empresas en Chile aún no ven las reales potencialidades que el TT les puede reportar, se recomienda establecer planes pilotos sobre teletrabajo y que éstos incluyan a personas con



discapacidad. Se plantea que a la hora de desarrollar una experiencia de TT, se ha de analizar y planificar una estrategia para que sea incorporado y percibido, de forma lenta y gradual por lo individuos que configuran la organización. Los trabajadores necesitan tiempo para ver los beneficios que puede aportar el TT y las implicaciones que conlleva aceptarlo.

Aunque la supervisión de los trabajadores en Chile parece ser paternalista, directa y autoritaria, sería importante evolucionar a una cultura organizacional que permita una supervisión basada en la responsabilidad y confianza para que el teletrabajo pueda ser utilizado en mayor cantidad de empresas, certificando a los teletrabajadores en políticas de confidencialidad y ética.

Uno de los principales elementos de teletrabajo es la ausencia o disminución de los desplazamientos de los teletrabajadores, por lo que personas discapacitadas con restricciones graves de movilidad podrían incorporarse al mundo del trabajo a través de esta modalidad, generando nuevas formas de empleo y mejores expectativas de ocupación para estas personas, ya sea contratando a teletrabajadores discapacitados o creando centros de teletrabajo especialmente acondicionados para que puedan realizar su actividad.

Referencias

1. **AT&T (2002)**. "ATyT reports on telework payoff". *Work and family newsbrief*, October, Work and Family Connection, Inc, Minnetonka, MN, p. 5.
2. **Di Martino V (2004)**. "Puesta en Marcha del Teletrabajo. El Teletrabajo en América Latina y El Caribe." Proyecto N° 102374 realizado con aportes de Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Canadá. Ginebra, Suiza.
3. **Endisc-Cif - Fondo Nacional de la Discapacidad - Fonadis (2005)**. "Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile. Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud". Ministerio de Planificación, República de Chile. Santiago, Chile.
4. **Harpaz I (2002)**. "Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society". *Work Study*. 51(2):74-80.
5. **Henderson L (1995)**. "Telecommuting: it's all in your head". *Midrange systems*. 8(9):14.
6. **Hesse B y Grantham CE (1991)**. "Electronically distributed work communities: implications for research on telework". *Electronic networking: research application and policy*. 1:4-17.
7. **Hesse BW (1995)**. Curb cuts in the virtual community: teleworking and person with disabilities. In proc. 28th annual Hawaii int. conf. on system sciences, pp. 418-425.
8. **Hill EJ, Miller BC, Weiner SP y Colihan J (1998)**. "Influences of the virtual office on aspects of work and work/life balance". *Personal psychology*. 51(3):667-683.
9. **Jiménez A (1999)**. La imagen social de la discapacidad. Ponencia en Jornadas sobre Discapacidad y Medios de Comunicación. Cuenca. Disponible en Internet: <http://usuarios.discapnet.es/AJimenez/imagen/imagen-social.htm> Consultado: Diciembre 2006.
10. **Jurado P (2005)**. "La Transición Hacia El Mundo Del Trabajo Para Las Personas Con Discapacidad. El papel de las tecnologías." Grupo CIFO Departamento de Pedagogía Aplicada. Universidad Autónoma de Barcelona-UAB-España.
11. **Kowalski KB y Swanson JA. (2005)**. "Critical success factors in developing teleworking programs". *Benchmarking: An International Journal*. 12(3):236-249.
12. **Lupton P y Haynes B (2000)**. "Teleworking – the perception-reality gap". *Facilities*. 18(7/8):323-327.
13. **O'Reilly A (2003)** "El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidades" *Documento de Trabajo N°14-S. Programa In Focus sobre Conocimientos Teóricos y Prácticos y Empleabilidad. Oficina Internacional del Trabajo*. Primera Edición. Ginebra, Suiza.
14. **Salazar C (1999)**. "El Teletrabajo". *Revista de Ingeniería en Informática*. Edición 4. Concepción, Chile. On line: <http://www.inf.udec.cl/revista/ed4>. Consultado: Mayo de 2007.
15. **Salazar C y Pacheco L (2006)**. "Situación Actual del Teletrabajo en la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de la Información". *Revista de Ingeniería en Informática*. Edición 13. Concepción, Chile. On line: <http://www.inf.udec.cl/revista/ed13>. Consultado: Mayo de 2007.
16. **Salazar C (2007)**. "EL Teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: Una gran carretera virtual por recorrer". *Revista Ciencia y Trabajo*. Edición N° 25.
17. **Watson I y Lightfoot DJ (2003)**. "Mobile working with Connexions". *Facilities*. 21(13/14):347-352.

Reseña Biográfica

Cristian Salazar Concha

-Dr (c) en Sociedad de la Información y el Conocimiento. Universidad Obertas de Cataluña
-Master en Tecnologías de la Sociedad de la Información. Escuela de Organización Industrial de Madrid.



-*Master en Sociedad de la Información y el Conocimiento. Universidad Obertas de Cataluña*

-*Licenciado en Ciencias de la Ingeniería Informática. Universidad del Bío-Bío.*

-*Ingeniero Civil en Informática. Universidad del Bío-Bío.*

Académico Instituto de Administración. Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile.

cristiansalazar@uach.cl

Teléfono +56-63+221479

Teléfono móvil: +56-98153332

Ha guiado diferentes tesis sobre teletrabajo en la Universidad Austral de Chile, además de realizar el estudio sobre Teletrabajo en la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información ACTI, patrocinado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social de Chile. Además ha realizado diferentes artículos sobre Teletrabajo enfocándose últimamente en el tema de la inclusión laboral de personas con discapacidad.