

# TELECAPACITADOS

Millones de personas con discapacidad que podrían brindar un gran aporte al desarrollo económico de la región, no encuentran posibilidades de trabajo en Latinoamérica y el Caribe.

Este libro ha buscado desenmascarar una realidad invisible y oculta de nuestras sociedades que hace a la exclusión y discriminación de este colectivo. Esta situación merece nuestra atención y nuestra reflexión.

Las nuevas tecnologías que dan lugar a la aparición del teletrabajo o trabajo a distancia, brindan oportunidades laborales poco exploradas para las personas con discapacidad.

Las TICs -Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- han cambiado el escenario del trabajo tradicional a nivel global, eliminando algunos factores de exclusión como las barreras urbanísticas, arquitectónicas, de transporte y la discapacidad en sí misma, que dejan de ser relevantes al momento de una contratación.

Esperamos que la investigación Telecapacitados, realizada a través del IDRC, contribuya a la definición de políticas públicas que permitan la construcción de una sociedad más justa e inclusiva que brinde oportunidades de trabajo para todos.

**Sonia A. Boiarov**  
Coordinadora General de Telecapacitados



TELECAPACITADOS



# TELECAPACITADOS

## Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad



Coordinadora General:  
**Sonia Boiarov**





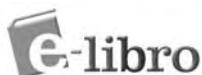


# **TELECAPACITADOS**

**Teletrabajo para la inclusión laboral  
de personas con discapacidad**



*Este libro también se encuentra disponible en su versión impresa «a pedido» (solicítelo a [produccion@e-libro.net](mailto:produccion@e-libro.net))*



- © Sonia Boiarov (Coordinadora General)  
Autores por país: Martín Balbinder (Argentina),  
Carlos Benavídez (Argentina), Alejandro Brissolese (Argentina),  
Paula Maciel (Argentina), Carlos Ezeiza Pohl (Argentina),  
Marina Riegner (Argentina), Ana Cristina Rozo (Argentina),  
Cristina Otálora (Brasil), Cristian Salazar (Chile),  
Cecilia Molano (Colombia), Maritza Melara (El Salvador),  
Patricia Brogna (México), Luis Miguel del Aguila Umeres (Perú),  
Amparo Arango Echeverri (República Dominicana),  
Alejandro Rodríguez Peombo (Uruguay).
- © El Cid Editor, *IaP impresión a pedido*.
- © e-libro.net  
Estados Unidos y Argentina, marzo de 2009.

ISBN 978-1-4135-5759-6    Telecapitados versión papel  
ISBN 978-1-4135-5761-9    Telecapitados versión digital

Hecho el depósito que marca la ley 11.723.  
Editado e impreso en la Argentina.

## **Coordinadora General**

Sonia Boiarov

## **Autores por país**

Martín Balbinder (Argentina).  
Carlos Benavídez (Argentina).  
Alejandro Brissolese (Argentina).  
Paula Maciel (Argentina).  
Carlos Ezeiza Pohl (Argentina).  
Marina Riegner (Argentina).  
Ana Cristina Rozo (Argentina).  
Cristina Otálora (Brasil).  
Cristian Salazar (Chile).  
Cecilia Molano (Colombia).  
Maritza Melara (El Salvador).  
Patricia Brogna (México).  
Luis Miguel del Aguila Umeres (Perú).  
Amparo Arango Echeverri (República Dominicana).  
Alejandro Rodríguez Peombo (Uruguay).

*“Telecapacitados. Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad”* fue una investigación realizada con fondos donados por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC), una corporación pública creada en 1970 por el Parlamento de Canadá. Su objetivo es buscar soluciones a los problemas sociales, económicos y ambientales de los países en vías de desarrollo, a través del financiamiento de investigaciones científicas en África, Asia, América Latina y el Caribe.

El IDRC invierte en conocimiento científico para contribuir en las áreas de: equidad social y económica, medioambiente y recursos naturales y tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo. Para ello, brinda apoyo financiero a los investigadores de diversas universidades, gobiernos y organizaciones sin fines de lucro.

La investigación Telecapacitados, que estuvo a cargo de la Comisión TIC (Teleservicios en la Sociedad de la Información y el Conocimiento) de Usuaría

(Asociación Argentina de Usuarios de la Informática y las Comunicaciones), abarcó 9 países de la región de Latinoamérica y el Caribe: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, México, Perú, República Dominicana y Uruguay.

El equipo de investigación estuvo conformado por:

**Directora General:** *Sonia Boiarov.*

**Investigadores:**

*Ana Cristina Rozo, Alejandro Brissolese, Carlos Ezeiza Pohl.*

**Asistente de Investigación:** *Marina Riegner.*

**Consultor:** *Carlos Benavídez.*

**Investigadores partners:**

- *Amparo Arango Echeverri (República Dominicana).*
- *Martín Balbinder (Argentina).*
- *Patricia Brogna (México).*
- *Luis Miguel del Aguila Umeres (Perú).*
- *Paula Maciel (Argentina).*
- *Maritza Melara (El Salvador).*
- *Cecilia Molano (Colombia).*
- *Cristina Otálora (Brasil).*
- *Alejandro Rodríguez Peombo (Uruguay).*
- *Cristian Salazar (Chile).*

Agradecemos a todas las personas, especialistas, instituciones, empresas y medios de difusión que colaboraron y brindaron bondadosa y desinteresadamente toda la información necesaria para que esta investigación sea una realidad.

REFERENCIAS:

IDRC: [www.idrc.ca](http://www.idrc.ca) (página de la Oficina Central, en inglés).

[www.idrc.ca/lacro](http://www.idrc.ca/lacro) (página de la Oficina Regional para ALC - Latinoamérica y el Caribe, en español).

Telecapacitados: [www.telecapacitados.tic.org.ar](http://www.telecapacitados.tic.org.ar).

Comisión TIC de Usuaría: [www.tic.org.ar](http://www.tic.org.ar).

Usuaría: [www.usuaría.org.ar](http://www.usuaría.org.ar).

## TELECAPACITADOS

*Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad* .....3

**Prólogo**.....13

**Introducción, problemática y objetivos**.....17

¿Qué es el teletrabajo? .....17

Población con discapacidad.....20

Países participantes y equipo de trabajo .....22

Resumen de los capítulos de este libro .....23

## CAPÍTULO I

*¿Cuántas son las personas con discapacidad*

*que podrían beneficiarse con el teletrabajo?*.....27

Introducción.....27

Datos macro básicos compilados .....28

Escenarios posibles. Potenciales teletrabajadores. ....32

Algunas consideraciones sobre el Capítulo I.....36

## CAPÍTULO II

*Teletrabajadores*.....39

La trayectoria laboral del teletrabajador .....41

Experiencia de las personas con discapacidad que teletrabajan .....44

Itinerarios formativos.....52

Evaluación de la experiencia de teletrabajar  
y recomendaciones de los teletrabajadores .....53

Algunas consideraciones sobre el Capítulo II.....57

Listado de teletrabajadores entrevistados.....59

**CAPÍTULO III**

<i>Contratantes</i> .....	61
Introducción y universo encuestado .....	61
¿Qué tipo de demanda laboral está contemplada para las personas con discapacidad? .....	63
Los tipos de trabajos contratados y posibles .....	63
¿Cómo fue el proceso de selección y contratación de las personas con discapacidad? .....	65
Características de las contrataciones .....	65
Preferencia de persona a contratar, según tipo de discapacidad .....	68
La contratación de teletrabajadores .....	68
¿Los teletrabajadores/as recibieron algún tipo de entrenamiento especial y/o tecnologías de apoyo? .....	69
Tecnologías y capacitación .....	69
¿Cómo se organizaron para teletrabajar y cómo resultó la experiencia? .....	70
La modalidad de teletrabajo implica una mezcla presencial-distancia .....	70
Seguimiento y organización de las tareas de los teletrabajadores .....	70
Lugares físicos y digitales accesibles .....	73
Acerca del juicio de valor de la contratación y sus resultados .....	74
Opiniones sobre el teletrabajo .....	76
Legislación y políticas públicas .....	77
Algunas consideraciones sobre el Capítulo III .....	79
Listado de organizaciones contratantes entrevistadas por país .....	81

**CAPÍTULO IV**

<i>Sector público</i> .....	83
¿Cuál es el papel del teletrabajo en el sector? .....	83
Programas y proyectos dedicados al teletrabajo .....	86
Inclusión laboral de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo .....	93
¿Cómo se incentiva o podría incentivarse la inclusión laboral de teletrabajadores con discapacidad en los sectores público y privado? .....	96
¿Qué recomendaciones de políticas públicas hacen los entrevistados? .....	98
Listado de instituciones del sector público entrevistadas .....	99

**CAPÍTULO V**

<i>Representantes de los trabajadores</i> .....	103
Introducción.....	103
¿Qué espacio ocupa actualmente el teletrabajo en las organizaciones gremiales/sindicales? Su impacto a futuro en las organizaciones.....	104
¿Qué facilidades y qué obstáculos encuentran para implementar esta modalidad laboral en la rama de actividad de cada organización?.....	109
Datos acerca de la existencia de afiliados con discapacidad .....	110
Algunas consideraciones sobre el Capítulo V.....	111
Listado de las organizaciones gremiales/sindicales entrevistadas.....	112

**CAPÍTULO VI**

<i>ONG</i> .....	115
Introducción.....	115
Descripción de la muestra consultada.....	115
Servicios brindados por las organizaciones.....	116
Práctica del teletrabajo y perspectivas a futuro .....	117
Ventajas y desventajas del teletrabajo .....	120
Promoción del teletrabajo para las personas con discapacidad .....	123
Legislación y políticas públicas .....	125
Listado de ONG entrevistadas.....	129

**CAPÍTULO VII**

<i>Consultoras de Recursos Humanos</i> .....	131
Descripción de la muestra.....	132
El teletrabajo en el mercado laboral .....	132
Teletrabajo y discapacidad.....	141
Listado de Consultoras de Recursos Humanos entrevistadas.....	149

**CAPÍTULO VIII**

<i>Análisis de la legislación</i> .....	151
Consideraciones preliminares .....	151
Marco normativo.....	151

Legislación sobre teletrabajo .....	154
Análisis y debate comparativo, conclusiones y recomendaciones finales.....	157

## CAPÍTULO IX

<i>Temas específicos</i> .....	169
--------------------------------	-----

Introducción.....	169
-------------------	-----

### **Primera Parte a:**

Preconceptos, prejuicios y estereotipos sobre el teletrabajo .....	170
--	-----

IDEA 1: Teletrabajar no es trabajar.....	171
--	-----

IDEA 2: El teletrabajo es solamente para personas que tienen reducida su movilidad. ....	171
---	-----

IDEA 3: El problema es el control. ....	173
---	-----

IDEA 4: El teletrabajo no necesita adecuaciones del puesto de trabajo. No hace falta resolver las barreras de accesibilidad. ....	174
---	-----

IDEA 5: El teletrabajo aísla. El teletrabajo invisibiliza .....	175
---	-----

IDEA 6: El teletrabajo es empleo precario o trabajo basura. ....	176
--	-----

### **Primera Parte b:**

Preconceptos, prejuicios y estereotipos sobre la discapacidad.....	178
--	-----

IDEA 1: Toda actividad que se haga con personas con discapacidad tiene como finalidad rehabilitar.....	178
---	-----

IDEA 2: Las personas con discapacidad trabajan más que las personas sin discapacidad. ....	178
---	-----

IDEA 3: Las personas con discapacidad son una población homogénea, sin diferencias entre individuos.....	179
---	-----

IDEA 4: Ser inclusivo implica no focalizarse en ningún grupo .....	179
--	-----

IDEA 5: No todas las personas tienen el mismo derecho al trabajo digno .....	180
---	-----

### **Segunda Parte:**

Teletrabajo y género.....	180
---------------------------	-----

### **Tercera Parte:**

Diseño universal .....	183
------------------------	-----

La accesibilidad y las TIC como principio de trabajo en la investigación Telecapacitados .....	184
---	-----

Relevamiento sobre los conocimientos de accesibilidad web que tienen los entrevistados.....	186
Desarrollos de tecnologías de apoyo en cada uno de los países .....	187
Ayudas para adquirir o importar tecnologías en los distintos países.....	190
Legislación sobre accesibilidad digital en Brasil, Chile, República Dominicana y Perú.....	192
 <b>CAPÍTULO X</b>	
<i>Reflexiones y recomendaciones generales y por país.....</i>	197
Reflexiones y recomendaciones generales .....	197
Sobre la calidad de la información estadística con la que contamos hoy .....	198
Sobre los escenarios .....	199
Sobre las TIC y los problemas de la gente .....	200
Sobre la falta de información en materia de teletrabajo.....	200
Sobre la corresponsabilidad de los actores sociales.....	201
Sobre la corresponsabilidad del Estado y las políticas públicas .....	202
Sobre el tema legal.....	203
Sobre el cambio cultural .....	204
Argentina.....	206
Brasil .....	210
Chile.....	215
Colombia.....	222
El Salvador.....	224
México.....	227
Perú .....	230
República Dominicana.....	237
Uruguay.....	241
 <b>Anexo metodológico de Telecapacitados.....</b>	245
Introducción.....	245
La definición del diseño metodológico.....	245
Presupuestos teóricos que orientaron esta investigación. La teoría fundamentada en datos (Grounded Theory) .....	246

Las fuentes de datos externas e internas de investigación.	
Criterios de estandarización.....	247
La conformación de equipos virtuales .....	248
<b>Agradecimientos</b> .....	251
Argentina.....	251
Brasil .....	252
Chile.....	252
Colombia.....	252
El Salvador.....	253
México.....	253
Perú .....	253
República Dominicana .....	253
Uruguay.....	253
<b>Bibliografía por autores</b> .....	256
<b>Artículos y sitios web consultados</b> .....	261
<b>Índice de términos</b> .....	269

Este libro es el producto del trabajo conjunto de muchas personas que aportaron directa o indirectamente sus conocimientos, experiencias, prácticas y vivencias. También es el resultado de un equipo de investigación que trabajó durante más de un año en recabar y analizar informaciones sobre la situación de los discapacitados en América Latina y el Caribe, y su relación con el trabajo en general y con el teletrabajo en particular. Esta tarea no fue fácil ni completa, ya que el equipo debió recurrir a datos estadísticos provenientes de distintas fuentes (censos de población, encuestas sobre discapacidad) que en algunos casos eran inexactos o hasta inexistentes. Sin embargo, el objetivo era relevar una situación sobre la discapacidad y su mundo laboral para plantear el problema y analizar posibles alternativas o abordajes en un estudio a futuro con mayor profundidad.

De acuerdo con los datos obtenidos de los nueve países seleccionados para esta investigación, son aproximadamente 36 millones las personas con discapacidad. Si bien la cifra no es exacta, nos da una idea de cuánto mayor debe ser el número de ellas, ya que se calcula que un 10% de la población global presenta diferentes discapacidades.

El origen de esta investigación se encuentra en la necesidad de conocer con más integridad el mundo de las personas con discapacidad. Sus características, capacidades y percepciones. Sus barreras y oportunidades para acceder al conocimiento necesario para poder insertarse en un trabajo. Una vez conocida parcialmente la situación, la pregunta siguiente fue si se están aprovechando las oportunidades que el teletrabajo ofrece para este núcleo de personas en particular. ¿Cuáles son las posibilidades que el mundo digital les ofrece? ¿Cuáles son las opciones que hasta el momento han tenido? ¿Cuál es el universo que se les abre al contar con capacitaciones específicas para poder teletrabajar?

Repetir en esta instancia la investigación presentada más adelante no tiene mayor sentido, pero sí es importante conocer cómo se llegó a los resultados y el esfuerzo demandado.

El equipo de trabajo contó con un núcleo básico de investigadores y de consultores especialistas en asuntos legales y laborales, así como metodológicos y de trabajo colaborativo. A su vez, se establecieron contactos con recursos humanos nacionales en cada país, fundamentales para la pesquisa. Se destaca de este grupo la constancia y rigurosidad con que trabajaron, la tenacidad con que enfrentaron cada una de las dificultades que se presentaron durante el camino. El objetivo estaba claro. La investigación era el cometido.

Para ello fue necesario crear equipos virtuales donde la complementariedad de habilidades y conocimientos debieron ser tomados en cuenta. Asimismo, el equipo incluyó personas con discapacidad, lo que significó introducir en el uso de tecnologías nuevas y apropiadas a las personas que lo integraban. Tecnologías que no siempre estaban al alcance inmediato ni respondían a las demandas de los diferentes integrantes del equipo. Fue entonces necesario conocer a fondo las herramientas tecnológicas útiles para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, por lo que ellos mismos se enfrentaron a la necesidad de teletrabajar. De esta forma, cada uno de ellos fue integrante, usuario y evaluador de las herramientas experimentadas. La seriedad y entrega de ellos facilitaron la recopilación de datos para completar el trabajo de investigación.

Por otro lado, hubo un trabajo intencional para crear conciencia sobre el problema de la investigación. ¿Qué se conoce realmente sobre las personas con discapacidad en nuestra región y cuáles son sus oportunidades de empleo decente? Muy poco hasta el momento. Para ello, el equipo realizó una serie de encuentros presenciales en cada uno de los países participantes prestando especial atención a los invitados. La intención fue convocar a todos los sectores que de una u otra manera se relacionaban con la temática: desde los investigadores colaboradores, incluyendo además representantes de Ministerios de Trabajo, de Desarrollo Social y de Telecomunicaciones, representantes de organizaciones de apoyo a los discapacitados, organizaciones de la sociedad civil, representantes de los trabajadores y de las empresas, pero sobre todo con las propias personas con discapacidad y sus familiares. Estos encuentros seguidos por un espacio de preguntas y respuestas permitieron recoger de primera mano opiniones, comentarios, sugerencias e inquietudes de los participantes.

¿Qué resultados tangibles se han obtenido hasta el momento? En primer lugar un cúmulo de conocimientos, datos e informaciones que no se conocían; una serie de preguntas nuevas que se supone deben impulsar nuevas

investigaciones relacionadas con esta misma temática, una serie de manifestaciones de apoyo y movilización en torno a la búsqueda de soluciones para que las personas con discapacidad puedan usar el teletrabajo como medio de inserción laboral, y como corolario, lograr que con base en los resultados de esta y otra investigación anterior se comenzara un trabajo de análisis de legislaciones de la región, pues muchas de ellas muestran grandes vacíos para la satisfacción acertada de una inserción laboral de las personas con discapacidad. Sin embargo, que algunos países como Colombia aprobaran en julio de 2008 la Ley de Teletrabajo sienta un importante antecedente en cuanto al reconocimiento de esta modalidad laboral.

Por último, es significativo destacar un capítulo que intenta mostrar que algunos preconceptos construyen, a pesar de los problemas detectados, una realidad social que muchas veces no permite abrir nuevas posibilidades de inserción laboral, tanto para las personas con discapacidad como para otros grupos vulnerables excluidos del mercado de trabajo. Son muchos los preconceptos, prejuicios y estereotipos que se agrupan en varias ideas clave: “Teletrabajar no es trabajar”, “El teletrabajo es sólo para aquellos que tienen reducida su movilidad”, “El teletrabajo aísla e invisibiliza”.

Tal como su título lo indica, *Telecapacitados* muestra una síntesis de los doscientos sobre los que se apoya esta investigación: el teletrabajo y las personas con discapacidad. La sustitución del prefijo “dis” por “tele” no hace sino confirmar la búsqueda de una connotación positiva sobre el potencial que el teletrabajo ofrece para la inclusión laboral.

Alicia Richero  
*Oficial Principal de Programa  
Conectividad y Equidad en las Américas - IDRC*



# INTRODUCCIÓN, PROBLEMÁTICA Y OBJETIVOS

El título elegido para este libro es una síntesis de los dos pilares en los que se apoyó la investigación que presentamos: el teletrabajo (que en adelante también abreviaremos como TT) y las personas con discapacidad (que en adelante también abreviaremos como PCD).

Su doble perspectiva alude, por un lado, a la importancia de la capacitación, ya que si ésta es adecuada, la persona con discapacidad puede teletrabajar. Por el otro lado, la palabra “Telecapacitados” cambia el prefijo “Dis” por “Tele”, asignándole una connotación positiva al término. De esta forma buscamos transmitir al lector que a través del trabajo a distancia algunos factores de exclusión de los mercados laborales tradicionales, como las barreras urbanísticas, arquitectónicas, de transporte y la discapacidad en sí misma, dejan de ser relevantes. “Telecapacitados”, por lo tanto, se refiere al potencial inclusivo del teletrabajo.

Para transmitir lo que entendemos sobre el teletrabajo en esta investigación, desarrollaremos algunas de sus características partiendo de una definición. Luego, lo vincularemos a la situación que viven hoy las personas con discapacidad, con el objeto de justificar los motivos por los cuales presentamos unidos ambos conceptos y decidimos realizar esta investigación.

## **¿Qué es el teletrabajo?**

El Centro de Teletrabajo y Teleformación<sup>1</sup> de la Carrera de Relaciones del Trabajo de la Universidad de Buenos Aires lo define como:

*Aquella forma de trabajar que, utilizando las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC), puede ser desarrollada a distancia, fuera del ámbito donde se encuentra el contratante, en forma total o parcial, pudiendo realizarse en relación de dependencia (tele-empleado) o en forma autónoma.*

---

1. [www.caminandoutopias.org.ar](http://www.caminandoutopias.org.ar).

En esta definición el teletrabajo aparece como una *modalidad de trabajo* que transforma el uso del espacio. Estábamos acostumbrados a trasladarnos a un lugar físico, perteneciente al contratante o patrón, para desarrollar nuestro trabajo. Lugar que pertenecía a nuestro contratante o patrón. Hoy, con el desarrollo de las tecnologías, cualquier lugar puede convertirse en nuestra oficina (el hogar, la oficina de un cliente, un café o un telecentro) y con sólo disponer de una computadora, una conexión a Internet y los conocimientos para poder enviar el resultado de nuestro trabajo, podemos convertirnos en teletrabajadores.

Ello hace que *la distancia o la deslocalización* sea otra de sus características. De acuerdo con Manuel Castells,<sup>2</sup> el equivalente de Internet en la Era Industrial es la fábrica: lo que era la fábrica en la gran organización en la Era Industrial es Internet en la Era de la Información. El teletrabajo es una forma de trabajar en esta gran fábrica global que es Internet.

El teletrabajo puede ser *parcial o total*. Ello se refiere a la organización del tiempo entre el trabajo presencial y el virtual. La combinación presencial-virtual dependerá de la ubicación geográfica de las partes. En esta investigación teletrabajamos casi el 100% del tiempo, pues era difícil y muy caro reunirnos todas las semanas en una oficina real. Sin embargo, pudimos hacerlo en una oficina virtual sin mayores problemas. Cuando las partes se encuentran próximas, dentro de un trayecto razonable, se suele recomendar la presencia del teletrabajador en la oficina con cierta frecuencia.

Como el teletrabajo es trabajo –el prefijo *tele* sólo indica que la tarea se realizará a distancia– las formas de contratación son las tradicionales. Se puede teletrabajar en relación de dependencia (tele-empleado) o se puede trabajar de forma independiente o *free-lance*. Un claro ejemplo de que una misma profesión puede regirse por los dos tipos de contratación enunciados es el de los periodistas que suelen teletrabajar en relación de dependencia para un medio, pero también venden sus notas en forma independiente. En muchos casos, se combinan ambas posibilidades, a lo que llamaremos una modalidad mixta de contratación.

Esta forma de trabajo implica nuevos desafíos, tanto para la persona contratada como para la contratante pero, al mismo tiempo, brinda una serie de oportunidades. Una de las principales es la posibilidad de inclusión sociolaboral de los trabajadores con discapacidad, que puede ayudar a con-

---

2. <http://www.lafactoriaweb.com/articulos/castells12.htm>.

trarrestar las dificultades de accesibilidad, traslado y discriminación que muchas veces sufre este colectivo.

De todos modos, más allá de que esta investigación se orientará exclusivamente a la problemática de las personas con discapacidad, el teletrabajo constituye una opción laboral que está siendo cada vez más adoptada por los trabajadores en general.

La inclusión que permite el teletrabajo viene dada también por la variedad de actividades que pueden desarrollarse a través de una computadora. A modo de ejemplo, presentamos una lista de actividades en las cuales se puede teletrabajar:

- Servicios profesionales: jurídicos, contabilidad, auditoría y teneduría de libros, asesoramiento tributario, arquitectura, ingeniería, periodismo, correcciones y otros.
- Servicios de informática y otros conexos: consultores en instalación de equipo de informática, aplicación de programas de informática, procesamiento de datos, bases de datos, desarrollo de software y otros.
- Servicios de investigación y desarrollo: de las ciencias naturales, de las ciencias sociales y las humanidades, interdisciplinarios de investigación y desarrollo.
- Servicios prestados a las empresas: de publicidad, de investigación de mercados y encuestas de la opinión pública, de consultoría en administración, de investigación y seguridad, fotográficos, editoriales y de imprenta, asistentes, diseño gráfico y web, armado de presentaciones y discursos, y otros.
- Servicios de telecomunicaciones: de teléfono, de transmisión de datos, de correo electrónico, de correo vocal, de información en línea y otros.
- Servicios audiovisuales: de radio y televisión, de transmisión de sonido e imágenes, de grabación sonora y otros.
- Servicios de enseñanza: primaria, secundaria, superior; de adultos, tutores, otros servicios de enseñanza. Desarrollo de contenidos y otros.
- Servicios financieros: de seguros y afines, servicios bancarios y otros, servicios financieros, asesoramiento a clientes *e-banking*, información a clientes, informes y análisis de crédito, estudios y asesora-

miento sobre inversiones, carteras de valores, adquisiciones, reestructuración y estrategia de las empresas, entre otros.

- Servicios de turismo y servicios relacionados con los viajes: servicios de información y coordinación *online*, organización de viajes en grupo, orientación y guía a turistas.

Hasta aquí hemos desarrollado algunos conceptos sobre teletrabajo, pero es necesario hacer algunas precisiones sobre la población con discapacidad que ha dado impulso a esta investigación.

## **Población con discapacidad**

La condición de discapacidad no sólo está relacionada con las limitaciones físicas o intelectuales, sino también con la dificultad, e incluso imposibilidad, de acceder a la educación, al mercado laboral y a los servicios públicos. De este modo, aumenta la vulnerabilidad de estas personas frente a las enfermedades y a situaciones peligrosas de vida y de trabajo. Ciertamente, esto no es fácil de revertir, dado que estas realidades suelen estar fuera de todo registro y, por lo tanto, son “invisibles” para las instituciones oficiales.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de Naciones Unidas,<sup>3</sup> dice:

*“La sociedad se está perdiendo un grupo numeroso de personas cualificadas. Las personas con discapacidad pueden contribuir con una amplia gama de conocimientos, habilidades y talentos. Si bien esas personas sufren tasas más altas de desempleo que el resto de la población en prácticamente todos los países, los estudios demuestran que el rendimiento en el trabajo de las personas con discapacidad es igual, si no mayor, que el de la población en general. Un alto índice de permanencia en el puesto de trabajo y un menor absentismo compensan con creces los temores de que es demasiado costoso atender las necesidades de las personas con discapacidad en el lugar de trabajo. Además, han sido exagerados los temores de que la contratación de personas con discapacidad añade importantes costos suplementarios para los empleadores. En una encuesta efectuada en 2003 en los Estados Unidos, casi las dos terceras partes de los emplea-*

---

3. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, sede de las Naciones Unidas, Nueva York, 14-25 de agosto de 2006.

*dores informaron de que los empleados con discapacidad no requerían ninguna instalación especial”.*

Entendiendo el grave problema de inclusión laboral que viven las personas con discapacidad, el alto potencial desaprovechado que tienen para el trabajo y la poca visibilidad del problema en nuestra sociedad, nos decidimos a iniciar esta investigación en el convencimiento de que cuando hablamos de teletrabajo cualquier condición de exclusión deja de ser determinante en una contratación.<sup>4</sup> Sin embargo, es importante destacar que cobrará relevancia la calidad con que el trabajo sea realizado y, por lo tanto, los factores que conlleven esta condición de exclusión serán los que deban atenderse de forma urgente.

En resumen, este informe se vertebra sobre la problemática que enfrentan las personas con discapacidad en el contexto laboral y las nuevas oportunidades de trabajo que se generan o podrían generarse dentro de la Sociedad de la Información, en donde encontramos la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo.

La recopilación de datos macro cuantitativos sobre la situación sociodemográfica y laboral de las personas con discapacidad y los datos cualitativos sobre cómo se va perfilando el teletrabajo en nuestra región, en especial para este colectivo, deben entenderse como un primer acercamiento para obtener aquellos datos de los cuales carecemos.

Más allá de la dificultad para arribar a los datos que mostraremos en el Capítulo I, y en el Anexo Metodológico, estamos seguros de que reflejan la realidad que enfrentan las personas con discapacidad al momento de su inserción laboral. Una cifra de desempleo del 77,73% en la región estudiada da cuenta de la exclusión en la que viven. Esta situación merece nuestra atención y nuestra reflexión para ver si estamos aprovechando las posibilidades que el teletrabajo nos ofrece.

Sabemos que los temas que desarrollaremos apenas empiezan en nuestra región. Pero esta situación, lejos de desmotivarnos, nos alienta a realizar un aporte en el desafío de buscar alternativas más inclusivas de trabajo en Latinoamérica y el Caribe.

---

4. Tal como hemos comprobado durante la investigación ETIS-LAC ([www.etis-lac.org.ar](http://www.etis-lac.org.ar)), muchas personas con discapacidad consideran al teletrabajo un medio válido para su desempeño laboral, que les permite sortear dificultades para trasladarse y acceder a la comunicación.

## Países participantes y equipo de trabajo

Para llevar adelante esta investigación se conformó un equipo multidisciplinario de personas con y sin discapacidad. Todos los integrantes recibieron un entrenamiento en las diferentes herramientas que fueron utilizadas para llevar adelante las actividades, incluyendo las relacionadas con pautas de comunicación accesible.

El funcionamiento de este equipo interdisciplinario deslocalizado constituyó en sí mismo una experiencia de teletrabajo. Fue especialmente importante para quienes nunca habían tenido un trabajo totalmente virtual, con compañeros que no conocían y que nunca verían. Esta práctica nos permitió identificar barreras (obstáculos) y facilitadores (estrategias viables) para realizar algunas de las recomendaciones del Capítulo X.

Los siguientes integrantes hicieron posible esta investigación:

- Sonia Boiarov (Directora de investigación).
- Ana Cristina Roza (Encargada del monitoreo y seguimiento).
- Alejandro Brissolese (Investigador legal).
- Marina Riegner (Asistente de investigación).
- Carlos Ezeiza Pohl (Encargado de temas metodológicos).
- Carlos Benavídez (Consultor en diseño web accesible).
- Amparo Arango Echeverri (República Dominicana).
- Martín Balbinder (Argentina).
- Patricia Brogna (México).
- Luis Miguel del Aguila Umeres (Perú).
- Paula Maciel (Argentina).
- Maritza Melara (El Salvador).
- Cecilia Molano (Colombia).
- Cristina Otálora (Brasil).
- Alejandro Rodríguez Peombo (Uruguay).
- Cristian Salazar (Chile).

## Resumen de los capítulos de este libro

Los objetivos de la investigación se tratarán en los diferentes capítulos que presentamos a continuación en un apretado resumen.

El Objetivo Específico N° 1 se verá en el Capítulo I. Allí se realizará un análisis de la situación sociolaboral y el perfil de las personas con discapacidad en los 9 países participantes –ya mencionados– de la región de América Latina y el Caribe para estimar si la capacitación en TIC y el teletrabajo son una alternativa para su inclusión laboral.

Los datos macro recopilados en cada uno de los países nos permitirán generar información cuantitativa para estimar el número de teletrabajadores potenciales. Construiremos escenarios de probabilidad para la inclusión de personas con discapacidad a través del teletrabajo.

Desde el Capítulo II y hasta el Capítulo VII, nos dedicaremos a compilar la información recogida en las 190 entrevistas en profundidad realizadas a los diferentes actores sociales intervinientes en las áreas de Teletrabajo y Discapacidad. Estas entrevistas fueron parte del Objetivo Específico N° 2 que recopiló información cualitativa.

Cada investigador *partner* ha identificado en su país a los diferentes actores y ha realizado un mínimo de tres entrevistas<sup>5</sup> a cada uno de ellos. Los resultados generales del conjunto de entrevistados se compilaron en cada capítulo, para dar respuestas a las preguntas que detallamos un poco más abajo.

Luego de las respuestas obtenidas en general a las diferentes preguntas realizadas a cada actor social, en muchos casos, se podrán leer comentarios relativos a los diferentes países, que le permitirán contextualizar las respuestas, y también citas textuales de los entrevistados que, entendemos, le darán vida al dato numérico.

Uno de los aspectos por destacar es que el Objetivo Específico N° 2 pudo cumplirse porque el teletrabajo estuvo presente en todos los países involucrados, a pesar de que aún la región se encuentra en proceso de descubrimiento de esta modalidad de trabajo.

---

5. Siempre que fue posible. En pocos casos, como en las consultoras de RR.HH., no se llegó a ese número.

Es nuestra intención que de la lectura de los diversos capítulos surjan las respuestas a los distintos interrogantes planteados. Los actores seleccionados y los ejes temáticos elegidos son los que se detallan a continuación:

## **Capítulo II: Teletrabajadores**

- ¿Cuáles son las experiencias de teletrabajo autónomo y/o en relación de dependencia que se desarrollan?
- ¿Qué efecto tienen las acciones y políticas que promueven la contratación de personas con discapacidad en la vida de las teletrabajadoras y los teletrabajadores?
- ¿Cómo fue su formación formal e informal para poder teletrabajar? ¿Qué sugerencias les hacen a los futuros teletrabajadores? ¿Cuáles fueron sus estrategias para superar obstáculos?

## **Capítulo III: Contratantes**

- ¿Qué tipo de demanda laboral existe para las personas con discapacidad?
- ¿Cómo fue el proceso de selección y contratación de las personas con discapacidad?
- ¿Los teletrabajadores recibieron algún tipo de entrenamiento particular y/o tecnologías de apoyo?
- ¿Cómo se organizaron para teletrabajar y cómo resultó la experiencia?

## **Capítulo IV: Sector público**

- ¿Cuál es el papel del teletrabajo en el sector?
- ¿Cómo se incentiva o podría incentivarse la inclusión laboral de teletrabajadores con discapacidad en los sectores público y privado?
- ¿Qué recomendaciones de políticas públicas hacen las personas entrevistadas?

## Capítulo V: Representantes de los trabajadores

- ¿El teletrabajo tiene algún espacio en el sector?
- ¿Qué facilidades y qué obstáculos encuentran para implementar esta modalidad laboral en la rama de actividad de cada organización?
- ¿En su organización hay personas afiliadas con discapacidad?

## Capítulo VI: ONG

- ¿Cuál es el rol de las ONG?
- ¿Practican o han practicado la modalidad del teletrabajo?
- ¿Conocen la legislación referida a personas con discapacidad y teletrabajo? ¿Brindan asesoramiento al respecto? ¿Qué recomendaciones de políticas públicas hacen?

## Capítulo VII: Consultoras de Recursos Humanos

- ¿Cómo está concebido el teletrabajo en este ámbito?
- ¿Qué condiciones deben tener las personas que se postulan para teletrabajar?
- ¿Cuáles son los obstáculos?
- ¿Cuál es el futuro que visualizan de esta modalidad laboral?
- ¿Cómo está la demanda de trabajo para las personas con discapacidad y cuál es la disposición de las organizaciones para contratarlas?

El Capítulo VIII estará destinado al análisis de la legislación que encontramos en la región sobre el empleo de personas con discapacidad y sobre teletrabajo.

En este libro, hemos considerado incorporar el Capítulo IX destinado a la difusión de temas específicos, tales como:

- Ideas previas sobre el teletrabajo. Discursos paralizantes y enunciados prometedores encontrados en esta investigación. Datos de la encuesta *online*.

- Teletrabajo y género.
- Diseño Universal: Accesibilidad y tecnologías de apoyo.
- Tecnologías para el teletrabajo.

El Capítulo X incluirá algunas reflexiones y recomendaciones generales. Bajo la firma de cada *partner*, se publicarán las sugerencias por país.

Finalmente se presentarán el Anexo Metodológico y la Bibliografía.

El lector encontrará la firma del autor en algunos capítulos. Esperamos que disfruten de la lectura y que hayamos sido lo suficientemente elocuentes como para mostrar la realidad tal como la encontramos en nuestra región.

## ¿CUÁNTAS SON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD QUE PODRÍAN BENEFICIARSE CON EL TELETRABAJO?

*Escenarios contruidos sobre datos macro*

### Introducción

Cuando iniciamos la investigación Telecapacitados, el tema central fue estimar cuántas personas con discapacidad podrían convertirse en teletrabajadores. Para ello, contábamos con el perfil del teletrabajador de nuestra investigación anterior *ETIS-LAC - Exportación de teleservicios para la inclusión sociolaboral de América Latina y el Caribe*. Estudio que fuera realizado para cuatro países de nuestra región y que arrojara perfiles similares para estos países.

Pensamos en transpolar ese perfil a los datos sociodemográficos que podríamos obtener de los censos poblacionales de los 9 países que forman parte de Telecapacitados; sin embargo, esta tarea no resultó para nada simple. Diseñamos con tal fin un esquema básico para comenzar la recopilación de datos. En este esquema incluimos los ítems que consideramos relevantes a partir del perfil de ETIS-LAC.

En primer lugar se recabaron datos de fuentes secundarias definidos como **datos macro**, porque responden a la realidad macrosocial. De dichos datos tomamos el perfil demográfico que caracteriza a la población con discapacidad que habita en la región en los nueve países comprendidos en la muestra.

Merece una consideración especial la dificultad detectada en la recolección y armonización de datos provenientes de los institutos nacionales de estadísticas y censos de los países estudiados. En primer lugar, no se encontraron los mismos datos en todos los países. Además, los censos mostraron diferentes estrategias de medición y variaciones en el marco conceptual de

referencia para la comprensión del fenómeno de la población con discapacidad. Tampoco era uniforme la organización de la información ni la modalidad de presentación de los datos, que en muchos casos aparecían expresados como porcentajes.

La dificultad en la detección de datos se incrementó en la medida en que se indagaron categorías como educación, realidad ocupacional/laboral, acceso a las tecnologías y servicios, nivel de ingresos de las personas con discapacidad. Esto se debió a que esta información no estaba adecuadamente reflejada. Numerosos expertos del área de estadística y discapacidad en la región han expresado en diversos foros y eventos<sup>6</sup> las dificultades y obstáculos que presentan tanto la medición del fenómeno discapacidad como la carencia de datos suficientes, consistentes y actualizados para la toma de decisiones en materia de política pública respecto de las PCD.

Realizadas estas aclaraciones, se efectuó una cuidadosa exploración de los datos proporcionados por los institutos de estadísticas y censos en cada país, los cuales son presentados en este capítulo.

## **Datos macro básicos compilados**

- a. Tasa de prevalencia de la cantidad de habitantes con discapacidad sobre la población total de habitantes en cada país.
  - b. Distribución por sexo de la cantidad de habitantes con discapacidad en cada país.
  - c. Distribución de la población por tipo de discapacidad en cada país.
  - d. Distribución por edades, en rangos de los 15 a los 64 años, de la población económicamente activa (PEA) respecto del conjunto de personas con discapacidad en cada país.
- 
6. En junio del año 2005, el BID completó una ronda de seis reuniones sub-regionales para discutir la posición de datos de discapacidad en Latinoamérica y el Caribe. La primera reunión se realizó en 2003 para los países del MERCOSUR (Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay), Bolivia y Chile, seguido por reuniones en América Central (2004), el Caribe (2005) y la región Andina (2005). A estas reuniones asistieron representantes de institutos estadísticos nacionales, ONG que trabajan con datos de discapacidad y los consejos nacionales de la discapacidad. El BID ha trabajado de cerca con el Grupo de Ciudad de Washington en Estadísticas de Discapacidad, el Banco Mundial, CEPAL, la Comunidad Andina y CARICOM en dicho proyecto. Fuente BID: [http://www.iadb.org/sds/SOC/site\\_6215\\_s.htm#Seminarario](http://www.iadb.org/sds/SOC/site_6215_s.htm#Seminarario) [Consulta: 13-11-2008].

- e. Personas con discapacidad ocupadas/no ocupadas frente a la PEA de personas con discapacidad y el conjunto de la población total con discapacidad.
- f. Personas con discapacidad que completaron estudios secundarios.

### Desarrollo de los datos macro compilados obtenidos:

#### a. Tasa de prevalencia de la cantidad de habitantes con discapacidad sobre la población total de habitantes en cada país.

En el siguiente cuadro se muestra la tasa de prevalencia de la cantidad de habitantes con discapacidad sobre la población total de habitantes en cada uno de los países de esta investigación:

País	Población total de habitantes en cada país (a)	Población de habitantes con discapacidad por cada país (b)	Tasa de prevalencia de habitantes con discapacidad para cada país (c)
Argentina	30.757.628	2.176.123	<b>7,08</b>
Brasil	169.872.856	24.600.256	<b>14,48</b>
Chile	15.998.873	2.068.072	<b>12,93</b>
Colombia	41.468.384	2.624.898	<b>6,33</b>
México	97.438.412	1.795.000	<b>1,84</b>
Perú	27.219.264	2.368.076	<b>8,70</b>
República Dominicana	8.562.541	358.341	<b>4,18</b>
Uruguay	2.768.421	210.400	<b>7,60</b>
El Salvador	5.744.113	235.508	<b>4,10</b>
<b>Totales</b>	<b>399.830.492</b>	<b>36.436.674</b>	<b>7,18<sup>7</sup></b>

*Fuente:* Datos de elaboración propia de acuerdo con diversas fuentes.<sup>8</sup>

7. Media aritmética calculada sobre las tasas de prevalencia en cada país.
8. **Argentina:** Población Total: Fuente: INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas, 2001. Instituto Geográfico Militar (IGM). Población con discapacidad: Fuente: INDEC. Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad, 2002-2003 - Complementaria Censo 2001 (ENDI).  
**Brasil:** Censo IBGE, año 2000.

Vale destacar que los datos presentados en el cuadro se han correspondido con un grado de 99,98% de exactitud,<sup>9</sup> frente a los datos suministrados por el BID (Banco Interamericano de Desarrollo).<sup>10</sup> Los datos comparados corresponden a períodos similares y se cita buscando dar validez a los datos propios con información regional.

Las cifras totales de la tabla comparativa de datos por país arrojan un total de personas con discapacidad de **36.287.328 sobre un total de casi 400 millones de personas, lo cual establece una prevalencia promedio de 7,18.**

---

**Chile:** Endisc-Cif 2004, "Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile".

**Colombia:** DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadística - 07/01/2005.

**México:** INEGI. Tabulados temáticos sobre población con discapacidad. Fuente: [http://www.inegi.gob.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2000/discapacidad/discap2000.pdf](http://www.inegi.gob.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2000/discapacidad/discap2000.pdf).

**Perú:** Censo Nacional 2007.

**República Dominicana:** Censo Nacional de Población y Vivienda de 2002.

**Uruguay:** Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad, INE, CNHD, 2004.

**El Salvador:** Censo de Población y Vivienda 2007. Ministerio de Economía. Mayo 12 de 2008.

9. Los datos de prevalencia obtenidos, **min= 1,84 (México), max=14,48 (Brasil)**, se encuentran en el rango esperado según estudios del BID, que establece que la tasa de prevalencia de discapacidad en América Latina oscila entre el 1 y el 15%. La amplitud de este rango se debe al tipo de definición utilizada en la medición de la discapacidad. Las encuestas que consideran definiciones amplias (enfoque de funcionamiento) suelen presentar mayores niveles de discapacidad que las mediciones con el enfoque de deficiencia. Actualmente, existe un gran esfuerzo por parte de organismos internacionales como Naciones Unidas e Institutos de Estadísticas Nacionales para definir instrumentos y metodologías de medición de la discapacidad. Independientemente de la definición utilizada y de la resultante tasa de prevalencia, estas fuentes de datos permiten obtener una caracterización socioeconómica de la población discapacitada y a partir de ella puede identificarse la necesidad de políticas públicas. Fuente: Documento sobre el Plan de Operaciones del Proyecto Regional BID-RG-T1146: Avances y Desafíos sobre Discapacidad en el Cono Sur (Aprobado en el año 2005). Referencia: <http://www.iadb.org/projects/Project.cfm?language=Spanish&PROJECT=RG%2DT1146> [Consulta: 13-11-2008].
10. Fuente: [http://www.iadb.org/sds/SOC/site\\_6215\\_s.htm#Prevalencia](http://www.iadb.org/sds/SOC/site_6215_s.htm#Prevalencia) [Consulta: 13-11-2008].

**b. Distribución por sexo de la cantidad de habitantes con discapacidad en cada país.**

Según los datos compilados, están casi equilibradas las cantidades en la distribución por sexo de la población con discapacidad de la muestra, con una leve superioridad por parte de las **mujeres (52%)** respecto de los **varones (48%)**.

**c. Distribución de la población por tipo de discapacidad en cada país.**

Según los datos compilados, el tipo de discapacidad que mayor porcentaje ocupa en el conjunto de la muestra presente en las menciones detectadas es la **discapacidad visual (44,73%)**, seguida de la **discapacidad motriz (28,06%)**, la **discapacidad auditiva (17,83%)**, y por último la **discapacidad intelectual (9,38%)**.

**d. Distribución por edades, en rangos desde los 15 a los 64 años, de la población económicamente activa (PEA), respecto del conjunto de personas con discapacidad en cada país.**

La estimación de la magnitud del tamaño de la PEA comprendida por las personas con discapacidad entre los 15 a 64 años de edad (rango de edad que comprende el período laboral posible para una persona) fue de **16 millones de personas**. Esto representa un 44% de la población total con discapacidad. Sobre la distribución de edad se puede observar también que en el rango de edad que va de los 30 a los 64 años se encuentra **el 80%** de las personas que componen la PEA.

**e. Personas con discapacidad ocupadas/no ocupadas frente a la PEA de personas con discapacidad y el conjunto de la población total con discapacidad.**

Elaboramos aquí un dato que representa la relación entre las personas con discapacidad que se encuentran ocupadas, según los datos censales y las encuestas nacionales, el subconjunto de la PEA de 15 a 64 años, determinado en el ítem anterior, y el total de personas con discapacidad para cada país.

De los datos compilados globales para la muestra hemos podido estimar que:

- **3,5 millones de personas con discapacidad** estarían **ocupadas**, cifra esta que representa un **22,27% de personas con discapacidad ocupadas respecto de la PEA** antes determinada.

De ello se deriva que:

- **12 millones de personas con discapacidad** estarían **desocupadas**, cifra que representa el **77,73% de la PEA** antes determinada.

#### **e. Personas con discapacidad que completaron estudios secundarios.**

Los datos sobre las personas con discapacidad que habrían terminado sus estudios secundarios resultan extremadamente provisorios y sujetos a consideración estimativa. Tal como se indicó anteriormente, es muy incipiente, parcial y desagregada la información que pudo detectarse en los censos/enuestas nacionales. De todos modos, una compilación preliminar de datos nos permitió estimar un número de **4 millones de personas con discapacidad que tendrían terminados los estudios de nivel secundario**, en la muestra seleccionada. Este número equivale aproximadamente al **11%** con respecto al total de personas con discapacidad de la muestra seleccionada.

## **Escenarios posibles.**

### **Potenciales teletrabajadores**

Nos permitimos establecer ciertos escenarios para saber cuántas personas con discapacidad podrían ser potenciales teletrabajadores (estos escenarios están expresados como condicionales bajo la estructura formal “*si... , entonces...*”). Acometimos esta tarea, a pesar de las restricciones ya observadas en los datos macro compilados, o tal vez como consecuencia de ello.

Un escenario nos permite crear una visión del futuro. Una prospectiva que parte de un dato y supone una situación que podría acontecer en el futuro. Situación que por supuesto es incierta, pero es una característica propia de todo estudio de tipo prospectivo.

Conceptualmente, Michel Godet, especialista en prospectiva, define a un escenario como:

“el conjunto formado por la descripción de una situación futura y la progresión de los acontecimientos que permiten pasar de la situación de origen a la situación de futuro”.<sup>11</sup>

En términos de Hevia Araujo,<sup>12</sup>

“no existe una manera única en materia de escenarios, pero podemos llegar a describir en términos generales un “escenario” para los efectos de la perspectiva, y podemos definirlo también como la descripción de un futuro posible (futurible), de un devenir probable, y de la trayectoria que podría conducir a su realización”.

En estos términos, los escenarios proyectados en nuestra investigación suponen el cumplimiento de una serie de acciones que delinear dicha trayectoria, por lo tanto las cifras proyectadas hacia el futuro requieren de una acción continua y permanente en el tiempo desde ahora, para que los escenarios proyectados no sólo sean deseables (futurables), sino también posibles (futuribles).

Como es de esperarse en estos casos, no ha sido posible estimar cuántas personas aceptarían de forma voluntaria teletrabajar. Además de la imposibilidad material y técnica para arribar a este cálculo, dicho resultado no fue el objetivo de la investigación. Por este motivo, en los valores presentados en cada escenario consideramos el 100%. Cualquier otro porcentaje hubiera sido más arbitrario.

Por último, es importante aclarar que hay una gran cantidad de escenarios posibles, que dependen del número de variables que se quieran considerar. Para nuestro capítulo seleccionamos los siguientes cinco escenarios:

---

11. Godet, Michel (1979), *The Crisis in Forecasting and the Emergence of the Prospective Approach*, USA, Pergamon Press. Citado en Oswaldo Ramón Hevia Araujo, *Metodología de escenarios: ¿Utopía o concreción prospectiva en las ciencias sociales?* Disponible en: [http://www.iaéal.usb.ve/nro\\_87\\_90/oswaldoh.pdf](http://www.iaéal.usb.ve/nro_87_90/oswaldoh.pdf).

12. Ver fuente de Oswaldo Ramón Hevia Araujo, citada en la nota al pie de página

**Escenario I:****4 millones de PCD**

*Si el conjunto, estimado en 4 millones de PCD con estudios secundarios finalizados, detectado en la muestra seleccionada, tuviera acceso a la información sobre teletrabajo, a la capacitación y a tecnologías de la información y la comunicación (TIC), **entonces** podría promoverse a aproximadamente 4 millones de personas con discapacidad como potenciales teletrabajadores.*

**Escenario II:****12 millones de PCD**

*Si el conjunto de personas con discapacidad desocupada, que representa al 77,73% de la PEA de las PCD de 15 a 64 años de la muestra seleccionada, tuviera acceso a capacitación y a tecnologías de la información y la comunicación (TIC), **entonces** podría promoverse a unas 12 millones de personas como potenciales teletrabajadores.*

**Escenario III:****14 millones de PCD**

Información introductoria: En la encuesta *online*, sobre 1286 personas que completaron el formulario, 559 fueron detectadas como personas con discapacidad, y sobre dicha cifra indicaron que se encontraban trabajando al momento de su llenado 274 personas; finalmente, sobre esta última cifra 193 personas indicaron que estarían interesadas en teletrabajar, lo cual arroja 70 puntos porcentuales de los casos.

*Si sobre el conjunto estimado en 3,5 millones de personas con discapacidad que se detectaron como ocupadas, que representa al 22,27% de la PEA de personas con discapacidad de 15 a 64 años de la muestra seleccionada, calculamos el 70% que representa el porcentaje de personas con discapacidad ocupadas interesadas en teletrabajar, según la tendencia arrojada por la encuesta *online*, **entonces** podrían estar interesadas en teletrabajar aproximadamente unos 2,5 millones de personas de la muestra seleccionada.*

Sumado al Escenario II obtenemos un total de 14,5 millones de PCD.

## Escenario IV:

### 2 millones de PCD

Información introductoria: En el estudio ETIS-LAC mencionado al principio de este capítulo, se ha determinado en el perfil del teletrabajador con discapacidad que sus conocimientos en computación se basan en procesadores de texto, diapositivas o presentaciones y, por último, en planillas de cálculo. Dado que los censos y encuestas nacionales no disponen de preguntas sobre el uso de tecnologías informáticas aplicadas a la población con discapacidad, y no se disponen de otros estudios, excepto el grado de penetración de un servicio en la región o la cantidad de usuarios de una determinada tecnología,<sup>13</sup> ante la falta de datos secundarios, debimos impulsar la recolección de datos primarios<sup>14</sup> que nos han permitido establecer que, sobre el total de la muestra (n=185), 96 personas con discapacidad (52% de los casos) poseen computadora, y sobre este porcentaje, 72 personas (75% de los casos) utilizan habitualmente Internet para buscar información en relación con su educación y los programas corrientes de tipo ofimático (procesador de texto, presentaciones, planilla de cálculo, etc.). Por lo tanto, podríamos estimar que:

*Si sobre el conjunto de 4 millones de personas con discapacidad, que se estima han finalizado estudios secundarios en la muestra seleccionada,*

---

anterior.

13. Son habituales los informes sobre penetración del servicio de acceso a Internet mediante banda ancha o cantidad de personas que poseen uno o más aparatos de telefonía móvil, pero no se ha podido acceder a estudios específicos que discriminen datos de uso y apropiación de tecnología en la población de personas con discapacidad. Es habitual sí, por ejemplo, disponer de las siguientes cifras: según el encuentro Globalcomm realizado en el año 2006 en la ciudad de Chicago, EEUU, en la conferencia pronunciada por Ariel Barlaro, director de Convergencia Research, este especialista pronosticó que “los accesos de banda ancha en la región pasarán de los actuales 11 millones a casi 24 millones en 2008 y alrededor de 35 millones en 2010”. Disponible en: <http://www.telefonowifi.net/2006/06/20/los-accesos-de-banda-ancha-en-america-latina-llegaran-a-35-millones-en-2010/> [Consulta: 13-11-2008].
14. A través de una encuesta presencial aplicada en diversas instituciones que brindan servicios a personas con discapacidad, hemos establecido una muestra intencional de 185 casos que nos ha proporcionado la base de datos que nos permite inferir relaciones entre el universo de las personas con discapacidad y el uso y

*aplicáramos aproximadamente la tendencia estimada por la encuesta presencial que nos permite inferir relaciones entre el universo de las personas con discapacidad y el uso y la apropiación de tecnologías, por las cuales las personas con discapacidad que usan computadora utilizan programas informáticos habituales de tipo ofimático, y emplean Internet para buscar información en relación con su educación, siendo que en la muestra de la encuesta esto le sucede al 52% aproximado de los casos, **entonces** podrían estar interesadas en completar su formación a través del uso de Internet y capacitarse para el teletrabajo al menos unos 2 millones de personas.*

### **Escenario V:**

#### **11,28 millones de PCD**

Información introductoria: En la encuesta *online*, sobre un total de 1286 contactos, de las 559 personas con discapacidad registradas, 277 personas con discapacidad que completaron la encuesta no trabajan (50% de los casos), y sobre esta cifra última 260 personas han señalado que quieren teletrabajar (94 % de los casos).

*Si sobre el conjunto estimado de 12 millones de personas con discapacidad que estarían desocupadas, cifra que representa el 77,73% de la PEA antes determinada, el 94% de la tendencia detectada en la encuesta online se aplicase a dicho conjunto, obtendríamos **entonces** que alrededor de 11,28 millones de personas con discapacidad desocupadas podrían estar interesadas en teletrabajar.*

### **Algunas consideraciones sobre el Capítulo I**

Los datos aquí presentados merecen algunas reflexiones.

Hablamos de un número de personas con discapacidad que está lejos de los estimados por la Organización Mundial de la Salud (OMS). Según dicho organismo las personas con discapacidad constituyen el 10% de la población general.<sup>15</sup> Estas diferencias entre los datos recogidos según las distin-

---

apropiación de tecnologías.

15. Armando Vásquez, experto OPS/OMS. FONADIS, Chile. Ver más en <http://www.fo>

tas fuentes de organismos regionales e institutos de estadísticas y censos demuestran una cierta debilidad que es necesario disminuir con una progresiva armonización en los procedimientos de medición de la tasa de prevalencia en nuestros países. Esto constituye nuestra primera observación, en tanto nuestra región necesita mejorar sus datos censales con respecto a la población con discapacidad y también en el cruce con datos estadísticos sobre TIC. En resumen, encontramos que las estadísticas de TIC no tienen en consideración a las personas con discapacidad y las estadísticas sobre personas con discapacidad no hablan sobre TIC, en la mayoría de los países.

Considerando nuestros datos censales, estamos hablando de más de 36 millones de personas con discapacidad sólo en los 9 países que abarcó Telecapacitados. De ellos, el 41% –15 millones– se encuentra en edad de trabajar. Sin embargo, en esta población hay un desempleo del 77,73%. Un índice que merece la atención de cualquier institución o gobierno responsable en temas de inclusión laboral.

La intención de presentar estos escenarios fue la de crear un espacio para despertar a las posibilidades de inclusión que tiene hoy el trabajo a distancia y que pocas veces lo encontramos considerado en nuestra región, a pesar de las experiencias realizadas en otros países.<sup>16</sup>

Es importante destacar que las posibilidades de inserción laboral a través del teletrabajo abarcan a millones de personas, en cualquiera de los escenarios que fueron creados.

Esto significa que la inclusión laboral de un colectivo de personas de semejante magnitud requiere del desarrollo de políticas de inversión en promoción, en infraestructura, en comunicaciones, en capacitación, en seguimiento y en monitoreo de programas y planes, no sólo a nivel local sino también regional.

Aunque el desarrollo de una fuerza laboral potencial de millones de personas con discapacidad en la región no puede concretarse en el corto plazo, es urgente hallar una solución al problema del desempleo. Esperamos contribuir con nuestra investigación para que el teletrabajo empiece a ser parte de estas agendas de solución que necesitamos.

---

nadis.cl/index.php?seccion=15&articulo=%201001.

16. Ver *Experiencias de teletrabajo para personas con discapacidad*: <http://www.dis->



### TELETRABAJADORES

En este capítulo analizaremos en profundidad los distintos aportes de las entrevistas aplicadas a 33 personas con discapacidad, que se encuentran teletrabajando en los nueve países que compusieron la muestra: Argentina, Brasil, Colombia, Chile, El Salvador, México, Perú, República Dominicana y Uruguay.

Al final de este capítulo, detallaremos el listado de personas que gentilmente han colaborado con esta investigación, participando en las respectivas entrevistas.

Para la realización de las entrevistas a los teletrabajadores se confeccionó un formulario para explorar sobre:

- ¿Cuáles son las experiencias de teletrabajo autónomo y/o en relación de dependencia que desarrollan?
- ¿Qué efecto tienen las acciones y políticas que promueven la contratación de personas con discapacidad, en la vida de las personas teletrabajadoras?
- ¿Cómo fue su formación formal e informal para poder teletrabajar?

Para cumplir con esos objetivos indagamos atendiendo a tres grupos de preguntas:

- ¿Cómo conocieron el teletrabajo? ¿Cuál es la trayectoria laboral que han seguido las personas teletrabajadoras?

- ¿Cuál fue la causa por la que adoptaron esta modalidad? ¿A qué se dedican? ¿Cuál fue el modo de contratación predominante (características de la contratación)?
- ¿Cómo se sienten teletrabajando? ¿Qué obstáculos encuentran o encontraron y cómo los solucionaron? ¿Cómo se formaron, tanto en estudios formales como informales? ¿Qué trayecto recomiendan a las futuras personas teletrabajadoras?

Con el objeto de tener una muestra heterogénea, buscamos teletrabajadores con diversos tipos de discapacidad, de ambos sexos, que se desempeñaran en distintas áreas prestando diferentes servicios para las empresas, el Estado y las ONG, bajo las diversas modalidades de contratación: relación de dependencia, independiente o mixta.

De las 33 personas entrevistadas, 23 fueron varones (70%) y 10 mujeres (30%), con una edad promedio de 40 años.<sup>1</sup>

Si hiciéramos una comparación con los datos obtenidos en el perfil de ETIS-LAC, podríamos decir que el promedio de edad y la presencia mayoritaria del género masculino son consistentes con lo obtenido en la anterior investigación.

En el mismo sentido, al momento de analizar el nivel de estudios alcanzado, pudimos observar que el 6% tenía posgrado universitario completo; el 39%, estudios universitarios completos; el 12%, universitario incompleto; el 18%, estudios superiores completos y el 6%, estudios superiores incompletos. El resto había comenzado sus estudios secundarios. Estos datos son coincidentes con lo observado en el nivel educativo del perfil de teletrabajador de ETIS-LAC.<sup>17</sup>

Asimismo, 18 de las personas entrevistadas (54%) eran jefes de familia.

De las 33 personas entrevistadas para Telecapacitados, 21 tenían una discapacidad adquirida (64%) y 12 de tipo congénita (36%).

Si bien en la mayoría de los casos se priorizó realizar las entrevistas en forma presencial, en algunos se utilizaron medios virtuales o la combinación de entrevistas virtuales, e-mail y teléfono.

## La trayectoria laboral del teletrabajador

En promedio, los consultados se encuentran teletrabajando desde hace 5 años.

Es importante destacar que en Colombia, 2 de las personas entrevistadas no se identificaban como teletrabajadores, a pesar de que practicaban esta modalidad a diario. Esta misma situación se repitió con entrevistados de El Salvador, Uruguay y República Dominicana.<sup>18</sup> Cuando se le consultó a Abdala José Melgen sobre cómo se enteró de la posibilidad de teletrabajar, éste respondió:

“No conocía el término de teletrabajo hasta que usted me envió el archivo por Internet”.

Al momento de analizar *cómo se iniciaron en este tipo de modalidad*, la mayoría de las personas entrevistadas coincidió en que la decisión no fue planificada.

Siete personas conocieron el teletrabajo a través de una ONG dedicada al tema discapacidad (21%), 6 en el seno de su trabajo (18%), 4 a partir de instituciones que promueven el teletrabajo (12%), 3 a través de organizaciones que entrenan en tecnologías (9%), 3 por otras organizaciones empresarias (3%) y el resto lo hizo a través de Internet o por recomendaciones de personas conocidas.

Un caso diferente es el de Carlos Machado, de Colombia, quien manifestó haberse enterado de la posibilidad de teletrabajar a través de un correo que recibió, relacionado con el Congreso Iberoamericano de Teletrabajo realizado en Argentina; de ahí salió un grupo que se denomina televálidos. De esta manera aprendió a manejar las herramientas de teletrabajo, básicamente para prestar servicio en el área de discapacidad.

El abanico de posibilidades se abre al momento de explorar *las causas* por las cuales decidieron intentar esta nueva modalidad en los distintos países: a 5 de los teletrabajadores (15%) se lo propuso la empresa en donde se desempeñaban.

---

17. [www.etis-lac.org.ar](http://www.etis-lac.org.ar).

18. El desconocimiento sobre teletrabajo en República Dominicana dificultó el pro-

Javier Casal Rossi, de Uruguay, nos cuenta:

“A partir de que yo me quedé ciego y no pude seguir trabajando como lo venía haciendo, mi jefe me lo propuso”.

Otros 6 (18%) buscaban iniciarse en una actividad independiente.

Diego, de Argentina, nos relata:

“En realidad dejé de trabajar en una empresa y empecé a buscar trabajo por mi cuenta y se dio que conseguí un cliente, al cual se le complicaba porque donde funcionaba la oficina, tenía escaleras y tuvieron la disposición de trabajar a distancia, es decir, se dio todo naturalmente”.

Seis aspiraban a acceder a ingresos complementarios (18%), 5 fueron derivados de una ONG del área de discapacidad (15%), 4 habían recibido capacitación en teletrabajo (12%) y 4 acogieron la recomendación de un tercero (12%); sólo en 3 casos (9%) fue un requisito para iniciar una relación de dependencia y en 2 (6%), como una forma de cambiar una contratación laboral.

En cuanto a los *lugares donde desarrollaban el teletrabajo*, 20 entrevistados contestaron que lo hacían sólo desde sus hogares (61%), 8 desde lugares fuera de su hogar, como telecentros (24%), y 5 desempeñaban su trabajo tanto fuera como dentro de su hogar (15%).

Al igual que en la investigación ETIS-LAC, *las áreas* en las que se desempeñaban los teletrabajadores eran diversas. Listamos a continuación algunos de los rubros que aparecieron con mayor predominancia:

- Enseñanza virtual.
- Diseño y comercialización de software y hardware orientado a PCD.
- Servicios de *backoffice* y/o mantenimiento de sistemas informáticos en una empresa.
- Servicios de control y gestión de acceso a los sistemas informáticos en una empresa.
- Gestión en línea (*bankline*) a través de la Intranet de la empresa, de distintos requerimientos de los clientes de la empresa (emisión de facturas, etc.).
- Servicio de gestión administrativa inmobiliaria a través de la conciliación bancaria de cuentas corrientes.
- Operador telefónico.

- Servicios de asesoramiento en Derecho Informático e Informática Jurídica.
- Servicios de traducción de *blog* de turismo y ventas de paquetes de chárter de turismo.
- Servicios varios de traducción.
- Mantenimiento de páginas web, digitalización de documentos.
- Elaboración de informes y asesoramiento sobre tecnologías de inclusión.
- Servicios de periodismo digital.
- Venta de *tickets* de avión.
- Seguimiento de clientes en mora de una tarjeta de crédito.
- Desarrollo de sistemas informáticos para Estadísticas en Linux.
- Servicios de coordinación e información, dirigidos a personas que consultan sobre temas relacionados con servicios del área de discapacidad.
- Telemarketing.
- Servicios de consultoría en Tecnología SAP para empresas.
- Diseño gráfico multimedial y para imprentas.
- Producción de audio y video independiente.

En cuanto al tipo de contratación de los teletrabajadores se consideraron 3 alternativas: relación de dependencia, independiente y/o simultánea o mixta. De los consultados, 20 personas teletrabajan en relación de dependencia exclusivamente (61%), 8 personas sólo realizan actividades independientes (24%) y 5 combinan las dos alternativas (15%).

A modo de ejemplo, en El Salvador, los entrevistados han conseguido teletrabajar de manera fortuita, más que por opción ha sido por la necesidad de generarse ingresos económicos que les permitieran solventar sus necesidades básicas. Todos cuentan a la vez con un empleo presencial de tiempo medio o completo de forma dependiente y, en la mayoría de los casos, teletrabajan de manera semi-autónoma o independiente.

Al momento de opinar sobre el grado de conformidad con las distintas alternativas encontramos que: 13 personas estaban conformes con la relación de dependencia (40%), 7 no estaban conformes con la relación de

dependencia (21%), 8 personas estaban conformes con la modalidad independiente (24%), 2 no lo estaban (6%) y 3 personas no emitieron opinión (9%).

Eric Esteban Torres Herrera, de Chile, nos dijo:

“Soy independiente, y estoy conforme. Es más cómodo para una persona ciega ser independiente que dependiente”.

En Brasil, las personas entrevistadas manifestaron estar satisfechas con la labor que desempeñan, no señalaron obstáculos para insertarse laboralmente, pusieron énfasis en el empeño personal, la capacitación y los conocimientos previos; incluso en los teletrabajadores en relación de dependencia las discapacidades físicas abrieron oportunidades de trabajo, aunque no por el sistema de cupos.

En Argentina, tanto las personas que se desempeñan en relación de dependencia como las independientes se hallan conformes con el tipo de relación. Las primeras valoran la estabilidad; en tanto las que trabajan por su cuenta, la posibilidad de trabajar para varios clientes, eligiendo aquellos que más les convengan. La mayoría de las personas teletrabajadoras entrevistadas realzan los aspectos positivos del teletrabajo en sus dos opciones.

En Uruguay, de los 4 teletrabajadores entrevistados, 3 trabajan en relación de dependencia y uno trabaja como independiente. Se da la paradoja de que los teletrabajadores independientes anhelan la estabilidad de la forma de trabajo dependiente y los teletrabajadores dependientes –tele-empleados– aspiran a una actividad independiente que les dé mayores ingresos.

## **Experiencia de las personas con discapacidad que teletrabajan**

Para conocer las vivencias de los teletrabajadores, les pedimos que nos comentaran los obstáculos que tuvieron para insertarse laboralmente en el teletrabajo. Sus respuestas fueron:

- la discriminación por parte de los empleadores, en 6 casos;
- las aplicaciones informáticas poco accesibles fueron mencionadas en 2 entrevistas;
- la falta de conocimientos de los empleadores de políticas de contratación de PCD, en 2 casos;
- la autodiscriminación, en 2 casos;

- la dificultad en concentrarse en el trabajo dentro del espacio familiar fue mencionada por una persona entrevistada.

Cabe destacar que algunas personas señalaron como obstáculo las condiciones edilicias de las oficinas de sus contratantes o clientes a las que debían concurrir ocasionalmente para reuniones presenciales.

Ernesto Thomas, de Chile, al referirse al tema nos dijo:

“Tengo problemas con mi desplazamiento, lo cual me obliga a usar silla de ruedas. Todavía no tengo mucha costumbre de ir a diferentes lugares con mi silla. Es dable mencionar que en general no he sentido gran rechazo de parte de mis interlocutores o iguales. Yo creo que nos autodiscriminamos más que lo que nos discriminan”.

Para Sasha Segovia, de Uruguay:

“No hay todavía costumbre de poder pensar a la persona con discapacidad trabajando. Uno va a una entrevista de trabajo y te abren los ojos como platos. Los empresarios no están preparados”.

En Perú, las personas entrevistadas señalaron diversos obstáculos para insertarse laboralmente, tales como: la necesidad inicial de superar la barrera por la ausencia de un software para baja visión<sup>19</sup> y los prejuicios de la gente que maneja estereotipos, debido a que creen que las PCD siempre desean hacer lo que su discapacidad no les permite.

Otra dificultad nombrada fue la escasa relación experimentada con compañeros de trabajo a quienes se llegó a conocer muy poco, con comunicaciones sólo por correo electrónico y teléfono. Y, por último, la falta de accesibilidad en estacionamientos y baños también fue una dificultad señalada en las entrevistas.

En República Dominicana, los principales obstáculos que manifestaron los TT en relación de dependencia para insertarse laboralmente son: barreras de discriminación hacia la persona discapacitada, tanto de tipo físico como cultural e institucional, poniendo el énfasis en la movilidad reducida frente a la capacidad de empleabilidad de la persona. En otros casos se detectaron difi-

---

ceso para detectar personas con discapacidad que teletrabajaban.

19. Elizabeth Francisca Campos Sánchez, de Perú, nos comentó que un obstáculo

cultades por no disponer, en un principio, de una ocupación. Este fue el caso de Abdala Melgen, teletrabajador del Instituto de Educación Física, dependencia de la Secretaría de Estado de Educación. Sin embargo, esta institución estaba dentro de un programa de empleo preferencial para PCD. Igualmente se han tenido que enfrentar a barreras físicas, por falta de rampas u otros dispositivos para acceder a los lugares de trabajo, ausencia de baños accesibles e, incluso, dificultades en la continuidad del contrato laboral, sobre todo por la ausencia de políticas públicas que garanticen la permanencia del personal en los puestos de trabajo del sector público. En este país, con cada cambio de gestión de gobierno, la tendencia es a realizar cambios de personal. Una excepción es el programa de empleo para PCD en el Ayuntamiento, que mantuvo a los empleados de la anterior administración. Sin embargo, dicho programa ha ido perdiendo la importancia que tenía al momento de iniciarlo, lo cual le añade un ingrediente más de dificultad a la empleabilidad de las personas con discapacidad en la República Dominicana.

Por otro lado, también nos interesó conocer cuáles fueron, y si las hubo, las facilidades para insertarse laboralmente en el teletrabajo. Ocho personas hicieron mención al apoyo económico, social y de contención del hogar (24%), y cuatro personas destacaron las políticas de inclusión de las empresas a las que pertenecían (12%).

Carlos T. Villacrez Garrido, de Perú, comparte su experiencia:

“Debido a la ‘Cultura de DIVERSITY’ de IBM no tuve mayor obstáculo para reinsertarme laboralmente, y llegué a desarrollar el mismo trabajo que hacía antes y, más aún, asumí nuevas y mayores responsabilidades como Gerente Andino de Cuentas Nuevas y Pequeñas Empresas; lo que hacía que tuviera que viajar constantemente de Caracas a Santiago de Chile. Aparte del apoyo de mi esposa y mis hijos, el apoyo de IBM del Perú fue invaluable, por lo cual estoy muy reconocido y agradecido. Como cosa adicional llegué a ser parte del Comité de ‘Diversidad’ de IBM”.

Cuatro personas hicieron alusión a la promoción a través del Estado (12%), 7 resaltaron la participación de ONG que promueven la inclusión de PCD en el ámbito laboral (21%), 3 personas destacaron a instituciones educativas que vinculan a las PCD con el ámbito laboral (9%) y finalmente 2 personas (6%) sostuvieron que las facilidades estuvieron relacionadas con poner de manifiesto una actitud proactiva al momento de encarar una búsqueda laboral.

En República Dominicana se pueden citar como elementos facilitadores: la aptitud de personas dentro de las organizaciones que supieron aprovechar la capacidad de teletrabajar de las PCD en los 3 casos estudiados, el apoyo de instituciones que trabajan sobre el tema de la discapacidad, como es el caso de la Asociación de Personas con Discapacidad Físico-Motora (ASO-DIFIMO), que tuvo la iniciativa de diseñar y poner en marcha el proyecto del Departamento de Atención Ciudadana dentro del Ayuntamiento del Distrito Nacional para el empleo de PCD, el cual se mantiene pese a no tener el mismo empuje inicial.

En Perú, entre las facilidades para insertarse en el trabajo, los entrevistados señalaron: la experiencia que tenían algunos compañeros de trabajo sin discapacidad que supieron dar facilidades, la creación de un entorno favorable y el aprovechamiento de la capacidad de teletrabajar de las PCD, así como la cultura de accesibilidad de la empresa IBM. Otro aspecto digno de destacarse fue el apoyo y acompañamiento familiar para ayudarles a adaptarse al trabajo.

Con respecto a la *percepción del nivel de ingresos como TT*, comparativamente con los valores de mercado, encontramos diferencias en las respuestas según la modalidad de contratación.

Entre los teletrabajadores que están en relación de dependencia, 10 se sienten más satisfechos (30%) y 3 menos satisfechos (9%). Entre quienes se desempeñan en forma independiente, 8 se sienten más satisfechos (24%) y 7 menos satisfechos (21%).

Carlos T. Villacrez Garrido, de Perú, nos dijo:

“Debido a que mi trabajo fue el mismo, mi nivel de sueldo fue el mismo, y cuando recibí mayores responsabilidades, mi sueldo fue adecuado sin ninguna discriminación; esto en IBM, pero lo mismo no me he sentido discriminado ni disminuido en mi sueldo en ninguna de las empresas en que he trabajado: Telefónica Empresas, OMNIA Solutions, Lenovo Sucursal Perú y SAP Andina y del Caribe Sucursal del Perú”.

Asimismo, Ángela Marin, de Perú, nos comentó:

“En este proyecto recibía un sueldo mensual que estaba de acuerdo con el trabajo que me solicitaban. No tuve problemas y tenía las herramientas tecnológicas en mi domicilio. Pero me imagino que si tuviera que trabajar de forma independiente estaría preocupada, pues el

suelo varía de acuerdo con el trabajo realizado, no es algo estable. Hay que tener bastante capacidad de relacionarse y conseguir clientes potenciales, etc. Sería todo un reto”.

En Uruguay, con respecto a los ingresos, el teletrabajador independiente considera que con lo que percibe no podría sustentar por sí solo su hogar, mientras que otros dos teletrabajadores se consideran conformes. A excepción de la trabajadora de call center, todos los entrevistados consideran que lo que perciben se encuentra en sintonía con lo que se cobra en el área.

Al momento de explorar sobre la *Evaluación de la experiencia como TT* en líneas generales, las conclusiones de los entrevistados de los 9 países fueron buenas. Ahora bien, si dividimos esas respuestas relacionadas con la modalidad de contratación, encontraremos algunas diferencias.

En la modalidad relación de dependencia 15 personas (45%) hacen una buena evaluación y 4 opinan que la experiencia fue regular (12%). En la modalidad independiente 9 personas (27%) hacen una buena evaluación y 5 regular (15%).

En El Salvador todas y todos coinciden en que esta modalidad les ha permitido sentirse “bien”, porque están trabajando y así logran superar las barreras, la discriminación del entorno y la falta de oportunidades laborales que hay para personas con discapacidad.

Julio Rivera, teletrabajador independiente de El Salvador, al evaluar la experiencia del teletrabajo, dijo:

“Muy buena e interesante, me adapto muy bien y me permite hacer varios trabajos a la vez”.

Por ejemplo, Rosario de Fátima Cáceres Salinas, teletrabajadora de El Salvador, nos dijo:

“Nunca conseguí empleo de mi profesión por razones de discapacidad, siempre me discriminaban y me rechazaban; ahora tengo esta oficina de venta de boletos aéreos desde mi computadora y el teléfono Me gusta muchísimo”.

Regina Sant’Anna, de Brasil, al preguntársele su opinión sobre el teletrabajo, manifestó que constituía una alternativa válida, pero que faltaba acceso a la información sobre teletrabajo y que las personas pudieran disponer de equipos y aprender una manera de desarrollar su trabajo.

Guillermo Dos Santos, de Argentina, manifestó:

“La principal ventaja que le veo es eliminar todas estas complejidades impuestas por la sociedad en las cuales uno está inmerso, más que nada en lo que se refiere a la accesibilidad al transporte, la accesibilidad urbana y edilicia. Todo eso que nos juega muy en contra uno lo saltea o elimina con el teletrabajo. Más allá de la comodidad de uno, de no perder tanto tiempo en el traslado o de poder estar en su casa por una necesidad particular. Pero la principal ventaja es cómo encontrarle la vuelta para ganarle a este impedimento físico”.

En República Dominicana, los tres teletrabajadores están vinculados al sector público dominicano. Dos de ellos se mostraron insatisfechos con su trabajo como TT, no por la condición de teletrabajadores o por la modalidad, sino por las condiciones salariales y de acondicionamiento físico de los espacios para trabajar, es decir, por una falta de política institucional que valore el empleo de las PCD. Dos de ellos no están conformes con sus ingresos, por eso es que tienen que llevar a cabo emprendimientos independientes para mejorarlos. En el último caso, se destaca que por igual función gana más un empleado que no presenta discapacidad frente a uno que sí la presenta. Solamente uno de los entrevistados evaluó muy positivamente su experiencia como teletrabajador, pero precisamente este entrevistado se desempeña como TT de manera independiente. Lo que pasa es que la institución donde trabaja como empleado –el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA)– ha sido un facilitador para su desarrollo en el campo de las TIC, especialmente en el diseño multimedia y el arreglo de computadoras.

En Perú, en cuanto a la evaluación que hicieron de su experiencia de tener que trabajar en relación de dependencia, la mayoría (3 TT) estimó que fue muy buena. Sin embargo, el tema considerado más importante para poder iniciarse con éxito como teletrabajador fue el alto grado de concentración, responsabilidad y compromiso que se debe tener para el desarrollo óptimo de las labores. Este aspecto también fue destacado por la empresa de seguridad J&V Resguardo, a la que también entrevistamos en su calidad de experta en recursos humanos, como veremos más adelante.

Cuando indagamos sobre las *consideraciones acerca de los requerimientos para iniciarse en el teletrabajo*, detectamos mediante respuesta múltiple que: 6 personas declararon como necesario capacitarse muy bien en el uso de las TIC (18%); a su vez, 6 personas señalaron que es necesario tener capacidad de emprendimiento, confianza y deseo de superación (18%),

4 personas indicaron que es necesario ser muy organizado y disciplinado en el cumplimiento de objetivos (12%), 3 personas mencionaron que es necesario capacitarse permanentemente (9%), otras 3 personas indicaron que debe admitirse que la inserción no será fácil y que hay que superar los obstáculos físicos y personales (9%), en 2 casos que no debe considerarse un deficiente (6%) y finalmente 2 personas (6%) señalaron que deben capacitarse en el uso del idioma inglés.

Por ejemplo, cuando a Regina Sant'Anna, teletrabajadora con discapacidad motora, de Brasil, se le preguntó qué es lo más importante que un teletrabajador con discapacidad debería tener en cuenta al momento de iniciarse, manifestó:

“Debe estudiar y buscar el mercado en el cual va a actuar. Debe hacer una investigación de mercado para ver si sus capacidades y habilidades se ajustan a esa necesidad del mercado. Es importante para la persona muñirse de conocimientos, tener empeño y decisión para superarse. La parte educacional es muy importante y en Brasil se debe mejorar ese aspecto”.

Elizabeth Francisca Campos Sánchez, de Perú, indicó:

“El grado de responsabilidad y compromiso que se debe dar para el desarrollo de las labores”.

Diego, de Argentina, nos dijo:

“Creo que teletrabajar es una experiencia muy interesante, que se caracteriza por rendir tanto económicamente como en relación con el tiempo. Porque si trabajás desde tu casa, no perdés el tiempo que te toma ir a una oficina a trabajar. Esto también implica tener más tiempo neto para dedicarle al trabajo y a otras actividades. Es común que yo, el día que tengo que hacer trámites, trate de hacerlos todos en un mismo día, ya que salir no me resulta fácil; entonces, aprovecho y hago todo junto. Es cierto que requiere cierta disciplina. Cuando teletrabajás, corrés el riesgo de distraerte con otras cosas. Tenés que pensar que estás trabajando, pero en tu casa”.

En República Dominicana, los teletrabajadores entrevistados consideran que lo más importante de un TT en relación en dependencia al iniciarse es tener una actitud mental para enfrentar las limitaciones y barreras que una sociedad y una ciudad generan hacia las personas con discapacidad. Además se recomienda disponer de las herramientas básicas (fax, teléfono, Internet,

PC, escáner, cámara digital y los softwares requeridos), tener conocimientos de informática y manejar la responsabilidad. Pero lo más importante de todo, siempre según los teletrabajadores, es “saber hacer un oficio”, tener una profesión u ocupación definida y espíritu de emprendimiento.

Por ejemplo, Miguel Ángel García, de República Dominicana, al hablar de una persona que se inicia en el teletrabajo, afirma:

“Éste debe tener presente la responsabilidad, ya que al no tener un superior a su lado quizás pueda el teletrabajador caer en pereza o descuidar sus obligaciones. Y algo obvio: el conocimiento de la informática”.

Otro punto importante que nos propusimos explorar fue *Apropiación y uso de TIC*.

En cuanto a la adquisición de los equipos: 20 personas (60%) compraron el equipamiento de TIC con recursos propios; en sólo 13 casos (40%) el equipamiento de TIC fue provisto por terceros. El total de los entrevistados utilizan aplicaciones informáticas básicas (Office-Internet) y hardware y software de serie; 10 personas (30%) utilizan software especial de apoyo (Jaws y otros) y 5 utilizan hardware y/o adaptaciones de apoyo (15%).

De las entrevistas con los teletrabajadores de Uruguay puede extraerse que no es necesario poseer un equipamiento de alta complejidad para poder teletrabajar. Con excepción del lector de pantalla Jaws for Windows que utilizan los teletrabajadores con discapacidad visual y de los softwares de edición de audio/video y de diseño, las demás personas trabajan con equipamiento estándar y software tan usual como Outlook Express, Microsoft Excel, Microsoft Word e Internet Explorer. En igual sentido se manifestó Lucio Suárez, de Perú.

Estos elementos son consistentes con los resultados arrojados por ETIS-LAC, investigación que demostró que el lector de pantalla y las opciones de accesibilidad incorporadas al sistema eran las adaptaciones más usuales entre las personas con discapacidad que se encuentran teletrabajando.

De estos resultados surge que contratar a una persona con discapacidad no es necesariamente más costoso por las adaptaciones inherentes.

## Itinerarios formativos

Nuestro análisis de los *Itinerarios formativos de personas con discapacidad que teletrabajan* se abordó mediante una pregunta que admitía respuestas múltiples.

Cabe destacar que las 33 personas consultadas señalaron que se requiere de conocimientos de informática e idioma inglés para teletrabajar. Además, 25 personas (76%) acceden a conocimientos e información a través de redes virtuales, 24 personas (73%) acceden a instituciones dedicadas a temas de discapacidad, 5 personas (15%) recibieron subsidios de ONG, 5 personas (15%) recibieron subsidios del sector privado y 4 personas (12%) recibieron subsidios del Estado.

Carlos Machado, de Colombia, se refiere a los conocimientos que se deben poseer:

“Tener en cuenta el deseo de teletrabajar, conocer las herramientas del teletrabajo, llámese Internet, el manejo de los procesadores de texto, las hojas de cálculo y tener algo de nociones de la tecnología adaptativa que se pueda necesitar”.

Además es importante destacar que la mayoría de los teletrabajadores dijeron haberse autocapacitado.<sup>20</sup>

Por ejemplo, en Perú, los teletrabajadores estimaron que las redes formales de información técnica a las que accedieron a través de la Web también fueron de gran ayuda.

En otros casos, manifestaron que recibieron ayuda formativa o capacitaciones en nuevas tecnologías de las instituciones con las cuales trabajaron: uno de JICA (Japón) y el otro de IBM.

Lucio Suárez, de Perú, comenta:

“En mi formación no he tenido ninguna beca, pero por intermedio de una ONG de origen inglés, por una convocatoria, fui seleccionado y tuve la ayuda básicamente para el costo de una matrícula, que me proporcionó una ayuda de transporte y refrigerios”.

En República Dominicana, en cuanto a su formación, los 3 TT tienen en común un alto nivel educativo: uno con estudios universitarios avanzados y

---

fue “la falta de un software de baja visión”, y agregó: “Lo resolví con el apoyo del personal del área de sistemas de la empresa”.

los dos restantes con secundario alcanzado; formación que compensan con un buen nivel de competencias en informática, algo que no es tan común dentro de la población en general y menos aún en la población con discapacidad. Para uno de ellos, la formación en el área de diseño, multimedia y TIC a través de su vinculación con el instituto de formación tecnológica de mayor nivel en el país, el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), ha sido clave para su proceso de transformación en teletrabajador. Pero de igual manera, para otro de los TT, el haber aprendido informática en el centro de rehabilitación fue clave para optar como candidato al proyecto piloto de empleo para personas con discapacidad en el Ayuntamiento. Los tres coinciden en que es necesaria una clara conciencia y actitud positiva para la autoformación y actualización en materia de TIC, con una valoración de la importancia de dominar el idioma inglés.

En Uruguay, los teletrabajadores contactados consideraron que el aporte de la educación formal a su presente situación laboral ha sido nulo o escaso. En todo caso, algunos entrevistados valoraron la educación formal por las herramientas mentales que en ella se adquieren y que son útiles posteriormente a nivel general. Por otro lado, la formación en informática fue un conocimiento que debieron sumar a su capacitación. El manejo de la computación, que en los diversos casos presenta distintos niveles de profundidad, fue potenciado a través de la autodidáctica. Todos los teletrabajadores entrevistados manifiestan la necesidad de una formación continua. Empero, se echa en falta una profundización en las herramientas informáticas, una capacitación en telemarketing y una formación en idiomas, especialmente en inglés, como manera de acceder a actualizaciones y especializaciones en el área de trabajo.

## **Evaluación de la experiencia de teletrabajar y recomendaciones de los teletrabajadores**

Respecto de las expresiones finales sobre la **experiencia de teletrabajar y sus posibilidades**, hemos visto en las preguntas, mediante respuesta múltiple, el señalamiento en 15 consultados (45%) que afirmaron que las personas con discapacidad no se sienten discriminadas y que superan sus barreras psicológicas de inferioridad; otro tanto declaró que hay que tener perseverancia y no desanimarse; 14 personas (42%) señalaron que hay que difundir más el teletrabajo; 10 personas (30%) dijeron que se puede atender a sectores del mercado desatendidos si uno tiene servicios para ofrecerles; 9 personas (27%) manifestaron que reduce los límites que una persona disca-

pacitada puede llegar a tener en lo que respecta a movilidad; 8 personas (24%) indicaron que hay que mejorar la aplicación normativa de la protección laboral de las personas discapacitadas; 6 personas (18%) señalaron que permite aumentar ingresos y compatibilizar con los tiempos de rehabilitación; 5 personas (15%) expresaron que la relación con el cliente se efectúa en las mismas condiciones que un trabajador no discapacitado y, finalmente, 5 personas (15%) indicaron que los contratantes deben saber que las personas con discapacidad pueden ser muy productivas porque se distraen menos.

Al preguntarle a Regina Sant'Anna, de Brasil, cómo veía la posibilidad de que el teletrabajo fuera una alternativa para otras personas con discapacidad en su país, nos contestó:

“Definitivamente la veo como una alternativa válida. Sólo falta acceso a la información sobre teletrabajo y que las personas puedan disponer de equipos y aprender una manera de desarrollar su trabajo”.

En el caso de Karina Gatto, de Argentina, nos dijo:

“La considero una experiencia válida. Reduce los límites que una persona discapacitada puede llegar a tener en lo que respecta a la movilidad. La relación con el cliente se efectúa en las mismas condiciones que un trabajador no discapacitado. El trabajador con discapacidad está en igualdad de condiciones con sus colegas y en relación con sus clientes”.

Eric Torres, de Chile, resume su opinión sobre el teletrabajo:

“La experiencia fue buena, mejoró mis relaciones personales, además creé nuevos contactos; creo que es una buena para las personas con discapacidad, pero para los que estamos capacitados en algún puesto de trabajo.

Al mismo tiempo resaltó:

“Falta más capacitación y más rehabilitación en algunas regiones acompañado de una buena normativa”.

Respecto de la experiencia de teletrabajar, en El Salvador las opiniones de las personas entrevistadas son muy positivas. Además, consideran la necesidad de: sensibilización sobre la necesidad de un trabajo digno; capacitación y oportunidad de las empresas para que los inserten en el mercado laboral; superación de barreras y obstáculos; información, oportunidades y sobre todo que los empresarios conozcan esta forma de trabajo; apropiación

del tema por parte de una entidad que capacite y brinde oportunidades; mayor cobertura jurídica sobre teletrabajo y discapacidad y, finalmente, promoción y difusión del teletrabajo por parte del Estado.

En este sentido, Julio Rivera, de El Salvador, resume su evaluación y recomendaciones así:

“La experiencia de teletrabajar es muy buena e interesante, me adapto muy bien y me permite hacer varios trabajos a la vez, aunque es muy inestable; por ahora mejoró mis ingresos, porque es un trabajo complementario. Creo que el teletrabajo es una posibilidad para PCD y es muy importante desarrollarlo de forma legal o sistemática a través del gobierno o las instancias responsables. Sería conveniente que una entidad tomara el tema y se capacitaran y dieran oportunidades”.

Al preguntarle a Rosendo Guerra Goyes, de Colombia, qué creía que hacía falta para que otras personas con discapacidad teletrabajaran, nos dijo:

“Pues yo creo que para teletrabajar es más que todo el impulso personal, como las ganas de hacerlo, pero a nivel de herramientas sería seguir trabajando en la difusión de la tecnología en Colombia y en el tema de inserción de tecnologías tipo Jaws, o tecnologías compensatorias, para darle mayor cubrimiento y más posibilidades a las personas para trabajar desde Internet”.

En Uruguay, las personas entrevistadas consideran que, para que más personas con discapacidad teletrabajaran, serían necesarios un mayor acceso a computadoras y conexión a Internet, más capacitación, más información sobre esta modalidad y convenios con empresas; además deberían pagarse mejores remuneraciones. Asimismo, creen que es importante la existencia de equipos técnicos que asesoren a las empresas sobre la forma en que una persona con discapacidad puede teletrabajar.

Al preguntarle a Javier Casal Rossi, de Uruguay, cómo veía la posibilidad de que el teletrabajo fuera una alternativa para otras personas con discapacidad en su país, nos dijo:

“¡Ah! Me parece que sería bárbaro. Solucionaría el tema de movilidad y de acceso a la información, y hoy en día, acceder a un PC se va haciendo cada vez más fácil, así que puede ser perfectamente el futuro... [Hace falta] más formación y que existan técnicos que asesoren a las empresas acerca de la forma en que una persona con discapacidad puede trabajar”.

Asimismo, considera que es necesario que la gente sepa qué es el teletrabajo:

“Si no, es muy difícil. Yo ni siquiera sabía que lo estaba haciendo. Lo primero es saber más, y después, tener un marco normativo y de ahí reclamar si las cosas no se cumplen. No es mi caso, pero, como toda cosa que no tiene leyes, puede prestarse para cualquier abuso, porque, total, como no hay reglas que se estén rompiendo...”.

Al preguntarle a Lucio Suárez, de Perú, qué creía que hacía falta para que otras personas con discapacidad teletrabajaran, nos manifestó:

“Habría que llegar a desarrollar alguna forma de promocionar recursos, para que las PCD pudieran disponer de un equipo en sus domicilios y de un lugar donde hacerlo. Poder acceder a créditos para adquirir los equipos. Que los jóvenes que están entrando en la universidad de alguna forma tengan la autonomía para realizar sus actividades. El tema de disponibilidad de equipos es muy importante y también tener una cierta capacitación en el uso de la tecnología y, si no es posible que todos accedan a una computadora, debe haber sitios que tengan estos equipos, y que puedan ser adaptados para estas necesidades. Las entidades que creo que pueden ayudar en esto son CONADIS y la Comisión Especial de Discapacidad del Congreso, o en todo caso se puede hacer también una gestión con instituciones o empresas privadas, especialmente con aquellas que descartan los equipos de computación, que podrían servir para empezar una capacitación, podrían repotenciarlos; es una buena idea usar estos recursos para cursos básicos, en vez de que vayan a sitios que no son utilizados”.

En República Dominicana, las recomendaciones de los entrevistados apuntan a mejorar el tipo de formación y competencias de las PCD; por ejemplo, que muchas más puedan formar parte de las certificaciones en materia de IT (TIC).

La clave de todo está en la formación y el grado de preparación, como lo expresa uno de los TT entrevistados de República Dominicana:

“Lo primero es que una PCD se prepare. Cuando tú estás preparado tienes mayores oportunidades. Y otra cosa, que piense que se puede; sea cual sea su limitación física se puede, te lo digo por experiencia propia. Además, que haga vida social, que se involucre en la comunidad, en su sector, en su barrio, en la iglesia, junta de vecinos, asociaciones sin fines de lucro, para que se haga sentir, porque, cuando se te desconoce, tú no tienes oportunidad de nada”.

Lograr compromisos con los empresarios y con el mismo sector público para emplear personas con discapacidad: Miguel Ángel García, de República Dominicana, nos dice:

“Enseñarles a los empresarios y al Estado que sí se puede, que hay puestos de trabajo para las PCD, que el teletrabajo es una herramienta más de inserción laboral. E, incluso, que desde la misma casa, si se le dan las herramientas necesarias, puede hacerle un trabajo al Estado o a una institución privada que así se lo demande. Pero que crean en nosotros y que nos den la oportunidad. Las personas con discapacidad no quieren estar ociosas”.

Finalmente, como se planteara en el perfil del teletrabajador del ETIS-LAC, para teletrabajar, la primera condición que se requiere es que la persona sepa hacer un oficio, tenga un trabajo (puede ser en relación de dependencia o independiente, pero lo importante es que tenga trabajo).

Al preguntarle a Joel Carballo Montero, de República Dominicana, acerca de qué mensaje le daría a quien quisiera teletrabajar, nos respondió:

“Al teletrabajo lo veo como algo fascinante. En mi libro me llegó una frase con la cual yo vivo, que apoya el teletrabajo, y es la siguiente: *La discapacidad física nunca será real si tu capacidad mental es mayor*. Si tu capacidad es mayor no importa la discapacidad que tú tengas. El teletrabajo es una alternativa para el mundo. Yo soy la fuerza económica de este hogar y soy discapacitado. Con el teletrabajo el discapacitado puede ser el sustento de su familia”.

## **Algunas consideraciones sobre el Capítulo II**

Intentando hacer una apretada síntesis de lo analizado en este capítulo y volviendo a las preguntas que nos guiaron al contactarnos con las personas entrevistadas, podemos decir:

Si comparamos los datos obtenidos en el perfil de ETIS-LAC con nuestra muestra, observamos que el promedio de edad, la presencia mayoritaria del género masculino y el nivel de escolaridad alcanzado son consistentes con lo obtenido en la anterior investigación.

Los tipos de discapacidad no son importantes al momento de desarrollarse como teletrabajador y, en general, los empleadores sólo buscan que el teletrabajador sepa hacer su trabajo.

Si bien en la mayoría de los países hubo dificultades para encontrar personas con discapacidad que teletrabajaran, ello se debió fundamentalmente al desconocimiento que hay del tema en dichos contextos. Muchos teletrabajaban y no sabían que lo hacían.

Existen experiencias de teletrabajadores en una amplia variedad de actividades, que no se reducen sólo al área de la informática o las comunicaciones.

Quienes se reconocen como teletrabajadores hacen un balance muy positivo de su experiencia y destacan mejoras en su vida de relación, en el ámbito familiar y laboral. En muchos casos, sostienen que el teletrabajo ayudó a disminuir las dificultades que representan las barreras de accesibilidad y transporte.

Las organizaciones de la sociedad civil han sido un puente, en la mayoría de los casos, para que las personas con discapacidad se iniciaran en este tipo de modalidad.

Si bien hemos contactado una mayoría de teletrabajadores que trabajan bajo relación de dependencia, creemos que el tipo de contratación no es determinante en el desarrollo de esta modalidad ni en el nivel de satisfacción de los teletrabajadores.

Entre los principales obstáculos referidos por los entrevistados, el más señalado fue la discriminación. El desconocimiento sobre el teletrabajo y sus reglamentaciones así como la autodiscriminación también fueron muy mencionados.

En cuanto al nivel de ingresos, la mayoría de las personas entrevistadas están conformes con lo percibido, y quienes no lo están no asocian la disconformidad con la modalidad del teletrabajo.

En cuanto a los requerimientos para teletrabajar, la mayoría se centra en competencias que la persona debería decididamente desarrollar, tales como: habilidad para el uso de las TIC, espíritu emprendedor, confianza, deseo de superación, capacidad de organización y evitar la autodiscriminación (no considerarse un defectuoso).

Asimismo encontramos que desde la educación formal no hay una relación directa con el desarrollo de estas competencias, por lo cual la autocapacitación cobra una importancia significativa.

Otro resultado obtenido está relacionado con que no es necesaria una tecnología muy costosa y sofisticada para poder teletrabajar.

Finalmente, exponemos algunas de las valiosas recomendaciones para la inclusión laboral de PCD a través del teletrabajo, realizadas por los entrevistados:

- que las personas con discapacidad no se sientan discriminadas y que superen sus barreras psicológicas de inferioridad;
- perseverancia y ánimo para emprender esta modalidad;
- difundir el teletrabajo;
- desarrollar servicios que no son atendidos por el mercado;
- mejorar la aplicación normativa de la protección laboral de las personas con discapacidad;
- trabajar sobre los contratantes, para que sepan que las personas con discapacidad pueden ser muy productivas porque se distraen menos;
- desarrollar políticas públicas que regulen el teletrabajo.

## Listado de teletrabajadores entrevistados

Agradecemos a los siguientes teletrabajadores que amable y desinteresadamente nos brindaron la información que hizo posible el contenido de este capítulo:

Argentina:

- Diego Alejandro Salas.
- Guillermo Dosantos.
- Karina Gatto.
- Miguel Bisceglia.

Brasil:

- Leandra Migotto Certeza.
- Luiz Cláudio Cândido.
- Verônica Maria de Oliveira.
- Regina Sant'Anna.

Chile:

- José Manuel Ruiz Tagle.
- Ernesto Thomas.

- Roberto Olivares.
- Eric Torres.
- Eliana Solís.

Colombia:

- Carlos Machado.
- Edgar Vladimir Claros Patiño.
- Rosendo Guerra Goyes.

El Salvador:

- Jorge García.
- Jenny Chinchilla.
- Julio Rivera.
- Rosario de Fátima Cáceres Salinas.

México:

- Héctor García.
- Julieta Mauri Macedo.
- Luis Toussaint Gallardo.

Perú:

- Carlos Villacrez.
- Elizabeth Campos.
- Lucio Suárez Sánchez.
- Ángela Marín.
- José Muro.

República Dominicana:

- Joel Carballo Montero.
- Abdala José Melgen Reyes.
- Miguel Ángel García.

Uruguay:

- Víctor Oucharenko.
- Javier González.
- Sasha Segovia.
- María Cecilia Addiego Abal.

## CONTRATANTES

### Introducción y universo encuestado

En este capítulo se recaba información sobre organizaciones contratantes y potenciales contratantes de teletrabajadoras/es con discapacidad. El universo de 29 organizaciones estuvo compuesto por: 16 empresas del sector privado, 5 del sector público, 7 organizaciones no gubernamentales y una que se identificó como “otros”.

Entre las 29 organizaciones entrevistadas, se encontraron las siguientes situaciones:

1. Aquellas que se consideraban potenciales contratantes<sup>21</sup> de teletrabajadores con discapacidad, pero que no contratan en la actualidad ni a personas con discapacidad ni a teletrabajadores.
2. Aquellas que contratan en la actualidad a personas con discapacidad pero no teletrabajan.<sup>22</sup>

---

20. Perú, República Dominicana, El Salvador, Uruguay.

21. 2 casos: Perú: Fundación Integralia SKV. En los próximos meses esta Fundación tiene proyectado instalar en Lima, Perú, un centro de capacitación y colocación laboral para teleoperadores con discapacidades de más de dos tercios de disminución funcional. Argentina: ABSA – Aguas Bonaerenses S.A.

22. 4 casos: Perú: La Fundación Integralia SKV contrata a personas con discapacidad como política inclusiva, porque es parte de su política de “marketing social” o de responsabilidad social empresarial o corporativa. Esto además es inducido o estimulado por las subvenciones estatales que se dan por ley para promover el em-

3. Aquellas que realizaron una experiencia piloto o temporal de teletrabajo contratando a teletrabajadores con discapacidad.<sup>23</sup>
4. Aquellas que contratan a teletrabajadores con discapacidad.<sup>24</sup>

Todas las organizaciones entrevistadas pertenecen al sector servicios, tal como lo demuestra el siguiente listado:

- Empresas estatales de servicios públicos: 2.
- Servicios de asistencia a personas con discapacidad (ONG): 6.
- Consultora de selección de personal/trabajo temporario: 4.
- Servicios de informática: 4.
- Consultoría en educación corporativa: 1.
- Servicios aplicados a la agricultura: 1.
- Mercadotecnia y teleatención: 2.
- Call Center: 4.
- Organismos/Ministerios Públicos: 2.
- Servicios de Telecomunicaciones: 1.
- Aseguradoras: 1.
- Shopping Centres: 1.

---

pleo. México: Brain Up System S.A. y Sun Microsystems. En El Salvador: Landmine Survivors Network (Red de Sobrevivientes de Minas).

23. 9 casos: Perú: En el caso del INICTEL-UNI, entidad pública o estatal, se tuvo una experiencia piloto de contratación de personas con discapacidad bajo la modalidad de teletrabajo, cuando se diseñó y llevó a cabo el Proyecto Teletrabajo y Discapacidad, que se desarrolló durante los años 2005 y 2006, en el que participaron una persona con discapacidad visual y otra con discapacidad motora. Este proyecto se inscribe dentro de la propuesta de Inclusión Digital de las Personas con Discapacidad - PCD de INICTEL-UNI, que también ha desarrollado actividades de Capacitación en TIC en Lima y provincias, y un Proyecto CETIC-PCD para brindar una alternativa laboral a las PCD en Lima, Piura, Iquitos y Arequipa. Perú: Programa de Lucha Contra la Pobreza en zonas urbano-marginales de Lima (PROPOLI). Argentina: Fundación Rumbos. Chile: Buenaventura S.A. y Atento. Uruguay: Pérez & Pons. Uruguay: S&K Consultores. República Dominicana: *call center*: el entrevistado es Rafael Lantigua. Uruguay: Montevideo Shopping.
24. 14 casos: Argentina: Tiflonexos y Manpower. Brasil: Hime Informática Ltda. y Riolum. Chile: Fundación Tacal y Prego. Colombia: Corporación Eccos Contacto Co-

Con respecto al tamaño: 9 se identificaron como grandes, otras 9 como medianas, 10 como pequeñas y sólo una no contestó; 13 de las personas entrevistadas fueron varones y 16 mujeres; 5 de las personas entrevistadas tenían algún tipo de discapacidad.

En este capítulo organizaremos los diferentes temas alrededor de las siguientes preguntas:

1. ¿Qué tipo de demanda laboral está contemplada para las personas con discapacidad?
2. ¿Cómo fue el proceso de selección y contratación de las personas con discapacidad?
3. ¿Los teletrabajadores recibieron algún tipo de entrenamiento especial y/o tecnologías de apoyo?
4. ¿Cómo se organizaron para teletrabajar y cómo resultó la experiencia?

Además veremos algunos aspectos legales y políticas públicas que pueden facilitar o dificultar la contratación de teletrabajadores con discapacidad, y finalizaremos con algunas consideraciones generales.

## **¿Qué tipo de demanda laboral está contemplada para las personas con discapacidad?**

### **Los tipos de trabajos contratados y posibles**

Si bien una de las actividades que ha sido más nombradas por las personas entrevistadas (10) es la de teleoperador de *call center*,<sup>25</sup> otra cantidad similar manifiesta que las personas con discapacidad pueden desarrollar múltiples tareas.

---

lombia y Callsitel Limitada. México: Manpower. Perú: DKV Seguros y ERGO Seguros - Fundación Integralia. República Dominicana: Rococo Investments (Call Center) y Ayuntamiento del Distrito Nacional de Santo Domingo.

25. Cabe destacar que, en Colombia, la industria de los *call centers* presenta un notable crecimiento y es en estas empresas donde se encuentra teletrabajando la

A los fines de esta investigación, se localizaron dos *call centers* con la modalidad de teletrabajo en República Dominicana. También, con respecto a esta actividad, la organización de Asociación Mexicana de Esclerosis Múltiple (AMEM), presidida por María de Lourdes Ituarte Mendivil, es un caso paradigmático en lo que se refiere a teletrabajo.

La asociación cuenta con un *call center* a través del cual realizan actividades de encuestas, entre otras. Sin embargo, el ejemplo muestra la transición entre un ámbito de rehabilitación formativo y uno laboral competitivo. Lo aclara Lourdes:

“Nuestros socios ya cuentan con servicio médico, seguro social y no trabajan como empleados. Se maneja como un taller de rehabilitación al trabajo que es remunerativo”.

Las personas se trasladan a la sede de AMEM. En el caso del teletrabajo llevado a cabo desde el domicilio, Lourdes señala como una desventaja el costo del gasto telefónico, lo que podría traducirse como uno de los obstáculos que surgen de que las condiciones del teletrabajo no estén expresamente reglamentadas, tal como sucede con cualquier otro tipo de trabajo.

Las personas entrevistadas en Chile señalan que algunas de las actividades que podrían realizar las PCD a través de TT son: mantención de páginas web, elaboración de *papers* y documentos, servicios de visionado, telemarketing y telecobranza.

Mientras que para las personas entrevistadas de Argentina las actividades del área de Accesibilidad son difícilmente teletrabajables.<sup>26</sup> El servicio de traducciones fue una de las actividades mencionadas como posibles.

Manpower de Argentina tiene dos casos propios de teletrabajadores con discapacidad. Uno de ellos, contratado desde un principio para teletrabajar, y el otro se inició en esta modalidad cuando se agravó su estado de salud. Las actividades desarrolladas eran operativas y de atención de dudas a las personas que registraban su currículum mediante la página web.

Las tareas que han desempeñado los teletrabajadores en Uruguay han sido tan diversas como: actualización de la lista de productos en shopping *online*, asesoramiento y resolución de problemas de los clientes de un banco y actualización de bases de datos de una consultora de recursos humanos.

---

mayoría de la población con discapacidad. República Dominicana manifiesta que

Por último, en el Programa de Lucha Contra la Pobreza de Lima (PROPOLI), una entidad pública de Perú, también se han dado experiencias de trabajo para personas con discapacidad, en la modalidad de consultorías, que no se realizan de manera presencial, sino a distancia.

## ¿Cómo fue el proceso de selección y contratación de las personas con discapacidad?

### Características de las contrataciones

Para responder a la pregunta del título, empezaremos por analizar las características de las contrataciones realizadas. Con respecto a la existencia de políticas para la contratación de personas con discapacidad, encontramos que 13 de los que respondieron tenían políticas, pero otros 13 no las tenían,<sup>27</sup> mientras que 3 no contestaron. Cuando se les preguntó si las políticas eran escritas sólo 7 contestaron afirmativamente.

En cuanto a la prevalencia del tipo de discapacidad de los contratados, se destacan las personas con discapacidad motriz (12), y en menor grado visual (5) y auditiva (5). En el caso de los 7 restantes no se especifica.

Las diferentes políticas inclusivas definidas por las organizaciones contratantes fueron:

- Si para el puesto solicitado se presenta una persona con discapacidad se le dará preferencia en la selección, ante similar condición de idoneidad. [2]
- Alentamos a nuestros clientes a tomar un compromiso activo con la práctica de la diversidad y la inclusión en el mundo del trabajo. [1]
- No discriminar a la persona con discapacidad en el momento de cubrir un puesto. [9]
- Favorecer la integración laboral de las personas con discapacidad. [12]

---

los *call centers* han tenido un notable crecimiento en el país. En Perú, el Proyecto CETIC-PCD, actualmente en ejecución, está considerando la implementación de un *call center* con operadores con alguna discapacidad.

26. A juicio del entrevistado de la Fundación Rumbos.

- El 1% de la planta de personal de la empresa debe estar cubierto con personas con discapacidad. [1]
- Inclusión digital de las personas con discapacidad. [1]
- No contestaron. [3]

Uno solo de los contratantes manifestó que la contratación se debió a que el empleado se discapacitó trabajando para la empresa.

Las contrataciones siguieron un proceso de selección común en 14 de los casos, mientras otros 4 no tuvieron un proceso preestablecido y 11 no contestaron al respecto.

Es interesante destacar que fueron varios países<sup>28</sup> los que señalaron que lo importante era que las personas cubrieran el perfil requerido por el puesto, aun en aquellos casos en donde existen políticas que alientan la contratación de PCD.<sup>29</sup>

Por ejemplo, el entrevistado de República Dominicana lo expresa así:

“Llegaron como todos los demás. Enviaron su resumen o fueron sugeridos por alguien, tomaron sus pruebas. Pasaron las pruebas e ingresaron en el proceso de entrenamiento”.

De igual modo comenta al respecto el dueño del segundo *call center* contactado, Rafael Lantigua:

“Se pone un anuncio en el periódico, la gente solicita y se entrevista. Una parte de los currículums se manda por Internet a nuestra oficina, pero nadie se ha identificado como PCD. Se hace una primera entrevista por teléfono, en la cual se le capta el inglés y se le pregunta si tiene experiencia; luego se le dice que venga a una entrevista”.

En República Dominicana no se detectaron en los entrevistados actitudes de discriminación para emplear PCD. Lo que los contratantes recalcaron es que el empleo de las personas con discapacidad dependerá del cumplimiento de los requisitos mínimos propios de la actividad de operario de *call center*. Así lo manifiesta Lantigua:

---

27. En República Dominicana las empresas entrevistadas no tienen políticas definidas para incorporar la modalidad del teletrabajo en sus organizaciones y tampoco tienen políticas específicas para contratar personas con discapacidad, con la

“Lo que sí hay es una línea clara de que no discriminamos, entrevistamos a todas las personas que aplican, y si cumplen los requerimientos intelectuales y la facilidad para hacer el trabajo, los contratamos, pues nosotros no tomamos en cuenta los impedimentos físicos”.

Por ejemplo, las personas entrevistadas en Chile manifiestan que en los procesos de selección de personal no discriminan por apariencia ni condición física; cualquier persona puede ser seleccionada y contratada siempre y cuando responda al perfil y las competencias según el cargo. Otros consideran importante realizar en los procesos de selección una discriminación positiva que responda a las necesidades de inclusión laboral de PCD y de políticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Las ONG argentinas explicaron que, ante similares competencias e idoneidad para el puesto, se elegirá al postulante con discapacidad. En dos entrevistas a ONG, el informante fue una persona con discapacidad, lo cual no sucedió en las otras dos empresas entrevistadas.

En El Salvador, se entrevistaron a tres entidades que tienen en su plantilla de empleados a personas con discapacidad trabajando: Fundación Teletón Pro Rehabilitación (FUNTER), el Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS) y la Landmine Survivors Network (LSN). Ninguna de las tres tiene la modalidad de teletrabajo; una de ellas tiene la infraestructura y brinda capacitaciones en TIC. Según Liliana de Handal, jefa de Planificación y Proyectos de FUNTER, “las TIC son como saber leer y escribir para un trabajo, son una herramienta para todo tipo de trabajo”. La contratación de personas con discapacidad se ha dado de acuerdo a la naturaleza de la misión institucional. Ninguna tiene especificada esta cuestión en sus políticas de contratación.

Sin embargo, no siempre se presentan personas con discapacidad a las búsquedas comunes de personal.

En el caso de México, María Guadalupe Sánchez Ibarra, directora general de BrainUp Systems, resalta que en diez años que lleva en la empresa sólo llegaron dos personas con discapacidad a buscar trabajo. Y expresa que le gustaría contactarse con alguna asociación que vinculara a la compañía con las PCD con el perfil adecuado para teletrabajar.

En ningún caso se enteraron de la discapacidad después de la contratación.

Sobre la frecuencia con que se contrata a personas con discapacidad, 19 afirman que lo hacen cuando alguna PCD se presenta a cubrir un cargo,

pero no hay una frecuencia determinada. Sólo 3 manifiestan contratar a varias personas por mes, mientras que 2 no contratan frecuentemente. El resto no contestó.

## **Preferencia de persona a contratar, según tipo de discapacidad**

Si bien la mayoría de las organizaciones contratantes entrevistadas (14) no tiene preferencias por un tipo de discapacidad, 8 mostraron predilección hacia personas con discapacidad motriz y 4, preferencias para contratar a personas con discapacidad visual. Mientras que otras 3 no respondieron.

En República Dominicana, las personas entrevistadas creen que en general se emplea a personas con discapacidades no tan severas, mientras que en El Salvador la LSN fue la única contratante entrevistada que tiene establecido que en el área de promotores y promotoras de campo se contrata exclusivamente a personas amputadas, y cuenta en su plantilla con el 70% de empleados/as con alguna discapacidad, desde el director hasta cargos técnicos. En Argentina,<sup>30</sup> si se trata de puestos del área informática, que no se realizan en la modalidad de teletrabajo, los que más se incorporan son personas con discapacidad auditiva. Por lo general, son puestos de analistas de sistemas, *data entry*, programadores y soporte técnico.

En Uruguay, las personas entrevistadas no manifestaron preferencia por alguna discapacidad en particular para ocupar el cargo de teletrabajador; no obstante, una de las empresarias consideró que la discapacidad genera elementos que pueden tener utilidad laboral: mayor concentración en el trabajo informático, en el caso de los ciegos y en el trabajo manual, en el caso de los sordos.

## **La contratación de teletrabajadores**

Si bien hemos encontrado pocos casos de puestos deslocalizados relevados, podemos señalar que 17 de las organizaciones contratantes de teletrabajadores con discapacidad los han incorporado debido a las políticas inclusivas internas de la empresa, y el proceso de selección respondió también a un procedimiento interno. Otras 4 los han contratado a través de

---

excepción del Ayuntamiento del Distrito Nacional.

un organismo regulador de las relaciones laborales. En 20 de los 29 casos la propuesta de contratación ha sido de la propia organización.

En dos países<sup>31</sup> se registraron resistencias debido a factores culturales de las personas, que se solucionaron realizando reuniones grupales.

## **¿Los teletrabajadores/as recibieron algún tipo de entrenamiento especial y/o tecnologías de apoyo?**

### **Tecnologías y capacitación**

En 15 casos encontramos que los teletrabajadores con discapacidad utilizan tecnologías de apoyo, mayoritariamente representadas por los lectores de pantalla (se registraron 9 respuestas en ese sentido). Las 14 organizaciones contratantes restantes consultadas no utilizan tecnología de apoyo alguna.

Sólo 4 de las organizaciones contratantes recibieron subsidios para la obtención de estas tecnologías.

Uno de estos casos corresponde a Uruguay, donde las empresas entrevistadas que han tenido vínculos laborales con teletrabajadores ciegos han recibido apoyo y asesoramiento en la inserción laboral por el Proyecto Ágora. De esta forma, dichos empresarios pudieron contratar a estas personas sin tener erogaciones extraordinarias, dado que el software de adaptación fue subsidiado por este programa gubernamental.

23 de las personas entrevistadas declaran haber entrenado a los teletrabajadores. El entrenamiento se realizó sobre temas específicos después de haber ingresado (12), también sobre la empresa y el puesto (6) y sobre el funcionamiento de los equipos (4). Los 7 restantes no contestaron.

En 9 casos la capacitación se llevó a cabo en colaboración con alguna institución; 19 lo hicieron bajo su propia financiación y 4 recibieron financiación externa; los 5 restantes no contestaron.

En sólo 2 casos se hicieron reuniones de información e intercambio de experiencias con las personas participantes. También mantuvieron una comunicación más estrecha, lo que les permitió realizar un seguimiento más personalizado de los trabajos deslocalizados.

---

28. Argentina, Chile, México, República Dominicana y Perú.

En 12 casos las tecnologías que se emplearon en la implementación del teletrabajo pertenecían a la empresa; en un solo caso eran del empleado y en otros 9 la propiedad era compartida entre empresa y empleado. 6 personas no respondieron al respecto.

En sólo 5 casos hubo gastos agregados y en 7 se requirió de algún tipo de inversión. Para 19 que respondieron sólo fue necesaria una computadora con conexión a Internet; en 4 casos destacaron que había que utilizar voz y datos sobre IP y 6 no respondieron.

## **¿Cómo se organizaron para teletrabajar y cómo resultó la experiencia?**

### **La modalidad de teletrabajo implica una mezcla presencial-distancia**

Para 12 de las organizaciones contratantes el teletrabajo es una mezcla entre lo presencial y el trabajo a distancia; para 9 no es así, para 5 a veces y 3 no contestaron.

Para 7 de ellas, implementar el teletrabajo en forma combinada presencial-virtual se debió a que el tipo de trabajo requería de esa modalidad, mientras que para otros 5 respondió a razones organizativas y para los otros 3 que respondieron era importante para reforzar el sentido de pertenencia.

### **Seguimiento y organización de las tareas de los teletrabajadores**

Alrededor del teletrabajo suelen aparecer preocupaciones como el control, la aceptación de la modalidad, la pertenencia a la organización, la seguridad de la información, los aspectos legales, el cambio cultural, etc. Los entrevistados fueron dando algunas respuestas a todas estas cuestiones.

Para 12 organizaciones contratantes el seguimiento consiste en realizar reuniones periódicas, y para 9 éste se hace a través de procesos de mejora continua de la organización.

Uno de los entrevistados en Chile se refiere al cambio cultural que requiere esta modalidad de trabajo de esta manera:

“Hay tres falencias en esta trayectoria del cambio cultural: una es el tema de la organización, la segunda es el tema de la articulación y la ter-

cera, que es la más importante, es el tema de la comunicación, ya que cuando tenemos que comunicar las buenas prácticas y los buenos resultados lo hacemos muy mal”.

Finalmente, en el caso de Brasil, y para abonar la importancia que el teletrabajo podrá llegar a revestir en el futuro, mencionemos que en la entrevista realizada a la empresa ID Projetos Educacionais, su socia directora, Silvana Ramal, al ser consultada sobre cómo veía al teletrabajo, respondió:

“El teletrabajo supone un cambio cultural. Se realiza el trabajo en procura de metas. Lo que hay que alcanzar son las metas. O sea: trabajo por metas... [El teletrabajo] es un nuevo paradigma, e incluso me atrevo a pensar que de aquí a 10 años el teletrabajo será la regla, y no la excepción”.

A conclusión similar ha llegado Helcio Hime, presidente de la empresa HIME Informática Ltda., quien expresó en entrevista a Telecapacitados:

“Yo creo que el tema del teletrabajo está muy poco explorado. En el futuro va a ser la regla; hoy en día es la excepción. Incluso la *videocam* va a desaparecer; tal vez en el futuro se utilicen las imágenes holográficas. Me parece fascinante que para las personas con discapacidad, mientras que en el mundo físico ellos tienen discapacidad, en el universo virtual seamos todos iguales. Es un espacio democrático humano fantástico y me parece interesante que no lo sea la apariencia; es la mente y no el dinero. El universo virtual viene a destruir prejuicios idiotas. Uno de mis amigos tiene discapacidad auditiva y es casi ciego, su visión alcanza solamente al 10%, y con el DOSVOX él tipea/teclea como cualquier persona sin discapacidad. El virtual es un universo altamente democratizador”.

Sólo en 2 casos se negoció algún aspecto de la tarea. En 22 casos, las organizaciones contratantes confirmaron que los salarios de los teletrabajadores son iguales a los de los empleados presenciales. En 7 casos no respondieron.

En otro orden, destacamos lo señalado por las personas entrevistadas en Uruguay, quienes mostraron que el vínculo entre un teletrabajador con discapacidad y un contratante no posee ninguna diferencia con el vínculo entre un empleador y un teletrabajador sin discapacidad. Además señalaron que, tras los ajustes iniciales, se establecieron los mismos derechos y deberes inherentes a la función.

Con respecto a la pertenencia a la organización, en 19 casos los teletrabajadores participan tanto como los trabajadores presenciales en los eventos corporativos tales como: brindis de fin de año y presentación de productos, entre otros. En un caso dijeron que la empresa no realiza eventos y el resto no respondió.

En 9 casos la empresa controla el cumplimiento de las normas de seguridad y ergonomía en el hogar del teletrabajador. El resto no contestó.

En 7 casos la Intranet/base de datos/sitio web cumple condiciones de accesibilidad y seguridad digital; en otros 7 se cumple parcialmente y el resto no se expidió.

El siguiente es un resumen de la experiencia realizada en INICTEL-UNI de Perú que resume varios de los puntos expuestos en esta sección:

En el Proyecto Teletrabajo y Discapacidad participaron una traductora profesional con discapacidad visual y un estudiante universitario con discapacidad motora. Ambos tenían conocimientos de TIC y fueron seleccionados luego de una convocatoria a la Bolsa de Trabajo de CONADIS, a COFIDE y a asociaciones de personas con discapacidad.

Para la organización del trabajo se designó un coordinador, al cual los teletrabajadores con discapacidad remitían las consultas, productos e informes. En el caso de la traductora profesional, el indicador fue el número de páginas traducidas. En el caso del otro teletrabajador, el indicador fue el número de artículos o reportajes remitidos sobre los temas indicados para los boletines electrónicos. Los teletrabajadores utilizaron facilidades tecnológicas propias. El teletrabajador con discapacidad motora utilizó, al principio, los servicios de una cabina pública de Internet cercana a su casa, pero después su familia solicitó una conexión domiciliaria a Internet.

Los teletrabajadores estuvieron en contacto permanente con su coordinador y le consultaban cualquier duda. Los controles se basaron en la comunicación diaria y el trabajo remitido a tiempo. Los honorarios de los teletrabajadores fueron similares a los demás locadores de servicios que sí concurren presencialmente a INICTEL-UNI. Uno de los teletrabajadores participó en las celebraciones de fin de año integrándose con el resto de los trabajadores de la institución. Durante el proyecto, los teletrabajadores recibieron apoyo técnico de INICTEL-UNI para el uso de facilidades tecnológicas. Para controlar que se cumplieran las normas de seguridad y ergonomía en el hogar, INICTEL-UNI designó un profesional especialista en

recursos humanos que visitó a los teletrabajadores para orientarlos en esos temas. La experiencia tuvo un resultado satisfactorio para ambas partes. Por un lado, el grado de satisfacción de los teletrabajadores y de sus familias fue alto, dado el limitado acceso que las personas con discapacidad tienen a fuentes de trabajo. Por el lado de INICTEL-UNI, el cumplimiento y los resultados de las tareas encargadas a las personas con discapacidad también fue positivo.

Para INICTEL-UNI, la experiencia en general fue buena para evaluar la conveniencia de la modalidad de trabajo y el compromiso de las personas con discapacidad con las tareas encomendadas. Sin embargo, siendo limitados los recursos para instituciones como INICTEL-UNI, ellos estiman que un proyecto de mayor envergadura requerirá el financiamiento de la cooperación nacional o internacional.

## Lugares físicos y digitales accesibles

Algunos entrevistados realizaron señalamientos con respecto a la accesibilidad de los lugares físicos y digitales.

En República Dominicana, los dos gerentes entrevistados reconocieron que sus empresas no tienen la accesibilidad física completa para vincular, por ejemplo, personas en sillas de ruedas, por falta de baños adecuados, o personas no videntes, por no disponer de la tecnología apropiada.

No obstante, uno de los empresarios entrevistados y que ha contratado personas con discapacidad como teleoperador de su *call center*, manifestó que, de tener la demanda de personas con discapacidad que hablen inglés, él estaría dispuesto a hacer las adecuaciones requeridas para garantizar la accesibilidad física:

“Yo estaría dispuesto a hacer adecuaciones. Todo eso es posible y sin necesidad de pedirle al gobierno. Ese tipo de cosas no representa nada; hacer un baño especial es un disparate. Entiendo que el empresario dominicano debería abocarse a asimilar a ese tipo de personas, pues hace falta mano de obra capacitada y mano de obra fiel, y ellos han demostrado ser fieles”.

Por el contrario, dos de los empresarios colombianos manifestaron que desde el inicio se había tenido en cuenta la accesibilidad a los sitios de trabajo, especialmente para los teletrabajadores en silla de ruedas.

En El Salvador, las organizaciones contratantes privadas refieren que la legislación sobre accesibilidad digital está plasmada en la normativa técnica, que es parte de la Ley de Equiparación de Oportunidades para personas con discapacidad, y agregan desconocer si se cumple debidamente.

En Uruguay, los entrevistados desconocen o conocen poco la temática de la accesibilidad. A esto se suma que, en este país, las experiencias de equipos técnicos especializados en la resolución de problemas de accesibilidad digital aún son aisladas.

## **Acerca del juicio de valor de la contratación y sus resultados**

Para 25 de las organizaciones contratantes de personas con discapacidad la experiencia ha sido satisfactoria; el resto no contestó. Entre los aspectos que destacan señalamos:

- Mejoría en los climas organizacionales.<sup>32</sup>
- Son más productivos y fieles a la organización, con tasas de rotación mínimas. Señalan que generalmente una PCD busca un trabajo para toda la vida.<sup>33</sup>
- Son comprometidas,<sup>34</sup> responsables<sup>35</sup> y actúan correctamente de acuerdo con los valores éticos considerados valiosos por la sociedad.<sup>36</sup>
- Mayor productividad.<sup>37</sup>
- Estándares de cumplimiento más altos que las personas sin discapacidad.<sup>38</sup>

---

29. Perú.

30. Argentina: Manpower.

31. Argentina y México.

32. Chile.

33. Chile.

34. México: BrainUp Systems.

35. Colombia.

36. Chile y República Dominicana.

Con respecto al grado de cumplimiento y a los resultados obtenidos de la contratación de personas con discapacidad, 16 lo consideraron bueno y 7 muy bueno.

Debido a la experiencia satisfactoria que han tenido, 16 de las organizaciones contratantes piensan continuar empleando a personas con discapacidad en el futuro, mientras que otras 12 no saben o no contestan.

Las PCD contactadas en Uruguay manifiestan que necesitan únicamente que se les dé la oportunidad de demostrar su capacitación y su alta motivación para ocupar un puesto laboral. Esto parece ratificarse en la valoración de la experiencia de estos empresarios. La totalidad de las personas entrevistadas evalúan como muy positivas las experiencias y se muestran dispuestas a repetir las o aumentarlas en la medida en que el funcionamiento de la empresa se lo permita.

Sin embargo, cabe destacar que en varios países se señala la **dificultad para encontrar los perfiles capacitados** y requeridos para cubrir los cargos.<sup>39</sup>

En el caso de Brasil, que hace una intensa campaña para cubrir los requerimientos de la ley de cupo, los contratantes afirman que, cuando los postulantes están capacitados, ya se encuentran empleados satisfactoriamente; y aún más, que existiría una puja entre las empresas por atraer a dichos empleados.

En el caso de El Salvador, el Ministerio de Trabajo comparte que periódicamente realizan ferias de trabajo para que personas con discapacidad y empresas se encuentren y vean las posibilidades entre la oferta y la demanda; menciona además que uno de los principales obstáculos es el bajo perfil académico del colectivo.

Por ejemplo, en República Dominicana se desprende de las entrevistas realizadas a los responsables de los *call centers* que hay una baja demanda por

---

37. República Dominicana: el entrevistado se refiere a operadores de *call centers*.

38. República Dominicana: Los empresarios evalúan como muy positiva la experiencia de trabajar con PCD en la modalidad de operarios de *call center*. De hecho, valoran que su desempeño es de un alto rendimiento y mayor productividad, lo cual abre puertas para organizar en el futuro una campaña de promoción del empleo de PCD en el área de los *call centers*. Los empresarios valoran que las propias dificultades que puede tener una persona con cualquier tipo de discapa-

este tipo de empleo por parte de las PCD. Los empresarios de los *call centers* estarían dispuestos a contratar más PCD, pero la gran mayoría de las personas que responden a los anuncios de los periódicos no son personas con discapacidad, lo cual podría explicarse por el requerimiento del idioma inglés, pero también por la ausencia de una campaña de empleo dirigida especialmente a personas con discapacidad por parte de estas empresas.

También se encontraron pocos requerimientos de trabajos a distancia.<sup>40</sup>

## Opiniones sobre el teletrabajo

En Argentina encontramos que las ONG, como sector, tienen **opiniones divididas** acerca del teletrabajo y no se plantean aún una política institucional para fomentarlo, por lo cual las experiencias de teletrabajo (o formas mixtas) detectadas aparecen en forma aislada o como soluciones coyunturales.

Para otros, como Manpower, **la actitud hacia el teletrabajo es positiva**, conocen la modalidad y se mostraron interesados en recibir más información, pero aún no se detecta una política específica y una estrategia empresarial para promover la contratación de teletrabajadores con discapacidad entre sus empresas clientes.

En México<sup>41</sup> y en El Salvador –los tres entrevistados, públicos y privados– coinciden en que el teletrabajo representa una buena alternativa laboral para personas con discapacidad. En El Salvador, creen que además amerita la consideración pronta por parte de las instituciones del Estado para su promoción, legislación y puesta en marcha. El MTPS agrega además que comenzarán a incorporarlo dentro de la paleta de opciones que gestionan con las empresas a través del trabajo que realizan los gestores de empleo.

---

cidad la convierten en una fuerza laboral más dedicada, responsable y con deseos de superación y estándares de cumplimiento más altos que los empleados sin ningún tipo de problema.

39. Argentina: Fundación Rumbos. Brasil.
40. Manpower de Argentina manifiesta que no pudo detectar ningún caso de pedidos de postulantes para teletrabajar por parte de los clientes. Tienen varios casos de empleados de *call center* con discapacidad, pero en ninguno de ellos se ha deslocalizado el puesto. Si se trata de puestos del área informática, que no se realizan en la modalidad de teletrabajo, los que más se incorporan son personas con discapacidad auditiva. Por lo general, son puestos de analistas de sistemas, puestos

## Legislación y políticas públicas

Encontramos que tanto la legislación vigente para personas con discapacidad como las leyes de accesibilidad, de teletrabajo, como otro tipo de políticas públicas son en general poco conocidas por este colectivo.

Un rápido detalle dice que:

- Sólo 10 contratantes manifestaron conocer las políticas de gobierno en su país para apoyar que las empresas contraten personas con discapacidad; 13<sup>42</sup> las desconocieron y 6 no respondieron.
- Con respecto a si conocen la legislación vigente para personas con discapacidad, 16 respondieron afirmativamente, 2 dijeron conocerlas en forma parcial y 9 contestaron negativamente. El resto no contestó.
- 11 dijeron conocer las normas legales que obstaculizan/promueven la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo, 10 las desconocieron, 4 las conocieron parcialmente y 4 no contestaron.
- Sobre el conocimiento de legislación referida al teletrabajo, sólo un caso respondió afirmativamente y fue justamente Colombia. Este país aprobó en el mes de julio de 2008 la ley 1221 de promoción del teletrabajo.
- 9 de los entrevistados manifestaron conocer la legislación sobre accesibilidad digital; otros 6 la conocían parcialmente, mientras que 12 dijeron desconocerla y 2 no respondieron.
- 19 de las empresas creen conveniente alguna intervención estatal que mejore la empleabilidad de las personas con discapacidad; una de ellas es de la idea de que la intervención podría ser parcial y otra opina que no debe intervenir; el resto no sabe o no contesta.

---

de *data entry*, programadores, soporte técnico.

41. Para María del Pilar Juárez Eslava, directora general de los Centros Educativos de APAC, el teletrabajo representa una posibilidad laboral para personas con discapacidad, ya que la institución cuenta con un área de cómputo para la formación y capacitación de los jóvenes y adultos.
42. República Dominicana destaca la falta de información y de conocimiento sobre las políticas del gobierno para apoyar que las empresas contraten personas con discapacidad, y sobre la legislación vigente para las PCD, no obstante disponer el

En Chile, una de las personas entrevistadas señala que

“no hay suficientes incentivos por parte del Estado para la contratación de PCD”,

y asevera que

“la contratación de las PCD sigue siendo un tema invisible en las políticas públicas. No hay un tratamiento jurídico ni de políticas públicas sociales hacia grupos vulnerables que dignifique el tema del trabajo de las PCD, como un tema en el cual los organismos públicos y privados converjan y se mancomunen en una acción eficaz”.

Los informantes de Argentina –en sintonía con Chile– descreen de la existencia de políticas públicas, que funcionen actualmente en el país, que estén orientadas a mejorar la empleabilidad de las personas con discapacidad.

En algunos casos, como en El Salvador, dos entidades dicen emplear a personas con discapacidad para cumplir con la Ley de Equiparación de Oportunidades, que establece que de cada 25 empleados uno debe ser persona con discapacidad. No obstante, aún no cumplen los porcentajes en relación con su plantilla. Las organizaciones contratantes privadas coinciden en que los vacíos en cuanto a sanciones y a la poca vigilancia y la poca demanda que hay por parte del Ministerio de Trabajo, sumado a la poca operatividad del Consejo Nacional, no favorece la inclusión laboral de personas con discapacidad.

En otra posición encontramos a Perú, Colombia y Uruguay, que manifiestan tener una decisión sobre la contratación de personas con discapacidad más allá de los beneficios legislativos que pudiera haber.

Ampliando lo antedicho, PROPOLI –Perú– destaca que las personas con discapacidad fueron contratadas debido a que cumplieron con el perfil propuesto para determinadas consultorías y actividades, pero a causa de políticas de gobierno para apoyar la contratación de PCD. Lo mismo sucedió en Colombia. Aunque los tres empresarios entrevistados de ese país conocen los beneficios a los que tienen derecho cuando contratan personas con discapacidad, no los tienen en cuenta, porque la finalidad de las empresas –especialmente en dos de éstas– es trabajar con esta población.

Las personas entrevistadas en Uruguay fueron contestes en señalar que sería muy beneficiosa una medida del tipo previsto en el artículo 44 de la ley 16.095 –que define que se establecerán incentivos para las entidades paraestatales y

del sector privado que contraten a personas con discapacidad, y para las que consuman producción derivada de talleres protegidos— para mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad. No obstante, todos los entrevistados consideran que la razón que sostuvo el vínculo laboral con la persona con discapacidad fue, exclusivamente, su eficiencia para la tarea.

### **Algunas consideraciones sobre el Capítulo III**

La falta de información sobre ambos temas de esta investigación, las personas con discapacidad y el teletrabajo, se vio reflejada en diferentes entrevistas.

Las organizaciones contratantes de Brasil,<sup>43</sup> Colombia<sup>44</sup> y México<sup>45</sup> consideraron importante iniciar una campaña de concientización alrededor de ambos temas.

---

país de la ley 42-200 y de las dos normas principales que exhortan la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el Código de Trabajo. En este sentido, suena a letra muerta la declaración que hace el Código de Trabajo dominicano sobre los principios rectores de prohibición de cualquier tipo de discriminación o exclusión.

43. En Brasil los contratantes destacan la necesidad de realizar campañas de concientización, a fin de inculcar en el sector empresario una nueva modalidad de empleo que rompa las barreras culturales y los paradigmas propios de antaño. Por otro lado, asistimos a una resistencia por parte de las empresas—inclusive por desconocimiento respecto de las ventajas y bondades del teletrabajo— a aceptar al teletrabajo como formato laboral factible.
44. Algunos de los entrevistados no sabían que Colombia ya cuenta con una legislación referida al teletrabajo; sólo uno de ellos afirmó tener conocimiento de que existe una legislación sobre accesibilidad digital internacional. Las tres organizaciones entrevistadas cuentan con página web, y una tiene en cuenta la accesibilidad al sitio. Ninguno de los entrevistados sabía si existen en Colombia políticas públicas sobre capacitación o empleabilidad en teletrabajo; tampoco si hay políticas de discriminación positiva para esta actividad. Al igual que en Brasil, opinan que es necesario sensibilizar a las empresas y al Estado sobre esta nueva modalidad de trabajo.
45. Mónica Ávila Guzmán, de Fundación Manpower, de México, da cuenta de experiencias exitosas, pero acotadas, de contratación de teletrabajadores. De las per-

Consultada sobre si consideraba conveniente alguna intervención estatal que mejorara la empleabilidad de las personas con discapacidad, la representante de Manpower de México responde afirmativamente y agrega:

“Todo aquello en lo que pueda intervenir el gobierno será de mucha ayuda tanto para las personas con discapacidad como para las empresas, para hacer mucho más fácil la integración laboral. Se requiere principalmente difusión, sensibilización y campañas sobre ventajas y beneficios de contar con un trabajador con discapacidad”.

La contratación de teletrabajadores con discapacidad se presenta típicamente en el universo encuestado. Algunas de las personas entrevistadas se declaran potenciales contratantes, pero aún no lo son. No se detectaron programas planificados que abarquen aspectos como procesos de selección adecuados, entrenamiento específico o accesibilidad digital, salvo aquellas que responden a programas piloto.

Para algunas de las personas entrevistadas, la contratación es un requerimiento legal, pero para otros que ya han probado y tenido buenas experiencias en la contratación de PCD es una política interna. En algunos casos, se hizo notar la falta de penalidad ante el incumplimiento de las leyes, como así también la ausencia de incentivos o beneficios para quienes empleen a personas con discapacidad. Con respecto a las experiencias realizadas con teletrabajadoras y teletrabajadores con discapacidad, la mayoría de las personas entrevistadas piensa ampliar o continuar con este tipo de contratación.

Aunque son muchas las actividades laborales que desarrollan las personas con discapacidad, los *call centers* se detectan como una de las áreas más promisorias para la inclusión de personas con discapacidad bajo la modalidad de teletrabajo.

Pero cabe destacar que la experiencia de deslocalización del *call center* de ABSA, realizada en Argentina como parte de la investigación ETIS-LAC, encontró que las tecnologías, en especial la voz sobre IP, no tenían la calidad suficiente como para sostener el servicio de un *call center*. La experiencia sólo pudo desarrollarse en horarios de menor demanda.

La modalidad de teletrabajo preferida es la mixta, que combina el trabajo presencial con el virtual, repartidos en diferentes días de la semana. Con éste se pretende desarrollar el sentido de pertenencia a la empresa y mejorar cuestiones organizativas, o simplemente cumplir con los requerimientos del trabajo.

Un tema preocupante es la dificultad que manifiestan algunas de las organizaciones entrevistadas para encontrar a las personas con discapacidad con los perfiles requeridos. Tema que habrá que atender, ya que, como vimos en el Capítulo I, en los nueve países hay sólo 4 millones de personas con discapacidad que han terminado sus estudios secundarios, lo que representa poco más del 10% del total de la población con discapacidad de la región estudiada.

Los motivos por los cuales las personas con discapacidad no se presentan a las búsquedas comunes deberían ser otro de los temas por investigar. Según los entrevistados, ellos sólo miran que se puedan cubrir los requisitos, y en algunas empresas, incluso, se les da prioridad de contratación.

## **Listado de organizaciones contratantes entrevistadas por país**

Argentina:

- ABSA.
- Fundación Rumbos.
- Tiflonexos.
- Manpower.

Brasil:

- Hime Informática Ltda.
- Riolut.
- ID Projetos Educacionais

Chile:

- Buenaventura S.A.
- Atento.
- Fundación Tacal.
- Prego.

Colombia:

- Corporación Eccos Contacto Colombia.
- Callsitel Limitada.

**El Salvador:**

- Landmine Survivors Network (Red de Sobrevivientes de Minas).
- FUNTER: Fundación Teleton.
- MTPS, Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- LSN, Red de Sobrevivientes de Minas.

**México:**

- Brain Up Systems S.A.
- Sun Microsystems.
- Manpower.
- AMEM.
- APAC.

**Perú:**

- PROPOLI.
- INICTEL UNI.
- DKV Seguros.
- ERGO Seguros.
- Fundación Integralia.

**República Dominicana:**

- Call Center Mark Pro by REDEMSA.
- Rococo Investments (Call Center).
- Ayuntamiento del Distrito Nacional de Santo Domingo.

**Uruguay:**

- Pérez & Pons.
- S&K Consultores.
- Montevideo Shopping.

## SECTOR PÚBLICO

Continuando con la presentación de los resultados de nuestra investigación, nos abocaremos en este capítulo a describir las respuestas a las siguientes preguntas que nos propusimos para este actor:

1. ¿Cuál es el papel del teletrabajo en el sector?
2. ¿Cómo se incentiva o podría incentivarse la inclusión laboral de teletrabajadores con discapacidad en los sectores público y privado?
3. ¿Qué recomendaciones de políticas públicas hacen las personas entrevistadas?

Los resultados presentados a continuación surgen del procesamiento de las entrevistas en profundidad realizadas a 28 personas de organismos públicos en los 9 países de nuestra investigación.

### **¿Cuál es el papel del teletrabajo en el sector?**

Inicialmente nos interesó saber si las personas entrevistadas tenían conocimiento acerca del teletrabajo. La mayoría de los consultados del sector contestó afirmativamente (19 casos), otros dijeron no conocerlo (7 casos) y tan sólo en 2 casos manifestaron conocerlo poco. Cabe destacar que una vez aclarado el concepto, 24 entrevistados tuvieron una opinión favorable sobre esta modalidad laboral y 4 no se expidieron al respecto. En ningún caso se registraron opiniones desfavorables.<sup>46</sup>

---

sonas con discapacidad que acuden a Manpower en busca de trabajo, sólo el 15% quiere teletrabajar. Si bien considera que las leyes no limitan la inclusión laboral de las personas con discapacidad, señala que las dificultades se basan más en la

Acerca del marco legal vigente en sus países para la regulación del teletrabajo, la mitad de los consultados (14 casos) lo estimaron insuficiente, en tanto que la otra mitad de la muestra no respondió al respecto. Consultados respecto del conocimiento de la legislación sobre teletrabajo, la gran mayoría (26 casos) contestó negativamente y tan sólo una minoría (2 casos) respondió afirmativamente.

Al pedirles consideraciones sobre si al Estado le interesaba incentivar el teletrabajo, la respuesta fue positiva en 20 casos y negativa en 8 casos. Cuando se quiso saber el porqué de este interés en fomentar el teletrabajo desde el sector público, los entrevistados esgrimieron las siguientes razones:

- Para generar más y mejor empleo: 33,33%.

“El Estado está interesado en crear más y mejor empleo, un empleo decente que esté amparado jurídicamente. El teletrabajo es el futuro y la Argentina está apostando mucho en esta área” (Argentina).

“El acceso a la tecnología cada vez es menos costoso, y es una fuente de empleo que puede perfectamente complementarse con otros trabajos” (Uruguay).

- Para mejorar la inclusión laboral de las personas con discapacidad: 22,22%.

“Hay más desempleo en el grupo poblacional de personas en situación de discapacidad, y una manera de superarlo podría ser ésta” (Colombia).

“Existe un déficit importante de empleos. El teletrabajo es una alternativa para enfrentar este déficit, sobre todo con el desarrollo tecnológico actual, que resulta económico para la persona y el Estado”;

“Colocar el país en un ambiente competitivo; insertar la nación en la Sociedad de la Información y la Comunicación, de la cual forman parte importante los ciudadanos con discapacidad” (República Dominicana).

- Porque es un modo de inclusión laboral que tiene muchas perspectivas a futuro: 22,22%.

“De hecho tiene que ver con la equidad, el acceso a la cultura, la formación, la educación y eso es lo que se debe promover, eso es algo que se está haciendo como país”;

“Importa por el tema de la responsabilidad social de las empresas” (Chile).

- Faltan políticas sobre teletrabajo: 11,11%.  
“Existe toda la infraestructura a través de diferentes plataformas en línea para que las personas se acrediten. Igualmente se ha dotado al sistema nacional de educación de PC, y algunas escuelas especiales” (El Salvador).
- Para dirigir dinero de las pensiones hacia actividades productivas de las personas con discapacidad: 11,11%.  
“Cada año se paga una enorme cantidad de dinero a personas pensionistas por discapacidad. Con el teletrabajo el costo sería menor, ya que las personas en edad productiva tendrían una opción más”;  
“La oportunidad de incorporar la PET,<sup>47</sup> dado que se perfila como forma de trabajo del futuro” (Perú).

Por otro lado, los entrevistados que opinan que al Estado no le interesa incentivar el teletrabajo<sup>48</sup> esgrimieron los siguientes motivos:

- El Estado no tiene políticas y actúa entonces en forma compulsiva: 25%.  
“Al Estado le interesa incentivar, pero no toma las herramientas que se necesitan para hacer ese proyecto viable, porque no hay una política al respecto”;  
“Al Estado le interesa, pero no lo inculca”;  
“No es un tema que esté en la esfera de la política pública. Lo hace de forma compulsiva, cuando se presentan los interesados” (Argentina).
- Al Estado no le interesa la contratación de personas con discapacidad: 25%.  
En Chile se señaló que el Estado no está incentivando la contratación de personas con discapacidad. Además, se indicó que se solía privilegiar el trabajo presencial sobre el trabajo a distancia.

---

falta de información y de sensibilidad por parte de algunos empresarios; y la falta de recursos para adquirir equipos y programas limita más que la ausencia de normas.

- Sirve para empresas privadas y no para actividades en el sector público: 50%.

“Existen muchos obstáculos para permitir el trabajo en casa... Los que trabajan así lo hacen con empresas del exterior” (El Salvador).

En Uruguay se planteó que no sería sencillo implementar esta modalidad a nivel estatal. En ese sentido, se manifestó que a nivel privado sería más fácil porque ya existen experiencias.

## Programas y proyectos dedicados al teletrabajo

En Argentina, la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo tiene un proyecto de discapacidad que apunta a un cambio en la mentalidad empresarial, al permitirles a las personas con discapacidad acceder a los avances tecnológicos para insertarse en el mercado laboral. Fuera del Área de Discapacidad, se menciona el Programa Piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas (PROPET).

En Brasil, el Servicio Federal de Procesamiento de Datos (SERPRO) cuenta con un proyecto titulado “Programa de Teletrabajo del SERPRO-TETRA”, un proyecto piloto corporativo que debe ser implantado por actividades y con una cantidad limitada de vacantes, reservándose el 5% de éstas para candidatos con discapacidad y con participación voluntaria del empleado.

La entrevistada chilena del FONADIS<sup>49</sup> conoce lo que es el teletrabajo y considera que no solamente beneficia a las personas con discapacidad, sino también a otros grupos sociales.<sup>50</sup> En el programa de intermediación laboral tienen experiencias de colocación en Teletrabajo, pero bajo ningún punto de vista aceptan una empresa que ofrezca puestos de teletrabajo por medio de este programa sin las condiciones y garantías mínimas. Si se solicita una persona ciega para que realice teletrabajo, el FONADIS financia el lector de pantalla. En dicho programa de intermediación laboral, la línea

---

46. En varios casos debió explicarse qué era el teletrabajo, y luego los entrevistados identificaron el concepto y emitieron opinión al respecto.

47. PET: Población en Edad de Trabajar.

es el Trabajo Decente. En ese sentido, se tienen muy en cuenta: la estabilidad, las remuneraciones adecuadas a la normativa laboral, el pago de provisiones, las cotizaciones en Fondos de Pensiones, la seguridad en salud (accidentes de trabajo o enfermedades personales), así como también las adaptaciones que necesite el puesto de trabajo para personas con discapacidad. No se aceptan empresas que no cumplan con estos requisitos.

Siguiendo con Chile, el senador Carlos Bianchi ha presentado un proyecto de ley para regular las condiciones de teletrabajo en ese país. Según comenta, este tema le interesa fundamentalmente desde la perspectiva de la discapacidad. En otro orden, opina que, actualmente, el teletrabajo no es prioritario para el Estado. Para Bianchi:

“El Estado va por la línea de la asistencialidad. Los subsidios no resuelven el tema de fondo y hacen que una persona con discapacidad no sea autovalente”.

Sin embargo, aclara que:

“Hoy en día a una PCD que trabaja ya no se le quita la pensión, sino que se le congela o descuenta porcentualmente, dependiendo del sueldo que perciba. Además se ha mejorado la ley 19.284 y ésta debería considerar una ley de cupo para el sector público”.

Colombia cuenta con una Ley de Promoción del Teletrabajo. Sin embargo, los organismos del sector público entrevistados manifestaron desconocer el concepto de teletrabajo y la legislación recientemente constituida. A pesar de ello, es visto como una alternativa importante dentro de la población con discapacidad, especialmente por la dificultad que tienen estas personas para ser incluidas laboralmente. El sector público realiza la inclusión laboral por la obligatoriedad que se rige por ley.

Aunque se vio en el capítulo de teletrabajadores que no hubo importantes adaptaciones en los puestos de trabajo, encontramos que en el sector privado, para algunos contratantes, la dificultad radica en la adaptación del puesto de trabajo y el alto costo de la tecnología que debe asumir el empresario.

En Colombia, por ejemplo, el 78% son pequeñas empresas que generalmente no disponen del presupuesto necesario para asumir dichos cambios. Por ello, consideran que el gobierno, como Estado Social de Derecho, debe actuar colectivamente con el empresario para lograr objetivos y promover el derecho al trabajo, apoyando a las empresas en sus actividades de búsqueda

de evaluación y apropiación de tecnología, con el fin de realizar proyectos en teletrabajo con resultados exitosos. Opinan que se debe posicionar al TT en igualdad de condiciones, dentro de un marco legal que contemple la posibilidad de crear subsidios o créditos blandos para la compra de los equipos y de la tecnología, tanto para el sector público como para el privado. Promover emprendimientos como política pública, generando alternativas de ingresos a través del autoempleo. Uno de los organismos públicos realiza emprendimientos a través de convenios con una fundación española que apoya a los países de América Latina en proyectos de inclusión laboral, como el proyecto AGORA.<sup>51</sup> Parte de estos recursos se utilizan para que la población pueda realizar su plan de negocios y tener acceso a ese capital semilla.

En República Dominicana, el teletrabajo como modalidad de inserción laboral no está todavía contemplado ni en el marco jurídico sobre el trabajo, ni en las políticas de empleo en el país, ni en el marco legal de la discapacidad. Tampoco se ha incluido en el código laboral, en la Ley General de Discapacidad 42-2000, ni en la Ley de Función Pública. Y no hay una posición unificada entre los actores públicos consultados sobre si debería existir un cuerpo legal único que promoviera, incentivara y regulara el teletrabajo en favor de las personas con discapacidad. Para el CONADIS,<sup>52</sup> se debería incluir reglamentación sobre el teletrabajo como parte de la legislación existente. Por el contrario, para la OPTIC,<sup>53</sup> sí se justificaría una legislación en particular para el teletrabajo que incluyera la creación de plazas de trabajo no discriminatorias, acuerdos con empresas privadas y públicas de creación de puestos de trabajo para personas con discapacidad y una remuneración económica salarial justa. Tampoco se conocen iniciativas que incentiven y promocionen el teletrabajo desde el sector público, lo cual convendría empezar a revisar, ya que los hechos están demostrando que esta modalidad de trabajo está empezando a ser una realidad en la República Dominicana. Hay estudios que demuestran que el teletrabajo ha existido como modalidad de trabajo en distintos sectores o ámbitos de la actividad económica del país en los últimos años, aunque con menor impacto en los

- 
48. Algunos entrevistados de Argentina, Chile, El Salvador y Uruguay respondieron que el Estado no estaba interesado en incentivar el teletrabajo.
  49. Fondo Nacional para la Discapacidad.
  50. Se refirió a las dueñas de casa, mujeres jefas de hogar cuya salida laboral pasa por un microemprendimiento o por un puesto de trabajo dependiente, a través de un

colectivos de personas con discapacidad.<sup>54</sup> El CONADIS propone que el Estado asuma el apoyo a las personas con discapacidad en dos aspectos: en primer lugar, la ampliación de las oportunidades de formación y capacitación para el teletrabajo y, en segundo lugar, la definición de mecanismos para facilitar la adquisición de tecnología que les permita teletrabajar.

Los entrevistados afirmaron no disponer de información adecuada y suficiente sobre el teletrabajo como modalidad de inserción o forma de trabajo en general. Tampoco conocen las ventajas de esta modalidad para las personas con discapacidad. La noción de teletrabajo está más asociada a los *call centers*, el telemercadeo o el telemarketing, y se desconoce la variedad de actividades y de tareas que se pueden hacer teletrabajando.

Aunque el teletrabajo no forma parte de las agendas, los planes estratégicos y/o las iniciativas de las instituciones públicas entrevistadas, sí lo consideran una estrategia importante de inserción laboral de personas con discapacidad en los tiempos actuales, por las oportunidades mismas que ofrecen las nuevas tecnologías para disminuir las barreras físicas que afectan especialmente a estas personas. Todos los entrevistados de República Dominicana coincidieron en que al Estado le interesaría incentivar esta modalidad laboral, dado el alto nivel de desempleo y el desarrollo tecnológico que tiene el país. De esta manera se muestran de acuerdo con las opiniones de las empresas consultoras de recursos humanos, como agrega la directora del centro de contacto gubernamental de la OPTIC.

En El Salvador, el CONAIPD<sup>55</sup> identifica al teletrabajo con la modalidad de *call center*, que sería una oportunidad, aunque se señala que el problema es que muchas personas con discapacidad no saben inglés. Se propone hacer un banco de datos de personas con discapacidad que podrían optar por esta forma de trabajo. También se infiere que es bueno que la legislación no establez-

---

contrato laboral desde la casa.

51. AGORA: Aulas de Gestión Ocupacional de la Región Americana.
52. Consejo Nacional de Discapacidad de República Dominicana.
53. OPTIC: Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (República Dominicana).
54. Igualmente, datos recientemente publicados de una investigación sobre calidad de vida de los teletrabajadores, llevada a cabo por Raquel Gracia, María Eugenia

ca modalidades. De ese modo, se puede dar todo tipo de inserción, incluso a través de las microempresas. Al preguntársele sobre accesibilidad, esta entidad la relaciona solamente con la accesibilidad física y no con la digital.

El Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP) estuvo vinculado con el teletrabajo por la participación en la Estrategia para la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe (e-Lac<sup>56</sup>). En este sentido, ha contribuido con dos indicadores: la formación y el teletrabajo. También con el plan de e-País,<sup>57</sup> con el desarrollo de recursos humanos, en el área de las TIC en su conjunto y no sólo en el uso de Internet. Forman recursos humanos en áreas de las TIC (no sólo en el uso de Internet, sino las TIC en su conjunto). Dan formación continua dirigida a trabajadores: la formación inicial, que se les da a personas para insertarse en una ocupación determinada, y la formación de empresa centro. En el INSAFORP opinan que hay un nicho creciente para el teletrabajo y que estarían en condiciones de poder fomentarlo.

Desde el punto de vista del Estado, en El Salvador ha habido interés y se han desarrollado algunos proyectos de gobierno electrónico, tales como los servicios de instituciones modelo en línea del Centro Nacional de Registro, el Ministerio de Hacienda y el Registro Nacional de Personas Naturales.

Desde 2005, tienen un programa de capacitación en línea; para ello han contratado al CINTERFOR<sup>58</sup> de la OIT en Turín, a fin de desarrollar la “Formación de Formadores”. Luego la fase de evaluación y certificación se hizo de manera presencial. Posteriormente iniciaron una modalidad mixta. El otro programa en línea (*e-learning*) es trabaja apostándole a la oferta, es decir, centros de formación, facilitadores, universidad y organismos laborales, y a la demanda, como aquellos directores y gerentes de recursos humanos que están generando programas o soluciones de formación en sus empresas para ser más competitivos o para resolver problemas. Iniciar capacitaciones por *e-learning* les ha permitido ver la dificultad de cuantos pueden acceder a una computadora y la habitual ignorancia de las cuestiones más básicas de aquellos que cuentan con un ordenador.

---

Guevara y Laura Mella (<http://bvso.intec.edu.do:8080/revistas/cienciaysociedad/2008/Vol%FAmen%2033-%20N%FAmero%203/852.pdf>), confirman que ya hay un grupo de personas que están teletrabajando. Para identificar a dichas personas, las investigadoras hicieron una encuesta en línea que fue contestada por 187 teletrabajadores en el año 2007.

El entrevistado del Ministerio de Economía de El Salvador conoce qué es el teletrabajo y piensa que no es solamente para personas con discapacidad, aunque no ve interés en el Estado.<sup>59</sup>

En Perú, el Centro de Rehabilitación Profesional (CERP) La Victoria señaló tres líneas de acción para la inserción de personas con discapacidad mediante el teletrabajo: capacitación gratuita a personas con discapacidad, donación de una computadora a las personas con discapacidad que se han capacitado, como un incentivo a su superación como individuos que son parte de la sociedad, y asesoría en microempresas. Hay dos programas destinados a facilitar la inclusión laboral de personas con discapacidad: EsSalud (un programa dentro del Seguro Social de EsSalud, entidad rectora del Sistema de Seguridad Social en Perú), en el CERP La Victoria, y Pro Joven, un programa del Ministerio de Trabajo. No hay programas destinados a la capacitación laboral de teletrabajadores con discapacidad. En cuanto a pro-

- 
55. CONAIPD: Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad.
56. <http://www.eclac.org/socinfo/elac/>.
57. <http://www.epais.gob.sv/>.
58. Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional.
59. El Viceministerio de Tecnología cuenta con una serie de programas interesantes con respecto a las TIC, a los cuales pueden acceder todas las personas que deseen a través de Internet, en el marco del Plan Nacional 20-21, mediante Conéctate (<http://www.conectate.gob.sv>), que ha incluido los siguientes componentes: Grado Digital y Aulas Informáticas son algunos de los principales programas. Grado Digital: es un programa de certificación tecnológica que permite a los estudiantes, y en general a toda la población, certificar en forma gratuita habilidades y competencias en el manejo básico de tecnologías informáticas; además incluye un componente de autoformación en línea (por medio de Internet) que permite a los participantes prepararse de una mejor manera para el proceso de certificación. Aulas Informáticas: desarrolla actividades tendientes a enriquecer las prácticas pedagógicas y, por ende, el mejoramiento de los aprendizajes en los estudiantes y docentes. Actualmente, está facilitando el uso de tecnologías de información y comunicación a los centros escolares, a través de los Centros de Recursos para el Aprendizaje (CRA), con el objetivo de generar y desarrollar nuevas destrezas y habilidades, que lleven hacia un proceso de enseñanza-aprendizaje que sea significativo. Se han dotado de centros de cómputo 522 aulas con 20 PC (se instala el

gramas de apoyo para emprendimientos, el entrevistado respondió que se tenía, por ejemplo, el Programa “Los Emprendedores” del CERP La Victoria.

También en Perú, en el INICTEL-UNI<sup>60</sup> se trabaja el tema de la inclusión digital. Se han desarrollado y están en ejecución proyectos para que poblaciones rurales (con o sin discapacidad), ubicadas en los Andes y en la Amazonía Peruana, tengan acceso a las tecnologías de la información y comunicación. En ese sentido, se han desarrollado las siguientes actividades:

- Capacitación en TIC, en Lima y provincias.
- Proyecto CETIC-PCD, para brindar una alternativa laboral a las personas con discapacidad en Lima, Piura, Iquitos y Arequipa.
- Proyecto Teletrabajo y Discapacidad, en el que participaron una persona con discapacidad visual y otra con discapacidad motora.

El teletrabajo es considerado una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información y comunicación en el marco de un contrato o relación laboral. Así, un trabajo que podría realizarse en un local de una empresa se efectúa fuera de ésta, de forma regular y eficiente. En este sentido, el teletrabajo no es sólo beneficioso para la empresa, por el ahorro de gastos y otras ventajas que implica, sino que además este sistema constituye una oportunidad de integración laboral para personas con discapacidad.<sup>61</sup>

---

JAWS cuando se lo necesita); máquinas braille, y en las Escuelas Especiales se dan PC con softwares para el aprendizaje de la lecto-escritura; hay un censo de la cantidad de aulas con PC; reciben donaciones de PC usadas, y se arreglan y actualizan para enviarlas a las escuelas de las zonas rurales. El gobierno de Corea ha donado 2,6 millones para línea de PC en Zacatecoluca (departamento de la zona paracentral del país), y se pondrán PC de bajo costo (clones), fortaleciendo así MI PORTAL: de acceso público, para que todas las escuelas suban contenido educativo; es muy exitoso, visitado por nacionales y otros países.

60. INICTEL-UNI: Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones de Perú.
61. Las conclusiones del proyecto piloto sobre teletrabajo, que contienen una descripción de sus principales beneficios y desafíos, son las siguientes:
- El teletrabajo permite la integración laboral y social de la persona con discapacidad, así como la ampliación de su horizonte cultural de acuerdo con las activi-

En el INICTEL-UNI, habitualmente se contrata a una persona con discapacidad visual por locación de servicios desde el Área de Transferencia de Conocimientos, que también se encarga de coordinar las actividades de capacitación en TIC para otras personas con discapacidad, junto con asociaciones, gobiernos locales y entidades gubernamentales.

## **Inclusión laboral de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo**

Según muestran los números, no son muchos los entrevistados de este sector informados sobre los beneficios de la inclusión laboral de personas con discapacidad en la legislación vigente en los diversos países: 10 consultados dijeron conocer estos beneficios, pero 9 aseguraron desconocerlos y otro tanto no contestó la pregunta.

A continuación, se detallan algunas leyes y proyectos en este sentido:

- Argentina: Media sanción de la Ley de Accesibilidad Web. Revisión de leyes previsionales. Proyecto de Ley sobre Teletrabajo. Aprobación de la Convención Internacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual establece obligaciones de promoción de derechos por parte de los Estados. Estimula que las personas con discapacidad no sólo sean ciudadanos políticos, sino que también sean elegibles o sean funcionarios. Asimismo existe una ley de cupos, que tiene un bajo cumplimiento.
- Colombia: Hay beneficios tributarios, reducción de impuestos parafiscales que tienen las empresas que contratan personas con discapacidad.
- México: Legislación que prohíbe la discriminación. Seguimiento de programas que apoyan la inclusión laboral.

---

dades, labores o servicios que pueda desempeñar.

- El teletrabajo permite a la persona con discapacidad cambiar la concepción de ser una carga para sus familias y, en consecuencia, tener la convicción de que su trabajo y/o servicios son de utilidad para la sociedad.
- El teletrabajo permite incorporar a la persona con discapacidad en la Sociedad de la Información.
- El teletrabajo necesita mayor difusión y promoción en nuestro país, por lo que se han registrado muy pocas iniciativas dentro de este campo en nuestro medio.
- La flexibilidad en los horarios permite una mejor administración del tiempo pa-

- Perú: Incentivos a las empresas no sólo tributarios, sino financieros, de preferencia en la compra de bienes y/o servicios por parte del Estado.
- República Dominicana: Legislación nacional que contempla la igualdad de derechos y no exclusión, independientemente de la condición de discapacidad.
- Uruguay: La ley 16.095 establece un cupo del 4% para las personas con discapacidad dentro de la administración pública. Al decir de uno de los entrevistados de este país, “los redactores de la ley se informaron muy bien sobre la legislación internacional en la materia. Lo que falta es empezar a reglamentarla”. También hay un proyecto sobre talleres protegidos.

Tras la consulta sobre si debería existir un cuerpo legal (Único, Codificado o Consolidado) que regulara en particular la situación de teletrabajadores con discapacidad, la opinión fue desfavorable en 15 casos, favorable en 8 casos, en tanto que 5 entrevistados no se expidieron al respecto. Las razones por las cuales los entrevistados no consideraron conveniente la existencia de un cuerpo legal son dos: ya hay un paraguas suficiente con las leyes de trabajo y además no es necesario un cuerpo único porque sería otro sesgo de discriminación a la discapacidad.

En cuanto al conocimiento de la existencia de algún programa o proyecto destinado a la capacitación laboral de TT con discapacidad, 21 entrevistados se pronunciaron afirmativamente, en tanto que los 7 restantes lo hicieron negativamente. Algunos de los programas citados fueron: el proyecto AGORA, que ha realizado algunas experiencias, especialmente en el área de *call center*; las campañas y los cursos para empresas –dirigidos especialmente a los departamentos de recursos humanos de las compañías– organizados por la Municipalidad de Río de Janeiro, Brasil; la propuesta de formación y capacitación de teletrabajadores, aprovechando los convenios existentes con la Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB) y sus telecentros, además de los diversos programas que se desarrollan a través de organizaciones de personas con discapacidad y/o de servicios al sector con apoyo del Estado de República Dominicana.

La mayoría de los entrevistados dijo desconocer si el marco laboral vigente contemplaba facilidades para la adquisición/importación de ayudas tecnológicas que pudiesen propiciar el uso de una PC por parte de una persona con discapacidad.

Respecto de los obstáculos para la inclusión laboral de personas con discapacidad, 13 de los entrevistados dijeron conocerlos, mientras que 11 expresaron no conocerlos y los 4 restantes no contestaron la pregunta.

Dentro de los obstáculos mencionados por los entrevistados de este sector, se destacan:

- El bajo grado de cumplimiento de la legislación vigente (Argentina, Colombia, Perú), la falta de cumplimiento de las leyes de cupo (ley 22.431 de Argentina, ley 27.050 de Perú y ley 16.095 de Uruguay).
- La falta de normativa de cupo para el ámbito privado. La inexistencia de una política clara de incentivos para el empresario que decide contratar a personas con discapacidad, a través de exenciones impositivas, por ejemplo. La ausencia de reglamentación para la implementación de emprendimientos productivos de personas con discapacidad (Uruguay).
- El desconocimiento de los derechos por parte de las personas con discapacidad (El Salvador).
- Las dificultades para el acceso a la justicia (Argentina).
- La existencia de un régimen previsional demasiado rígido, incompatible con el empleo (Argentina).
- Los prejuicios por parte del empleador (Argentina).
- La falta de conciencia de la posibilidad de adaptar los puestos de trabajo. (Uruguay).
- La limitada cobertura de rehabilitación (Colombia).
- Los programas de capacitación limitados que no permiten adquirir competencias reales (Chile).
- El costo de los equipos. La dificultad para convencer a los empleadores (El Salvador).
- La legislación vigente no contempla la financiación de equipos, o bien los mecanismos para acceder a ellos no son ágiles (Argentina, Colombia, Perú).
- La legislación no establece incentivos a empleadores, ni la obligatoriedad para las adecuaciones necesarias que garanticen la accesibilidad en los espacios de trabajo, independientemente del tipo de discapacidad (República Dominicana).

- Desprotección laboral para los trabajadores en general, pues el sistema tiende a la flexibilización; por ende no se puede hablar de un vínculo laboral propiamente dicho, sino de vínculos comerciales –prestación de servicios, destajo, *part-time*, comisionistas, locadores– (Perú).
- La legislación obsoleta, que no incorpora entre sus enunciados el acceso a la información y comunicación o la influencia de las TIC en el teletrabajo (Colombia).

### **¿Cómo se incentiva o podría incentivarse la inclusión laboral de teletrabajadores con discapacidad en los sectores público y privado?**

Cuando se les pidió a los entrevistados que describieran algunos incentivos posibles para fomentar la inclusión laboral de las PCD, éstos mencionaron:

- el cumplimiento de la ley de cupo (31,57%);
- las actividades de capacitación laboral para este colectivo (25,05%):

“En el caso de teletrabajadores con discapacidad, sería bueno que a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se pudieran desarrollar programas o actividades de capacitación y de actualización laboral” (Chile).
- las facilidades para el acceso a la tecnología mediante incentivos fiscales, (15,78%) y
- haciendo cumplir la legislación en general (15,78%), entre otras medidas:

“Hay suficiente legislación, hay que hacerla cumplir” (Colombia).

A pesar de que quienes respondieron se mostraron preocupados por que el Estado promueva la inclusión laboral de las personas con discapacidad, la mayoría no supo cómo lograr dicho incentivo a través del teletrabajo (15 casos), 7 personas dijeron conocer modos de inclusión de las PCD a través del TT y 6 no se manifestaron al respecto. Algunos modos de conseguir esto que mencionaron los que contestaron afirmativamente fueron:

- facilitar la inclusión laboral (28,57%):

“Con una discriminación positiva. Así como existe una cuota máxima que deben tener las instituciones de trabajadores extranjeros, también se podría pensar que las instituciones tuvieran una cuota de personas con discapacidad” (Chile).

En República Dominicana, se habla de la necesidad de establecer incentivos fiscales, como en algunos países desarrollados, que también podrían ser incentivos sociales que impliquen reconocimiento para quienes asuman esa iniciativa. Además, se hace mención del programa “Capacitación para el empleo de los jóvenes”, de la creación de la bolsa de trabajo “Empleate YA”<sup>62</sup> y del Servicio Nacional de Empleo. “En nuestro país la necesidad está dada, más bien necesitamos que sean creadas las plazas laborales”, afirma una persona entrevistada.

- crear un organismo de Estado dedicado a promover el TT (14,28%):

“Generar un órgano oficial, donde las personas con discapacidad sean vistas como trabajadores porque, de lo contrario, nunca van a funcionar los cupos” (Argentina).
- estimular la adquisición de tecnología y difundir en la sociedad el teletrabajo como una opción inclusiva para las PCD (14,28%):

“Proveer de PC y otras tecnologías a personas con discapacidad para su proceso formativo; esto con la gestión directa de la Fundación Pro Educación Especial (FUNPRES), que es una entidad privada que asesora en Necesidades Educativas Especiales (NEE) al MINED” (El Salvador).

En Colombia se manifiesta que

“[sería necesario que] entre las normas existieran facilidades para la compra de los equipos, la tecnología que necesita la población para poder trabajar”.

También se dice que

“con el posicionamiento político del tema, que se estructure políticamente, tener lineamientos jurídicos y políticos sería la primera estrategia. La otra sería seguir trabajando en la construcción de conocimiento con respecto al tema, y tercero, generar mecanismos de articulación y de gestión. Finalmente, se insta a que este proceso esté vinculado de manera transversal con los sectores público y privado”.

### Otras propuestas:

En México, se habla de la necesidad de crear programas específicos en relación con el teletrabajo y tomar algunas experiencias internacionales exitosas.

En Perú, se señala que debe tomarse el marco legal existente, aun cuando éste tenga imperfecciones. Además, se indica la necesidad de un programa de formación y capacitación, reconversión e inserción laboral para las personas con discapacidad, estudios de puestos de trabajo idóneos, así como condiciones de adaptación en el puesto de trabajo. También se dice que hay que contar con una regulación que disponga el diseño universal a tono con una sociedad inclusiva.

“En general el aparato público debe rediseñarse con los criterios de diseño universal en infraestructura, tecnologías y procedimientos. En cuanto al sector privado, se deben potenciar los incentivos tributarios ya dados y estimular que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se oriente a la población con discapacidad, para impulsar programas combinados de desarrollos productivos, transferencia de tecnologías y comercio justo” (Perú).

## **¿Qué recomendaciones de políticas públicas hacen los entrevistados?**

Resumiremos a continuación las recomendaciones realizadas por los entrevistados de algunos de los países de la presente investigación.

- Incentivar la inclusión de personas con discapacidad en el sector público mediante la promoción y el cumplimiento efectivo de la ley de cupo (Argentina).
- Mayor protagonismo de las personas con discapacidad dentro de las Comisiones u otros Organismos Nacionales destinados a la Discapacidad (Uruguay).
- Fortalecer la Responsabilidad Social Empresaria (RSE), a través de la contratación de personas con discapacidad.
- Crear medidas y programas –no sólo leyes– que faciliten la inclusión laboral (Chile).
- Desarrollar programas específicos de teletrabajo (México).

- Ofrecer capacitación gratuita a personas con discapacidad, donar computadoras a las personas con discapacidad que se hayan capacitado, como un incentivo. Asesoría en microempresas (Perú y República Dominicana).

En Uruguay se remarca la necesidad de

“concebir estas políticas públicas como una inversión y no como un gasto. Ver el impacto que genera entre las personas con discapacidad la posibilidad de insertarse laboralmente y cómo eso repercute en un desarrollo inclusivo del país. Por otro lado, es importante generar proyectos que puedan sostenerse en el tiempo”.

## Listado de instituciones del sector público entrevistadas

Agradecemos a las siguientes instituciones del sector público, sin cuya participación desinteresada hubiera sido imposible la realización de este capítulo.

Argentina:

- Cámara de Diputados. Comisión de Discapacidad.
- Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI). Coordinación de foros de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).
- Ministerio de Trabajo (Unidad de Discapacidad).
- Ministerio de Trabajo (Coordinación Comisión de Teletrabajo).
- Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CAP-NE).

Brasil:

- Secretaría Especial de Turismo de la Prefeitura de Río de Janeiro.
- Secretaria Municipal de la Persona con Deficiencia.
- Serviço Federal de Processamento de dados (SERPRO). Coordenadora do programa teletrabalho do SERPRO – TETRA.

## Chile:

- Cámara de Senadores. Senador Carlos Bianchi.
- Dpto. Social Municipalidad de Valdivia.
- Dpto. Tolerancia y No discriminación.
- Fondo Nacional de la Discapacidad (FONADIS). Programa de Intermediación Laboral del organismo.
- Municipalidad de Temuco.
- SENCE Valdivia.
- SEREMIA.
- SERVIU Valdivia.
- Cámara de Diputados.
- OMIL Valdivia.

## Colombia:

- Instituto para la Economía Social (IPES), adscripto a la Secretaría de Desarrollo Económico.
- Instituto Nacional para Ciegos (INCI), adscripto al Ministerio de Educación.
- Instituto Nacional para Sordos (INSOR).

## El Salvador:

- Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad (CONAPID).
- Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP).
- Instituto Salvadoreño de Rehabilitación (ISRI).
- Ministerio de Economía (MINEC).
- Ministerio de Educación (MINED). Viceministerio de Tecnologías.
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS).

## México:

- Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STyPS). CANACINTRA, programas de evaluación, capacitación e integración laboral.
- Dirección General de Equidad y Género de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Área de atención a personas con discapacidad de la STyPS.

## Perú:

- Centro de Rehabilitación para Discapacitados (CERP) La Victoria.
- Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (CONADIS).

## República Dominicana:

- CONADIS.
- Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).
- Ministerio de Trabajo Secretaría de Estado de Trabajo. Programa “Juventud y Empleo”.

## Uruguay:

- AGORA. Proyecto de capacitación e inserción laboral para personas con discapacidad visual. Ministerio de Trabajo. FOAL.
- Banco de Previsión Social del Uruguay (BPS), Unidad de Discapacidad.
- Programa de Capacitación Laboral para personas con Discapacidad (PROCLADIS), dependiente de la Junta Nacional de Empleo.



## REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

### Introducción

En este capítulo analizaremos en profundidad las entrevistas aplicadas en 27 casos a representantes y/o miembros de organizaciones gremiales o sindicatos,<sup>63</sup> en los 9 países que compusieron la muestra. Al final de este capítulo, detallaremos el listado de organizaciones gremiales que gentilmente han colaborado con esta investigación participando en las respectivas entrevistas.

Nuestro análisis, a continuación, versará sobre tres ejes fundamentales en las organizaciones gremiales/sindicales; a saber:

- El espacio que ocupa actualmente y a futuro el teletrabajo.
- Las facilidades y obstáculos detectados para implementar esta modalidad laboral en la rama de actividad respectiva en los gremios/sindicatos.
- Datos acerca de la existencia de afiliados con discapacidad.

Finalmente, añadiremos consideraciones generales obtenidas del análisis de las entrevistas. Esto nos permitirá conocer las recomendaciones para el mejor aprovechamiento del teletrabajo como modalidad de inclusión laboral de las personas con discapacidad, desde la visión de los representantes gremiales y/o sindicatos.

- 
- El teletrabajo puede ser una alternativa valedera para solucionar el problema del desempleo de las personas con discapacidad física.
  - La capacitación en el uso de herramientas tecnológicas para el teletrabajador

## ¿Qué espacio ocupa actualmente el teletrabajo en las organizaciones gremiales/sindicales? Su impacto a futuro en las organizaciones

Iniciaremos nuestro análisis partiendo de los datos aportados por las entrevistas. En la primera pregunta, hemos consultado a los representantes gremiales/sindicales acerca del conocimiento que éstos tenían sobre el término teletrabajo. En un 81,48% de los casos afirmaron conocer este término y expresaron con suficiente claridad la idea de éste como *una actividad laboral mediada por tecnologías de la información y la comunicación, realizada en el domicilio de una persona o en forma deslocalizada o remota respecto de un determinado ámbito de trabajo*. Sólo en un 18,52% de los casos expresaron no conocer lo que significaba el término, y en ningún caso han existido respuestas inválidas o sin contenido alguno.

Esto implica que, desde la esfera del conocimiento conceptual del término, el teletrabajo ocupa un lugar de referencia de consideración importante, es decir que los representantes gremiales/sindicales conocen de sobra el fenómeno en sí. El teletrabajo no es otra cosa que una modalidad particular de trabajo que se desarrolla gracias a la creciente penetración de las tecnologías de la información y la comunicación en diferentes sectores de la actividad económica, en los países en América Latina y el Caribe.<sup>64</sup>

---

con discapacidad es muy importante para incorporarlo al mundo productivo, utilizando las TIC.

- No existe normatividad referida al teletrabajo, por lo que se requiere establecer un marco legal que permita su implementación en Perú.

62. <http://empleateya.net/>.

63. El uso permanente del binomio “gremial y/o sindical” cubre los posibles significados de uso por los cuales se entiende a los representantes de los derechos de los trabajadores en los países que componen la muestra de esta investigación.

64. “A pesar de la creciente importancia del teletrabajo, no existen estadísticas sobre su impacto general en América Latina y el Caribe. Esto refleja la ausencia de estadísticas oficiales nacionales sobre esta modalidad de trabajo. En algunos países, se están haciendo intentos para tratar de incluir en las encuestas nacionales de hogares una pregunta relativa al uso de las TIC, pero es una cuestión que aún se encuentra en estudio. Se cuenta, sin embargo, con algunos datos no oficiales que indican que en los principales países de la región el fenómeno se está volviendo más importante. Estos datos, que se refieren básicamente -pero no exclusiva-

Distinta es la valoración que sobre el teletrabajo manifiestan los entrevistados. Así, pues, encontramos en las entrevistas que un 60% de las personas expresó una opinión favorable hacia el teletrabajo. A continuación, extraemos algunas de las expresiones favorables:

“Me parece que es una innovación y que tiene posibilidad de resolver, logísticamente, infinidad de cuestiones” (Argentina); efectiva la inclusión laboral de personas con discapacidad” (Chile);

“Hace posible trabajar internacionalmente, internamente en el país; se ahorran los costos, porque los trabajos se pueden realizar por *e-mail*. Es una manera más rápida y ágil para trabajar de forma conjunta” (El Salvador);

“Opino que es la oportunidad que todas las personas con discapacidad esperamos” (Perú).

En el caso de las apreciaciones críticas respecto del teletrabajo como modalidad laboral, detectamos que un 22,22% de los entrevistados expresa disconformidad en algunos aspectos de su implementación y en cómo afectan los derechos de los trabajadores. Así podemos recoger las siguientes opiniones que destacan aspectos problemáticos del teletrabajo, tales como:

“Considero que es una experiencia mala, en el sentido de que no separa la vida de hogar o familia de la vida del trabajo” (Chile);

“Es una problemática para el sindicato, porque va desvirtuando la organización; estamos hablando de una externalización que puede ir disminuyendo el recurso humano dentro de la empresa u organización. Y se produce un asunto contractual entre el trabajador de forma directa y la empresa. El problema es cómo el empleador utiliza esta modalidad, entonces se puede provocar un abuso” (Chile);

“Tengo reparos en la parte contractual y respecto de los salarios que están pagándole a la gente” (Colombia).

---

mente- al teletrabajo, de hecho, incluyen todas sus formas pero no los call centres ni el teletrabajo offshore; muestran que serían unos 300.000 los teletrabajadores que operan en Argentina y Chile y otros 5 millones en Brasil.” Di Martino, V. (2004, Septiembre) *El teletrabajo en América Latina*. Ginebra. Trabajo financiado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC), Canadá.

También es de destacar la opinión expresada por los entrevistados en cuanto a que: en primer lugar, esta modalidad puede crear sobrecarga de trabajo si no se administran bien los tiempos por parte del trabajador y, en segundo lugar, que puede haber desprotección y desamparo para el trabajador, ya que no hay legislación específica sobre esta forma de trabajar.

En República Dominicana justamente la pregunta que se hacen los sindicalistas es: ¿cuál es el riesgo laboral y la protección de una persona que está haciendo teletrabajo?

Más crítica aún es la opinión que manifiesta el siguiente entrevistado:

“Es cuando los patrones emplean una mano de obra, pero no tienen ninguna obligación laboral, ni social, ni de seguridad social con los trabajadores, sino que los emplean a destajo, por trabajo cumplido o por horas realizadas, y así se evitan una serie de pagos, como los parafiscales, o las prestaciones sociales de los trabajadores; eso es para nosotros el teletrabajo. Impuesto por la situación del mercado de los desarrollos tecnológicos de las comunicaciones, de Internet, pero el fin es como una especie de maquila, donde se emplea mano de obra y no se asume la responsabilidad laboral con el trabajador” (Colombia).

Otra persona vincula directamente teletrabajo con tercerización y opina así:

“Yo sé que eso, es parte de la tercerización de la economía, y la tercerización tiende a reducir el acceso a los beneficios sociales. Yo por eso pienso que es una dinámica que te impone el mercado” (República Dominicana);

y finalmente:

“Lo poco que he sabido es que no son trabajos bien pagos. De cualquier trabajo que no esté bien pago no puedo tener opiniones muy favorables” (Uruguay).

Encontramos también muy interesante la observación que han hecho los entrevistados sobre que la ley actual, y en especial la de seguridad social, no define dentro de los riesgos laborales los accidentes o enfermedades que pueda tener un teletrabajador. Ellos consideran que en el lugar de trabajo o en el trayecto están tipificados los accidentes o enfermedades profesionales, pero no es claro si esto es aplicable para quien trabaja en la casa.

“Entonces la interrogante es, por ejemplo, si se te enreda el pie en los cables de la computadora y te caes y te fracturas un brazo, ¿cómo se

va a encauzar un proceso de reclamo de un pago de una licencia por discapacidad o una discapacidad absoluta que se pudiera generar?” (República Dominicana);

“En reuniones con distintos sindicatos y seminarios, el teletrabajo no ha sido analizado, por tanto falta difundir esta modalidad. En nuestra organización tampoco lo hemos analizado ni ha existido una iniciativa en la asamblea sobre el tema; estamos más preocupados por cómo la tecnología que se incorpora en la empresa está disminuyendo la necesidad de ocupación de recursos humanos. El problema es cómo el empleador utiliza esta modalidad, y si no existen leyes adecuadas que regulen este tipo de contrataciones, se puede provocar un abuso” (Chile).

Estas opiniones, tanto a favor como en contra del teletrabajo, responden sólo a un pequeño grupo consultado. Ellos señalan *a priori* los aspectos positivos que brinda en materia de desarrollo laboral y generación de empleo pero, a su vez, ponen en negro sobre blanco los impactos negativos que esta actividad puede producir en el trabajador en cuanto a sus derechos laborales, salud laboral, etc.

Ahora bien, cuando más adelante en nuestras entrevistas la pregunta fue dirigida esta vez a la opinión que tenían los representantes gremiales sobre el teletrabajo para las personas con discapacidad, encontramos nuevamente que un 60% de los consultados manifestaba una opinión muy favorable hacia esta modalidad de trabajo como recurso de inclusión laboral, especialmente por las barreras de acceso, dificultades y costos de traslados. Los reparos en cuanto a los efectos negativos que sobre este colectivo de personas puede producir el teletrabajo también se advirtieron en un 25% de las respuestas. En algunos casos, el teletrabajo forma parte de las representaciones que distintos actores mantienen sobre el tema, como una opción más que se encuentra disponible y aceptada luego de que se hubieran agotado las instancias de inclusión laboral presencial. En cuanto a este tipo de representaciones, es necesario trabajar con estas y otras organizaciones vinculadas con el mundo del trabajo y la inclusión de personas con discapacidad, con el fin de destacar al teletrabajo como una opción de trabajo digno, con condiciones laborales acordes a la reglamentación vigente, para las personas con y sin discapacidad. Por último, un 15%<sup>65</sup> de los entrevistados no emitió opinión al respecto.

---

Disponible en: [http://www.idrc.ca/uploads/user-S/11023387681traduccion\\_telework\\_esp.pdf](http://www.idrc.ca/uploads/user-S/11023387681traduccion_telework_esp.pdf) [Fecha de consulta 19-11-2008]. Citado en el estudio ETIS-LAC, *Exportación de teleservicios para la inclusión socio-laboral de América Latina*

Conocido el grado de entendimiento que los entrevistados manifiestan acerca del teletrabajo, y su opinión vertida desde la perspectiva del rol de representantes de los derechos de los trabajadores respecto de las cuestiones a favor y en contra de este tipo de modalidad laboral, indagamos acerca del espacio que este fenómeno ocupa dentro de las organizaciones gremiales/sindicales y en la rama o gremio de la actividad productiva que representan.

A través de la información recogida en las entrevistas, pudimos observar que un 44% de las personas consultadas manifiesta que en su organización y/o rama de actividad productiva no se practica la modalidad del teletrabajo, es decir, casi la mitad de la muestra consultada expresa que no han implementado actividades de teletrabajo, y en el resto de los entrevistados un 11% no ha emitido respuesta alguna sobre el tema, mientras que el 45% ha señalado expresamente que realizan actividades vinculadas al teletrabajo, como se detalla a continuación:

“[Lo veo como algo] muy positivo. Creo que el futuro está en el trabajo en el *call center* **deslocalizado**. Para nosotros fue una novedad, porque nunca habíamos escuchado hablar del teletrabajo. Pero se dio la oportunidad, hicimos las experiencias y fueron realmente positivas. Desde mi punto de vista, los chicos han trabajado mejor, mucho más cómodos. Ahora el teletrabajo es una realidad y lo estamos haciendo” (Sindicato de Obras Sanitarias de Buenos Aaires, sobre la experiencia de teletrabajo deslocalizado realizado en el *call center* de Aguas Bonaerenses (ABSA), en el marco de la investigación ETIS-LAC,<sup>66</sup> Argentina);

“Todos los traductores son teletrabajadores, pues trabajan desde su casa u oficina propia con TIC” (Brasil); “[Usamos esta modalidad] sólo para la actividad de correo electrónico” (Chile); “Implementaron un *call center* para que personas con discapacidad teletrabajen” (Colombia); “Se está organizando un convenio para implementar un *call center*” (Colombia); “Implementamos un boletín virtual para nuestros asociados y tenemos una bolsa de trabajo” (El Salvador); “De hecho usamos mucho Internet para todo el trabajo que hacemos en las distintas secretarías” (México); “Es fundamental, de hecho la mayoría del equipo de trabajo de nuestra institución teletrabaja desde sus ca-

sas o donde estén. No hubiéramos podido crecer sin eso” (Perú); “Dentro de nuestra agenda hemos desarrollado una matriz donde en dos de los niveles el teletrabajo encaja perfectamente” (Perú); “Se va expandiendo, pero los sindicatos tenemos que comprometernos más con la salud laboral” (Uruguay).

En cuanto a la visión del espacio que en el futuro podría ocupar el teletrabajo en las organizaciones gremiales/sindicales y en la rama o gremio de actividad productiva que representan los entrevistados, un 48% de los consultados ha expresado que tiene una expectativa favorable a futuro para el desarrollo de este tipo de modalidad laboral, mientras que un 22% tiene una visión por lo menos desfavorable o negativa, y el 30 % no expresó opinión alguna sobre el tema.

Estas cifras guardan relación con la situación actual del teletrabajo en estas organizaciones, ya que están casi en un mismo rango las que actualmente le dan un espacio al teletrabajo (45%) y las que tienen una expectativa favorable a futuro (48%), según lo comentado por los entrevistados. En el próximo apartado trataremos las facilidades y los obstáculos detectados en esta investigación para implementar esta modalidad laboral en la rama de actividad respectiva de las organizaciones gremiales/sindicales.

### **¿Qué facilidades y qué obstáculos encuentran para implementar esta modalidad laboral en la rama de actividad de cada organización?**

Cuando indagamos acerca de las facilidades con que cuentan los representantes gremiales/sindicales para implementar el teletrabajo en sus organizaciones, notamos que en el 86% de los casos no se hace mención de ellas en ningún modo, ni directa ni indirectamente. Podemos inferir de estos datos que la temática del teletrabajo no tiene la suficiente presencia, más allá de algunas experiencias que han sido relatadas en el apartado anterior. Esto significa que aunque haya una visión favorable en casi la mitad de los entrevistados, éstos no han podido expresar o identificar —excepto en unos pocos casos (14%)— las facilidades o ventajas disponibles para poder aplicar el teletrabajo en su organización, mientras que las dificultades detectadas en las respuestas han sido mucho más detalladas: tanto es así que un 70% de los entrevistados ha señalado una serie de obstáculos que deben ser tenidos en cuenta al momento de implementar esta modalidad laboral.

De las respuestas obtenidas, podemos enumerar las siguientes categorías:

- Falta de una cultura del trabajo que no dependa de la supervisión y el monitoreo directo: 32,5%.
- Déficit en la infraestructura tecnológica de TIC, en cuanto a adquisición, capacitación y servicios asociados: 27,5%.
- Pérdida de beneficios sociales del trabajador, porque bajo esta modalidad el empresario en algunos casos no cumple las obligaciones de derecho laboral: 18%.
- Dificultad de la tarea si requiere frecuentes reuniones y/o actividades presenciales: 14%.
- Ausencia de difusión del teletrabajo en la sociedad: 4%.
- Carencia de recursos financieros en las empresas para impulsar esta modalidad de trabajo: 4%.

Cuando revisamos las respuestas sobre la detección de las dificultades, encontramos que el 30% de los entrevistados no mencionó o no tenía conocimiento sobre este tema.<sup>67</sup> En el próximo apartado, finalizaremos el análisis de las entrevistas con la estimación de datos acerca de la existencia de afiliados con discapacidad en estas organizaciones, para poder tener un panorama de la población que podría lograr la inclusión laboral mediante el teletrabajo.

## **Datos acerca de la existencia de afiliados con discapacidad**

En las entrevistas analizadas, encontramos que en la pregunta acerca de si la organización tenía afiliados con discapacidad las respuestas positivas se dieron en un 48% de los casos, pero sin datos numéricos absolutos que pudieran establecer una cifra concreta. Un 37% contestó que no conocía la existencia de personas con discapacidad entre sus afiliados, y un 15% no tenía respuesta al respecto.

---

(IDRC). Disponible en: [www.etis-lac.org.ar](http://www.etis-lac.org.ar). Fecha de consulta 19-11-2008]. Edición impresa: El Cid Editor (p.23). ISBN 978-1-4135-3651-5 (2007, Julio). Comisión Teleservicios en la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la Asociación Argentina de Usuarios de la Informática y las Telecomunicaciones. Buenos Aires.

El caso argentino puede servir para ilustrar algunas de las situaciones que pueden darse en la relación entre estas organizaciones y el colectivo de personas con discapacidad, pues los tres entrevistados conforman un panorama heterogéneo. Uno de ellos es un especialista en discapacidad, que lidera un área específica en el sindicato,<sup>68</sup> referida a este colectivo. Él plantea que no es posible tener estadísticas fiables sobre la cantidad de afiliados con discapacidad, por la variedad de modalidades de contratación, que incluyen desde empleados de planta permanente hasta pasantes que trabajan por pocos meses. Este entrevistado manifiesta recaudos hacia el teletrabajo, a pesar de ser él mismo un activo usuario y productor de información virtual. En el caso del sindicato vinculado con las telecomunicaciones,<sup>69</sup> tampoco éste tiene estadísticas, por ser de conformación muy reciente. Los entrevistados se vincularon con la temática a través de un abogado con discapacidad, que está empleado en forma presencial por una empresa de telefonía y que desea empezar a teletrabajar. La actitud de los entrevistados fue de mucho interés por recibir información que desconocían. En el caso de quienes integran el Sindicato de Obras Sanitarias de la Provincia de Buenos Aires (SOSBA), no habían tenido experiencia directa con afiliados con discapacidad, aunque sí poseen un programa para aquellos hijos de afiliados que tengan discapacidad. Su interés sobre el tema es reciente, pero se mostraron como activos entusiastas de la modalidad para su rama de actividad.

## **Algunas consideraciones sobre el Capítulo V**

Referido al ámbito de las relaciones del trabajo, las organizaciones gremiales o sindicatos cumplen una importante función en la defensa de los derechos de los trabajadores en sus gremios o ramas de actividad productiva. Además, desarrollan actividades de asistencia, capacitación y promoción laboral de sus afiliados en general y en particular de aquellas personas con discapacidad, tal como se desprende de la lectura de las entrevistas. Tienen una visión dividida entre los beneficios que el teletrabajo como modalidad de inclusión laboral puede aportar a las personas con discapacidad y los riesgos de desempeñar una actividad no debidamente protegida, en cuanto a los derechos del trabajador. En este sentido, consideramos que es necesario, en primer lugar, involucrar más a las organizaciones gremia-

---

65. Este porcentaje se encuentra cercano a la cifra de personas que manifestaron no conocer el concepto de teletrabajo (18,52%) expresado anteriormente, lo cual demuestra la existencia de consistencia interna en los datos obtenidos.

les/sindicales en la toma de conocimiento de experiencias regionales de TT para PCD que hayan logrado permanencias laborales mediante un trabajo digno. Luego sería oportuno hacerlos participar directamente en programas de inclusión laboral de personas con discapacidad, como lo han hecho gremios y sindicatos tales como APL (Argentina) y ASCOPAR (Colombia), o bien en experiencias de teletrabajo (SOSBA, Argentina).

Desde luego, es necesario que los gremialistas y sindicalistas identifiquen positivamente al teletrabajo como una opción laboral digna a través de acciones de capacitación e intervención en programas antes descriptos, y que concentren esfuerzos en aumentar la inclusión laboral de afiliados con discapacidad, especialmente aquellas organizaciones gremiales/sindicales que no están directamente relacionadas con el ámbito de la discapacidad.

Obviamente, esta tarea no puede ser llevada a cabo sino mediante la participación directa y comprometida de las empresas contratantes, así como de los Estados que deben garantizar el cumplimiento de las leyes laborales, sobre todo aquellas dirigidas a promover la inclusión laboral de PCD.

Las ventajas y potencialidades del teletrabajo pueden ser una opción para las personas con discapacidad, pero es necesario que quienes defienden los derechos de los trabajadores perciban a las PCD no sólo como afiliados a los cuales asistir, tarea que desde ya es muy importante y útil, sino también como trabajadores a los cuales facilitar su inclusión en la planta activa de su gremio/sindicato.

## **Listado de las organizaciones gremiales/sindicales entrevistadas**

Agradecemos a las organizaciones detalladas a continuación su colaboración en esta investigación:

Argentina:

- Sindicato de Obras Sanitarias de la Provincia de Buenos Aires (SOSBA).
- Profesionales de Empresas de Telecomunicaciones (CEPETEL).
- Asociación del Personal Legislativo (APL).

**Brasil:**

- Associação Dos Funcionários Do Grupo Santander BANESPA, BANESPREV E CABESP (AFUBESP).
- Sindicato Nacional Dos Tradutores (SINTRA).
- Sindicato dos Bancários e Financieiros do Município do Rio de Janeiro.

**Chile:**

- Sindicato Nacional de Trabajadores de la Universidad Austral de Chile.
- Asociación de Funcionarios del Fondo Nacional de la Discapacidad (ASOFFON).
- Sindicatos de Académicos de la Universidad Austral de Chile.

**Colombia:**

- Asociación Colombiana para el Desarrollo de Personas con Discapacidad (ASCOPAR).
- Central Unitaria de Trabajadores Subdirectiva Bogotá - Cundinamarca (CUT).
- Sintrateléfonos.

**El Salvador:**

- Asociación Salvadoreña de Ingenieros y Arquitectos (ASIA).
- Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.

**México:**

- Sindicato Nacional de los Trabajadores del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).
- Sindicato de Trabajadores de la Educación.
- Sindicato de Trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de México.

**Perú:**

- ONG ALFA REDI (Políticas y Regulación de la Sociedad de la Información).
- EXPO-FERIAS.
- Consejo Privado para la Agenda Digital.

**República Dominicana:**

- Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE).

- Confederación Nacional de Unidad Sindical (CNUS).
- Dirección de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social (DIDA).
- COPARDOM (Organización de empleadores vinculada a aspectos sociolaborales del sector privado de la República Dominicana).

Uruguay:

- Asociación de Trabajadores de la Seguridad Social.
- Comisión de Salud Laboral (PIT-CNT, central única nacional de trabajadores).
- Asociación de Maestros del Uruguay (ADEMU Montevideo).

## ONG

### Introducción

Las preguntas que nos proponemos responder en este capítulo son:

- ¿Cuál es el rol de las ONG? ¿Qué servicios prestan?
- ¿Practican o han practicado la modalidad del teletrabajo? ¿Qué opinión tienen acerca de éste? ¿Están dispuestas a promoverlo?
- ¿Conocen la legislación referida a personas con discapacidad y teletrabajo? ¿Brindan asesoramiento al respecto?

### Descripción de la muestra consultada

Para la realización de este capítulo contamos con 41 entrevistas realizadas en profundidad a ONG, que son instituciones cuya característica distintiva es la realización de actividades sin fines de lucro en pos de atender algún problema social. Por lo antes apuntado, podríamos decir que las ONG no son sino la sociedad civil en acción.

Entre las ONG consultadas, podemos establecer tres categorías:

1. Las que se ocupan predominantemente de un solo tipo de discapacidad.
2. Las que representan a todas las discapacidades y/o se ocupan de la defensa de los derechos de las PCD como grupo.
3. Las que tienen como objetivo un tema distinto de la discapacidad.

Respecto del tipo de discapacidad en el que se especializan las organizaciones entrevistadas, la más frecuente es la motriz (36,17%), lo cual constituye más de un tercio de la muestra. En segundo lugar, se ubica la discapacidad visual (19,15%). El tercer puesto es compartido por las que se ocupan de las discapacidades auditivas e intelectuales con el 10,64%, para ambos casos.

Las que manifiestan dedicarse a un solo tipo de discapacidad también se preocupan, claramente, por la defensa de derechos del colectivo. En ese sentido, el CVI Río, de Brasil, ha sido pionero en esta concepción en toda América Latina y el Caribe. Su objetivo es transformar la representación de la discapacidad en la sociedad brasileña, para que la persona sea percibida en su singularidad, dentro de la diversidad que caracteriza al ser humano en general. Además, este centro integra el Movimiento de Vida Independiente y resalta los conceptos básicos de esta filosofía en las acciones que desarrolla.

Sobre si los entrevistados de las diversas ONG consultadas tienen discapacidad, el 55,81% contestó negativamente, en tanto el 44,19% respondió en forma afirmativa. Solamente en la Argentina todas las personas entrevistadas<sup>70</sup> manifestaron poseer alguna discapacidad, lo cual se corresponde con el perfil de las organizaciones consultadas.

## Servicios brindados por las organizaciones

El 60,98% de las organizaciones entrevistadas brinda **capacitación en TIC** por medio de un proyecto en ejecución, el 14,63% lo hace en forma indirecta, el 21,95% no lo hace y el 2,44% (tan sólo una de ellas) no se expidió al respecto.

En El Salvador, por ejemplo, algunas de las ONG consultadas<sup>71</sup> tienen programas específicos para capacitar a sus usuarios en el uso y aprovechamiento de las TIC. No obstante, el teletrabajo es poco conocido y no hay una política de empleo a través de esta modalidad.

Respecto de la **capacitación para la inclusión laboral** de personas con discapacidad, el 68,29% de las ONG entrevistadas lo hace en forma di-

---

66. [www.etis-lac.org.ar](http://www.etis-lac.org.ar).

67. El aumento en el porcentaje de respuestas vacías o “No sabe/No contes-

recta; el 17,07%, en forma indirecta; y el 14,63% no ofrece este servicio. Además, el 39,02% de estas organizaciones tiene bolsa de trabajo en forma directa; el 26,83%, de manera indirecta; y el 34% no se dedica a esta función.

Una amplia mayoría de las organizaciones contactadas, el 73,17%, brinda estadísticas o registros ligados a personas con discapacidad, frente a un 19,5% que no posee esta información. El 4,88% lo tiene como un proyecto y sólo un entrevistado no sabía nada al respecto.

Para ilustrar las cifras antes mencionadas, podemos decir que Brasil, Colombia, El Salvador, México, Perú y República Dominicana son líderes en el área, pues todas las organizaciones entrevistadas cuentan con dichos datos.

Por ejemplo, el CVI-RIO, de Brasil, lleva un banco de datos muy completo de los currículos de personas con discapacidad que desean trabajar. Las personas, conocedoras de las actividades desarrolladas por el Centro, hacen llegar dichos currículos a fin de insertarse en el mercado de trabajo. En la mayoría de las organizaciones consultadas de Argentina no se brindan estadísticas ni registros sobre personas con discapacidad. En el resto de los países, las respuestas son variadas.

## **Práctica del teletrabajo y perspectivas a futuro**

En el 30,23% de las organizaciones entrevistadas se practica o se ha practicado el teletrabajo. Nuevamente el 9,3% de quienes teletrabajaban no lo sabían. El resto no lo practica. A través de estas entrevistas detectamos una gran demanda de información entre los diferentes actores.

Con respecto al futuro del teletrabajo en las ONG, hay una expectativa positiva en el 53,66% de los casos. También es alto el porcentaje de quienes responden que no es un tema central en la organización o no saben (21,95%). Sin embargo, aun aquellos entrevistados que tienen una expectativa positiva creen que deben resolverse algunos obstáculos para pensar en el teletrabajo (9,76%); otros necesitan conocer más de este tipo de actividad para opinar (7,32%) e igual porcentaje no tiene una expectativa positiva.

Consultada la organización ACIS de Argentina sobre cómo creía que el teletrabajo se desarrollaría en el futuro en esta ONG, la respuesta fue:

“Muy positivamente, dado que es una herramienta importantísima”.

Ante la pregunta de si la organización promueve esta modalidad, la respuesta fue:

“Esperamos hacerlo a partir de este momento” (ACIS, AR).

En Uruguay, se detecta poco conocimiento sobre el teletrabajo, y más bien constituye un “no-tema” para estas organizaciones. Pese a este desconocimiento, las organizaciones de discapacidad constituyen un centro de difusión y consulta para este colectivo en distintas temáticas. Las ONG contactadas se encuentran concentradas en servicios del orden de atención legal, información y capacitación. Aun aquellas que brindan capacitación en tecnología no han integrado todavía al teletrabajo como posibilidad laboral para quienes se forman en sus aulas.

En el caso argentino, ninguna de las entrevistadas teletrabaja, ni la organización en la que prestan servicios practica esta modalidad, pero todas las instituciones se sirven de listas de correo y *blogs* como instrumentos de transmisión de información, coordinación de acciones y militancia.

“¿Esta ONG ha practicado o practica el teletrabajo?”, se le preguntó a la ONG Red por los Derechos de las Personas con Discapacidad (REDI).

“No, sin embargo sí utilizamos este medio para practicar la telemilitancia”, fue la respuesta.

Ante la misma pregunta, la entrevistada de la ONG INCLUIR afirmó:

“No, pero para todo lo que sea dar trabajo a las personas con discapacidad... estamos nosotros. He escuchado opiniones que dicen que no sería conveniente que la persona se recluyeraa, pero no estoy de acuerdo con eso. A la persona denle trabajo; después va a venir todo lo demás. Y el teletrabajo es una opción legítima”.

En el otro extremo, se asocia al TT con trabajo en casa y con la reclusión. Así lo aseguró la entrevistada de la ONG ZOE, de Argentina:

“No nos cerramos a nada, pero somos partidarios de dar visibilidad. No fomentamos la reclusión”.

Entre las que tienen una opinión negativa, es muy fuerte la asociación teletrabajo = *call center* = trabajo basura. También se asocia esta modalidad laboral con estafas tales como los círculos de dinero.

Como ya señalamos, es para destacar que todas las ONG consultadas se sirven de las TIC para tareas de militancia no rentadas. Sin embargo, en muchos casos, esta valoración positiva de las tecnologías no se traslada al teletrabajo, que es considerado como potencialmente negativo y generador de segregación.

Los factores o condiciones para que el teletrabajo sea una opción laboral para las PCD se detallan a continuación:

- Que los TT dispongan de recursos tecnológicos facilitados por empresas/ Estado:<sup>72</sup> 29,27%.
- Que los TT tengan una adecuada capacitación: 19,51%.
- Que se garantice una estabilidad económica y contractual: 14,63%.
- Que se sensibilice a las empresas para que contraten a PCD como TT: 14,63%.
- Que el Estado apoye y regule el mercado de TT: 9,76%.
- Que el teletrabajo esté organizado y planificado formalmente: 4,88%.
- Que se disponga de un marco jurídico y normativo aplicado a esta modalidad de trabajo: 4,88%.
- Mayor promoción de casos exitosos de TT: 4,88%.
- Apoyar psicológicamente a las PCD para que puedan desempeñarse como TT: 2,44%.
- No sabe/No contesta: 7,32%.

Respecto del **futuro del teletrabajo**, las ONG lo perciben como:

- Una útil herramienta de desarrollo personal y profesional: 60,98%.
- Con mucho potencial, pero debe adecuarse a las PCD y a las empresas, tanto en lo tecnológico como en lo legal: 29,27%.
- Puede producir aislamiento en las PCD: 2,44%.
- No sabe/No contesta: 7,32%.

---

ta” (NS/NC), en la detección de dificultades respecto de los valores NS/NC de preguntas previas, es explicable debido a que cuanto más específica es la pregunta sobre teletrabajo más se agranda la brecha entre conocer un tema y saber sobre su aplicación.

## Ventajas y desventajas del teletrabajo

Los elementos positivos o ventajas que se detectan en la inclusión de personas con discapacidad al mercado laboral mediante el teletrabajo son:

- Brinda una muy buena oportunidad de generar ingresos para una PCD: 17,07%.
- Es de gran ayuda para personas con problemas de movilidad, porque evita el traslado frecuente: 14,63%.
- Representa una disminución de costos laborales para las empresas: 12,20%.
- Facilita la flexibilidad horaria para tareas de rehabilitación personal: 12,20%.
- Permite disponer de horarios más flexibles: 12,20%.
- No sabe/No contesta: 12,20%.
- Mejora notablemente la inclusión laboral de PCD: 9,76%.
- Incrementa la autoestima de las PCD: 9,76%.
- Mejora la imagen de Responsabilidad Social de las empresas: 2,44%.

Cabe destacar que en esta pregunta existía la posibilidad de dar respuestas múltiples, por lo que la suma de los ítems puede ser mayor a 100%.

Como vemos, la mayoría de los aspectos positivos señalados están vinculados con las ventajas para el propio teletrabajador. Un porcentaje menor menciona que la modalidad también puede ser positiva para las empresas.

En Perú, por ejemplo, los principales elementos positivos que los entrevistados detectan en la inclusión de personas con discapacidad en el mercado laboral, mediante el teletrabajo, son los siguientes: el hecho de desplazarse con mayor facilidad, la tranquilidad anímica para la realización de su trabajo, el ingreso a un trabajo formal con las garantías de acceso a la seguridad social y al sistema de pensiones y la posibilidad de trabajar en horarios flexibles. También se advierten como ventajas que quien interactúa con el teletrabajador no necesariamente sabe que está hablando con una persona con discapacidad visual y que el trabajador no tiene que salir a almorzar.

Por otro lado, los elementos negativos o desventajas detectados en la inclusión de personas con discapacidad en el mercado laboral, mediante el teletrabajo, son:

- Puede producir aislamiento: 21,95%.
- No sabe/No contesta: 17,07%.
- Que se contrate a personas sin el adecuado régimen de contrato de trabajo: 14,63%.
- Dificultad en la provisión de equipamiento y asistencia técnica al TT: 9,76%.
- No encuentran elementos negativos: 7,32%.
- No hay cultura del teletrabajo: 7,32%.
- La persona no siente que pertenece a la empresa por falta de interacción: 4,88%.
- La dirección de las empresas “siente” que pierde el control sobre los TT: 4,88%.
- Que se contraten personas sólo para cumplir la ley de cupos: 4,88%.
- Que los teletrabajadores no dispongan de disciplina y concentración para trabajar en sus casas: 4,88%.

Los principales obstáculos para la inclusión de personas con discapacidad en el mercado laboral, mediante el teletrabajo, son:

- Prejuicios por parte del empleador: 24,39%.
- No sabe/No contesta: 21,95%.
- Insuficientes medios económicos para que las PCD puedan acceder a la tecnología: 12,20%.
- Falta de difusión del TT en la sociedad: 12,20%.
- Bajo nivel educativo de las PCD: 9,76%.
- Las personas buscan trabajo presencial y no a distancia: 7,32%.
- Tiempos distintos de respuesta frente a una tarea: 7,32%.
- Los mismos que para el trabajo presencial: 4,88%.

En México, CONFE dijo no practicar la modalidad, y entre las potenciales desventajas del teletrabajo señaló el riesgo de aislamiento. El Centro de Capacitación Especial para Jóvenes (CEPAJ) de ese mismo país declara como finalidad la capacitación de jóvenes con discapacidad intelectual. No ha practicado ni práctica la modalidad laboral de teletrabajo y no cree que se desarrolle en el futuro en esta ONG, por la discapacidad de los alumnos, ya que para teletrabajar se requieren más habilidades en el nivel del pensamiento.

En Perú, Ágora afirma que depende del mercado de trabajo. Sería viable solamente en el caso de que las empresas que ofertan el trabajo estuvieran dispuestas a recibir a personas con discapacidad visual, cosa que no percibe como una realidad hoy.

En República Dominicana, el teletrabajo sólo ha sido promovido por una de las ONG entrevistadas, la Asociación Dominicana de Rehabilitación (ADR), única ONG que tuvo una experiencia en una iniciativa de telemarketing que se dio hace más de cinco años, pero que no dio resultados. Se consideró que la falta de resultados estuvo relacionada con que las personas con discapacidad no se motivaron, ya que buscaban un ingreso rápido y saber que contaban con algo seguro. Generalmente, el teletrabajo era por ajuste.

En Chile, UNCICH no promueve el teletrabajo ni lo ve como algo posible. El principal factor es el costo de la tecnología. Hoy en día el teletrabajo enfrenta el grave problema del elevado costo de adaptación del puesto de trabajo. Para que haya un teletrabajador trabajando en su casa con un computador, se le debe brindar soporte, el software necesario, se le debe instalar la aplicación y verificar que todo funcione correctamente.

El alto porcentaje que “No sabe/No contesta” respecto de los obstáculos para la inclusión de las PCD en el mercado laboral mediante el TT (21,95%) confirma la importancia y el requerimiento de que desde las ONG se realicen actividades de información, difusión y sensibilización.

El prejuicio por parte de los empleadores aparece como la barrera más importante, seguida por la falta de acceso a la tecnología.

Recién en tercer lugar, encontramos los factores atribuibles específicamente a la condición de discapacidad, tales como: falta de capacitación y tiempos distintos. Algunos entrevistados no ven obstáculos que sean exclusivos del teletrabajo.

## Promoción del teletrabajo para las personas con discapacidad

Siempre según las organizaciones entrevistadas, las acciones que deberían emprenderse para posibilitar que más personas con discapacidad pudieran acceder al teletrabajo son las que se detallan:

- Mayor capacitación: 31,71%.
- Mayor difusión del TT en la sociedad y en las empresas: 26,83%.
- Conocer los perfiles de empleados requeridos por las empresas: 12,20%.
- Facilitar a las PCD la disponibilidad de equipos y tecnologías: 12,20%.
- Motivar a las PCD para que se incorporen al TT: 9,76%.
- No sabe/No contesta: 4,88%.
- Tiene reparos en la promoción de esta actividad, pues puede no favorecer la inclusión: 2,44%.

En el caso de Perú, las principales acciones que deberían emprenderse para posibilitar que más personas con discapacidad pudieran acceder al teletrabajo, según los entrevistados, son las siguientes: diseñar programas o proyectos que se presenten a la cooperación internacional en la temática del teletrabajo, planificar acciones formativas pre-laborales (talleres y desarrollo de habilidades sociales, comunicativas y de motivación) y ocupacionales (manejo de las TIC, ocupación informática, telefonía, telemarketing e idiomas). Los consultados opinaron que, dependiendo del grado de capacitación de las personas con discapacidad, algunas buscan empleo, pero la mayoría espera el ofrecimiento de alguien. Además, las PCD no están muy alentadas a buscar trabajo por el temor a recibir negativas. En ese marco, esta modalidad todavía no está muy difundida.

En Uruguay, en opinión de los entrevistados, algunas acciones que podrían emprenderse para posibilitar que más personas con discapacidad pudieran acceder al teletrabajo son: asegurar el acceso a equipamientos básicos y conexión a Internet, brindar formación integral y actualizada de las necesidades del mercado y mejorar la difusión de esta modalidad laboral en la sociedad.

El 73,10% de los contactados mostró interés por realizar acciones para superar los obstáculos que se presentan para la inclusión laboral a través

del teletrabajo de PCD, mientras que el 7,32% no manifestó interés. Nuevamente, un alto porcentaje que alcanzó el 17,07% no contestó y el 2,44% dijo necesitar información sobre el tema.

En República Dominicana, todos los entrevistados respondieron muy positivamente cuando se les preguntó sobre su opinión acerca del teletrabajo, aunque muchos de ellos no sabían qué era exactamente. En sentido general, se puede decir que esta respuesta positiva de las ONG se debió en parte a la carencia de empleo y de alternativas laborales para las PCD. Entonces, frente a una iniciativa o proyecto nuevo, la tendencia es positiva. De todos modos, algo que está claro dentro del sector es que el teletrabajo tiene que ver con computadoras e Internet. En ese sentido, cabe destacar que el acceso de las PCD a estas herramientas no está muy generalizado.

Es significativo señalar que la mayoría de los que respondieron (41,46%) dijo no saber o no contestó sobre si existían presentaciones espontáneas de PCD para búsquedas de TT, ofrecidas por la organización. Esta ausencia de información es acorde con el desconocimiento de la modalidad. El 34,15% manifestó que a veces se daban estas proposiciones espontáneas, el 19,51% expresó que las personas con discapacidad no solían presentarse para búsquedas de teletrabajo y apenas un 4,88% señaló que las PCD se presentaban regularmente.

La mayoría de los consultados (41,46%) ignoró si las PCD se identificaban como tales en las búsquedas. El 21,95% dijo que las PCD no solían exponer su condición, en tanto que el 17,07% dijo que la presentación de personas con discapacidad era esporádica. El 19,51% manifestó que se identificaba al momento de la selección. El 19,51% afirmó que las PCD se presentaban regularmente. Suponemos que la persona con discapacidad ha de revelar su condición solamente cuando considere que ésta no será causa de discriminación.

En el caso de Perú, las personas con discapacidad no están muy alentadas a buscar trabajo por el temor de recibir negativas. Existe por lo general muy baja autoestima; las PCD casi siempre están a la espera de que la institución a la que pertenecen les busque un trabajo. En una entrevista se afirma que los discapacitados físicos y sensoriales sí buscan sus oportunidades de trabajo, mientras que los discapacitados intelectuales están a la espera de ser colocados. En otros casos, se expresa que las búsquedas de trabajo son variables: algunos se postulan y otros esperan.

## Legislación y políticas públicas

Tomando los datos correspondientes a los 9 países de esta investigación, podemos observar que el 46,34% de las organizaciones estudiadas no ofrece asesoramiento legal, el 31,71% lo brinda y el 19,51% lo hace en forma indirecta. El 2,4% no contestó al respecto. Cabe mencionar que este tema varía significativamente entre los diversos países.<sup>73</sup>

Respecto de las normas legales que obstaculizarían la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo, en Argentina lo que primero aparece es la falta de decisión ejecutiva para que se cumpla la ley, además de la ausencia de penalización. Una de las ONG entrevistadas señala que la necesidad imperiosa de contar con recursos económicos mínimos para la subsistencia hace que mucha gente se concentre en recibir una pensión asistencial en vez de luchar por conseguir un empleo. Esta pensión es percibida como un ingreso seguro, aunque sea legalmente incompatible con la contratación en relación de dependencia o el aporte al sistema en calidad de autónomos, las dos modalidades que practican nuestros teletrabajadores.

Sobre la conveniencia de alguna intervención estatal que mejore la empleabilidad de las personas con discapacidad, presentamos algunos comentarios relativos a los diferentes países:

Las ONG entrevistadas de Argentina proponen más promoción y legislación y que las empresas que sean accesibles sumen puntos para conseguir préstamos. Es decir, que no se apliquen sólo sanciones, sino que haya beneficios para quienes hagan efectivas acciones tendientes a la inclusión.

En Brasil, la ONG *Lar das Moças Cegas* considera que la ley de cupos es positiva. Esta norma favorece la apertura de puestos, pero no distingue entre discapacidades, lo cual crea, a veces, una situación de discriminación, porque el empleador tenderá a elegir a quien tenga menos problemas. Así, las personas con discapacidad visual o intelectual quedan rezagadas, a no

---

69. CEPETEL, Sindicato de Profesionales de Telecomunicaciones.

70. Cabe destacar que todas son mujeres.

71. Asociación Infocentros, FUNTER y la Universidad Don Bosco.

72. Para la entrevistada de la ONG argentina INCLUIR, lo principal es que “la CONADIS cumpla con la entrega de computadoras; que le entregue una a cada persona con discapacidad para que pueda trabajar desde su casa; que se den cursos de capacitación. Después viene la cuestión de la accesibilidad... Tendría que haber

ser que las empresas deseen verdaderamente invertir. En el momento de elaborar las leyes, las personas con discapacidad deben participar, además de los técnicos, porque ellos contemplan algunas áreas específicas. La ley de cupos debería garantizar que todos tuvieran una oportunidad, para evitar la formación de brechas.

Es para destacar que ninguno de los entrevistados conoce la existencia de políticas públicas en el campo de la formación y capacitación para el teletrabajo. Además, un 43,9% de los consultados desconoce las políticas de capacitación y empleabilidad que consideren al teletrabajo para PCD. Finalmente, resulta muy llamativo que el 51,22% de los entrevistados no conozca la promoción de políticas de discriminación positiva.

La ONG *Laramara - Asociación Brasileña de Asistencia al Deficiente Visual*, de Brasil, cree que las normas existentes (políticas afirmativas) son necesarias en el momento para un país que tiende a madurar mucho en la promoción del acceso al mercado de trabajo para todas las personas, independientemente de su condición. El Estado debe formar parte del proceso de inclusión en el mercado de trabajo, de forma efectiva, acompañando, sugiriendo y, principalmente, fiscalizando. Es necesario pensar sobre más cursos de capacitación, aumentar la participación de las asociaciones dedicadas a temas de discapacidad y la concientización de la sociedad en torno al tema del teletrabajo. El CVI, por su naturaleza, historia y funciones, privilegia el asesoramiento en materia de derechos. En esta institución se considera que la norma legal por excelencia es la ley de cupo, que, si bien recibió algunas críticas, ha sido sumamente eficaz en el caso de la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo. Antes de la ley de cupo, en Brasil solamente el 2% de las personas con discapacidad económicamente activas estaba empleado, mientras que, por obra de dicha ley de cupos, ese porcentaje ha subido al 12%, de acuerdo con las estadísticas.

En Colombia, uno de los entrevistados argumentó que “la ley no puede ser un obstáculo o una promoción; la ley es un apoyo”. Al respecto, las cuatro ONG entrevistadas afirman conocer muy bien la ley 100 sobre salud y la ley 361 de 1997 sobre discapacidad, también llamada Ley Clopatofsky. Además aseguran que, aunque existen leyes, decretos y normas con respecto a la discapacidad, la mayoría de los empresarios las desconocen. En ese sentido, no solamente las instituciones que trabajan por la población con discapacidad deberían ser llamadas a sensibilizar a las empresas, sino que el Estado también debería asumir esa responsabilidad, fomentando y promoviendo beneficios entre los empresarios.

En República Dominicana, todas las instituciones entrevistadas conocen ampliamente la legislación vigente para PCD. Los consultados consideran que lo que más ha obstaculizado que las PCD accedan a un trabajo o empleo es el no cumplimiento de lo que establece la ley 42-2000.<sup>74</sup> Un problema serio que existe es que no hay políticas de empleabilidad que consideren el teletrabajo para PCD, y más grave aún es que ni siquiera haya políticas públicas para PCD en general. En materia de promoción de políticas de discriminación positiva o alguna otra vinculada con el teletrabajo, la mayoría concuerda con que no existen, solamente se han dado algunas iniciativas y experiencias, pero con carácter aislado.<sup>75</sup> Algunos colectivos de discapacidad han podido ser sujetos de proyectos de capacitación, pero al no estar identificados dentro de los *targets* centrales del programa, la incidencia de este proyecto en el conjunto de la población joven con discapacidad se reduce sustancialmente. Los líderes entrevistados de las ONG estiman que en República Dominicana sería conveniente el establecimiento de cuotas laborales en empresas gubernamentales y privadas, para garantizar la integración sociolaboral de las PCD. En general, se percibe desde las ONG que el Estado dominicano no está incidiendo en la población con discapacidad a través de una política laboral o de empleabilidad que atienda los temas de inserción laboral, de cupos, de políticas de formación y educación y de seguridad social, sino más bien con una visión asistencialista, razón por la cual hay todavía mucho camino por andar, ya que es mínimo el porcentaje de PCD que desarrollan algún tipo de trabajo productivo y que cumplen un horario; además no hay iniciativas funcionales de alto impacto.

En México, no se mencionan leyes que promuevan la empleabilidad de personas con discapacidad. Un entrevistado considera que la ambigüedad de las leyes provoca desconocimiento y falta de oportunidades; en ese sentido, se deben armonizar las leyes para favorecer las garantías para las PCD. CONFE, aunque no practica el teletrabajo, cree que es importante llevar a cabo campañas de información sobre esta actividad, ya que son pocas las personas que conocen esta modalidad. Es por ello que su difusión puede brindar mejores oportunidades a las PCD para la consecución de un empleo.

---

algún programa de dinero del Ministerio de Trabajo para crear, por ejemplo, centros de telemarketing”.

73. En Argentina, al tratarse en su mayoría de organizaciones que se ocupan de los derechos de las personas con discapacidad, todas las entrevistadas dijeron que sus ONG brindaban asesoramiento legal en forma directa, menos una que no lo consignó. También en Perú y Colombia, todas las organizaciones ofrecen dicho

En Teletón, la persona entrevistada cree que la falta de accesos al transporte público para personas con discapacidad dificulta su ingreso en el mercado de trabajo. Como facilitador menciona la Ley de Adquisiciones. Para CEPAJ, sería conveniente una intervención estatal que mejorara la empleabilidad de las personas con discapacidad, consistente en hacer propuestas más realistas en torno a la discapacidad: no planificar acciones en general, sino más bien particulares, para brindar oportunidades reales.

En Perú, los entrevistados consideran que las condiciones que se requieren para promover la inclusión laboral de las PCD, a través de la modalidad del teletrabajo, son: mayor conciencia de la población, de las autoridades y normatividad. También se requiere generar beneficios tributarios y responsabilidad social de las empresas.

En Uruguay, las tres organizaciones entrevistadas conocen la legislación vigente sobre personas con discapacidad. Además, se señala que hay una multiplicidad de cuerpos legales generales y abstractos que nunca llegan a cumplirse totalmente. Asimismo, los consultados estiman que la asignación de subsidios por invalidez suele ser un obstáculo para que las personas con discapacidad tomen un trabajo, ya que, si su salario supera determinada cifra, dicho subsidio se pierde. La organización del interior del Uruguay indica la dificultad de las personas con discapacidad en las ciudades pequeñas para acceder a puestos en el sector público, a pesar de la legislación que así lo dispone, por las escasas dimensiones de los establecimientos públicos. Ninguna de las organizaciones entrevistadas tiene conocimiento sobre la existencia de legislación referida al teletrabajo. Sólo una de las organizaciones entrevistadas conoce legislación sobre accesibilidad digital y las dos organizaciones que tienen sitio web respetan los criterios de accesibilidad. Ninguna de las tres organizaciones está al tanto de las políticas públicas de capacitación para el teletrabajo ni de las políticas de empleabilidad que consideren el teletrabajo para personas con discapacidad. Tampoco están informados sobre políticas de discriminación positiva vinculadas con el teletrabajo. En cambio, sí poseen conocimiento sobre políticas de discriminación positiva en la ocupación de vacantes dentro de la administración pública.

Efectivamente, en Uruguay, el artículo 42 de la ley 16.095 precisa que el 4% de las vacantes surgidas en la administración pública uruguaya deberán ser cubiertas por personas con discapacidad idóneas. En los hechos, aunque se viene dando un fuerte movimiento en la actual gestión, el cupo de personas con discapacidad en el ámbito público aún no ha alcanzado el 4% estipulado. Consultadas respecto de alguna intervención estatal que pudiese mejo-

rar la empleabilidad de las personas con discapacidad, las organizaciones entrevistadas consideran conveniente que existan incentivos para las empresas que contraten a miembros de este colectivo.

## Listado de ONG entrevistadas

Agradecemos a las siguientes instituciones su colaboración desinteresada con nuestra investigación:

Argentina:

- ACIS.
- Incluir.
- Redi.
- Zoe.

Brasil:

- Associação Open Door De Inglês E Informática Para Deficientes.
- CVI Rio.
- Laramara - Associação Brasileira de Assistência do Deficiente Visual.
- Lar das Moças Cegas.

Chile:

- Fundación Tacal.
- Organización Armamater.
- Proyecto Ágora.
- Sociedad Proayuda al Niño Lisiado.
- Teletón.
- UNICEF.
- UNCICH.

Colombia:

- CIREC.
- CRAC.
- Fenascal.
- Fundación Arcángeles.

**El Salvador:**

- Infocentros.
- FUNTER.
- Manpower.
- Red Iberoamericana de Entidades de Personas con Discapacidad Física.
- SVNET.
- Swiss Contact.
- Universidad Don Bosco.

**México:**

- AMEM.
- CEPAJ.
- CONFE.
- Fundación Teletón.

**Perú:**

- AGORA.
- FUNDADES.
- Yancanahuasi.

**República Dominicana:**

- Alianza Discapacidad /VIH-SIDA.
- ASODIFIMO.
- CIMUDIS.
- FUDCI.

**Uruguay:**

- ADID.
- APRI.
- UNCU.

# CONSULTORAS DE RECURSOS HUMANOS

En este capítulo analizaremos los aportes que surgieron de la realización en profundidad de 21 entrevistas a consultoras de recursos humanos de los 9 países que compusieron la muestra: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, México, Perú, República Dominicana y Uruguay.

Al final, detallaremos el listado de organizaciones que gentilmente han colaborado con esta investigación, participando en las respectivas entrevistas.

Tal como sucedió con otros actores, para estas entrevistas se confeccionó un formulario con una guía de preguntas. En el caso de las consultoras de recursos humanos, nuestro objetivo fue explorar:

- ¿Cómo está concebido el teletrabajo en este ámbito?
- ¿Qué condiciones deben tener las personas que se postulan para teletrabajar?
- ¿Cuáles son los obstáculos?
- ¿Cuál es el futuro que visualizan para esta modalidad laboral?
- ¿Cómo está la demanda de trabajo para las personas con discapacidad y cuál es la disposición de las organizaciones para contratarlas?

Si en algunos casos el lector encuentra que la suma de las respuestas arroja un resultado mayor a 21 o superior al 100%, ello se debe a que son respuestas de opción múltiple.

## Descripción de la muestra

Nuestra muestra estuvo compuesta por 21 organizaciones. Si la dividimos por tipo de organización tenemos que: 16 pertenecen al sector privado (76,19 %), 2 pertenecen al sector público (9,52 %), otro tanto son ONG y tan sólo una es unipersonal (4,76%).

En cuanto al tamaño: 8 son chicas (38,09 %), 7 son grandes (33,33%), 3 son medianas (14,28%) y en 3 casos (14,28%) no obtuvimos respuesta al respecto.

En relación con la cantidad global de pedidos de personal mensuales: 11 organizaciones (52,38%) respondieron que tenían una demanda de 468 pedidos de personal y 8 compañías dijeron no tener disponible esa información (38,09 %), 2 entrevistados (9,52%) no se expidieron al respecto.

Respecto de la cifra global de colocaciones mensuales, la respuesta mayoritaria en 13 casos (61,90%) fue la no disponibilidad de información, 5 compañías (23,80%) dijeron que sus colocaciones mensuales eran 762 y 3 personas (14,28%) no respondieron.

Dado que en varios casos las personas entrevistadas no aclararon si los pedidos eran mensualizados o no, queremos dejar en claro que estos datos son solamente estimativos.

## El teletrabajo en el mercado laboral

Al preguntar si **el teletrabajo tiene espacio en la consultora**, encontramos 13 respuestas afirmativas (61,90%), 3 entrevistados (14,28%) que no contestaron, igual cantidad de respuestas negativas y 2 entrevistados (9,52%) que dijeron no tener ese espacio, pero se mostraron interesados.

En Perú, el entrevistado de la empresa J&V Resguardo nos dijo: “El teletrabajo es un programa que pensamos desarrollar gradualmente. Creemos en las nuevas tecnologías y por eso hemos decidido iniciar este tipo de pruebas de trabajo a distancia de manera experimental. Y esto porque encontramos que con este tipo de trabajo se desarrollan economías no sólo para la empresa, sino también para el trabajador, y que además le permite estar más tiempo en su casa, con su familia. Lo que vemos que es muy conveniente.

Al interrogar sobre las **competencias que debe disponer una persona que teletrabaja**, encontramos múltiples respuestas, algunas compartidas por varias personas; de allí que la suma total arroje un resultado mayor a

21. La confiabilidad fue la competencia que más menciones obtuvo, ya que en 9 casos (42,85%) se aludió a ella; la capacidad de cumplir con los plazos fue mencionada en 8 casos (38,09%), el trabajar por objetivos fue aludido en 6 casos (28,57%), el asumir una conducta responsable fue destacada en 8 casos (38,09%), el manejo eficiente de la comunicación fue incluido en 7 casos (33,33%), al igual que la capacidad de administrar sus tiempos según la demanda de trabajo; el manejo del idioma inglés fue mencionado en 2 casos (9,52%) y el buen manejo de TIC fue citado en 5 casos (23,80%); 3 entrevistados (14,28%) **manifestaron expresamente que las competencias no son distintas de otro tipo de trabajador.**

En Colombia, encontramos que el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) trabaja con un programa piloto de teletrabajo que involucra a madres cabeza de familia, que trabajan desde sus hogares. Además, algunos de los instructores de los programas de formación virtual en diferentes áreas son personas con discapacidad. Cabe destacar que la persona entrevistada del SENA cree que el teletrabajador sí requiere de competencias diferentes respecto del trabajador presencial, tales como: la responsabilidad y el manejo de nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Consultado sobre el mismo tema, el miembro de la empresa peruana J&V Resguardo nos respondió:

“Hay un tema central en todo esto. Y es el tema de la responsabilidad. El propio gerente general ha tratado de trabajar desde su casa, pero ha experimentado la dificultad de que su familia interfiere en los trabajos de la empresa. Entonces ¿cómo será con los demás trabajadores? Ellos, los familiares, no suelen darse cuenta de que uno puede estar en la casa, pero está trabajando. Y por eso uno debe tener la suficiente fuerza de voluntad para concentrarse en su trabajo, y no dejar que las rutinas de la familia lo distraigan. Esta es la primera dificultad cultural que hay que superar: que en la familia aprendan a respetar el trabajo que se realiza en casa. Por eso tenemos que actuar, como empresa, de manera prudente, y ver quién califica y quién no. Y a manera de prueba, para ver cómo funciona. El trabajo a distancia, en un descuido, puede convertirse en una actividad improductiva. Estoy seguro de que sí funciona, que aquí (en nuestra empresa) hay muchísimas personas que sí podrían hacerlo, porque son absolutamente responsables. No hay que estar fiscalizándolos, vigilando que realicen su trabajo. Hay gente que trabaja muy eficientemente, por convicción. Por responsabilidad propia. A un muchacho que es nuevo, probablemente no le po-

demos dar esa facilidad de trabajar a distancia, porque primero hay que formarlo. Tiene que desarrollar responsabilidades respecto de su trabajo. Por otro lado, estamos convencidos de que aquí hay gente con características que sí puede trabajar así y hay gente que no. Entonces, Félix Rivas, el jefe de Gestión del Talento Humano, tiene la difícil tarea de seleccionar a quiénes le podemos dar esa facilidad y a quiénes no. Porque es un tema que, si uno se descuida, puede bajar la productividad de la empresa”.

En República Dominicana, encontramos que existe un consenso sobre las competencias que diferencian a un teletrabajador de un trabajador presencial. En primer lugar, el teletrabajador debe ser una persona muy orientada a resultados. Además debe ser responsable (no necesitar la presencia del jefe que lo esté vigilando), organizada, con manejo de los tiempos de trabajo y espacios domésticos, enfocado en su autodesarrollo, con mayor capacidad de persuasión, mayor confiabilidad y habilidad para manejar mayor cantidad de información con precisión.

Respecto de la **opinión sobre el teletrabajo en sus respectivos países**, los entrevistados respondieron del siguiente modo: 20 respuestas fueron favorables (95,23%) y sólo en un caso fue neutra.

En Chile, uno de los entrevistados comentó:

“Hasta el momento las empresas con las cuales trabajamos aún no nos solicitan personas para trabajar con esta modalidad, pero estamos muy conscientes de que el TT es una tendencia que ha ido ganando espacio en el mercado laboral chileno. El TT como alternativa laboral para las PCD nos parece una excelente iniciativa para que se valoren sus reales capacidades, más allá de los problemas físicos que puedan tener. Además creemos que las empresas obtienen beneficios al contratar a PCD, en términos de crear conciencia en el interior de la organización y como parte de su responsabilidad social empresarial”.

Al preguntársele a Antonio Salazar, de Perú, sobre las posibilidades de teletrabajar en su país, admitió que eran excelentes, ya que hay suficientes recursos humanos. Además señaló que el peruano tiene gran capacidad de persuasión y que existe mano de obra desocupada. Finalmente dijo que, utilizando las técnicas modernas de comunicación, se podían disminuir los costos y hacer rentable este trabajo en el país.

Siguiendo con Perú, el representante de J&V Resguardo de Perú opinó:

“Desde el punto de vista de las finanzas, el teletrabajo es un súper ahorro para la compañía. Por ejemplo, nosotros vemos que en esta pequeña casa ya no entramos, porque hemos crecido como compañía. Pero qué pasa, con el teletrabajo ya no necesito oficina. Si tengo un trabajador responsable, le doy su Laptop, le doy Internet, le doy su celular, incluso le puedo ver la cara, y no necesito tenerlo presente. Acá hay mucho trabajo que se puede hacer a distancia. Y a la larga es más productivo y es más barato. Más barato en desplazamiento, más barato en movilidad, más barato en consumo de energía. Se ahorra en espacio, en metro cuadrado de oficina. Lo único que necesitamos es darle su Laptop, darle Internet, darle su celular. Pero, eso sí, necesitamos estar seguros de que estamos con la persona correcta, pues esto sólo se puede hacer con la persona correcta. Cualquier persona no puede hacer este trabajo. Hay gente que no lo puede hacer porque tiene otras iniciativas, otros impulsos, otras responsabilidades. Hay personas que sí lo pueden hacer y lo pueden hacer muy bien. Es básicamente ahorro. Pero es además calidad de vida. De esta manera, con el teletrabajo, nosotros también les damos calidad de vida a nuestros trabajadores. La posibilidad de estar más tiempo con su familia. Por ejemplo, nosotros tenemos colaboradores que viven en Puente Piedra (un distrito alejado, que se encuentra en las afueras de Lima), y que tardan dos horas en venir a la oficina, más dos horas en regresar, son cuatro horas diarias que la pasan viajando, y se privan de estar con su familia. A veces llegan tarde, y perjudican su trabajo, y a veces esto se puede ahorrar, si es que se les da los medios para trabajar a distancia. Ahora la tecnología lo permite, y hay muy poco trabajo que exige la presencia indispensable del trabajador”.

El teletrabajo, visto desde la óptica de las empresas consultoras de recursos humanos en República Dominicana, es evaluado como una forma de trabajar o modalidad de inserción laboral que puede tener futuro en el país. En primer lugar, por las características de la actividad productiva, ya que buena parte de la actividad económica está sustentada en empresas de servicios, con un auge importante de empresas de *call centers*, negocios que facilitan y/o promueven el teletrabajo. Y, en segundo lugar, por las facilidades y la calidad de la infraestructura de telecomunicación existente y sus niveles de conexión con el exterior.

En Brasil, las agencias entrevistadas durante la investigación no ofrecieron cargos en teletrabajo, pero sí puestos para personas con discapacidad. Incluso, algunas de estas consultoras cuentan con departamentos específi-

cos abocados a la contratación de PCD, desde hace varios años, y con filiales diseminadas en todo el territorio, e invariablemente para trabajar en informática (el pasaporte ideal para el teletrabajo). Sin embargo, como ya apuntamos, estos cargos no están destinados al teletrabajo *strictu sensu*.

Al preguntar a **qué empresas les puede interesar el teletrabajo**, las personas consultadas, usando opciones múltiples, respondieron de la siguiente manera: las empresas de servicios, en 12 casos (57,14%); idéntica cantidad mencionaron las grandes empresas con áreas de servicios; las empresas de telemarketing fueron citadas en 10 casos (47,61%), las compañías de servicios informáticos, en 9 casos (42,85%) y las empresas en general fueron mencionadas en 2 casos (9,52 %). Sólo en 3 casos (14,28%) no se obtuvieron respuestas.

En México, cuando se lo consultó sobre esta cuestión a Enrique Villegas Sánchez, director de Mercadotecnia para América Latina de AVAYA, respondió:

“Cualquier tipo de empresa en la cual quieran lograr múltiples objetivos por la productividad del empleado, con un enfoque a resultados y que por la propia naturaleza del trabajo se pueda realizar desde un punto remoto”.

Y agregó luego:

“Yo creo que por el desenvolvimiento de las empresas, de las industrias se buscan talentos. Realmente cuando buscamos a alguien que cumpla el perfil, no nos fijamos en la discapacidad”.

En República Dominicana, se reconoce que ya el teletrabajo se empieza a dar en el país, pero se practica más en empresas de servicios, con mayor demanda por parte de las compañías internacionales y/o multinacionales que de las nacionales. Las empresas de capital local, con administradores o gerentes locales, no asumen esa visión moderna que incorpora la remotización de parte de los procesos de negocios, a través del uso intensivo de las nuevas tecnologías.

En lo relativo a las **actividades que se pueden realizar mediante teletrabajo** encontramos las siguientes respuestas: comercio electrónico (57,14%), atención telefónica a clientes (57,14%), área de desarrollo en sistemas (38,09%), soporte técnico (33,33%), evaluación de mercados (28,57%), no sabe/no contesta (23,80%), investigación en general (9,52%), *home office* (9,52%), vigilancia remota (4,76%) y evaluación de medios de comunicación (4,76%).

En Colombia, las consultoras opinan que dentro de las actividades que se pueden realizar bajo la modalidad del teletrabajo están: los *call centers*, la contabilidad, el área financiera, el servicio al cliente y la formación virtual.

En Uruguay, las consultoras entrevistadas coincidieron en señalar que el teletrabajo requiere un buen manejo de las herramientas tecnológicas y de comunicación oral y escrita. Asimismo, consideraron que es una modalidad de trabajo con grandes posibilidades de expansión, especialmente en lo que se refiere a la administración, el diseño, las traducciones y la comercialización de productos intangibles. También señalaron que es fértil para colectivos excluidos del mercado laboral por edad, género o discapacidad.

Al momento de recabar la **opinión sobre el desarrollo actual y futuro del teletrabajo en los respectivos países**, observamos que la respuesta mayoritaria, es decir, 19 casos (90,47%), fue favorable; una opinión fue desfavorable (4,76%) y el entrevistado restante no respondió al respecto (4,76%).

Por ejemplo, en Argentina, Martín Ciaffone nos dijo:

“Estimo que el desarrollo del teletrabajo en nuestro país —y supongo que se aplica también a otras economías— va asociado directamente a la búsqueda de una mejora en la rentabilidad empresarial, más que en las condiciones de trabajo en particular o la inserción de un grupo. Dejando de lado las ventajas que puede tener el teletrabajo para muchos trabajadores, creo que no pocas empresas en el futuro comprenderán que en ciertas áreas el teletrabajo es un opción muy rentable”.

El teletrabajo es visto por los entrevistados de República Dominicana como una respuesta a los cambios en el mercado de trabajo, aprovechando las posibilidades que brindan hoy en día las nuevas tecnologías, y que puede llegar a constituirse en una nueva oportunidad para definir nuevos negocios, que se puedan hacer desde la casa y que no requieran de una inversión muy grande. Esta modalidad de trabajo está asociada a las empresas de servicios vinculadas con los rubros de diseño gráfico, informática, capacitación, empresa con servicio de telemarketing, diseño de página web, servicio de contabilidad, oficinas de abogados, consultoras de recursos humanos y empresas de mercadeo, entre otras ramas.

En Colombia, Germán Parra Pérez aseguró:

“Yo creo que a futuro lo veo en un nivel creciente, y ahora mismo se está promocionando más en la parte de desarrollo y de implementación,

y junto a la parte informativa; creo que todo el mundo debe conocer eso y adaptarse uno al medio también”.

Más adelante nos comentó:

“Creo que es una estrategia muy buena que están empezando a implementar en todas las empresas de servicios”.

Lo positivo que encuentran del teletrabajo en este país, según uno de los entrevistados, es que por experiencia se lo ve como una gran alternativa laboral, especialmente para las madres cabeza de familia y las personas con movilidad reducida, quienes pueden trabajar desde su casa sin descuidar a su familia, y a su vez incrementar sus ingresos y mejorar su calidad de vida.

En cuanto a las **facilidades para implementar el teletrabajo**, las respuestas obtenidas fueron: es una opción muy rentable para las empresas (47,61%), la persona puede trabajar con horarios más flexibles (42,85%), el avance en TIC favorece esta modalidad (33,33%), existe gran cantidad de recursos humanos que podrían ser mejor aprovechados mediante el TT, ya que no hay limitación geográfica (23,80%), no sabe/no contesta (19,04%), en un futuro dependerá de la estabilidad y proyección económica del país (14,28%) y perspectivas de progreso económico del país (14,28%).

En Argentina, Martín Ciaffone nos dijo:

“A mi entender la velocidad de adopción de estas modalidades dependerá del grado de estabilidad general del país, ya que, en una coyuntura estable, los empresarios estarán más propensos a explorar alternativas de reducción de costos laborales más sofisticadas e incluso a apreciar las bondades sociales del teletrabajo”.

En República Dominicana, los entrevistados afirman que no hay muchos casos de teletrabajadores con discapacidad. En sentido general entienden que esta problemática, asociada a la baja empleabilidad de las PCD, se explica por la falta de oportunidades de formación. Consideran que el desempleo se puede explicar más por sus bajos niveles de preparación y educación que por la propia discapacidad.

Franco Lotito, de Chile, expresó:

“La facilidad radica en que se puede trabajar desde el hogar sin necesidad de movilizarse; establecer su propio ritmo de trabajo y trabajar en las horas que más le acomoda a la persona”.

En México, Enrique Villegas Sánchez manifestó:

“Facilidades existen todas en muchas empresas, tomando en cuenta que hay personas que acuden a su lugar de trabajo y tardan dos horas en llegar y todo el día trabajan en una computadora”.

Al momento de analizar **los posibles obstáculos en torno al teletrabajo**, las respuestas giraron alrededor de: la cultura del trabajo por horarios rígidos (47,61%), no se adapta a todos los puestos de trabajo (42,85%), resistencia al cambio (42,85%), la desinformación (28,57%), costos en infraestructuras de TIC (23,80%), falta de legislación específica (19,04%), hay personas que prefieren el trabajo presencial (14,28%), no sabe/no contesta (9,52%), puede asociarse con trabajo informal (4,76%) y las empresas no cumplen con los compromisos pactados (4,76%).

En Colombia, los obstáculos que encuentran los entrevistados para implementar el teletrabajo es la falta de conocimiento en TIC en la gran mayoría de las personas con discapacidad en el país y el poco compromiso por parte de las empresas para asumir los costos de los equipos necesarios para teletrabajar.

En tal sentido, Sandra Angarita Trujillo dijo:

“Muchas personas no tienen gran conocimiento sobre tecnologías de la información y de la comunicación; ese es un impedimento enorme para el tema de teletrabajo”.

También Fernanda Aparecida Santos, de Brasil, opinó de ese modo:

“Lo difícil es encontrar personas con la capacitación suficiente”.

Otro de los obstáculos fue referido por una persona entrevistada de El Salvador que manifestó que el acceso a la informática estaba muy limitado.

En República Dominicana, dentro de los aspectos por considerar para promover el teletrabajo en la población económicamente activa, está el elemento cultural del trabajador dominicano de separar vida familiar del trabajo.

A juicio de la directora ejecutiva de Manpower, Indira Moquete, uno de los obstáculos por vencer, para impulsar el teletrabajo como modalidad en el mercado de trabajo dominicano, es este sentimiento arraigado de que sólo se trabaja cuando se sale de la casa:

“Como obstáculos que hay que vencer está la falta de costumbre por parte del dominicano a trabajar desde su casa. Los dominicanos esta-

mos a acostumbrados a llegar a una oficina, a tomarnos un café, a saludar a los compañeros. Cambiar ese chip es un poco difícil, y para adaptarse a lo nuevo debe haber un cambio cultural”.

Siguiendo con el tema de los obstáculos, Diego Sorribas, de Argentina, nos dijo:

“Para nosotros el teletrabajo está dado como posibilidad. Lo que sucede es que muchas personas nos han comentado que prefieren trabajar en un lugar específico, un poco para poder separar el trabajo de lo que es la vida cotidiana”.

En Chile, Isabel Cuevas nos manifestó:

“Una de las principales dificultades es la cultura laboral y la mentalidad del chileno, que muchas veces cree que porque no está su jefe no es necesario trabajar y no se da cuenta de que los buenos trabajadores se miden por resultados. Otro de los obstáculos puede ser la necesidad de contar con ciertas tecnologías para desarrollar esta modalidad”.

Por otro lado, Franco Lotito, también de Chile, señaló:

“El obstáculo es que el TT todavía no es una fórmula muy conocida y hay un desconocimiento de la legislación laboral con respecto al tema”.

En Colombia, Germán Parra Pérez, en relación con el mismo tema, nos dijo:

“[Hay que] cambiar la mentalidad de manera radical; hay empresas, hay empresarios y hay gente que es muy radical para el cambio”.

En México, Enrique Villegas Sánchez reflexionó:

“Hay grandes cosas que se deberían manejar, principalmente el tema cultural, tanto del empleado como de la empresa. Hay empleados que necesitan que los supervisen y hay empresas que supervisan personas en vez de procesos. Es un asunto cultural”.

En Uruguay, Jaime Pons nos comentó:

“Una dificultad que me parece bastante grande es que a veces la gente no está acostumbrada a trabajar sin presión directa y eso puede deformar bastante la labor. Eso me parece que es una realidad. Después, creo que entre los empresarios no hay todavía cultura de teletrabajo, no hay costumbre de tenerlo en cuenta aún. De todas maneras, me parece una importante opción para el futuro”.

Con respecto al **conocimiento de legislación sobre teletrabajo**, los entrevistados comentaron su desconocimiento en 17 casos (80,85%), 2 entrevistados (9,52%) detectaron que falta legislación en la materia y tan sólo un consultado (4,76%) dijo conocer proyectos de ley. El entrevistado restante (4,76%) no se expidió sobre el tema.

Martín Ciaffone, de Argentina, señaló:

“Hasta donde me he informado sólo hay proyectos de ley sobre teletrabajo; desconozco si se han llegado a promulgar, reglamentar, implementar”.

En Colombia, Sandra Angarita Trujillo comentó:

“No conozco legislación, sólo conozco experiencias en teletrabajo, pero las veo muy mínimas”.

## Teletrabajo y discapacidad

Continuando con nuestro esquema de preguntas y avanzando sobre el tema discapacidad, indagamos acerca de cuáles son los **puestos donde es más habitual la contratación de PCD**. Las respuestas obtenidas giraron en torno a: operador de PC, en 13 casos (61,90%); operador de *call center*, en 9 casos (42,85%); *data entry*, en 9 casos (42,85%); 6 entrevistados (28,57%) no supieron o no contestaron; tareas administrativas, en 5 casos (23,80%); indistinto, en 4 casos (19,04%); programador, en 2 casos (9,52%) y tutor virtual, en 2 casos (9,52%).

En Chile, entre las principales actividades teletrabajables que podrían realizar las PCD medianamente capacitadas están: las tutorías virtuales, las ventas online, las tareas en un *call center*, el manejo de contactos con clientes y bases de datos, las reservas de hoteles y pasajes, las investigaciones de mercado, así como cualquier trabajo en general que requiera ser ejecutado por una persona en forma individual y cuyas interacciones principales puedan desarrollarse por la web.

En este sentido, en Colombia las consultoras entrevistadas afirman que no existen trabajos especiales para personas con discapacidad. Se puede acceder a un cargo según el perfil y el tipo de discapacidad, porque dentro de esta población se encuentra un recurso humano muy valioso y con grandes talentos. Es un error, afirma un entrevistado colombiano, creer que las personas con discapacidad solamente pueden trabajar en *call centers* o ha-

ciendo trabajos manuales, ya que implica desconocer otras habilidades y destrezas que pueden aportar en beneficio propio y de la sociedad en general.

En Perú, un entrevistado dijo al respecto:

“En realidad el teletrabajo lo hemos pensado para todo tipo de trabajador, sin discriminar que tenga discapacidad o no. Por ejemplo, a la mayor parte de los trabajadores con discapacidad que trabajan en nuestra empresa la hemos pensado para desempeñarse en centros de operaciones, es decir, haciendo labores administrativas que utilizan aparatos de consola para realizar su tarea: recibir llamadas y notificar emergencias. Y la consola la tienen que operar desde acá. Esto es primero, y por ahora, una restricción. Sin embargo, estamos recién diseñando esto. Por eso no descartamos nada, y es posible que más adelante podamos darles algún trabajo a distancia”.

Al momento de indagar sobre cuáles son las **dificultades para cubrir puestos**, estas fueron las respuestas: no sabe/no contesta (38,90%), las PCD que asisten en busca de empleo tienen bajo nivel de capacitación (38,09%), la falta de concientización de las empresas en materia de accesibilidad (23,80%), la estandarización de los niveles de capacitación (23,80%), la falta de capacitación en idiomas (14,28%), los costos que implica capacitar personas que después dejan las empresas (14,28%).

Profundizando aún más sobre las **razones por las cuales las personas con discapacidad no consiguen empleo**, los entrevistados respondieron: prejuicio de los empleadores (47,61%), porque no tienen la capacitación suficiente (47,61%), por desconocimiento de parte de las empresas de la disponibilidad de PCD capacitadas adecuadamente (38,09%), porque la sociedad no está preparada para el teletrabajo (38,09%), porque los lugares de trabajo no están preparados (23,80%), no sabe/no contesta (19,04%), por motivos técnicos independientes de la discapacidad (9,52%) y por temor a perder la pensión por discapacidad (4,76%).

Sin embargo, cuando preguntamos **si la consultora trabaja con personas con discapacidad**, la amplia mayoría (61,90%) respondió afirmativamente, el 33,33% lo hizo negativamente y el 4,76% no se expresó al respecto. Pero cabe destacar que el 52,38% de los entrevistados dijo que los puestos son ubicados en las empresas y no en las consultoras.

En Colombia, el ya mencionado Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) lidera el programa “Aprendices Sena”, que en 2007 capacitó, en todo el país,

a 22.000 PCD, entre las que se cuentan aprendices sordos, con discapacidad cognitiva, con limitación visual, física y mental. El Servicio Público de Empleo de la institución, que incluye a 1.400 empresas afiliadas, se encarga de ubicar a las personas que ya se han formado laboralmente.

En Uruguay, son escasas las consultoras en recursos humanos que han tenido experiencia con personas con discapacidad. La gran mayoría de las inserciones laborales de personas con discapacidad se han producido a raíz de programas gubernamentales, a partir de acciones de organizaciones del área o de negociaciones personales con las empresas.

En Chile, las consultoras afirman que no han tenido requerimientos de teletrabajadores en las ofertas de empleo, porque creen que las empresas están en una etapa inicial de adaptación al TT y que todavía no han integrado la idea de que las PCD puedan teletrabajar.

Al referirse a las causas por las cuales las PCD no consiguen empleo, un entrevistado de Perú nos dijo:

“La principal razón es por desconocimiento. Se presupone que la discapacidad es una limitación en la actividad productiva, y eso no es así. Por lo general es todo lo contrario. Lo usual, ya que a las personas con discapacidad se les ofrecen muy pocas oportunidades de trabajo, es que ellas respondan haciendo un mejor trabajo, es decir, dedicándose con mayor responsabilidad a hacer bien su trabajo. Y eso hace que el rendimiento del trabajador suba, pero la gente no conoce esta realidad. El empresario tradicional se pregunta: ‘Para qué quiero restar, contratando a una persona con discapacidad, si lo que quiero es sumar (es decir, conseguir eficiencia, productividad)’. Pero lo que no sabe es que el trabajador con discapacidad suma. Es así de simple: al empresario le falta experiencia y conocimiento. Le falta conocimiento sobre la discapacidad, sobre la manera de tratar a las personas con discapacidad y de sacarle mejor provecho a sus capacidades y potencialidades y a esta relación de trabajo en sí misma”.

En República Dominicana, Pedro Guerrero, director de la consultora GRH Consultores S.A., expresó:

“Es decir, si la mayor parte de las PCD tuviese la posibilidad de acceder a la educación y, por consiguiente, de prepararse técnica y profesionalmente, sus oportunidades de empleos serían más elevadas, al margen de los estereotipos que tienen muchas personas de extender el

problema de la discapacidad, incluso físico-motora, a la capacidad de aprender. Un segundo factor, que afecta que las personas con discapacidad no consigan empleo en República Dominicana, son los problemas de accesibilidad de la ciudad, lo cual se traduce en dificultades de transporte”.

En Uruguay, una de las consultoras considera que las personas con discapacidad parten de un atraso en el acceso a los estamentos educativos formales e informales, lo que dificulta aún más su inserción laboral.

Asimismo preguntamos **si las PCD se presentan a convocatorias de trabajo y teletrabajo**. Las respuestas recabadas fueron: afirmativas (57,14%), negativas (33,33%) y no sabe o no contesta (9,52%).

En República Dominicana, los entrevistados consideran que la ausencia o falta de políticas estatales orientadas a ofertar mejores oportunidades de educación y atención a las PCD se ha convertido en el mayor obstáculo para la colocación y oportunidad de empleo. Manpower, por ejemplo, tiene un programa de empleo para personas con discapacidad, pero en ocasiones ha tenido dificultad para llenar las vacantes que se le presentaban. Ellos explican que el reclutamiento de PCD lo tienen que hacer a través de las organizaciones específicas y que son ellas las que deben salir a buscar los candidatos. Esta consultora, por ejemplo, trabaja con el Círculo de Mujeres con Discapacidad (CIMUDIS), el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS), el Instituto de Sordomudos y las organizaciones que trabajan con ciegos. “Nosotros nos acercamos a la asociación, ellos nos prestan sus bases de datos y llegamos a ellos, con rehabilitación también en Santiago, pero hemos tenido que salir a buscarlos. La mayoría no llega a buscar trabajo; hay que salir a buscarlos”, explica una persona entrevistada.

En el mismo sentido, preguntamos **si las PCD han superado los procesos de selección**. Las respuestas fueron afirmativas en 6 casos (28,57%) y negativas en 2 casos (9,52%). En 8 casos (38,09%) no supieron o no respondieron y en 5 casos (23,80%) dijeron que sí cuando presentaron las competencias adecuadas.

Avanzando un paso más, quisimos conocer **los motivos por los cuales no superaron la selección**. En ese sentido, obtuvimos las siguientes respuestas: no disponen de información para contestar la pregunta, en 15 casos (71,42%); por falta de capacitación, en 3 casos (14,28%) y en 3 casos, no se expidieron al respecto (14,28%).

Al preguntarles a los entrevistados si **conocían las ayudas tecnológicas actuales** con que cuentan algunas personas con discapacidad para el uso de la informática, las respuestas fueron muy variadas: el 52,38% mencionó los lectores de pantalla, el 23,80% no respondió sobre el tema, el 14,28% dijo que si bien conocía estas ayudas no podía identificarlas, el 9,52% habló sobre el ingreso de información, el 4,76% indicó el software de voz e idéntico porcentaje mencionó las impresoras.

Al interrogar respecto de las **facilidades que puede encontrar una persona con discapacidad para insertarse como teletrabajador** se recabaron las siguientes respuestas: es apropiado para sus necesidades especiales, mencionado en 12 casos (57,14%); les permite una inclusión laboral, mencionado en 12 casos (57,14%); les permite obtener un ingreso, mencionado en 7 casos (33,33%); 4 casos (19,04%) no supieron sobre el tema y la mejora de su autoestima fue aludida en 2 casos (9,52%).

En Uruguay, con respecto a la viabilidad del teletrabajo para las personas con discapacidad, una de las consultoras entrevistadas manifestó que es una de las pocas áreas que el mercado laboral va dejando a este colectivo. La restante consultora con experiencia en la selección de personas con discapacidad expresó que la inserción laboral de estas personas en puestos de teletrabajo es más fácil que en puestos presenciales y que, por tanto, es un área para continuar desarrollando.

Indagados todos los entrevistados sobre **las dificultades que puede encontrar una persona con discapacidad para insertarse como teletrabajador**, obtuvimos las siguientes respuestas: la falta de ofertas de teletrabajo, mencionado en 11 casos (52,38%); la falta de capacitación, mencionado en 9 casos (42,85%); el desconocimiento y la discriminación por parte de la sociedad, mencionado en 8 casos (38,09%); disponer de equipamiento propio, mencionado en 5 casos (23,80%); la pérdida de contacto social por aislamiento, mencionado en 2 casos (9,52%); la legislación no es la adecuada, mencionado en 2 casos (9,52%), y 2 casos (9,52%) no supieron o no contestaron.

En Chile, Franco Lotito nos contó sobre las facilidades y dificultades que puede encontrar una PCD para insertarse como teletrabajador:

“Dependería del tipo de discapacidad que tenga la persona, razón por la cual el proceso de capacitación o de inserción laboral para cada una de ellas debería ser distinto; además las dificultades para la inserción pueden ser superadas a través de un diagnóstico de las competencias que tiene la persona”.

Al referirse a las dificultades, Francisco Araya, también de Chile, agregó:

“Creo que es parte del rol de los empresarios asumir un grado de responsabilidad social. Con un pequeño esfuerzo pueden generar valor para sus organizaciones y para nuestra sociedad y, obviamente, para las PCD. Creemos que las personas e instituciones que trabajan con este sector deben generar personas más autónomas y fuertes para enfrentar el mundo laboral, ya que en mi opinión la sobreprotección y asistencialidad existentes los hace ser poco persistentes frente a las dificultades”.

Al explorar sobre **las opciones para superar las dificultades para que una persona con discapacidad pueda insertarse como teletrabajador**, obtuvimos las siguientes respuestas: impulsar más capacitación a PCD (71,42%), difundir el TT (52,38%), mediante el suministro de hardware y software por parte de las empresas (47,61%), debe producirse un cambio cultural en las personas (38,09%), impulsar la legislación sobre TT (28,57%), deben seleccionarse perfiles de puestos según las necesidades de las PCD (9,52%) e idéntico porcentaje no supo o no respondió sobre el tema.

Por ejemplo, a juicio de los entrevistados en República Dominicana, las posibilidades de impulsar iniciativas para promover el teletrabajo en los colectivos de PCD requerirán de la implementación de políticas y programas estatales orientados a mejorar la empleabilidad, es decir, mejorar las oportunidades de educación y capacitación, en el marco de un enfoque de derechos. De acuerdo con los consultores y los requerimientos del mercado, si las PCD tuvieran mejores niveles de educación y capacitación, las empresas estarían disponibles para contratarlos. Para los consultores entrevistados, es importante que dichas políticas de educación y capacitación estén dirigidas a dotar a las PCD de las competencias que demanda actualmente el mercado laboral.

En Uruguay, las consultoras están de acuerdo en señalar que sería necesario un apoyo estatal a aquellas empresas que contratasen a personas con discapacidad. Además, consideran que la inserción laboral de estas personas sería más sencilla si pudiesen exhibirse ejemplos tangibles y exitosos a los empresarios y si se concretasen acciones de responsabilidad social empresarial.

En Colombia, uno de los obstáculos que se presentan al momento de implementar esta modalidad es la falta de conocimiento en TIC de la gran mayoría de las PCD. Aunque cabe aclarar que esta tendencia se repite en los diversos países.

Cuando preguntamos si **los entrevistados consideraban que las empresas consultantes contratarían personas con discapacidad**, las respuestas fueron las siguientes: sí, podrían contratar (52,38%); algunas empresas contratan (19,04%); contratan sólo para trabajos puntuales tercerizados (14,28%); no contratarían (9,52%); idéntico porcentaje no supo o no respondió; no saben de antemano que la persona por contratar es una PCD (4,76%) y sí, para cumplir con el cupo por ley (4,76%).

En Argentina, uno de los entrevistados considera que hay muchas posibilidades de teletrabajar, tanto para el mercado local como para el internacional, sin grandes diferencias entre uno y otro. Además hay estímulos adicionales, como los problemas de transporte en nuestro país y los crecientes costos de los puestos de trabajo tradicionales. Las empresas interesadas estarían ubicadas en el área de servicios.

Intentamos asimismo indagar sobre si hay diferencias de contratación por tipo de discapacidad o género. Las respuestas fueron negativas en 13 casos (61,90%) y en 8 casos (38,09%) no supieron o no contestaron sobre el tema.

Una de las contratantes que manifestó que no había distinciones a la hora de contratar fue Alicia Isabel Garzón Cubillos de Unisys, de México. Del mismo modo se expresó Guadalupe Sánchez Ibarra de BrainUp Systems, también de México. “No hay diferencias, siempre que se ajuste al perfil requerido”, aseguró.

En Perú, al preguntar sobre si existía algún tipo de preferencias, un entrevistado nos dijo:

“No creemos que el punto sea que haya una preferencia, a secas o en general, por algún tipo de discapacidad o por el sexo. Lo que manda, más que la discapacidad o el sexo, es la naturaleza del trabajo por realizar y si la persona con discapacidad presenta competencias para realizar bien ese trabajo. Es un tema de competencias, es decir que las tareas o labores que ellas tienen que realizar se adecuen al tipo de discapacidad de la persona”.

En cuanto al tipo de discapacidad, hay que resaltar que en Colombia prefieren contratar personas con discapacidad física.

Promediando las entrevistas, preguntamos **si les propondrían a las empresas que contrataran personas con discapacidad**. Estas fueron las respuestas obtenidas: afirmativas, en 18 casos (85,71%) y no supieron o no

contestaron, en 3 casos (14,28%). Es interesante destacar que ninguna persona entrevistada dijo que desaconsejaría la contratación de PCD.

Franco Lotito de Auriga, de Chile, nos dijo que les propondría a las compañías que contrataran PCD para

“ventas *online*, tutor virtual, operador de *call center*, porque lo único que se requiere es un conocimiento del producto o servicio que se vende”.

En Perú, el representante de la empresa J&V Resguardo compartió su experiencia:

“Es un hecho que a nosotros nos ha ido muy bien contratando a personas con discapacidad. Nos va bien en términos de empresa y en términos de ventas, y esto significa que, desde el año 1998, en que hemos comenzado a contratar a personas con discapacidad, haciendo esto público y mostrando con ello y con otras cosas más una actitud más humanista, nuestras ventas han comenzado a subir de manera muy significativa. Nosotros no contratamos publicidad, lo que hacemos es difundir nuestro trabajo de vocación humanista. Y lo que ahorramos en publicidad lo invertimos en mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores con programas como aquellos que se difundieron en la revista “Somos”. Esto es una realidad. Hoy en día el mercado privilegia a las empresas que tienen un sentido humanista. Pero esto, por supuesto, además del hecho de demostrar que uno puede ser y es más competitivo”.

Entre las consultoras entrevistadas, tratamos de indagar también sobre la cantidad de empresas a las que brindan asesoría en selección de personal. El mayor número de respondedores, es decir, 7 casos (33,33%), no supo o no contestó al respecto. En 6 casos (28,57%) dijeron que más de 20; en 5 casos (23,80%) respondieron de 1 a 5; en 2 casos (9,52%) contestaron que de 6 a 10 y tan sólo un caso (4,76%) manifestó tener de 11 a 20.

Asimismo, exploramos sobre el conocimiento de empresas que contratan personas con discapacidad debidamente capacitadas en el uso de herramientas informáticas básicas. Los resultados obtenidos giraron alrededor de las siguientes respuestas: 16 casos (76,19%) no supieron o no contestaron y 5 casos (23,80%) mostraron su desconocimiento.

Finalmente, indagamos sobre la opinión acerca de que las empresas obtengan algún beneficio por contratar a personas con discapacidad. Las respuestas obtenidas fueron: favorables en 16 casos (76,19%), negativas en 2 casos (9,52%), y 3 entrevistados (14,28%) no se expidieron al respecto.

En Colombia, los entrevistados consideran que el Estado debe incentivar más a los empresarios a contratar personas con discapacidad, por los estímulos tributarios y no por la cuota que deben cumplir. Otros países también destacan al sector público como un actor fundamental a la hora de fomentar a las empresas para la contratación de PCD, a través del teletrabajo.

## **Listado de Consultoras de Recursos Humanos entrevistadas**

Agradecemos a las siguientes consultoras entrevistadas por su colaboración en nuestra investigación:

Argentina:

- AMIA.
- Santa Fe Tech.
- SENSI.

Brasil:

- Proativa Recursos Humanos.
- RH Gerle.

Chile:

- Auriga S.A.
- Sprint Consultores.
- Trabajando.com.

Colombia:

- Fundación Teletón.
- NASES.
- SENA.

El Salvador:

- Manpower.
- Servicio de Integración Laboral para PCD.

**México:**

- Avaya.
- Unisys.

**Perú:**

- Ministerio de Trabajo (Oficina Nacional de Promoción Laboral para Personas con Discapacidad).
- J&V Resguardo.
- República Dominicana:
- GRH Consultores.
- Manpower.
- Psicología Industrial.

**Uruguay:**

- Consultora particular.

## ANÁLISIS DE LA LEGISLACIÓN

Alejandro Brissolese  
*Abogado*

### **Consideraciones preliminares**

El objetivo en este capítulo es realizar un recorrido por los nueve países que integran la investigación, con el propósito de brindar un panorama legal compendiado sobre la normativa local e internacional que regula el derecho a trabajar de las personas en general, y abordar, en particular, el teletrabajo como una alternativa válida para la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Con el fin de que el relato resulte ameno para el lector, puntualizaremos los aspectos más salientes de la legislación, lo que facilitará la comprensión global de la realidad regional, señalando en un interesante abanico comparativo las particularidades en cada Estado.

En este contexto, nos referiremos sucintamente a las leyes más destacadas en cada país y efectuaremos un análisis de los obstáculos encontrados en esta investigación, detallando en nuestras conclusiones finales algunas recomendaciones para sortearlos.

### **Marco normativo**

Con el objeto de realizar un análisis comparado sobre la existencia y características de las leyes laborales que hacen referencia al cupo para personas con discapacidad en los países involucrados en la investigación, se confeccionó un cuadro comparativo.

Este esquema consignó los ítems: Normativa, Ley de cupo, Reglamentación del cupo, Cumplimiento del cupo legal, así como la adhesión o no de los diversos países a las siguientes convenciones: Convención N° 159 de la

Organización Internacional del Trabajo (OIT, Ginebra, 1983), Convención Interamericana de Guatemala (1999) y Convención ONU (Nueva York, 2006).

Para apreciar con mayor precisión la tendencia del teletrabajo en los países participantes de la investigación, se decidió agregar dos columnas al cuadro comparativo: “Legislación sobre teletrabajo” y “Proyectos legislativos”.

PAÍSES	NORMATIVA	CUPO LEGAL
ARGENTINA	Constitución Nacional (Art.75) Leyes 22431, 25689, 24901, 25785 Pacto Federal del Trabajo Resoluciones N° 67/98 y 137/98 de la Secretaría de la Función Pública. Resolución N° 426/98, 438/01, 802/04 y 914/07 del M.T.E. y S.S. Resolución 735/07 del Consejo de la Magistratura	La ley 22431 (Art.8) establece la obligación de contratar a PCD en el 4% para el sector público. La ley 25689 (Art.1) incorpora para el sector privado la misma obligación pero exclusivamente para empresas privadas concesionarias de servicios públicos
BRASIL	Constitución Federal (1988) Ley 7853/89 y Decreto 3298/89 Ley 8080/90 y Decreto 8142/90 Ley 8213/91 Ley 8742/93 y Decreto 1744/95. Ley 8899/94, Ley 9394/96 Ley 10048/00 y 10098/00 Ley 10.690 (2003) Decreto 5296/2004	Ley 8213/91 (Art. 93). Establece una escala que va del 2% al 5% de PCD, en proporción a la cantidad de trabajadores de la empresa.
CHILE	Constitución Nacional (Art. 19) Código de Trabajo Ley 10.383 Ley 18.600 (1987) Ley 19.284 (1994)	NO
COLOMBIA	Constitución Nacional (Art. 54) Ley 361 (1997).	NO
EL SALVADOR	Constitución Nacional. Ley de Equiparación de Oportunidades para las PCD (Decreto 888)	El art. 24 del Decreto 888 establece la obligación de contratar a 1 PCD por cada 25 empleados (4%) en el sector público y privado.
MEXICO	Constitución de los Estados Unidos Mexicanos (1917). Ley Federal del Trabajo (1970). Ley General de las Personas con Discapacidad (2005)	NO
PERÚ	Constitución Nacional Ley 14560 (Promoción Laboral) Ley 23285 - Ley 27050	El Art. 33 de la ley 27050 establece la obligación de contratar un 3% de PCD para el sector público.
REPÚBLICA DOMINICANA	Ley General de Discapacidad N° 42 (Año 2000) Código de Trabajo (año 1992). Decreto 107 (Año 1995) Decreto 1019 (la Comisión Nacional de Empleo)	NO
URUGUAY	Constitución Nacional. Ley 16.095 (1989) Otras leyes 15878 (1987), 16074 (1989), 16127 (1990), 17296 (1991)	El Art. 42 de la ley 16.095 fija para el sector público en el 4% la obligación de contratar a PCD. El art. 44 otorga incentivos para el sector privado.

Cabe destacar que, en el curso de la presente investigación, se promulgó en Colombia una Ley de Promoción del Teletrabajo (ley 1221). Esto convierte a este país y a Chile (ley 19.759) en los únicos dos países de esta investigación que cuentan con una legislación específica. Ambos casos son tratados en el punto siguiente.

REGLAMENTACION DEL CUPO	CUMPLIMIENTO DEL CUPO LEGAL	CONVENCION N°159 OIT GINEBRA (1983)	CONVENCION INTERAMERICANA GUATEMALA (1999)	CONVENCION O.N.U. NEW YORK (2006)	Legislación sobre Teletrabajo	Proyectos Legislativos
NO	NO	RATIFICADA (1987)	RATIFICADA (2000)	RATIFICADA (2008)	NO	SI
NO	SI	RATIFICADA (1990)	RATIFICADA (2001)	RATIFICADA (2008)	NO	SI
NO	NO	RATIFICADA (1994)	RATIFICADA (2001)	RATIFICADA (2007)	SI (Ley 19759)	
NO	NO	RATIFICADA (1989)	RATIFICADA (2003)	RATIFICADA (2007)	SI (Ley 1221)	SI
SI (Decreto 99/00)	NO	RATIFICADA (1986)	RATIFICADA (2002)	RATIFICADA (2007)	NO	NO
NO	NO	RATIFICADA (2001)	RATIFICADA (2000)	RATIFICADA (2007)	NO	
NO	NO	RATIFICADA (1986)	RATIFICADA (2001)	RATIFICADA (2008)	NO	SI
NO	NO	RATIFICADA (1994)	RATIFICADA (2006)	NO	NO	NO
NO	NO	RATIFICADA (1988)	RATIFICADA (2001)	NO	NO	NO

## Legislación sobre teletrabajo

Como señalamos, los únicos dos países de esta investigación que incorporaron en su normativa al teletrabajo como una modalidad novedosa y de avanzada son Chile y Colombia.

La República de Chile fue el primer país regional que lo introdujo —aunque en forma indirecta— a partir de la revisión en el año 2001 de su Código de Trabajo (ley 19.759/2001).

En tal sentido, la modificación del artículo 22 de ese cuerpo legal sobre jornada laboral lo recepta escuetamente en el cuarto párrafo cuando, aludiendo a la exclusión de la limitación horaria, se refiere a

“los trabajadores contratados para que presten servicios preferentemente fuera del lugar o sitio de funcionamiento de la empresa, mediante la utilización de medios informáticos o de telecomunicaciones...”.

De ello se desprende que legalmente se entiende al teletrabajo en este país como una modalidad de trabajo a distancia y mediante el uso de tecnologías de información y de la comunicación.

A partir de la ley 19.759 se le dio cabida a los teletrabajadores en la legislación chilena, reconociéndoseles los mismos derechos laborales que al resto de los trabajadores, lo que permitió la expansión progresiva en los distintos sectores económicos de esta nueva forma de trabajar.

Al respecto, uno de los entrevistados señala:

“Las empresas que más han comenzado a utilizar esta forma de trabajo en nuestro país están vinculadas con el sector financiero, comercial y telecomunicaciones. Su objetivo principal es otorgar a los clientes un mejor servicio las 24 horas; otro objetivo deseado por esas instituciones es el de clarificar los procesos empresariales, con énfasis en la gestión por objetivos o para contar con situaciones laborales más flexibles”.

Por su parte, la República de Colombia ha dado un paso más y sancionó expresamente la ley 1221 que consagra legislativamente al teletrabajo.

Esta ley que consta de nueve artículos fue sancionada por el Congreso de Colombia en julio de 2008 y procura la promoción y regulación del teletrabajo, con el objeto de generar empleos utilizando las tecnologías de la información y telecomunicaciones (artículo 1).

La definición legal de teletrabajo aparece en el artículo 2 como:

“forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación — TIC— para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo”.

La normativa también distingue entre teletrabajo autónomo, móvil y suplementario. En el primer caso, la prestación del servicio puede realizarse en el domicilio, oficina o local del teletrabajador, sin concurrir a la empresa contratante. En el segundo caso, el teletrabajador efectúa su trabajo mediante dispositivos tecnológicos móviles, sin necesidad de contar con un lugar físico determinado. Finalmente, en el tercer caso, el sistema mixto conjuga la presencia del teletrabajador en el domicilio particular y en la empresa.

Un aspecto importante y que destaca expresamente el artículo 3 es el compromiso que debe asumir el Estado. Así, involucra a distintos estamentos para que los objetivos contenidos en la ley sancionada puedan plasmarse fácticamente.

En tal sentido la norma reza:

“...Para el cumplimiento del objeto de la presente ley el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de la Protección Social, formulará, previo estudio Conpes, una Política Pública de Fomento al teletrabajo. Para el efecto, el Ministerio de la Protección Social contará con el acompañamiento del Ministerio de Comunicaciones, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el SENA, y la Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales —DIAN—. Esta Política tendrá en cuenta los siguientes componentes: Infraestructura de telecomunicaciones, Acceso a equipos de computación, Aplicaciones y contenidos, Divulgación y mercadeo, Capacitación, Incentivos, Evaluación permanente y formulación de correctivos cuando su desarrollo lo requiera...”.

En el apartado final de este artículo se alude a la población vulnerable, estableciendo que:

“El Ministerio de la Protección Social, dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de esta ley, formulará una política pública de incorporación al teletrabajo de la población vulnerable”.

A los efectos de esta ley, se entiende por población vulnerable las personas en situación de discapacidad, población en situación de desplazamiento forzado, población en situación de aislamiento geográfico, mujeres cabeza de hogar, población en reclusión, personas con amenaza de su vida.

El artículo 4 crea una red nacional de fomento del teletrabajo donde deberán participar diversos actores, los que enumera en los distintos incisos: a) Entidades públicas del orden nacional, que hacen parte de la agenda de conectividad; b) Empresas privadas de cualquier orden, representadas por los gremios que designe el Gobierno Nacional; c) Operadores de telefonía pública básica conmutada nacional; d) Cafés con Internet; e) Organismos y/o asociaciones profesionales.

La puesta en práctica de esta iniciativa y su implementación son abordadas en el artículo 5, que establece que serán

“...el Ministerio de la Protección Social y el Servicio Nacional de Aprendizaje...”

los que tendrán a su cargo ese cometido, y encomienda al Gobierno Nacional la puesta en funcionamiento de un sistema de inspección y contralor para garantizar

“...el cumplimiento de la legislación laboral vigente en el marco del teletrabajo...”.

El artículo 6 alude a la equiparación del trato de los teletrabajadores con el de cualquier otro trabajador, al otorgárseles los mismos derechos y establecerse algunas excepciones en lo que respecta a jornada laboral, horario extraordinario y trabajo nocturno, dada la naturaleza especial de las labores que prestan.

A los efectos de garantizar la registración de los teletrabajadores, el artículo 7 establece para todo empleador la obligación de informar:

“...dicha vinculación a los Inspectores de Trabajo del respectivo municipio y donde no existan estos, al Alcalde Municipal, para lo cual el Ministerio de la Protección deberá reglamentar el formulario para suministrar la información necesaria...”.

Finalmente, el artículo 8 fija el plazo de seis meses para la reglamentación de esta ley y el artículo 9 establece la obligatoriedad de su cumplimiento efectivo a partir de la fecha de su promulgación.

Además, hay algunos aspectos en la normativa que merecen ser destacados. Un punto importante para resaltar es el ítem 11 del artículo 6, que obliga a las empresas nacionales colombianas a la contratación de ciudadanos nacidos en ese país, estableciendo una política proteccionista.

Al respecto, en un artículo de Sonia Boiarov,<sup>76</sup> se señala con acierto que tal obligación no debe convertirse en un obstáculo en momentos de intenso desempleo o escasez de capital humano, ya que el teletrabajo es una modalidad de trabajo sin fronteras.

Otra cuestión para destacar de esta ley es que es la primera normativa que fomenta el teletrabajo, independientemente de la modalidad de contratación de los teletrabajadores, es decir que no se hacen distinciones entre el trabajo en relación de dependencia y el trabajo *free-lance*.

Por último, cabe señalar el compromiso que la norma le impone al Estado, procurando una política pública seria y comprometida para que esta ley de teletrabajo en Colombia tenga un cabal cumplimiento y permita que esta modalidad laboral sea una herramienta válida para la inclusión en el mercado de trabajo de la población vulnerable, entre las que se encuentran comprendidas las personas con discapacidad.

Sin lugar a dudas, la sanción de esta ley es un importante paso dado por la República de Colombia que, junto con Chile, son los dos únicos países integrantes de esta investigación que tienen normativa específica al respecto. Esto ciertamente permitirá demostrar que el teletrabajo es una realidad válida de inclusión de personas con discapacidad, mediante la utilización de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Esperamos que los proyectos legislativos sobre teletrabajo de Argentina, Brasil y Perú, actualmente<sup>77</sup> en tratamiento parlamentario, se conviertan en ley a la brevedad.

## **Análisis y debate comparativo, conclusiones y recomendaciones finales**

En primer término, es dable mencionar que la investigación sobre los aspectos legales representó un importante desafío no sólo jurídico, sino también social e integrativo.

---

76. [www.caminandoutopias.org.ar](http://www.caminandoutopias.org.ar).

77. Se refiere a la fecha de finalización de la investigación, en diciembre de 2008.

Para la descripción de este capítulo, se tuvieron en cuenta los aportes de los diferentes *partners* responsables en los nueve países, como así también distintas fuentes y bibliografía consultadas.

Cabe señalar que el punto central de la investigación se refiere, insistimos, a la posibilidad cierta de inclusión laboral como teletrabajadores de las personas con discapacidad, que ejercerán así el derecho a trabajar que tienen todas las personas en general.

En ese orden de ideas, siendo el teletrabajo una especie dentro del género trabajo, nos abocamos a analizar en primer término la existencia, en los distintos países, de legislación que contemplara en su plexo normativo principios fundamentales como el derecho a trabajar, la igualdad de todos ante la ley, la no discriminación y la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.

Fue así que en las realidades jurídicas de los nueve países observamos coincidencias en muchos aspectos, pero también algunas diferencias.

En todos ellos, sin excepción, se advierte una legislación precisa y que claramente ampara tales principios fundamentales, desde la normativa contenida en las distintas constituciones nacionales, como así también en las leyes particulares de cada país que velan por el normal ejercicio de los derechos aludidos.

En su ámbito local, algunos de los países que integran esta investigación tienen una legislación más específica y concreta que no se advierte en otros.

Así tenemos que sólo en Argentina,<sup>78</sup> Brasil,<sup>79</sup> El Salvador,<sup>80</sup> Perú,<sup>81</sup> y Uruguay<sup>82</sup> existen normas legales que se refieren al cupo obligatorio de inclusión de personas con discapacidad en el mercado de trabajo.

La normativa sobre el cupo en los países mencionados varía de acuerdo con la realidad e idiosincrasia de cada uno de ellos, ateniéndose a distintas modalidades legislativas.

---

78. Ley 22.431, modificada por la ley 25.689.

79. Ley 8213.

80. Decreto 888/2000, reglamentado por el decreto 99/2000.

81. Ley 27.050, modificada por la ley 28.164.

82. Ley 16.095.

Así, encontramos países donde la legislación sobre el cupo obligatorio de contratación de personas con discapacidad se aplica sólo al sector público, como Perú,<sup>83</sup> y otros en los cuales la obligación de contratación abarca no sólo la órbita pública, sino también la privada, como El Salvador.<sup>84</sup>

También existen sistemas mixtos donde se combina la obligación de inclusión para el sector público y el otorgamiento de incentivos y beneficios para el sector privado, como en Uruguay,<sup>85</sup> o sistemas obligatorios para los sectores público y privado con alguna particularidad; por ejemplo, en la Argentina, la obligación para el sector privado se circunscribe a aquellas empresas privadas que sean concesionarias de servicios públicos.<sup>86</sup>

El porcentaje obligatorio de inclusión laboral de personas con discapacidad también es variable. En Argentina, El Salvador y Uruguay es del 4%, en Perú es del 3% y en Brasil oscila entre el 2% y el 5%, de acuerdo con la cantidad de trabajadores empleados.<sup>87</sup>

Solamente la República de El Salvador tiene reglamentada la legislación sobre cupo obligatorio a través del decreto 99/2000.

Cabe señalar que en todos los países que poseen normativa sobre cupo ésta se cumple sólo parcialmente, inclusive en la República Federativa de Brasil donde, en comparación con el resto, se observa un mayor grado de cumplimiento.

Todos los países integrantes de la investigación se han mostrado contes-tes y adhirieron a las normas internacionales que pregonan la igualdad de derechos, la equiparación de oportunidades y la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

En tal sentido, los nueve países han ratificado la Convención N° 159 de la OIT, celebrada en Ginebra en el año 1983, sobre “Readaptación Profesional y Empleo de las Personas Inválidas”.

---

83. Artículo 33 de la ley 27.050.

84. Artículo 24 del decreto 888/2000.

85. Artículos 42 y 44 de la ley 16.095.

86. Artículo 8 la ley 22.431, modificada por la ley 25.689.

87. Artículo 93 de la ley 8213.

En igual dirección, todos han ratificado la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación de las Personas con Discapacidad, que tuvo lugar en Guatemala en el año 1999.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, llevada a cabo en Nueva York, en noviembre de 2006, fue ratificada por la mayoría de los países integrantes de la investigación, con excepción de República Dominicana y Uruguay.

Cabe señalar que si bien en todos los países existe profusa legislación tendiente a defender los derechos de las personas con discapacidad y brindarles igualdad de oportunidades para su inclusión en el mercado de trabajo, en la práctica tal declaración de derechos no se ve reflejada en la medida de lo esperado.

Ello hace que las garantías consagradas en las constituciones nacionales se conviertan en una enunciación de derechos meramente declarativa de escasa aplicación en la realidad.

Esta inobservancia de la ley que hemos advertido en esta investigación nos lleva a plantearnos dos cuestiones fundamentales. La primera: ¿cuáles son las causas, detectadas en este trabajo investigativo, que obstaculizan el cumplimiento de la normativa existente? La segunda: ¿cuáles son las recomendaciones que podemos brindar, a través de esta investigación, para encontrar la solución?

En cuanto a la primera cuestión, podemos afirmar que existen variadas causales que atentan contra el cumplimiento de las leyes y que, por lo tanto, obstaculizan la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Cabe advertir que la enumeración de las causas que haremos seguidamente es meramente genérica y varía en los distintos países, de acuerdo con las particularidades étnicas, demográficas, culturales, políticas, legislativas y la idiosincrasia de cada nación.

Entre las principales podemos mencionar las siguientes:

- Falta de una normativa específica sobre el cupo obligatorio.
- Ausencia de reglamentación de la ley.
- Carencia de una ley de accesibilidad seria y omnicomprensiva que contemple las necesidades de toda la población en consonancia con el principio de diseño para todos.

- Escasa decisión política del Estado en hacer cumplir las leyes.
- Falta de actividad interdisciplinaria entre los distintos sectores y estamentos de la sociedad.
- Ausencia de incentivos para las empresas privadas.
- Falta de concientización del Estado y de los particulares.
- Existencia de ciertas normas incompatibles.

Como apuntáramos en párrafos precedentes, no todas las causales enumeradas se manifiestan en los nueve países, sino que se advierten algunas particularidades.

Sin embargo, la falta de concientización del Estado y de los particulares, la ausencia de una política firme en tal sentido y la escasa decisión estatal para hacer cumplir las leyes sí son las causales más comunes que se repiten en la mayoría de los países y que podríamos catalogar como causas generales.

Es importante destacar lo manifestado por José Manuel Paulino, coordinador general de la Fundación Dominicana de Ciegos (FUDCI), en una entrevista realizada el 22 de junio de 2008:

“A veces es importante tener leyes regulatorias en la vida de los pueblos, pero si no hay una conciencia, una información puntual, las leyes sirven para poca cosa. Necesitamos crear conciencia en la población dominicana de que hay más de un millón de dominicanos con derecho a la vida, educación, cultura, salud, empleo, vivienda, a la accesibilidad. No hemos logrado eso de manera satisfactoria...”

Luego Paulino agregó:

“...Hay dos aspectos importantes que hay que entender, ser creativos y producir propuestas donde sea necesario, para no estar todos los días creando leyes, pero también reformar las existentes, revisar aspectos puntuales que pueden facilitar determinadas salidas para el ciudadano con discapacidad...”

En igual dirección se pronunció el 6 de mayo de 2008, en una interesante entrevista, Jorge Carrasco, secretario ejecutivo de SOFOFA, de Chile, quien consideró insuficiente los incentivos del Estado y coincidió en la falta de políticas serias, al afirmar que

“...el tema de la contratación de las PCD sigue siendo un tema invisible en las políticas públicas. No hay un tratamiento jurídico ni de políticas sociales hacia grupos vulnerables que dignifique el tema del trabajo de las PCD, como un tema en el cual los organismos públicos y privados converjan y se mancomunen en una acción eficaz...”.

Isabel Ferreira, miembro fundadora de REDI y de la Defensoría del Pueblo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (Argentina), en otra entrevista realizada el 24 de mayo de 2008, dijo al respecto:

“...Lo cierto es que, hasta ahora, no ha habido ninguna definición política, para cumplir con la inserción laboral, ni hay un consenso social que permita que las personas con discapacidad accedan a la empresa privada...”.

Respecto de la normativa vigente sostuvo:

“...Es como cualquier norma, pues su cumplimiento queda dramáticamente supeditado a la decisión política que se tome al respecto y al consenso social que pueda encontrar. Si no, no hay norma que resulte de su aplicación”.

En el libro *Derechos humanos y discapacidad*, referido a esta problemática en Colombia, entre las conclusiones se ha señalado lo siguiente:

“Las limitaciones de recursos financieros y de la voluntad política hacen que el trabajo sea una de las principales problemáticas de las personas con discapacidad. Para aliviar esta situación es indispensable diseñar una política de Estado que involucre a los diferentes actores económicos y políticos, para que mediante estrategias de orientación, capacitación, vinculación laboral o financiación para la creación de empresas en un contexto de desarrollo económico del país, esta población logre una vinculación real al sistema productivo en condiciones de empleo similares a los de la población en general, tanto en remuneración como en el ambiente de trabajo...”<sup>88</sup>

Los autores del artículo titulado “Una experiencia de trabajo en Red”,<sup>89</sup> la Lic. Paula Mariana Maciel y el Ing. Martín Balbinder señalaron:

---

88. Páginas 80-81, del capítulo “Población con discapacidad en Colombia: Aspectos sociales, económicos y políticos”.

89. Publicado en el sitio web *Integrando*, portal interactivo de integración.

“Además del no-cumplimiento de las leyes vigentes, tampoco se crean programas de salud, de educación, de capacitación y recreación, destinados a las personas con discapacidad. Como consecuencia de ello, las mismas resultan excluidas de las políticas dirigidas al bienestar general de la población. Enfrentan día a día barreras urbanísticas, arquitectónicas, del transporte y comunicacionales. No acceden a los niveles de capacitación y calificación profesional, necesarios para competir en el mercado libre de trabajo y de los cupos laborales reservados...”.

Pero también existen causas puntuales que responden a las particularidades de cada Estado.

Así, por ejemplo, la falta de una legislación específica sobre cupo obligatorio (como ocurre en Chile, Colombia y México), la falta de reglamentación en los países en que sí existe (como sucede en Perú o Uruguay), la ausencia de incentivos concretos para el sector privado (tal es el caso de República Dominicana), la existencia de leyes que obstaculizan la inclusión (tal es el caso de Argentina con las pensiones no contributivas) sólo se observan en algunos de los países.

La falta de legislación sobre cupo fue señalada como causa de discriminación para la inclusión laboral de las personas con discapacidad por la presidenta fundadora de la ONG Asociación Mexicana de Esclerosis Múltiple (AMEM), María de Lourdes Ituarte Mendivil, en una entrevista realizada el 15 de mayo de 2008, donde subrayó:

“No hay nada escrito que indique que las empresas tienen la obligación de contratarlas. Si tuvieran la obligación, de alguna forma se acercarían a conocerlas. En verdad les tienen pavor; cuando un trabajador se discapacita, de inmediato lo incapacitan con una pensión raquílica que no le alcanza para vivir, y menos a una persona con discapacidad, que necesita más cosas. Pocas veces la reubicar...”.

En una nota que reproduce un reportaje radial de fecha 22 de octubre de 2007 sobre “Discapacidad, cesantía y discriminación”, publicada en el diario “El Sur”, el presidente de la Fundación Nacional de Discapacitados, de Chile, Alejandro Hernández, aludió a la importancia de legislar para que la integración laboral de las personas con discapacidad sea una realidad. Su propuesta es que por ley un 10% de las plazas de trabajo sean reservadas para personas con discapacidad:

“...El Congreso chileno debe entender la urgencia de aprobar una ley que obligue a reservar el 10% de los cupos de trabajo de toda empresa, sea ésta pública o privada...”.

María Judith Zúñiga Valera de Gallegos, jefa del Área Proyectos de la ONG FUNDAES, de Perú, en una entrevista realizada el 6 de junio de 2008, concluyó en tal sentido:

“...Hay muchas normas que promueven la inclusión de personas con discapacidad en el mercado laboral, sin embargo, el efecto no es el esperado...”.

Luego, refiriéndose a una norma que establece que las personas impedidas con discapacidad podrán acceder a las vacantes, en los tres grupos ocupacionales que existen en los organismos del sector público, gozando de una bonificación en el puntaje global en los concursos convocados por el sector, dijo:

“Sin embargo, esta obligación establecida al propio Estado es la que no se cumple por dos razones fundamentales: la primera es la inexistencia de una reglamentación que establezca un procedimiento formal que regule la contratación de trabajadores con discapacidad en el marco de la referida obligación; y segundo, por las medidas de austeridad impuestas por las leyes anuales de presupuesto, que limitan la contratación de nuevo personal en la administración pública, así como la generalización de la contratación de personal bajo la modalidad de “servicios no personales”, lo cual ha reducido el impacto de la aplicación de la referida norma...”.

Sobre la necesidad de reglamentación de las leyes y el establecimiento de beneficios, Jaime Pons, director de la consultora Pons & Pérez, de Uruguay, opinó:

“Las dificultades mayores me parece que se dan en que el empresario pueda aceptar a una persona con discapacidad trabajando para él, vienen más por un tema cultural que por otra cosa”.

Y, consultado sobre cómo se solucionaría ese problema, sostuvo:

“Yo creo que debería haber alguna reglamentación gubernamental en el sentido de que el empresario pueda tener beneficios por contratar a personas con discapacidad”.

Además, existen casos especiales en los que, aun teniendo vasta legislación sobre el tema abordado para el sector público y privado, normativa

específica sobre cupo de inclusión obligatorio y reglamentación especial al respecto, se advierte el incumplimiento de la normativa vigente.

En la República de El Salvador, ello obedece a la inexistencia de una política de gobierno firme y decidida que permita la concientización del Estado, de las empresas y de los particulares en procura del cumplimiento de la ley, mediante la creación de mecanismos de control serios que sancionen fuertemente tal situación de injusticia social en la que se encuentran inmersas las personas con discapacidad.

En tal sentido, es necesaria una actividad conjunta e interdisciplinaria de los distintos sectores (Estado, ONG, empresas, PCD, población en general, etc.) a los fines de establecer mecanismos satisfactorios para lograr el objetivo de inclusión a través de programas creíbles, genuinos y coordinados.

Así se evitaría, por ejemplo, lo que sucede en la República de El Salvador, donde las empresas privadas en lugar de cumplir las leyes de cupo prefieren pagar las multas que se les imponen por su incumplimiento, pues el efectivo acatamiento de las normas de inclusión obligatoria les generara una erogación que supera ampliamente el monto de las sanciones impuestas.

En un trabajo de investigación titulado “Derechos humanos de las personas con discapacidad”, realizado en la República de El Salvador, sus autores, Maritza Melara y Mauricio Garay, arribaron a interesantes conclusiones. Han referido, por ejemplo, que

“...el mayor y principal obstáculo que niega el desarrollo profesional y laboral de las personas con discapacidad es la carencia de un ente rector en discapacidad capaz de hacer cumplir la ley y política que beneficia la participación del colectivo. En tanto, las personas con discapacidad viven excluidas, discriminadas sistemáticamente...”.

Y han ahondado sobre el particular al afirmar que

“...el abordaje serio y comprometido del Estado hacia las personas con discapacidad sigue siendo una utopía, lo cual se refleja en la ausencia de instancias específicas en las diferentes estructuras organizativas del aparato público para el logro de la participación representativa de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la vida del país...”.

A lo largo de esta investigación, se ha advertido, como lo hemos expresado repetidamente, que las libertades individuales y los derechos de los

ciudadanos en general y de las personas con discapacidad en particular para su inclusión laboral sólo son respetados parcialmente.

Por ello, debemos abocarnos a la segunda cuestión planteada: brindar las posibles soluciones a los inconvenientes descriptos.

En tal sentido, existen distintas recomendaciones que desde esta investigación podemos aportar y creemos que pueden brindar las soluciones necesarias para los problemas ya aludidos, a fin de que las personas con discapacidad puedan gozar en forma efectiva de aquellos derechos consagrados en las legislaciones, que actualmente no pueden ejercer.

Las recomendaciones referidas al derecho a trabajar, a la igualdad de oportunidades y a la inclusión laboral de PCD son plenamente aplicables a esta nueva modalidad de trabajo, dado que el objetivo de esta investigación es determinar si el TT es una alternativa válida de inclusión laboral para las personas con discapacidad. Además, como ya dijimos, el teletrabajo es una especie dentro del género trabajo.

Sin dudas, las recomendaciones que desde esta investigación realizamos son precisamente la contracara de los obstáculos que en párrafos anteriores hemos descrito. A nuestro entender, brindarían posibles soluciones para el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, a través del teletrabajo como modalidad.

Insistimos en que las recomendaciones que enumeramos a continuación son alternativas generales que podrían aplicarse teniendo en cuenta las distintas realidades de los países.

Entre las más importantes, cabe resaltar:

- Sanción de leyes específicas sobre teletrabajo para aquellos países que no las tienen.
- Introducción de normativa sobre cupo obligatorio, tanto para el sector público como para la órbita privada.
- Reglamentación de las leyes que regulen la materia.
- Leyes abarcativas de accesibilidad que favorezcan y acojan las necesidades de todas las personas, aplicando el principio de diseño para todos.
- Creación de programas serios dedicados al estudio de la problemática de las personas con discapacidad que tengan como meta su inclu-

sión en el mercado laboral, a través de una capacitación acorde a las necesidades.

- Control de las autoridades competentes para el fiel cumplimiento de tales programas.
- Acción interdisciplinaria de los distintos sectores tendientes a canalizar el potencial humano de las personas con discapacidad.
- Imposición de fuertes multas al incumplimiento de las leyes específicas, para que éste no resulte más beneficioso económicamente que la observancia de las normas.
- Medidas tendientes a concientizar a la población sobre esta problemática.
- Difusión permanente de la problemática de las personas con discapacidad y del teletrabajo como variante cierta para su inclusión e integración en la sociedad.
- Intensificación de las investigaciones de este tipo, a los fines de su difusión, apuntando a concientizar al Estado de este grave problema, haciéndole entender que la solución está en sus manos a través de políticas públicas coherentes, serias y decididas, a mediano y largo plazo.
- Establecimiento de beneficios e incentivos para el sector privado y fomento de la contratación de PCD en las empresas.
- Intentar judicialmente el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad que se ven avasalladas impunemente por el desinterés de todos.
- Adecuación de las diversas legislaciones nacionales a las directrices y al espíritu de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, celebrada en Nueva York, en noviembre de 2006.

Creemos que estas pueden ser soluciones ciertas y absolutamente aplicables en los países que integraron esta investigación, teniendo en cuenta sus realidades. Pero no debemos quedarnos solamente con esto.

Debemos continuar ahondando en la búsqueda de soluciones. Y creemos firmemente que las políticas públicas —a mediano y largo plazo— que permitan consolidar los logros, procurando mantenerlos y mejorarlos a través del tiempo, son, sin dudas, la llave del éxito.



# CAPÍTULO IX

## TEMAS ESPECÍFICOS

Paula Maciel

*Licenciada y Profesora en Psicología Magíster en Educación.  
Docente e investigadora de la Universidad Nacional de La Matanza, Argentina*

Martín Balbinder

*Licenciado en Psicología. Docente e investigador  
de la Universidad Nacional de La Matanza, Argentina*

Investigadores expertos en accesibilidad e inclusión, en la Asociación USUARIA.

Amparo Arango Echeverri

*Ingeniera de Sistemas con Maestría en Tecnologías de la Información  
Ingeniera Senior del INDOTEL y Coordinadora de la Unidad Técnica de Apoyo  
a la Comisión Nacional de Sociedad de la Información*

### Introducción

En el transcurso de la investigación, se detectó un conjunto de ideas previas referidas al teletrabajo y a las PCD —que presentaremos en la primera parte de este capítulo— que podrían funcionar como obstáculo epistemológico y/o estereotipos para implementar proyectos en esta área, y a los cuales hemos denominado bajo el nombre de *discursos paralizantes*.

Al presentar la primera parte de este capítulo, sólo intentamos mostrar que algunos preconceptos construyen una realidad social que, en algunos casos, impide abrir nuevas posibilidades de inserción laboral tanto para las personas con discapacidad como para otros grupos vulnerables excluidos del mercado de trabajo.

Si bien sabemos que el teletrabajo no es la panacea, ni solucionará los problemas de exclusión que viven a diario las PCD, hemos observado que algunas de las apreciaciones, que luego detallaremos, han sido formuladas por personas que no han tenido experiencia directa con esta modalidad laboral y que aún manifiestan algún grado de resistencia a hacerlo. Por ello, creemos interesante mostrar que dentro de la misma investigación aparecieron

opiniones que refutan y/o proponen soluciones a los obstáculos y estereotipos anteriormente mencionados. De esta forma, señalaremos las diferentes caras que permitirán a los actores sociales interpretar y comprender una realidad incipiente, para preguntarse hasta qué punto serán capaces de transformar una realidad social como el desempleo de las PCD, mediante acciones libres de prejuicios.

Creemos necesario explicitar cada uno de estos preconceptos, como un llamado a la reflexión.

Nuestra intención es analizar los discursos paralizantes —aquellos que evitan la acción y la transformación— para abrir una nueva posibilidad de inclusión para algunas PCD que podrían insertarse en el mercado laboral, a través del teletrabajo. La primera parte aborda tanto los preconceptos, prejuicios y estereotipos referidos al teletrabajo como aquellos vinculados con la discapacidad. Es por ello que esta sección ha sido dividida en dos subsecciones: Primera Parte a y Primera Parte b.

En la segunda parte, seleccionamos el tema de género y teletrabajo, y transcribimos algunas conclusiones realizadas en un taller organizado por el Consejo Nacional de la Mujer, en Argentina.

La tercera y última parte de este capítulo está destinada al diseño universal. Este concepto puede aplicarse a muchos ámbitos: la arquitectura y el urbanismo (el entorno construido), la salud, la educación, las nuevas tecnologías, el ocio y el turismo, entre otros. También comprende la accesibilidad y las tecnologías de apoyo. Por lo tanto, la exclusión no sólo abarca al mundo físico, sino que también ha llegado al digital. Algunas recomendaciones en estos temas permitirán construir una Sociedad de la Información más inclusiva para todo tipo de navegantes.

## **Primera Parte a:**

### **Preconceptos, prejuicios y estereotipos sobre el teletrabajo**

Como dijimos, para la primera parte seleccionamos algunas de las frases que podrían restar posibilidades de desarrollo e inclusión. Las hemos complementado con respuestas de nuestros entrevistados, comentarios y diversa bibliografía.

Estos estereotipos se agruparon en seis ideas:

**IDEA 1: Teletrabajar no es trabajar.**

“Yo quiero teletrabajar hasta que consiga un trabajo.”

“Empiezan a teletrabajar y después no buscan empleo.”

A veces parece que algunas personas entienden el teletrabajo como algo distinto al trabajo. Sin embargo, esta modalidad tiene muchas de las características y de los problemas que hoy se plantean en el mundo laboral.

**IDEA 2: El teletrabajo es solamente para personas que tienen reducida su movilidad.**

“Bueno, si no puede moverse...”

“Que en la empresa trabajen los que no tienen discapacidad y que teletrabajen los discapacitados. La idea es no esconder a nuestros discapacitados.”

Muchas personas opinan que el teletrabajo tiene sentido si las personas con discapacidad motriz no pueden trasladarse con independencia por la ciudad. Para los otros casos, prefieren los trabajos presenciales.

Sin embargo, la encuesta *online*, realizada especialmente para esta investigación y para tener argumentos ante los diferentes discursos paralizantes, arrojó los siguientes resultados:

- Respondieron 1284 personas.
- 591 tenían discapacidad.
- 293 tenían trabajo.
- 74 teletrabajaban.
- 162 de las PCD que trabajaban querían teletrabajar.

La lectura del último punto requiere una reflexión de nuestra parte. Nótese que las personas que querían teletrabajar representaron más del 55% del universo de PCD encuestadas que están trabajando.

Entre los entrevistados que declararon estar trabajando, había personas con diferentes tipos de discapacidad: motriz, visual, psicosocial y auditiva, entre otras.

Por lo tanto, es importante comprender que, aun con lo difícil que les resulta a las PCD conseguir un trabajo, muchas de ellas manifestaron que que-

rían teletrabajar. Las razones fueron muchas. Entre ellas: la necesidad de tener otro trabajo, mejorar los ingresos y también los problemas de movilidad que viven a diario las personas con discapacidad motriz. Como vemos, los inconvenientes para el traslado han sido los argumentos en varias ocasiones, pero observamos que hubo otros motivos.

A continuación, seleccionamos algunos argumentos para teletrabajar dados por personas con discapacidad visual:

- Porque es más cómodo en relación con mi discapacidad trabajar en casa, en vez de afuera. Los motivos son: el gasto diario en locomoción y la incomodidad de tomar micros (Chile).
- Por razones familiares, sí querría teletrabajar, pues mi esposo es anciano discapacitado y requiere atención que en este momento no puedo sufragar (Perú).
- Tenho curiosidade pelo novo, e estou sempre aberto a absorver novos conhecimentos, para minha melhora como pessoa e a melhora de toda uma sociedade (Brasil).
- Para mejorar mi calidad de vida (El Salvador).
- Porque es la forma en que se va a trabajar en el futuro (Uruguay).
- Porque tengo la capacitación para hacerlo y no le he sacado jugo aún (Uruguay).
- Para demostrar de que soy capaz de trabajar de varias maneras, de que sólo es necesario que me den la chance (Uruguay).
- Porque considero que el teletrabajo me permite continuar generando valor agregado para mi corporación, no me deja fuera de actividad profesional-laboral, dado que COFIDE privilegia el uso de la comunicación vía correo electrónico y, combinando el trabajo presencial con el teletrabajo, podría tener tiempo adicional para ver crecer a los niños o atender a aquel que por su enfermedad grave requiere la supervisión de la madre en su cuidado (Perú).

Personas con discapacidad psicosocial argumentaron lo siguiente:

- Porque tengo capacidad intelectual para desarrollar actividades en ese sentido, usando medios como la computadora, que me permite cierto contacto con otros pero me evita el contacto directo con otras personas (México).
- Porque me permitiría mayor rendimiento, ya que mi etapa de mayor atención y hacer es diurna, porque sufro de esquizofrenia y un tipo de epilepsia (México).

Personas con discapacidad múltiple dijeron:

- Soy sorda principalmente, pero tengo movilidad reducida por varias lesiones discales en columna. En el ámbito laboral común, se me presentan dificultades e incomodidades que influyen en la salud de mi columna, además del transporte público con sus horas pico y la cantidad de gente; por eso el teletrabajo sería una excelente alternativa para mí, contando con la comodidad y disponibilidad de acomodarme sin molestias ni dolor en mi casa. Venía pensando en hacer algo así pero no sabía qué, pensando en si aguantaría trabajar “afuera” a medida que pasen los años, ya que el problema de columna es recidiva. Además, por mi sordera, me encantaría poder ofrecer la naturalmente alta capacidad de concentración que tengo (Argentina).
- Porque me siento muy capaz, y lo soy (Argentina).

### IDEA 3: El problema es el control.

“Telefónica tiene una propuesta amplia de teletrabajo a quien lo desee. De acuerdo con su jefe, se puede teletrabajar a razón de un día por semana y, de hecho, algunos lo hacen. Pese a haber sido una propuesta de Telefónica, no todos los jefes ni todos los empleados le han dado cabida a esta propuesta. Por la falta de la posibilidad de controlar al que deseaba teletrabajar. Las tareas eran planificación de redes, en telecomunicaciones. Implica escribir documentos, responder *mails*. Los jefes sienten que no pueden tener dominio sobre el que trabaja.”

“Cuando uno está en la casa trabaja más, genera otros gastos y tiene una gran carga psicológica, pues tiene que demostrar que está trabajando.”

“Las personas que han estado desempleadas mucho tiempo han perdido sus hábitos laborales: sostenerse en tarea varias horas, disciplina, exigencia en cuanto a las metas, etc. Sin el estructurante del control de horarios, supervisión de tareas, etc., les es casi imposible estructurarse por sí mismos, se angustian realmente mucho y no lo logran.”

El control en sus dos vertientes: que el empleador no pueda controlar al teletrabajador, o que el propio teletrabajador no pueda poner límites entre la vida laboral y la familiar; es parte de esta idea. Los teletrabajadores entrevistados consideraron que eso depende del tipo de tarea y de las preferencias de cada quien. Algunos de ellos manifestaron que preferían teletrabajar con

horario de oficina, pautado de antemano con el empleador, mientras que otros valoraron positivamente la posibilidad de fijar el propio horario, para combinar el teletrabajo con otras tareas, o bien con actividades de rehabilitación.

Desde la óptica del empleador, se plantearon respuestas positivas al respecto. Por ejemplo, uno de ellos habló sobre la necesidad de implementar un modelo de gestión basado en la confianza. Otro de los contratantes describió las estrategias del seguimiento que la empresa implementaba, tanto en actividades presenciales como de teletrabajo.

#### **IDEA 4: El teletrabajo no necesita adecuaciones del puesto de trabajo. No hace falta resolver las barreras de accesibilidad.**

“Es una optimización de los recursos para la empresa, ya que ésta no necesita adaptar un puesto de trabajo.”

Como toda generalización, esta idea entraña peligros, ya que en casos de requerirse adaptaciones acordes al tipo de discapacidad del trabajador, éstas quedarían a cargo del teletrabajador, impactando en su calidad de vida y deteriorando las condiciones y el medio ambiente de trabajo.

Algunas personas entrevistadas de las instituciones del sector público que tienen servicios de colocación de personas con discapacidad expresaron su apoyo al teletrabajo, pero tomando en consideración precisamente estos aspectos de la accesibilidad y de la adecuación:

“Es una buena salida laboral siempre y cuando la empresa instale en el computador el software o programas que le faciliten o le permitan acceder al trabajo que ellos pretenden que realicen. Nosotros en el programa de intermediación laboral tenemos la experiencia de colocación en teletrabajo, pero bajo ningún punto de vista podemos apoyar el teletrabajo en el domicilio si la empresa no financia la tecnología necesaria ni Internet; este es un requisito muy importante, porque estamos hablando de personas pobres, ya que las PCD vienen de tratamientos de rehabilitación muy largos y costosos, situación que empobrece a las familias... Por lo tanto, no podemos aceptar que una empresa nos ofrezca a nosotros puestos de teletrabajo por el programa de intermediación laboral sin las condiciones y garantías mínimas. Nosotros propendemos al trabajo decente.”

En ese sentido, esta persona entrevistada lo expresa muy claramente:

“Por ejemplo, si una empresa nos pide seleccionarnos PCD y no se preocupa de las adecuaciones al puesto de trabajo, nosotros no aceptamos ni apoyamos esta situación, ya que las PCD necesitan adecuaciones y adaptaciones al puesto de trabajo, o sea, si la empresa nos solicita una persona ciega que realice teletrabajo, tengo que exigirle la tecnología, primero, porque es una persona pobre: un computador, el pago del teléfono, el pago de Internet, un escritorio”.

Sobre el riesgo de que el teletrabajo sea usado como excusa para no cumplir con las normativas sobre accesibilidad que deben tener las ciudades y el transporte, una de las instituciones entrevistadas en la investigación expresó la necesidad de estar atentos y seguir buscando mecanismos para el cumplimiento de las leyes de accesibilidad de las que cada país disponga.

Es importante señalar que, para algunas de las instituciones entrevistadas, la opción del teletrabajo como modalidad de inserción laboral para las personas con discapacidad no puede redundar en una falta de políticas de accesibilidad física que impidan que éstas puedan buscar trabajo. Como lo expresara una de las personas entrevistadas del sector:

“Una persona con discapacidad, para ir a buscar trabajo, primero tiene que deambular por la vía pública; segundo, tiene que poder llegar al ámbito laboral, con lo cual el transporte es un obstáculo. Tiene que poder entrar en el ámbito laboral, tiene que tener una infraestructura en ese establecimiento que le permita la permanencia, por ejemplo, baños”.

En el Capítulo II de Teletrabajadores, encontramos que 10 personas utilizan software especial de apoyo —Jaws y otros— (el 30% de la muestra) y 5 utilizan hardware y/o adaptaciones de apoyo (el 15% de la muestra). En el Capítulo III de Contratantes, hallamos que en 15 casos los teletrabajadores con discapacidad utilizaban tecnologías de apoyo, mayoritariamente representadas por los lectores de pantalla (se registraron 9 respuestas en ese sentido).

### **IDEA 5: El teletrabajo aísla. El teletrabajo invisibiliza.**

“¿Es trabajo en las casas? No nos cerramos a nada, pero somos partidarios de dar visibilidad. No fomentamos la reclusión.”

“Si hay una persona con problemas de movilidad, entonces sí, pero que no sea una opción para no enfrentar el problema de que vivimos en una sociedad no inclusiva.”

“Que no sea en forma permanente, porque se rompe el vínculo del ámbito donde se desarrollan las actividades y, por lo tanto, se desconecta de la realidad cotidiana.”

“Si estamos hablando de discapacidad, de una persona que está condenada al aislamiento por algún motivo, considero que es una posibilidad. Si no, considero que afecta la posibilidad de socializar que tiene la persona.”

Este discurso es uno de los más fuertes alrededor del teletrabajo, y lo es aún más cuando hablamos de personas con discapacidad. Podríamos decir que es uno de los discursos paralizantes por excelencia, pues evita realizar acciones para generar fuentes de trabajo. Pareciera dar preferencia a la situación de desempleo de las personas con discapacidad antes que hacer frente al cuestionamiento que se podría hacer —a políticos o a “decisores”— sobre la invisibilidad que puede producir el teletrabajo.

Sin embargo, la contracara fue que ninguna de las respuestas de los entrevistados<sup>90</sup> con discapacidad que teletrabajaban expresaron la idea del teletrabajo como productor de aislamiento.

Ninguno de los teletrabajadores expresaron tener esa sensación de aislamiento o invisibilidad en su vida laboral. Uno de ellos nos comentó:

“No puedo creer que te dijeran eso...: ¿que el teletrabajo aísla?”.

En cuanto a si la casa actuaba como factor de aislamiento para el teletrabajo, hubo respuestas de parte de los entrevistados referidas a combinar modalidades de teletrabajo, como el teletrabajo mixto, móvil o en telecentros. Además se identificaron estrategias implementadas desde la organización contratante para mantener la pertenencia grupal, aun trabajando a distancia.

## **IDEA 6: El teletrabajo es empleo precario o trabajo basura.**

“No está legislado este tipo de contratación, sólo existe la posibilidad de que el trabajador facture en forma independiente; esto exige un compromiso de pago de impuestos en forma regular y generalmente (aquí por lo menos) los empleadores que buscan este tipo de ‘contra-

---

90. Ver Capítulo II: Teletrabajadores.

to' lo hacen precisamente porque el trabajo no es regular y de muy baja remuneración.”

Respecto de la caracterización del teletrabajo como trabajo precario, expresa la persona entrevistada de la cita anterior:

“En nuestro programa de intermediación laboral, la línea es el Trabajo Decente; para nosotros es muy importante que se ofrezca estabilidad y remuneraciones adecuadas a la normativa laboral, que se les paguen las provisiones, cotizaciones en Fondos de Pensiones, seguridad en salud, accidentes de trabajo o enfermedades personales; entonces no podemos aceptar a empresas que no cumplan con estos requisitos.”

Veamos la definición de teletrabajo que planteamos en la introducción de este libro:

El Centro de Teletrabajo y Teleformación<sup>91</sup> de la Carrera de Relaciones del Trabajo de la Universidad de Buenos Aires lo define como:

Aquella forma de trabajar que, utilizando las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), puede ser desarrollada a distancia, fuera del ámbito donde se encuentra el contratante, en forma total o parcial, pudiendo realizarse en relación de dependencia (tele-empleado) o en forma autónoma.

Es importante reconocer que el teletrabajo es trabajo y que las formas de contratación son las mismas. Puede realizarse en relación de dependencia o como *free-lance*. Si bien el inicio del teletrabajo se dio más de manera independiente, producto del alto desempleo en la región, hoy son cada vez más las empresas que lo adoptan.

En la nota “El teletrabajo es trabajo”<sup>92</sup> leemos:

“El teletrabajo podría flexibilizar las relaciones laborales en forma negativa si los empleadores enviaran a trabajar a sus casas a sus empleados y los convirtieran en trabajadores autónomos. Esto podría también precarizar las relaciones, si se le retiraran las obras sociales o las coberturas jubilatorias u otros servicios que hacen a la calidad de vida del trabajador.

---

91. [www.caminandoutopias.org.ar](http://www.caminandoutopias.org.ar).

92. [http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial\\_0031.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial_0031.php).

Es indudable que todo ello puede suceder, de hecho hay precarización laboral y trabajo en negro, sin que hablemos de teletrabajo, así que podemos pensar que esta forma de trabajo no queda libre de esta posibilidad”.

Como ya dijimos, el teletrabajo, al igual que la modalidad presencial más tradicional, también es pasible de la precariedad y de convertirse en trabajo basura.

## **Primera Parte b:**

### **Preconceptos, prejuicios y estereotipos sobre la discapacidad**

Al igual que en el tema del teletrabajo, se identificaron expresiones sobre las personas con discapacidad que demuestran los prejuicios y preconceptos que existen alrededor de esta población. Sin una reflexión sobre estos discursos paralizantes, será muy difícil lograr una sociedad de plenos derechos. Básicamente, los hemos agrupado en cinco grandes ideas:

#### **IDEA 1: Toda actividad que se haga con personas con discapacidad tiene como finalidad rehabilitar.**

“Pregunta: ¿Hay algún programa o proyecto destinado a facilitar la inclusión laboral de las personas con discapacidad? Respuesta: Nosotros no podemos, no somos rehabilitadores.”

Ante esta idea, gran parte de nuestros entrevistados señalaron la necesidad de pasar de un modelo médico basado en la idea de que la persona con discapacidad es un sujeto a quien curar o rehabilitar, al modelo social que piensa a la discapacidad como una cuestión de derechos humanos.

#### **IDEA 2: Las personas con discapacidad trabajan más que las personas sin discapacidad.**

“Además las personas ciegas tienen un muy buen trato, son muy orales y pueden entender e interactuar muy bien con las personas, sobre todo en los *call centers*, en donde las personas ciegas tienen una productividad de llamadas casi el 40% mayor que una persona sin discapacidad.”

Como se ve, lo que los entrevistados indicaron como ventajas esconde preconceptos muy arraigados acerca de las PCD y del teletrabajo mismo.

El teletrabajador/trabajador con discapacidad se encuentra presionado a rendir más que la media para demostrar que es mejor, lo cual es contrario al concepto de inclusión, cuya idea central es valorizar la diversidad como una característica presente en todos los seres humanos.

### **IDEA 3: Las personas con discapacidad son una población homogénea, sin diferencias entre individuos.**

En esta expresión, se resalta la noción de generalización y homogenización, con tendencia a la desvalorización: “Todas las personas con discapacidad son... o hacen...”.

Supone que cada miembro de este colectivo es igual a los otros: todos los ciegos escriben mal o cantan bien; todos los sordos tienen baja capacidad lingüística o habilidad para concentrarse; todos los que usan sillas de ruedas son resentidos, o bien son un ejemplo de perseverancia.

Veamos el siguiente testimonio:

“Los ciegos no saben escribir bien; por ejemplo CANCION la escriben con “s” y sin acento; por tanto se puede confundir con SANSION. Este tema es una gran complicación”.

### **IDEA 4: Ser inclusivo implica no focalizarse en ningún grupo.**

“Tenemos acciones formativas, pero no llevamos registro de personas con discapacidad, porque lo vemos más natural, somos inclusivos y no es para nosotros un punto de honor registrar mujeres ni discapacitados.”

Esta idea tiene el riesgo de que no existan datos fiables sobre las modalidades de participación de dichos colectivos, con lo cual no se puede saber si experimentan barreras para la participación.

El Capítulo I da cuenta de estas dificultades.

## **IDEA 5: No todas las personas tienen el mismo derecho al trabajo digno.**

“Si no tenemos todos esos derechos los normales, ¿cómo se los vamos a dar a los discapacitados? Aquí luchamos por sobrevivir y están hablando de derechos de los niños, los discapacitados, los maricones, los viejos, etc., etc. Pero ¿en qué país es que usted vive?”

Este comentario es textual, perteneciente a un artículo publicado en un periódico digital de uno de los países participantes de la investigación. Re- producimos las respuestas que lo rebaten desde el mismo periódico, quitando las referencias que permiten identificar su procedencia y que nos confirman que, si bien existen prejuicios muy fuertes, hay también juicios positivos que reconocen los desafíos para trabajar por los derechos de las personas con discapacidad.

“Aun más, de un modo u otro la gran mayoría de nosotros terminaremos nuestras vidas con alguna forma de discapacidad. En la práctica, las personas con discapacidad son consideradas de tercera categoría porque sus derechos son ignorados, y si son pobres su situación es inclusive mucho peor. No tienen oportunidades de trabajar, ni de estudiar, ni siquiera de tener una vida digna que valga la pena vivir.”

“Por eso es una tarea urgente de todas/os promover los derechos de las personas con discapacidad, para concientizar a nuestra sociedad. Con relación al artículo creo que se quedó corto, porque en países como el nuestro el porcentaje anda por un 13%; de cualquier modo creo que somos alrededor de un millón de seres humanos.”

## **Segunda Parte: Teletrabajo y género**

Como parte de las actividades de difusión de Telecapacitados, se realizó un taller de capacitación interna en el Consejo Nacional de la Mujer, de Argentina. De esta reunión, llevada a cabo el 24 de septiembre de 2008, surgieron algunas recomendaciones sobre género, discapacidad y teletrabajo.

El tema del empoderamiento surgió como una cuestión central tanto desde la perspectiva de género como al hablar sobre discapacidad. En el paradigma del desarrollo humano, el empoderamiento o control de las propias vidas y la cuestión de las capacidades son temas fundamentales. Así lo expresa uno de los materiales usados en el taller:

“Se suele insistir mucho en infraestructura y conocimiento técnico, pero se dejan de lado las capacidades que tienen las personas de poder desarrollarse como tales y el empoderamiento, es decir, el tener el control de las propias vidas. La ampliación de las opciones de una persona depende en gran medida de las capacidades para aprovechar los recursos de su entorno, ampliando el conjunto de alternativas de donde el individuo puede escoger. La creación de oportunidades sociales hace una contribución directa a la expansión de capacidades humanas y la calidad de vida”.

Como resultado de este taller, se hicieron las siguientes recomendaciones para pensar proyectos de teletrabajo con enfoque de género:

- Como primera hipótesis se señaló que es posible que muchas mujeres que teletrabajan<sup>93</sup> no identifiquen esas tareas como trabajo, por realizarse en el hogar. Por ello, se recomienda:
  - Detectar los factores que pueden causar invisibilización<sup>94</sup> de algunos grupos.
  - Prestar atención a los invisibles institucionales: cuando no es la institución, sino personas aisladas, quienes han ampliado su mirada para incluir algo antes oculto, estas cuestiones siguen siendo un “invisible institucional.” La persona o personas que han tomado contacto con el que ha tenido dificultades pueden modificar en algo sus prácticas cotidianas, pero no las de la organización.

---

93. Este fue el caso de una de las referentes del Consejo Nacional de la Mujer, que teletrabaja varios días a la semana, pero que no se identificó como teletrabajadora en los primeros contactos con nuestro grupo. Su empleadora tampoco la reconoce como tal.

94. En la reunión se hallaba presente un grupo de mujeres afrodescendientes, quienes también relataron situaciones de invisibilización. Si se piensa a los modos de relación como únicos y “naturales”, se deja de lado que dichos criterios son resultado de largos procesos de construcción social. Su aparente “naturalidad” está al servicio de invisibilizar muchos aspectos de la vida cotidiana. Tal invisibilización constituye un proceso que no está oculto, sino “interdicto de ser visto —Giberti, Eva y Fernández, Ana María (comp.), *La mujer y la violencia invisible*, Sudamericana, 1989—.

- Considerar situaciones específicas, por ejemplo, a las madres con hijos pequeños, para que puedan participar en los proyectos de teletrabajo.
- Detectar mecanismos específicos de identificación con el uso de TIC: el primer paso para convertirse en teletrabajador/a es que la gente se imagine como tal. El contacto con redes de teletrabajadores/as permite pensar que una misma podría estar en el lugar de esas personas, que esa herramienta puede servir a gente como ellas.
- Saber con qué se pueden “enganchar” determinados grupos de mujeres puede ayudar a interesarlas, como sucede con otros “colectivos” (jóvenes y mayores, profesionales, artesanos, campesinos). Hay que pensar los proyectos para los contextos y las condiciones reales de uso de quienes son nuestro objetivo. Las usuarias deberían saber que hay distintas posibilidades.
- Agregamos la conveniencia de combinar las TIC con otras tecnologías y formas de comunicación presencial, desarrollando experiencias de teletrabajo mixto, móvil y en telecentros.
- Detectar modalidades de uso y acercamiento a las TIC, según el género. Hace falta mayor información sobre teletrabajadoras con discapacidad. Cruzar la variable “género” con otras causales de exclusión.

El género, por sí solo, no produce necesariamente exclusión, pero lo hace cuando se cruza con otras variables como edad, situación de pobreza, conectividad deficiente y discapacidad. No hay que pensar a las mujeres como una población homogénea. No todas tienen las mismas necesidades, modos y expectativas sólo por ser mujeres, así como no las tienen todas las personas con discapacidad.

También se habló de la conveniencia de brindar información sobre teletrabajo a las ONG, el sector público, las empresas y organizaciones interesadas en la temática de género.

## **Tercera Parte:**

### **Diseño universal**

El diseño universal implica la intervención sobre entornos, productos y servicios con el fin de que todos y todas, incluidas las generaciones futuras, independientemente de la edad, el sexo, las capacidades o el bagaje cultural, puedan participar en la construcción de la sociedad.

Este concepto puede aplicarse a muchos ámbitos: la arquitectura y el urbanismo (el entorno construido), la salud, la educación, las nuevas tecnologías, el ocio, el turismo y otras. Comprende la accesibilidad y las tecnologías de apoyo.

En el ámbito específico de las TIC, la accesibilidad digital supone que cualquier usuario, por medio de cualquier navegador o cualquier tecnología, al visitar cualquier sitio o usar cualquier herramienta web, logre un total y completo entendimiento de la información, como así también cuente con la total y completa habilidad de interactuar sin enfrentarse con barreras tecnológicas.

También significa proporcionar flexibilidad para acomodarse a las necesidades de cada usuario y sus preferencias. Las páginas web de un sitio accesible se transforman correctamente al reproducirse en diferentes navegadores, a pesar de las posibles carencias físicas, sensoriales o cognitivas de los usuarios o de las barreras tecnológicas y del entorno de trabajo existentes.

En el ámbito de la investigación, se buscó garantizar que todos los instrumentos de recolección de datos utilizados y la metodología de trabajo fueran accesibles, y que los resultados de éste se presentaran en formatos también accesibles, lo cual significó estipular pautas de comunicación viables entre los miembros del equipo.

Igualmente, el tema de la accesibilidad digital fue objeto de investigación en los distintos instrumentos de recolección diseñados. Sobre la base de estos resultados presentamos algunas de las iniciativas que en esta materia se están llevando a cabo en los países de nuestro estudio.

## **La accesibilidad y las TIC como principio de trabajo en la investigación Telecapitados**

El desarrollo de la investigación tuvo como infraestructura central un portal web,<sup>95</sup> en donde se utilizaron sistemas desarrollados especialmente para el sitio. También se utilizaron algunos softwares de código abierto como Dokeos (plataforma educativa), WordPress (*blog*) y DokuWiki (wiki) y la herramienta para trabajo en grupos de Google, también abierta a la comunidad de usuarios.

En todos estos casos, se puso especial énfasis en lograr que la información y las herramientas resultaran totalmente accesibles, de acuerdo con las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del Consorcio World Wide Web.

Algunos de los sistemas seleccionados no cumplían con todos los requisitos de accesibilidad, pero permitían modificar su configuración para adecuarlos a las necesidades del portal. Del mismo modo, los problemas que aparecieron para algunos usuarios fueron contemplados para arribar a la mejor solución posible.

La experiencia demostró que es tan importante el cumplimiento de las recomendaciones sobre accesibilidad web como la disposición para atender los reclamos de los usuarios, ya que se pueden presentar situaciones no contempladas en las pautas de accesibilidad que dificulten o impidan la interacción de algunos usuarios con el sitio.

### **Intercambios entre los participantes (Netiquette accesible)**

Los intercambios dentro del equipo estuvieron caracterizados por las dificultades que los integrantes iban encontrando en el uso de las herramientas de información y comunicación. En tal sentido, fue un intercambio empírico, sistematizado por el especialista en informática, quien posee una formación específica en accesibilidad.

Además de la búsqueda de la mejor situación tecnológica, fue necesario generar acuerdos entre los participantes, como, por ejemplo, normas para el uso del correo electrónico.

---

95. [www.telecapitados.tic.org.ar](http://www.telecapitados.tic.org.ar).

En este sentido, la plataforma DEDNET, cedida para las reuniones virtuales, resultó inaccesible para los miembros con discapacidad visual, quienes no podían ingresar de manera autónoma (tres miembros del equipo se encuentran en esa situación). Se hizo la prueba en diversas plataformas alternativas, pero ninguna reunía las condiciones de seguridad y estabilidad, o bien presentaban problemas de acceso aún más graves que los encontrados en DEDNET.

Si bien esta fue la principal dificultad de accesibilidad del equipo, lo citamos porque creemos importante realizar desarrollos de softwares más accesibles para el teletrabajo en general.

### **Accesibilidad física de los lugares de reunión presencial**

El lugar donde se hicieron las reuniones presenciales del equipo fue la sede de USUARIA. El acuerdo fue que las reuniones se harían en la planta baja. De no estar disponible dicha sala, los miembros del equipo con discapacidad motriz serían informados con antelación y tendrían la posibilidad de conectarse en forma remota.

### **Actividades de difusión accesibles**

En las actividades de difusión surgió la disyuntiva de valerse de tecnologías atractivas, aunque no totalmente accesibles, o de tecnologías sin dificultades de accesibilidad con un menor atractivo. Dicotomías como esta hablan de las dificultades que aún existen en la accesibilidad de tecnologías.

El uso del PowerPoint, como la herramienta para la generación de presentaciones más conocida, que tiene el inconveniente de ser un software propietario y que presenta ciertas dificultades de accesibilidad, fue complementado con acuerdos entre los miembros del equipo (estableciendo aspectos tales como fuente y contraste de colores, forma de colocar los gráficos, inconveniencia de utilizar efectos de movimiento y redundancia entre información visual, auditiva y escrita para favorecer a destinatarios con discapacidad visual o auditiva).

En cuanto al aspecto tecnológico, el intento más exitoso de conseguir un sistema de presentación similar al PowerPoint, utilizando tecnología estándar y accesible, es Slidy ([www.w3.org/Talks/Tools/Slidy/](http://www.w3.org/Talks/Tools/Slidy/)).

También debemos comentar el uso de intérprete de lengua de señas en las presentaciones de difusión de Telecapacitados y el video acerca de Telecapacitados en lengua de señas colombiana, realizado por la Federación Nacional de Sordos de Colombia (FENASCOL), que puede verse en: <http://telecapacitados.tic.org.ar/pages/video/video.html>.

En resumen, el equipo tuvo que acordar en temas como:

- Modificar el lugar donde se hacían las reuniones presenciales (pasando de un primer piso a la planta baja).
- Decidir qué plataforma virtual usábamos. Ante múltiples pruebas fallidas, sin encontrar la tecnología adecuada, fue necesario habilitar un proceso de negociación y aprendizaje grupal, para encontrar la mejor forma de comunicarnos con la tecnología disponible.
- Recurrir a la ayuda de terceros, en el caso de las personas con discapacidad motriz que debían entrevistar a los actores sociales, dado que los lugares de encuentro no reunían las condiciones de accesibilidad física.

La difusión de los resultados de la investigación (Objetivo N° 3) fue el área donde se registró un mayor nivel de aprendizaje. Para cumplir este objetivo, fue necesario realizar presentaciones en las que nadie quedara privado de recibir la información: ni los investigadores ni el público.

### **Relevamiento sobre los conocimientos de accesibilidad web que tienen los entrevistados**

En términos generales, los entrevistados de habla hispana manifestaban no conocer demasiado sobre el tema de accesibilidad digital, o bien lo asociaban solamente a las personas ciegas.

En algunas instituciones del sector público argentino, los referentes manifestaron tener conocimiento del tema y estar ocupándose de modificarlo, aunque, en algunos de estos casos, tal propósito no se refleja aún en la calidad del sitio. Brasil, al tener legislación al respecto y un movimiento de personas con discapacidad más orgánico que en los otros países, constituye un caso aparte. Algunos entrevistados del sector público y de las organizaciones de personas con discapacidad de Chile dijeron conocer las guías de accesibilidad editadas por el gobierno, pero no se pudo acceder a un relevamiento de accesibilidad de los sitios alcanzados por la norma.

## **Desarrollos de tecnologías de apoyo en cada uno de los países**

En esta sección, se incluyen las informaciones suministradas por los miembros del equipo de los nueve países de la investigación sobre experiencias y/o políticas de accesibilidad para personas con discapacidad.

### **Tecnologías de apoyo**

La mayor parte de los países del estudio tiene algún desarrollo tecnológico en esta área. Comentamos algunos de ellos:

En el caso de Argentina, se destaca la iniciativa tecnológica “Alt”, que nació como una solución a la demanda de hardware y software para permitir el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a niños, adultos mayores y, especialmente, personas con discapacidad.

En Colombia, el Instituto Nacional de Ciegos (INCI) realiza desarrollos tecnológicos para personas con discapacidad visual, dentro de los cuales se destacan el desarrollo de libros hablados digitales en formatos Daisy y producción y distribución de material en braille. Asimismo, el Instituto desarrolló un software que permite la lectura de documentos en este formato denominado INCIREADER. Todos estos recursos y equipos para reproducción son distribuidos de forma gratuita para la población del país con limitación visual, en bibliotecas públicas y privadas, centros educativos y entidades prestadoras de servicios de la ciudad de Bogotá.

De igual manera, el INCI de Colombia, junto con el Ministerio de Comunicaciones, ha realizado convenios de cooperación que tienen como objetivo implantar equipos tales como: computadores, impresoras Braille, equipos de lectura Víctor Reader y programas JAWS para Windows, en centros educativos de acceso público e instituciones para la población ciega de varios de los departamentos del país.

En el campo de la discapacidad auditiva hay dos iniciativas por destacar. Una es del INSOR, institución que ha desarrollado nuevas tecnologías para el subtítulo de películas, sobre la base de los denominados “Closed Caption” o subtitulación de películas para facilitar el acceso al contenido. La otra es de TELECOM, empresa que ofrece dos servicios multimedia para la educación de las personas sordas. Dos herramientas en particular:

La herramienta multimedia “Lengua de Señas Colombiana”, que consiste en un programa de computador que permite aprender fácilmente el complejo lenguaje de las señas y vocabulario básico del idioma inglés. La herramienta “Lengua de Señas Colombiana” consta de 1450 videos de señas, 1480 fotografías de gran calidad, 1400 locuciones en inglés y más de 490 sonidos. También incluye un analizador sintáctico y léxico de la gramática española que contiene 12.000 palabras.

La segunda es el servicio de interpretación para transferencia de información a personas sordas, que permite a éstas acceder en vivo a la información que está siendo suministrada por un conferencista, ponente o locutor, ya sea en el lugar donde se origina la información o en un sitio remoto.

Ambas tecnologías se han desarrollado en la División de Investigación del Instituto Tecnológico de Electrónica y Comunicaciones (ITEC TELECOM). Para mayor información de estos recursos consultar la página web: (<http://sordos.telecom-co.net>).

En Brasil, existe el proyecto “Habilitar —capacitación Proyecto Braille fácil— Impresión Braille computarizada”, del Instituto Benjamin Constant, el cual ofrece un editor de textos integrador, editor gráfico para gráficos táctiles, previsualizador de la impresión Braille, impresor Braille automatizado, simulador de teclado Braille, utilitarios para retoque en Braille y utilitarios para facilitar la digitación.

Igualmente, en este país existe una tecnología de apoyo para usuarios con discapacidad visual denominada “Virtual Vision”, la cual permite utilizar con autonomía los recursos de Windows y sus aplicaciones, mediante un sintetizador de voz. La navegación es realizada por medio de un teclado común y el sonido es emitido a través de la placa de sonido presente en la computadora.

Otro proyecto en desarrollo en Brasil es el CAP —Centros de Apoyo Pedagógico— para alumnos con discapacidad visual, del Ministerio de Educación y Cultura (MEC), a partir del cual se propone crear una infraestructura nacional para apoyo a personas con discapacidad visual, proveyendo locales para generación de material didáctico e impresión Braille.

En República Dominicana, los temas de accesibilidad digital, acceso a las TIC y en especial a tecnologías de apoyo para facilitar el acceso y uso de las nuevas TIC a las personas con discapacidad están siendo liderados por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), el Despacho de la Primera Dama y la Oficina Presidencial de las Tecnologías (OPTIC),

en coordinación con las ONG e instituciones del sector de la discapacidad como el CONADIS. El INDOTEL, en el marco de las iniciativas del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, está implementando un proyecto denominado “INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS TIC”, a través del cual se le está brindando acceso a plataformas tecnológicas especializadas y acceso a Internet por medio de la instalación de 10 “telecentros”, adaptados a las necesidades especiales de los distintos grupos beneficiarios, en instituciones que trabajan con personas con discapacidad, distribuidas por toda la geografía nacional.

Desde el Despacho de la Primera Dama, se viene apoyando la participación e inclusión de las PCD en la sociedad de la información a través de la iniciativa “PROGRAMA DE OPORTUNIDADES DE EMPLEO A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA EN LAS AMÉRICAS (POETA).

La OPTIC, a través del Centro de Contacto Gubernamental, ha iniciado un proceso de adecuación de su planta física y su plataforma tecnológica para la incorporación de tecnologías que permitan la inserción laboral de personas con discapacidad en los servicios que este centro de contacto ofrece a la ciudadanía. En la actualidad, para los procesos de adecuación se ha contratado personal no vidente a fin de obtener todas las experiencias posibles. Igualmente, a través del Centro de Contacto Gubernamental se han habilitado servicios de información para ciegos.

#### **Desde el ámbito académico:**

Cabe destacar las iniciativas en Argentina y Brasil. En el caso de Argentina se destaca el aporte del Centro Argentino de Medios Alternativos de Comunicación (C.A.M.A.C.), abocado a la investigación y el desarrollo de programas especiales que permitan aprovechar las capacidades residuales y potenciales de las personas con discapacidad física, sensorial y/o intelectual; también se desarrollan materiales y herramientas en forma personalizada, programas de capacitación para docentes y profesionales en el uso de estas herramientas en el campo educativo y de rehabilitación.

En Brasil, el Núcleo de Computación Electrónica de la Universidad Federal de Río de Janeiro (UFRJ) ha desarrollado tecnologías de apoyo de origen local, como por ejemplo el DOSVOX, programa gratuito destinado a personas con discapacidad visual y que consiste en un sistema operativo que contiene los elementos de interfaz de usuario; Sistema de síntesis de voz; Editor, lector e impresor/formateador de textos; Impresor/formateador para Braille; diversos programas de uso general, como juegos de carácter didáctico

y lúdico; Ampliador/magnificador de pantalla para personas con visión reducida; Programas para la educación de niños con discapacidad visual; Programas sonoros para acceso a Internet y Correo electrónico y Lector simplificado de pantalla para Windows. Para mayor información: <http://intervox.nce.ufrj.br/>.

Otro proyecto desarrollado por la misma universidad es el MOTRIX —computación para usuarios con discapacidad motriz—, el cual es un software que permite que personas con discapacidades motoras graves, en especial tetraplejia y distrofia muscular, puedan tener acceso a microcomputadores, para permitirles así, en especial con la intermediación de Internet, un acceso amplio a la escritura, lectura y comunicación.

En Uruguay, la Universidad ORT estimula a sus estudiantes de programación y diseño web para que presenten proyectos de trabajo centrados en la accesibilidad para personas ciegas y con discapacidad auditiva. Los grupos de estudiantes han desarrollado varios audio-juegos táctiles y otros softwares accesibles para personas ciegas, como por ejemplo “Escape de la Fortaleza de Santa Teresa”; “Escape de la Fortaleza de Santa Teresa II”; “SHADE (SHADE for the Blind)”; editor táctil de niveles de juegos, basado en ladrillos Lego con letras Braille agregadas, entre otros proyectos más.

## **Ayudas para adquirir o importar tecnologías en los distintos países**

La mayor parte de los países del estudio dispone de algún instrumento o ley para facilitar la importación de equipos y tecnologías para las personas con discapacidad.

Por ejemplo, en Argentina, la resolución 1388/97 establece un régimen que exime del pago de todos los tributos que gravan la importación para consumo de diversas mercaderías destinadas a la rehabilitación, el tratamiento y la capacitación de las personas con discapacidad.

En Brasil, la Caixa Económica Federal (entidad bancaria estatal) financia equipos para personas con discapacidad, a través de una línea de crédito especial, con intereses de 1,96% al mes. Esta línea de crédito se inauguró en octubre de 2007 y se llama “BCD CAIXA Viver sem Limites”. La modalidad permite financiar hasta el 100% del valor del bien, limitado a un mínimo de R\$ 500 y un valor máximo de R\$ 10 mil. El plazo de pago es de hasta 24 meses. La disponibilidad de esta operación de crédito se alinea con la polí-

tica de accesibilidad del Gobierno Federal y cumple la misión del banco de actuar en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

En Colombia, hay muchas restricciones para la importación de equipos y ayudas técnicas y tecnológicas; tampoco el sistema de seguridad social favorece que existan las ayudas tecnológicas básicas, pues se prescriben pero no hay adjudicación. También se menciona la tecnología del implante coclear, a la cual es muy difícil acceder, que consiste en un dispositivo que le colocan a la persona sorda para que recupere niveles de audición.

En México, el marco laboral vigente contempla facilidades para la adquisición/importación de ayudas tecnológicas que puedan facilitar el uso de una PC por parte de una persona con discapacidad, como también beneficios fiscales, ya que no se cobran los impuestos de importación de ayudas técnicas. Requisitos: para acceder a estas facilidades, hay que presentar un documento que demuestre que se trata de una persona con discapacidad y que requiere de la ayuda técnica para realizar sus actividades.

En Uruguay, existen apoyos legales para la importación de ayudas técnicas. El artículo 58 de la ley 16.095 contempla la exoneración a la importación de estas ayudas. El decreto 373 del año 1993 reglamenta este artículo. Para tener derecho a las mencionadas exoneraciones, se debe hacer un trámite en el Ministerio de Salud Pública para certificar la necesidad de la ayuda, y luego el trámite continúa en el Ministerio de Economía y Finanzas, de una manera muy parecida al de la importación de autos.

En República Dominicana, la ley 42-200 sobre discapacidad establece en el artículo 5 que “el Estado liberará del pago de todo tipo de impuestos los equipos, materiales y ayudas técnicas, destinados al uso o servicio de las personas con discapacidad, así como los destinados a proyectos productivos emprendidos exclusivamente para la promoción socioeconómica de los mismos”, incluyéndose “los medios de transporte, adaptados o no a las necesidades de las personas con discapacidad y a sus instituciones representativas, para facilitar el acceso a la integración plena de las mismas, previo examen comprobatorio de los organismos fiscales correspondientes y la autorización del organismo rector”.

## Legislación sobre accesibilidad digital. Medición de la accesibilidad web de los sitios públicos de los diversos países

Al no existir estudios de accesibilidad web de sitios públicos en cada uno de los países, se hizo una revisión de algunos de estos sitios mediante *Examinator*, una herramienta de evaluación automática que investiga aspectos relacionados con las recomendaciones de las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 1.0 (WCAG 1.0), adjudicando un índice entre cero y diez.

Este programa elabora un índice denominado webax sobre la base de los errores y buenas prácticas de la página web, analizada de acuerdo con el WCAG 1.0. Este indicador no evalúa con exactitud los 65 puntos de control que contienen las WCAG 1.0 y sus resultados, sólo proporciona indicadores que orientan sobre la estrategia de concepción e implementación de las Pautas de Accesibilidad. Pero consideramos que es una aproximación para determinar los niveles de accesibilidad de las páginas web.

Se hizo una búsqueda de los sitios con dominio “.gov” o “.gob” (según corresponda) en cada uno de los países que fueron revisados por el programa durante el último año. Salvo los dos países que cuentan con legislación, o sea, Brasil y Chile, la puntuación de los sitios suele ser baja, cercana a 4, lo cual, según el diseñador de la herramienta, significa que

“la página no respeta los principios generales del diseño accesible recomendados por las Pautas de Accesibilidad. Se han detectado errores de mayor o menor importancia que deberán ser corregidos”.

Esto implica que varios grupos de usuarios encontrarán dificultades para acceder. En casi todos los países se encontraron unos pocos sitios con puntuación significativamente alta. Según nuestra lectura, estas excepciones (como ATeDis, en Argentina) aparecen porque los responsables de esos sitios se han comprometido personalmente con la accesibilidad y no porque existan políticas concretas y eficaces para mejorar globalmente la calidad del diseño web.

Tal como se verifica en los temas de accesibilidad edilicia, en donde la mayoría de los países sí tienen normativa, la existencia de normas no garantiza las buenas prácticas, aunque sí aumenta las probabilidades de que se pueda accionar al respecto.

En Argentina, se recomienda visitar la página de ATeDis (<http://www.ate-dis.gov.ar>) que, además de constituir un ejemplo de buenas prácticas, tiene como visión ser el referente en las temáticas de TIC y discapacidad a nivel

del gobierno nacional, utilizando para ello un enfoque participativo en temas vinculados con Accesibilidad Web y Tecnologías de Apoyo para el acceso: tanto software como hardware. Su misión es apoyar y difundir la utilización de las TIC como herramientas de inclusión en materia de discapacidad en organismos de gobierno, instituciones del Estado y organizaciones de la sociedad civil (OSC), ligadas a programas de gobierno, empresas y a ciudadanos en general. Los objetivos son difundir la Accesibilidad Web como actividad principal y fomentar el contacto con entidades relacionadas con la discapacidad.

En Brasil existe una legislación federal que regula la accesibilidad digital. Esto se refleja en que los sitios federales tienen claramente un grado alto de cumplimiento de las normas de accesibilidad, pero este cumplimiento es menor en los sitios estatales o municipales, ya que estas reparticiones cuentan con legislación propia.

También resulta interesante visitar la página *Accesibilidade Brasil* <http://www.acessobrasil.org.br>, con profusa información sobre el tema. En Brasil se ha creado un revisor de sitios en portugués, el da Silva, al cual se puede acceder también desde el sitio que acabamos de mencionar. Todo ello sin perjuicio de los innumerables programas en marcha que existen para hacer que la accesibilidad se incremente día a día en la sociedad brasileña.

Dentro de la modalidad visual-espacial encontramos la LIBRAS, la lengua brasileña de señales ([www.libras.org.br](http://www.libras.org.br)) regulada por legislación propia, mediante la ley 10.436, del 24 abril de 2002. Asimismo, LIBRAS fue utilizada durante la visita realizada por Telecapacitados al Instituto Nacional de Educación de Sordos de Río de Janeiro (INES) [www.ines.gov.br](http://www.ines.gov.br).

En Colombia, el INCI está haciendo una campaña junto con el Ministerio de Comunicaciones para que la accesibilidad en las páginas web se tenga en cuenta, por ahora, solamente con los sitios del Estado. La página web del INCI se rige por esas normas de accesibilidad.

En El Salvador, para un estudio financiado por la JICA, sobre la accesibilidad de sitios web a internautas no videntes, se tomó como parámetro 14 instituciones públicas y privadas, a nivel nacional. La ponderación se basó en las dificultades de las personas a la hora de leer los nombres de los enlaces de su página inicial. Según el análisis de tres personas ciegas usuarias de Internet y de JAWS (software lector de pantalla), la información de los enlaces de descarga debe ser accesible para el JAWS. Si esto no sucede,

puede estar relacionado con el exceso de imágenes que el diseñador le coloca al texto. Este estudio presenta varias dificultades para ser tomado como parámetro, pues parte de una definición de accesibilidad que no se condice con las definiciones internacionales, que postulan que “cualquier persona debe poder acceder”. En este caso, se plantea la cuestión como un problema de las personas ciegas, lo cual no dice nada de los problemas de acceso que pueden experimentar otros usuarios. Además, al no estar basado en directrices internacionales, no permite arrojar resultados comparables. Al revisar cinco sitios al azar con la misma herramienta que se usó para revisar los sitios de los otros países, los resultados parecen apuntar en la misma dirección. La puntuación que otorga *Examinator*, en cambio, no se corresponde con la otorgada por los revisores que hicieron el estudio.

En República Dominicana, como parte de la estrategia de gobierno electrónico, la OPTIC ha definido una primera versión de un Manual de Normas y Estándares de Portales Gubernamentales, el cual incorpora recomendaciones sobre accesibilidad para personas con discapacidad, lo que ya es un avance en el camino para que cualquier persona, sin importar las carencias físicas, sensoriales o cognitivas, pueda ser un usuario activo de las páginas y portales web.

Pero no obstante lo anterior, y en el marco de la investigación Telecapacitados, se utilizó el ya mencionado sistema *Examinator* para analizar el nivel de accesibilidad de los portales pertenecientes a la Comisión Nacional sobre Sociedad de la Información (CNSIC) de la República Dominicana. Producto de este análisis, se resaltaron las buenas prácticas de los sitios.

En total, se estudiaron 45 portales pertenecientes a instituciones privadas, gubernamentales y no gubernamentales. El resultado fue que tan sólo el 14% de los sitios analizados cumple con una buena accesibilidad.

## **Legislación sobre accesibilidad digital en Brasil, Chile, República Dominicana y Perú**

Sólo Brasil y Chile disponen de leyes específicas sobre accesibilidad digital. República Dominicana dispone de una normativa, aunque no con carácter de ley, sobre la accesibilidad de las páginas web.

En el caso de Perú, la norma está en proceso de reglamentación (ley 28.530, de promoción de acceso a Internet para personas con discapacidad

y de adecuación del espacio físico en cabinas públicas de Internet). Igualmente, Argentina dispone de un proyecto de ley sobre accesibilidad de la información en las páginas web para gente con discapacidades.

Brasil tiene el decreto 5296 que regula las leyes 10.048, del 8 de noviembre de 2000, que da prioridad de atención a las personas que especifica, y 10.098, del 19 de diciembre de 2000, que establece normas generales y criterios básicos para la promoción de la accesibilidad.

En Chile, el Decreto Supremo N° 100/2006, que fija la “Norma Técnica para el desarrollo de sitios web de los órganos de la Administración del Estado”, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, establece en su artículo 1° que los sitios web deben ser desarrollados de manera tal que garanticen la disponibilidad y la accesibilidad de la información, así como el debido resguardo de los derechos de los titulares de datos personales, asegurando, asimismo, la interoperabilidad de los contenidos, funciones y prestaciones ofrecidos por el respectivo órgano de la administración del Estado, con prescindencia de las plataformas, hardware y software que sean utilizados.

### **Normativa internacional**

Las nuevas pautas de accesibilidad, que se espera que sean publicadas en diciembre de 2008, en reemplazo de la primera versión de 1999 (<http://www.walidator.net/wcag20/>), tal vez no sean la solución a los problemas actuales. Pero como los requerimientos<sup>96</sup> de estas nuevas pautas son más precisos, será más fácil comprobar y exigir su cumplimiento.

Otra novedad importante es el criterio 3.1.5 que dice:

“Cuando un texto requiere un nivel de lectura más avanzado que el nivel mínimo de educación secundaria, se proporciona un contenido suplementario o una versión que no requiere un nivel de lectura mayor a ese grado de educación”.

---

96. Por ejemplo, en lo que respecta a subtítulo, en la Pauta 1.2, existen varios Criterios de Cumplimiento que hacen referencia a esta cuestión. Incluso el criterio 1.2.6 (de nivel AAA) requiere la interpretación en lenguaje de señas (una técnica no considerada en la pauta 1, porque en ese entonces no era ni remotamente posible hacer algo así).

Aunque es de nivel AAA, este punto es importante porque existen métodos automáticos para medir el nivel de lectura. La pauta 1 sólo decía:

“Utilice el lenguaje más claro y sencillo que sea apropiado para el contenido de un sitio”.

Sin embargo, no había indicaciones para comprobar el cumplimiento de esta indicación.

## REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES Y POR PAÍS

### Reflexiones y recomendaciones generales

Las TIC han traído cambios en las formas en que desarrollamos nuestras tareas. Uno de ellos es el teletrabajo, que recién empieza a descubrirse en los países de nuestra región.

Para poder ser aprovechados, estos cambios en nuestras *formas de hacer o ejecutar un trabajo* requieren de adaptaciones estructurales que abarcan temas tan diversos como: la educación, la disponibilidad tecnológica y la legislación, así como también un verdadero cambio cultural en la sociedad en su conjunto.

En el camino recorrido en Telecapacitados, hemos visto la escasa legislación sobre teletrabajo y la baja aplicación de las normas que regulan la inserción laboral de personas con discapacidad. También hemos comprobado que muchos teletrabajadores han tenido que “autocapacitarse” para considerarse como tales, que muchas empresas desconocen cómo es la contratación de teletrabajadores y que otras no saben cómo incorporar a PCD en sus planteles. También encontramos que algunas personas se reconocieron como teletrabajadores, recién después de asistir a alguna de las actividades de difusión de esta investigación, y otras descubrieron un mundo de posibilidades.

Seleccionamos algunos puntos que es necesario considerar para conocer el impacto de estos cambios y para que ellos produzcan algún valor en nuestras sociedades, con la esperanza de poder dar un paso en la construcción de una Sociedad de la Información basada en el respeto de los derechos humanos y capaz de brindar oportunidades de trabajo para todos.

## **Sobre la calidad de la información estadística con la que contamos hoy**

Como vimos en el Capítulo I, el primer objetivo planteado en esta investigación fue hacer un análisis de la situación sociolaboral y del perfil de las personas con discapacidad en los nueve países participantes de la región de América Latina y el Caribe, para estimar si la capacitación en TIC y el teletrabajo son una alternativa para su inclusión laboral. Explicamos la dificultad para realizar esta tarea, debido a la escasez de datos en temas relacionados con la situación laboral de las personas con discapacidad, con el teletrabajo y con el acceso y uso de las TIC.

La debilidad de la información estadística respecto de las TIC (sólo existe la que se refiere a la población general) genera problemas para estimar los niveles de acceso, disponibilidad y uso que de estas tecnologías hacen las personas con discapacidad.

Sabemos que se están realizando esfuerzos desde el año 2005 por armonizar la medición de la discapacidad en nuestros países. Es en esa dirección en la que deben incrementarse las acciones.

El principal acuerdo requiere en primer término de la armonización entre todos los actores de una concepción social e integral de la discapacidad.

Es importante que la palabra “discapacidad” no invalide todas las capacidades y que aquellas personas con formación y habilidades puedan desarrollar un rol laboral en igualdad de oportunidades.

Una verdadera transformación requiere contar con la información adecuada para basar sus estrategias. Se necesitan indicadores que ayuden a fijar puntos de partida, proyectar metas y evaluar o monitorear los avances o dificultades relacionadas con su cumplimiento. Por ello, es recomendable incorporar mediciones que abarquen a las personas con discapacidad en todas sus dimensiones, al uso y apropiación de las TIC, e indicadores de teletrabajo.

Con buena información cada uno de los actores podrá mejorar el camino de la inclusión y sumarse al desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, sin perder oportunidades.

También consideramos indispensable que a los estudios de trabajo/empleo para medir el porcentaje de población con discapacidad —en edad de trabajar— se le agregue la condición de *desalentados*. Esta opción no está

disponible hoy en las encuestas de hogares o censos y ello distorsiona el porcentaje de desempleo que arrojan.<sup>97</sup>

A pesar de las dificultades que encontramos para disponer de datos confiables, hemos podido construir cinco escenarios que permiten mensurar el tamaño que representa el colectivo de personas con discapacidad que podrían lograr una mejor inclusión social a través del teletrabajo.

Telecapacitados espera contribuir con información cuali-cuantitativa que facilite la solución de un problema, pero también que sea insumo de las nuevas políticas públicas que necesitamos.

## **Sobre los escenarios**

Si consideramos los escenarios del Capítulo I, donde buscábamos estimar cuántas personas con discapacidad podrían ser potenciales teletrabajadores, encontramos que el número menor es de 4 millones de personas, en el escenario 1, y el mayor podría alcanzar 14 millones, en el escenario 3. Sea cual sea el escenario, en todos los casos, estos abarcaron a millones de personas. Entendemos que estos números nos dan una magnitud de las posibilidades que ofrece el teletrabajo como modalidad diferente para incluir laboralmente a PCD.

Ahora bien, inmediatamente nos surge la pregunta respecto de qué resulta necesario hacer para que esta proyección no se quede sólo en una investigación teórica.

Por un lado, encontramos los discursos paralizantes que evitan que tomemos decisiones transformadoras, como mostramos en el Capítulo IX. Muchos de estos prejuicios, contruidos alrededor de temas desconocidos o relativamente nuevos, no nos permiten escuchar o ver otras realidades que se dan cerca de nosotros y descartamos anticipadamente una oportunidad que podría traer una solución a un conjunto de PCD.

Por otro lado, habrá que atender de forma urgente la formación y la capacitación de las personas con discapacidad. El perfil del teletrabajador en

---

97. Generalmente el porcentaje es mucho menor, porque ante la pregunta de si está buscando trabajo, la PCD responde habitualmente que no. Para la mayoría de nuestros censos, esta respuesta es tomada como que no tiene interés en trabajar y, por lo tanto, no se lo considera en el cálculo del desempleo.

nuestra región es de una persona capacitada,<sup>98</sup> pero sin los estudios adecuados. ¿Cómo podremos sumarlos a la Sociedad de la Información y el Conocimiento? La exclusión, que será cada día mayor, merece que repensemos nuestras estrategias. Si la educación presencial tradicional sólo ha logrado que el 11% de las PCD alcance el nivel secundario, ¿por qué no pensar en la educación semipresencial y en la teleformación en forma más extendida? Podría convertirse en una alternativa no sólo para el nivel universitario, sino para todos los niveles de educación (primarios, secundarios y terciarios).

### **Sobre las TIC y los problemas de la gente**

Durante muchos años, nuestros gobiernos se han ocupado de la brecha digital —y es importante que sigan haciéndolo—; sin embargo, poco han hecho para disminuir la brecha de uso. Las políticas y los programas instrumentados trataban de llegar a la mayor cantidad de personas posible con estas nuevas tecnologías, las entrenaban en su uso, pero en muchos casos se dejaban de lado preguntas como para qué o de qué servían las TIC y qué valores tenían para nuestra vida actual.

Pareciera que nos cuesta unir las tecnologías y los problemas sociales, como si fueran por carriles separados. No vemos que las TIC pueden mejorar la educación y el nivel de alfabetización de la población, junto con la calidad de vida, al disminuir la contaminación ambiental, y que pueden reducir el desempleo fomentando exportaciones de teleservicios. O que es posible cumplir con la ley de cupo de PCD a través del teletrabajo.

Esta separación dicotómica entre las TIC y las necesidades reales de las personas fue claramente visible en varias de las ONG que entrevistamos. Estas organizaciones utilizan las TIC para comunicarse, para organizar sus luchas, para difundir novedades y noticias; incluso muchas de ellas dictaban cursos de computación a PCD, pero luego sus programas de inserción laboral se basaban en gastronomía o en actividades manuales.

### **Sobre la falta de información en materia de teletrabajo**

Al analizar los resultados encontrados en las entrevistas y lo vivido en la etapa de difusión en los diferentes países, entendemos que el primer desafío

---

98. Ver Capítulo II: Teletrabajadores.

está orientado a informar y hacer conocer *qué se entiende por teletrabajo y cuáles son las posibilidades laborales que esta modalidad brinda*.

Fueron pocos los actores sociales entrevistados que tenían una clara conciencia de los alcances y las posibilidades que el teletrabajo podría implicar para las PCD. Sin embargo notamos —en los 20 eventos que organizamos en los distintos países— que el tema tiene una convocatoria significativa.

En la etapa de difusión de resultados preliminares, Telecapacitados contó con más de 220 apariciones entre medios digitales y *websites* institucionales, prensa gráfica, radio y TV, en un período de cuatro meses. Por un lado, esto nos llena de satisfacción, pero al mismo tiempo nos muestra que hay todo un camino por recorrer, en el cual es necesario seguir trabajando denodadamente.

### **Sobre la corresponsabilidad de los actores sociales**

Trabajar por la inclusión laboral de las personas con discapacidad a través del teletrabajo no es privativo de un solo actor; es necesario que cada uno asuma un rol protagónico y haga aportes desde su ámbito para encarar este desafío y lograr, de esta forma, un abordaje integral.

Comenzando con las personas con discapacidad, es necesario, en primer lugar, que ellas mismas tengan posibilidades de informarse a través de distintas organizaciones sobre esta nueva modalidad. Por otro lado, como surge de nuestras entrevistas, es imperioso que cada PCD refuerce su rol protagónico al momento de plantearse este desafío, con confianza y comprometiéndose a formarse en las competencias necesarias para teletrabajar, dependiendo de las áreas en las que quiera desempeñarse. Cobra aquí una importancia sustancial la automotivación de la PCD, así como también el acompañamiento inconmensurable que puede aportar la familia o el entorno cercano.

La importancia de clarificar alcances, ventajas y posibilidades que representa el teletrabajo también es un tema para desarrollar entre los contratantes. Es necesario que se dé una verdadera toma de conciencia sobre las resistencias que se pueden presentar cuando se declara la intención de comenzar a innovar con esta modalidad. Lejos de actuar como un elemento disuasivo, es indispensable abordar estas dificultades pensando globalmente y abriéndose a conocer las experiencias exitosas de teletrabajo con PCD, que van cobrando importancia en nuestra región. En este sentido, esperamos que lo relatado en nuestro Capítulo III se convierta en un aporte para quienes elijan este desafío.

A las ONG que —en muchos casos— se han convertido en un puente entre las PCD, el teletrabajo y los contratantes las consideramos necesarias para que colaboren en la difusión de esta modalidad. Es importante que la capacitación informática que brindan pueda vincularse con la inclusión laboral. Vimos cómo en muchas ONG entrevistadas la inserción laboral se orientaba únicamente a actividades manuales, artesanales o gastronómicas. Estas instituciones tienen una función capital en la salvaguarda del cumplimiento de las leyes de cupo laboral y en la participación activa en el diseño de políticas públicas, para legislar sobre este particular allí donde no las hubiere. Recomendamos impulsar la identificación y articulación en redes de todas las instituciones públicas y privadas que trabajan el tema de la capacitación e inserción laboral de personas con discapacidad, incluyendo en sus líneas de trabajo el tema del teletrabajo.

En cuanto a las consultoras de recursos humanos, encargadas en muchos casos de la selección de perfiles para puestos que sus empresas clientes solicitan, resultaría conveniente que se interiorizaran sobre las evaluaciones que hacen quienes ya han contratado a personas con discapacidad bajo esta modalidad a fin de vencer temores, rever prejuicios y desafiar hábitos y creencias que les permitan convertirse en promotores de contrataciones de PCD que teletrabajen.

Consideramos crucial que las organizaciones gremiales cuenten con buena información sobre este particular, para no caer en juicios apresurados que puedan ir en contra de la protección de los derechos de los teletrabajadores que han optado por esta modalidad. También resulta conveniente instalar el tema en la mesa de discusión, buscando intercambiar experiencias con sindicatos que ya llevan años propiciando este tipo de modalidad, como los que encontramos en Europa y que han negociado el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo.<sup>99</sup>

## **Sobre la corresponsabilidad del Estado y las políticas públicas**

Separamos al Estado del punto anterior porque creemos en el poder transformador que éste puede representar, si se pasa de las buenas intenciones a las acciones concretas.

---

99. Ver <http://www.ugt.es/teletrabajo/teletrabajo.htm>.

Concebimos la participación del Estado en cuatro dimensiones:

- La primera, haciendo una clara alusión a la función de promoción del teletrabajo, que incluye la capacitación de las PCD no sólo en herramientas, sino también en el desarrollo de competencias para teletrabajar.
- En la segunda dimensión, incluimos todo lo relacionado con la legislación y el cumplimiento de ésta.
- En la tercera dimensión, apelamos a que se incorpore el teletrabajo en los programas de implementación de inclusión laboral de PCD. La capacitación en microemprendimientos pocas veces considera esta modalidad de trabajo, y no hemos visto que se incluya el teletrabajo para dar cumplimiento a las leyes de cupo.
- En la cuarta dimensión, el Estado puede ser un articulador que facilite el encuentro entre demandantes de teletrabajadores y ofertantes de teleservicios (bolsas de teletrabajo, registro de exportadores de teleservicios, plataforma de transacciones, etc.).

## Sobre el tema legal

Como vimos en el Capítulo VIII, hay países en Latinoamérica, como Colombia, Argentina, Brasil y Chile, que han tenido avances en la legislación sobre teletrabajo. Sin embargo, las iniciativas han sido aisladas, al desconocer las mejoras introducidas en los otros países. Creemos que aunar esfuerzos, diseñar acciones concretas, buscando la conformación de redes que permitan avanzar más rápido, y nutrirnos con las experiencias de todos serían elementos diferenciadores y facilitadores para realizar propuestas normativas propias —en el caso de no tenerlas— o regionales.

Entre los líderes de los diferentes países se hará necesario pensar en los marcos normativos regionales que se requerirán en el futuro, como aquel con el que cuenta Europa.<sup>100</sup> Recordemos que el teletrabajo es un trabajo sin fronteras, que debe lograr el equilibrio entre flexibilidad y seguridad.

Entre todos los actores se podrán definir los mecanismos o instrumentos que contribuyan a promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo para toda la población, incluyendo a las PCD.

---

100. Ver <http://www.ugt.es/teletrabajo/teletrabajo.htm>.

Se hace necesario instalar el tema en el sector público, para generar conciencia sobre las posibilidades que el teletrabajo puede representar en el seno mismo de la administración pública, a través de experiencias concretas de implementación.

### Sobre trabajar desde donde queremos

En los inicios de la sociedad industrial, el campo se trasladó a la ciudad. Grandes zonas marginales se establecieron en los conurbanos próximos a los lugares de trabajo. Sin embargo, y paradójicamente, se le llama trabajo a distancia al teletrabajo, cuando el trabajo... nunca estuvo tan cerca.<sup>101</sup>

La ubicuidad es una de las características que tiene hoy el trabajo a través del uso de las Tecnologías de la Información y el Conocimiento. Aunque históricamente fue el trabajador el que se movilizó hacia donde se encontrara el trabajo, hoy eso ya no es necesario.

Esto marca una diferencia. Nos permite otra utilización del espacio. Las TIC acercan el trabajo adonde el trabajador está disponible para realizar sus tareas, a veces tan cerca como en el propio living de su casa.

¿Por qué trasladarnos a la gran ciudad o emigrar para encontrar un trabajo? ¿Por qué obligar a que las PCD se trasladen por ciudades que no son accesibles? Con esto no queremos decir que las ciudades no deban ser adecuadas para todos. En este aspecto, el teletrabajo se presenta con un doble beneficio. En primer lugar, permite atender la urgencia del desempleo de las PCD y, en segundo lugar, dará el tiempo necesario para las transformaciones urbanas pertinentes.

¿Quién nos dará la posibilidad de elegir nuestro lugar geográfico para trabajar? ¿Por qué no pensar en el nacimiento de un nuevo derecho? Aquel que nos permita trabajar desde donde queramos...

### Sobre el cambio cultural

La inclusión social, el concepto de accesibilidad y los cambios que traen las tecnologías en los ambientes de trabajo nos obligan a introducirnos en un nuevo paradigma. No podemos desconocer, no obstante, que encontraremos manifestaciones de resistencia.

---

101. [http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial\\_0096.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial_0096.php).

Nosotros consideramos importante abordar esas resistencias sobre la base de:

- Informar sobre las ventajas para hacer los cambios cuando las personas desconozcan los motivos.
- Brindar capacitación cuando las personas se declaren sin competencias para implementar los cambios.
- Hacer partícipes a las personas cuando no crean en los cambios.

La única situación en la que no son posibles los cambios es cuando las personas *no los quieren*. Pero sucede que a veces las personas no quieren porque no saben, porque no pueden o porque no creen. Ante ello, es necesario trabajar, informar, capacitar y hacer partícipes e involucrar a todos los actores sociales.

Con esta investigación, buscamos generar un aporte, dar un paso más, en la introducción de este cambio de paradigma que a veces rechazamos, pero que poco a poco empezamos a internalizar.

Más allá de las herramientas que pueden ser más o menos accesibles, la postura de cada uno debe ser integradora, mostrar apertura hacia las diferencias y salir de una mirada única que tantas veces nos separa.

Sin duda, cada uno de los que participó en esta investigación ha crecido y ha aprendido sobre la inclusión de las personas con discapacidad, sobre la posibilidad que representa el teletrabajo, tanto en el intercambio de experiencias como en el quehacer cotidiano.

Sabemos que el camino recién empieza; por eso esperamos que las conclusiones aquí presentadas sean motivadoras y generen, en quienes las lean, el deseo de sumarse con una nueva actitud frente a este cambio de paradigmas.

A continuación, cada *partner* ha escrito recomendaciones específicas para el país que representaron en esta investigación. Éstas se presentan firmadas por sus autores y ordenadas alfabéticamente por país.

## Argentina

Paula Maciel

*Licenciada y Profesora en Psicología*

*Magíster en Educación. Docente e investigadora*

*de la Universidad Nacional de La Matanza, Argentina*

Martín Balbinder

*Licenciado en Psicología. Docente e investigador*

*de la Universidad Nacional de La Matanza, Argentina*

Investigadores expertos en accesibilidad e inclusión,  
en la Asociación USUARIA.

### Acceso a las TIC

La Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad (ENDI) —complementaria del Censo 2001— tuvo como objetivo “cuantificar y caracterizar a las personas con discapacidad”. Al referirse al uso de ayudas técnicas externas, no se diferencia qué tipo de ayuda técnica se utiliza. En la lista detallada del cuestionario aplicado por la ENDI se ponen como ejemplos situaciones tan variadas como: silla de ruedas, audífonos, aparatos, bastones, computadoras adaptadas, oxígeno, sondas, diálisis o implante coclear. El objetivo de estas ayudas es tratar de evitar, compensar, mitigar o neutralizar las limitaciones para las actividades de la vida diaria.

Para conocer más datos sobre cómo usan las TIC las personas con discapacidad, desde la investigación Telecapacitados se realizó una encuesta que —en Argentina— fue contestada por 32 personas. Siete de ellos son personas con discapacidad visual (dos con disminución visual congénita y cinco con ceguera adquirida). Todos ellos acuden a las clases de informática, que se dictan en la Universidad Nacional de La Matanza. Dos de ellos, de sexo masculino, cursan carreras de grado de Comunicación Social en dicha universidad. Los otros son habitantes de la zona, derivados por la Escuela Especial, que no cuentan con dichos cursos. Son tres hombres y cuatro mujeres. De las cinco personas que no siguen estudios universitarios, dos tienen estudios primarios; dos, secundarios, y uno, técnicos. Seis de ellos tienen computadora. Una de las personas que tiene estudios primarios no posee PC y el estudiante universitario no tiene Internet de banda ancha, porque no hay en su zona. El otro no tiene Internet. De los otros cinco, cuatro no tienen Internet y el otro restante, sí. Todos necesitan lector de pantalla; por ese motivo concurren a esa clase. Ninguno utiliza algún hardware especial. Los que usan más aplicaciones son los estudiantes universitarios. El lugar más frecuente para usar la computadora es la casa. En uno de los casos se

menciona el trabajo. Ninguno indica la universidad como su lugar principal de conexión. Tampoco están en condiciones de ir a lugares de acceso público, pues no existe ninguno con adaptaciones. Todos los teletrabajadores con discapacidad motriz entrevistados, así como muchas de las personas con movilidad reducida que se acercaron a nosotros manifestando que deseaban teletrabajar (ocupadas o desocupadas), se refieren a los problemas de falta de transporte y accesibilidad urbana o edilicia como uno de los motivos de su interés por el teletrabajo.

## El teletrabajo

En el caso de Argentina, Telecapacitados pudo aprovechar los datos, la experiencia, los contactos y parte del equipo de una investigación anterior (ETIS-LAC), o sea que no partimos de cero.

Los datos de investigación nos confirmaron el perfil ya delineado en ese estudio, pero además nos permitieron avanzar en la comprensión de las experiencias de los distintos actores: teletrabajadores, ONG, representantes del sector público, contratantes, especialistas en recursos humanos y gremios. También apareció el relato de otros potenciales protagonistas, tales como: desarrolladores de tecnología, diseñadores de sitios web accesibles, formadores y, sobre todo, cantidad de personas con discapacidad que deseaban teletrabajar y nos acercaron sus preguntas e inquietudes, por correo electrónico, por *chat*, a través del sitio o en persona durante las actividades de difusión.

Los teletrabajadores que encontramos en Argentina son personas emprendedoras, con gran capacidad de promoverse a sí mismas y de hallarle usos innovadoras a la tecnología de uso corriente. Sin embargo, para conseguir aumentar el número de teletrabajadores potenciales no basta con dejarlo librado a la gente con capacidad de innovar: necesitamos buscar o crear instancias institucionales que oficien de puente entre quienes desean teletrabajar y el mercado que podría requerir sus servicios. El acceso a la tecnología fue identificado como un obstáculo significativo, pues, aunque existen diversos programas para la adquisición de tecnología y apoyo a emprendedores, no logramos identificar a ningún teletrabajador que hubiera desarrollado sus emprendimientos sirviéndose de estos recursos. En Argentina, —y eso se refleja en su legislación— aún es la familia o el propio individuo quien principalmente costea el equipamiento y la capacitación. En segundo lugar —lejos— aparecen los empleadores.

Respecto de la capacitación, cuando la hay, suele estar centrada en el manejo de herramientas, generalmente de software propietario, y son, en cambio, mucho menos frecuentes las experiencias de adaptación al puesto. El conocimiento de idiomas fue mencionado como una competencia indispensable. Aunque en Argentina las cifras señalan que ha aumentado la cantidad de personas que se conectan desde lugares de acceso público, éstos no cuentan con condiciones edilicias de accesibilidad, adaptaciones ergonómicas ni tecnología de apoyo.

Algunos entrevistados plantearon el temor de que quienes teletrabajan experimenten sensaciones de aislamiento o que vean al teletrabajo como una solución de consuelo, que aparece cuando el trabajo presencial no es posible. En cambio, los teletrabajadores dijeron lo contrario: esta modalidad permite sortear barreras y es una elección personal con la que se hallan muy conformes. Esta doble vertiente del teletrabajo, que lo convierte en una “Tecnología de apoyo” en sí misma y, a la vez, en una fuente de placer y de despliegue de capacidades, debería ser resaltada a la hora de promoverlo. Entre las personas que trabajan de forma presencial y que preferirían teletrabajar, el mayor impedimento es la resistencia de los empleadores.

Respecto de las normas legales que permitirían mejorar la empleabilidad de las personas con discapacidad, el cumplimiento de la ley de cupos, los incentivos a empleadores y la modificación de la legislación de pensiones para que deje de ser incompatible con el empleo fueron las más mencionadas. También se instó a la promulgación normativa sobre accesibilidad web y sobre teletrabajo. Además, se comentó que las personas con discapacidad encuentran dificultades para acceder a la justicia, o sea, para lograr una resolución favorable cuando sus derechos han sido violados.

Telecapacitados, además de ser una fuente de datos de investigación, es la puesta en funciones de un equipo mixto, donde participaron teletrabajadores con y sin discapacidad. A partir de esta experiencia, las áreas promisorias para seguir indagando son las de diseño de tecnologías que resulten accesibles para teletrabajar y la coordinación de equipos a distancia, buscando consensuar normas donde la información llegue a todos con la misma eficacia y a tiempo. Una de las consecuencias de Telecapacitados ha sido haber identificado potenciales aliados para proyectos futuros de teletrabajo, que se ubican en variados sectores y funciones. En Argentina, hay muchas PCD deseosas de teletrabajar y diversas instituciones interesadas en promover el TT, para avanzar hacia la inclusión.

## Recomendaciones

Sobre la base de la experiencia del equipo de Telecapacitados y de los obstáculos encontrados durante el proceso de investigación, estimamos que es prioritario:

1. Avanzar en el diseño de plataformas de formación a distancia y teletrabajo colaborativo, que cumplan los estándares de accesibilidad, que sean usables, amigables, adaptables y que puedan utilizarse aun en condiciones de conectividad deficiente.
2. Instrumentar mecanismos más ágiles para la adquisición de tecnologías por parte de las personas con discapacidad que deseen teletrabajar.
3. Aumentar la cantidad de lugares de acceso público a Internet que cuenten con accesibilidad edilicia, adaptaciones ergonómicas y tecnología de apoyo.
4. Realizar talleres de formación en accesibilidad digital, destinados a responsables de sitios web públicos, para aumentar las posibilidades de participación ciudadana de las personas con discapacidad.
5. En lo que respecta a las actividades de difusión presencial sobre el teletrabajo, garantizar que éstas cumplan condiciones de accesibilidad edilicia y de información (presentaciones accesibles, uso de intérpretes de lengua de señas y subtítulo de videos, descripción de la información visual).
6. Para conseguir aumentar el número de teletrabajadores potenciales no basta con dejarlo librado a la gente con capacidad de innovar: necesitamos buscar o crear instancias institucionales que oficien de puente entre quienes desean teletrabajar y el mercado que podría requerir sus servicios.
7. Crear redes sociales que le posibiliten a gente que desea teletrabajar conocer experiencias exitosas, compartir estrategias con otros y ofrecer sus servicios.
8. Crear instancias inclusivas de capacitación en teletrabajo, que no se centren solamente en enseñar el manejo de herramientas, sino también en el desarrollo de habilidades y competencias para teletrabajar.

## Brasil

Cristina Otálora  
*Abogada (UBA), 1978*  
*Postgrado latu sensu,*  
*“Relaciones Internacionales en América Latina”,*  
*Universidade de Brasília, 1983*

De la compilación de los datos acercados a la presente investigación, provenientes tanto de las entrevistas realizadas, del examen del marco legal, de la actuación de las agencias gubernamentales, como de las actividades de la sociedad civil organizada en el área de la discapacidad y, finalmente, de las propias personas con discapacidad, surgen tres grandes temas o lineamientos sobre los cuales habremos de extendernos en los párrafos siguientes. Los tres grandes temas sobre los cuales podemos extraer nuestras conclusiones y reflexiones son:

1. La viabilidad del teletrabajo como instrumento de inserción laboral de las personas con discapacidad.
  2. Como presupuesto necesario de lo anterior, la cuestión educativa y cultural, comprendiendo no solamente la educación formal en sí, sino además la capacitación de la población destinataria y la comprensión por parte de las empresas, de la sociedad en general y de los poderes públicos sobre el alcance y los beneficios del teletrabajo para el grupo social de las personas con discapacidad.
  3. La puesta en práctica de las directrices o normas sobre teletrabajo, y la puesta en marcha de un proyecto de empleo a través del teletrabajo destinado a las personas con discapacidad.
- 
1. Con relación al primer punto, de las entrevistas realizadas surge que los entrevistados consideran al teletrabajo como un modo válido y eficaz de inserción laboral de las personas con discapacidad. No desconocen, por otro lado, las dificultades para abrirse camino profesionalmente a través de esta modalidad (necesidad de conocer el mercado, de prepararse y entrenarse, de vencer los obstáculos que puedan presentarse), a fin de consolidar su inserción laboral de manera plena y satisfactoria. Ahora bien, para concretar dicha inserción laboral es necesario contar con las políticas apropiadas, que se eri-

jan, entre otras cosas, sobre datos debidamente comprobados. En este caso, el próximo censo nacional de 2010 del IBGE podrá seguramente brindarnos un panorama más claro y completo sobre la situación actual de las personas con discapacidad en Brasil.<sup>102</sup> A fin de montar ac-

- 
102. Casi al cierre del presente informe, y por vez primera, el Ministerio de Trabajo y Empleo de Brasil presentó el resultado de la inserción de personas con discapacidad en el mercado formal de trabajo, con datos obtenidos de un Reporte Anual de Informaciones Sociales (el RAIS). De acuerdo con cifras de 2007 —es decir, sumamente recientes—, del total de 37,6 millones de empleos formales, 348.800 fueron declarados como discapacitados, lo cual representa menos de 1% del total de empleos formales en Brasil. Por otro lado, del total de 348.800 trabajadores con discapacidad, el 50,28% son personas con discapacidad física; el 28,16%, auditiva; el 2,95%, visual; el 2,41%, mental y el 1,67%, con discapacidades múltiples. Los declarados rehabilitados alcanzan el 14,02%. En lo que hace a géneros, los varones cuentan con una mayor representatividad en todos los tipos de discapacidad, con una participación promedio de 62,76%. En el caso de personas con discapacidad física, el porcentaje de participación masculina es del 60,11%. En cuanto a remuneraciones, los datos del RAIS 2007 muestran que el salario promedio recibido por los trabajadores con discapacidad es de R\$ 1.389,66, ligeramente superior al promedio de los ingresos del total de vínculos formales (R\$ 1.355,89). Los asalariados con discapacidad auditiva son los que reciben mayor remuneración entre los diversos tipos de discapacidad (R\$ 1.845,09). Por otro lado, las personas con discapacidad mental son los que revelaron el menor rendimiento (R\$ 728,06). Las mujeres superan en ingreso a los varones, tratándose de discapacidad mental (R\$ 766,15 y R\$ 709,89, respectivamente). Mas, en lo que hace a personas con discapacidad múltiple, aparece aquí una mayor diferencia (48%) entre las remuneraciones pagadas según género (R\$ 1.288,37 para los varones y R\$ 867,94 para las mujeres), seguido por las personas con discapacidad auditiva (41%), cuyos ingresos promedio son de R\$ 2.066,97 y de R\$ 1.463,05, respectivamente. Finalmente, de los 9 millones de personas con discapacidad que trabajan —transcribimos aquí las informaciones brindadas por el Ministerio— 5,6 millones son varones y 3,5 millones son mujeres. Más de la mitad (4,9 millones) gana hasta dos salarios mínimos. La mayor proporción de las personas con discapacidad que trabajan (31,5%) responde a trabajadores en el sector de servicios o vendedores de comercio. Por otro lado, y teniendo en cuenta que conjugando los datos del Censo 2000, que totalizaba 24,6 millones de personas con discapacidad, con los 9 millones de personas con discapacidad que trabajan, frente a las 348.800 personas con discapacidad empleadas formalmente según datos recogidos por el RAIS, se deduce que un elevadísimo número de personas con discapacidad se encuentra en el mercado del trabajo informal, no cubierto por los datos del RAIS. O sea, las personas con discapacidad que no están empleadas formalmente, y que

ciones tendientes al teletrabajo, será necesario entonces contar con informaciones más detalladas sobre la situación real de los trabajadores con discapacidad. Con estos datos como herramienta, podrán entonces prepararse planes de acción y políticas alusivas, utilizando campañas de concienciación y la aprobación legislativa, para luego abocarse a la aplicación concreta de la norma; justamente porque, en nuestras entrevistas, el común denominador –una vez más lo repetimos– es la carencia de conocimientos y de aplicación del teletrabajo como herramienta actual para promover y enraizar en el contexto económico-laboral brasileño la inclusión de las personas con discapacidad.

2. Pero nada de ello fructificará en demasía si no va acompañado de una política educacional compatible e inclusiva en lo que hace a las personas con discapacidad. En un país de dimensiones continentales, con tamañas diferencias de norte a sur y de este a oeste, de suerte que es común decir que Brasil no es sino varios “Brasiles”, la cuestión educativa es de tal importancia que difícilmente podremos desmembrar un concepto del otro: necesariamente una buena inserción laboral pasa primeramente por el espectro educacional. Muchos y renovados esfuerzos se hacen desde todos los ángulos de la sociedad para mejorar los índices educativos en el país. Aspecto que no podemos escindir del marco teórico que guió nuestra investigación. O sea, la implantación del teletrabajo pasa necesariamente por el tamiz educacional de la sociedad. Podrá existir –conforme lo han manifestado algunos entrevistados– carencia de personal debidamente capacitado para ocupar todos los puestos disponibles, tratándose de personas con discapacidad. Ello es producto de la imperante necesidad de socializar y hacer llegar la educación a todos los espacios sociales, a través de las diversas herramientas disponibles: una de ellas, necesariamente, es la facilitación del acceso de las personas con discapacidad a instrumentos y equipamientos que les permitan teletrabajar.

Debe imbricarse en el sistema, como un todo, un auténtico sentido de inclusión a través de la educación de la persona con discapacidad. Las

---

están en edad de trabajar, o bien gozan de un haber previsional, o bien están desempleadas, o bien están en el denominado “empleo informal”, y puede darse el caso de personas que revistan simultáneamente el carácter de pensionado/jubilado y empleado “informal”.

estadísticas son una herramienta formidable en este sentido: a medida que aumentan los índices educativos alcanzados por el sector, ello da la pauta de que se está actuando correctamente. Teletrabajo sin educación y capacitación no funciona.

Se ha observado en la investigación que, en muchos casos, la preocupación —legítima, por cierto— de las agencias públicas dedicadas a la inclusión de las personas con discapacidad, especialmente las agencias que poseen un contacto directo con el ciudadano o administrado (tal es el caso de las Municipalidades o Prefecturas), está enfocada en facilitar el empleo para el subgrupo, aunque no necesariamente el teletrabajo ocupe una posición prioritaria en los programas o proyectos de aquellas. Creemos que, en este caso, el despliegue de campañas de concientización, consistentes y bien organizadas, constituye un medio idóneo para sensibilizar a los actores gubernamentales y sociales sobre las posibilidades que ofrece el teletrabajo. Dichas campañas necesitarán naturalmente de cierto cariz “activista”, porque lo que se ha observado durante la investigación es justamente el vacío de información en lo que respecta al teletrabajo. Es necesario, por consiguiente, un cambio “cultural” en relación con la óptica del teletrabajo, a fin de que sea considerado como herramienta útil —y muchas veces la única disponible— para determinados individuos con discapacidad.

Así las cosas, será necesario extender al teletrabajo lo que las leyes y los postulados del poder público consagran con relación al empleo tradicional. Aquí las ONG y las OSCIP —verdaderos motores de la sociedad en acción, que actúan en el universo de la discapacidad— ejercen su rol protagónico en la búsqueda de la inclusión a través del teletrabajo, o sea, acercan el mundo del teletrabajo a los discapacitados, mediante políticas educacionales específicas, creaciones innovadoras (¿acaso una *hot-line* o línea azul Teletrabajo?)<sup>103</sup> y, sobre todo, mediante una incisiva actuación en las áreas empresarias, sindicales y

---

103. Por ejemplo, un servicio en el cual discando un número se presta asesoramiento a empresas/individuos/institutos educacionales, explicando lo que es el teletrabajo, o indicando que existe un registro de empresas que lo utilizan, o una bolsa de empleo, etc. Es decir, lo que pueda realizar el gestor del servicio para difundir la idea del teletrabajo, especialmente en lugares lejanos del territorio donde, justamente, el problema del desplazamiento se torna más acuciante.

de consultoras de empleo; con la presencia, claro está, del poder público y de los citados mecanismos de control social.

¿Por qué no se ha hecho hasta ahora? Creemos que ello se debe en principio —y nuevamente— a la falta de campañas de concientización, a la inauguración de debates sobre el tema y a su repercusión en los medios. Por otro lado, sería interesante multiplicar las actividades de formación de las personas con discapacidad en institutos especializados (como el Instituto Nacional de Educación de Sordos, el Instituto Nacional de Ciegos, etc.) en disciplinas informáticas, con miras al teletrabajo, dotando a dichas actividades de adecuadas partidas presupuestarias. El teletrabajo abriría miles de puertas a los discapacitados que, encontrándose en situación de teletrabajar, no lo hacen por diversos motivos, como, por ejemplo, la falta de capacitación.

3. Una de las funciones del legislador es justamente recoger lo que la base social tiene que decir sobre determinados temas. El cabildeo sano, desinteresado y bien encauzado podrá también constituir una herramienta valiosa para hacer llegar a las cámaras las necesidades de la población, especialmente de la población con discapacidad, en relación con horizontes inexplorados en su constante lucha por la igualdad y el desarrollo. Muchos legisladores recibirían de brazos abiertos propuestas de la sociedad civil atinentes al teletrabajo, porque justamente ellos son los representantes del pueblo con la misión de llevar a los plenarios de las cámaras las demandas de aquélla.

Finalmente, el mundo empresario deberá comprender que por medio del teletrabajo podrá acercarse a las empresas mano de obra buena y disponible. Como en muchos otros casos, la voluntad de las políticas debidamente encauzadas podrá despejar cualquier hesitación vinculada con una modalidad aún en ciernes en el campo de las personas con discapacidad. Los últimos acontecimientos de la economía mundial parecen indicar una ruptura de paradigmas. Tal vez sea este el crisol desde donde surja una visión inclusiva en los hechos, más allá de las buenas intenciones en materia de normas, reglamentos y discursos.

## Chile

Ingeniero Cristian Salazar C.

*Máster en Tecnologías de la Sociedad de la Información*

*Máster en Sociedad de la Información y el Conocimiento*

*Académico del Instituto de Administración*

*de la Universidad Austral de Chile*

Según la Organización Internacional del Trabajo<sup>104</sup> (OIT), la población que tiene algún tipo de discapacidad es un grupo altamente vulnerable que sufre todo tipo de discriminaciones y encuentra dificultades a la hora de insertarse en el mercado laboral. Esta situación es compartida por las mujeres, los jóvenes, las minorías étnicas y los adultos mayores. Por su parte, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) recomienda disminuir la cesantía de PCD a los países miembros. También el Banco Mundial señala que los países en vías de desarrollo no saldrán de esa condición, si no incorporan la mano de obra de las PCD al desarrollo productivo del país. La condición de discapacidad no sólo está relacionada con las limitaciones físicas o intelectuales, sino también con la dificultad, e incluso imposibilidad, de acceder a la educación, al mercado laboral y a los servicios públicos. De este modo, aumenta la vulnerabilidad de estas personas a las enfermedades y a situaciones peligrosas de vida y de trabajo. Ciertamente, esto no es fácil de revertir, dado que estas realidades suelen estar fuera de todo registro y, por lo tanto, son “invisibles” para las instituciones oficiales.

La idea de acceso equitativo no implica sólo que exista una computadora o una conexión y un acceso a Internet por hogar, sino que involucra también formas alternativas de conexión y capacitación gratuitas o a bajos costos, generadas a partir de políticas públicas. En los países de América Latina y el Caribe se ha observado que el crecimiento económico no ha sido un factor suficiente para solucionar estas problemáticas. Es por ello que la OIT aconseja la aplicación de políticas macroeconómicas, de empleo y educación, así como la elaboración y puesta en marcha de programas que mejoren la situación de este sector.

---

104. Sobre la base del documento “Reporte del Estado de la Pobreza y la Discapacidad en las Américas”. Disponible en Internet en [http://pdi.cnotinfor.pt/recursos/Voces%20of%20the%20Americas\\_II\\_2005%20.doc](http://pdi.cnotinfor.pt/recursos/Voces%20of%20the%20Americas_II_2005%20.doc). Accesado: diciembre de 2008.

Chile es un país con una variada geografía, lo que lo hace ideal para que: las multinacionales inviertan en *Call Center* y *Contact Center*, los empleados decidan trabajar desde sus hogares y las empresas puedan materializar su rol social contratando mano de obra con mucho talento humano, como son las PCD y las personas de la tercera edad, que no están siendo consideradas en las políticas de contratación, como hemos visto entre nuestros entrevistados.

En esta línea, el gobierno de Chile ha definido en su Estrategia Digital Chile 2007-2012 como un eje estratégico “Potenciar la Industria de Servicios Tecnológicos Globales”. Este sector requerirá para el año 2010 más de 35.000 personas con las capacidades específicas para atender las necesidades de esta industria, tales como: el manejo del idioma inglés, la certificación de conocimientos en TIC y una cultura laboral en torno al servicio de clientes. Este nicho estratégico para el desarrollo del país se presenta como una oportunidad laboral para las PCD telecapacitadas y, por sobre todo, para quienes deseen trabajar en *Call Center* y *Contact Center*.

## **Conclusiones de las entrevistas realizadas a los distintos actores**

### **Los teletrabajadores con discapacidad**

Los teletrabajadores con discapacidad resaltan algunos aspectos importantes a tener en cuenta, como la capacidad para superar los obstáculos físicos, la necesidad de capacitación en TIC y las necesidades económicas y de acceso al trabajo. Además, recomiendan a los futuros teletrabajadores independientes tener capacidad de emprendimiento y autoconfianza, relacionadas con la propia actitud y con el apoyo familiar. También se señaló el deseo de superación y, sobre todo, la necesidad de comprender que la inserción no será fácil, ya que hay que superar los obstáculos físicos y personales.

Los teletrabajadores en relación de dependencia, contratados por una empresa, aparte de haber sorteado muchos obstáculos y de “tocar muchas puertas”, hoy se sienten integrados. Gracias a las tecnologías que permiten el trabajo a distancia se pueden comunicar, sentir vivos y valorados. Además, mencionan que ha mejorado su relación psicofamiliar, al tener más confianza en la realización de actividades laborales mediante el TT.

## Los contratantes de teletrabajadores con discapacidad

Las PCD que trabajan, según los empresarios, ofrecen un buen servicio y mejoran los climas organizacionales. Además son personas comprometidas y actúan de acuerdo con los valores éticos considerados valiosos por la sociedad. Afirman que son más productivos y fieles a la organización, con tasas de rotación mínimas. Los contratantes señalan que, generalmente, una PCD busca un trabajo para toda la vida. Manifiestan que, en los procesos de selección de personal, no discriminan a las personas por su apariencia ni condición física: cualquier persona puede ser seleccionada y contratada, siempre y cuando responda al perfil y a las competencias, según el cargo.

“El rendimiento de las PCD tiene atributos positivos desde el punto de vista de la tasa de productividad, como indirectamente en el mejoramiento del clima laboral. Lamentablemente no hay suficientes incentivos por parte del Estado para la contratación de PCD.”

## Los sindicatos

Los representantes de los trabajadores consideran que el TT puede ser una instancia adecuada para hacer efectiva la inclusión laboral de las PCD; sin embargo, comentan que esta modalidad no está contemplada en su organización. Creen que su incorporación dependerá de los recursos existentes y de la fijación de políticas al respecto.

El TT les parece una buena opción para la inclusión, pero no la única. “A través de esta modalidad de trabajo, se pueden insertar en el mundo laboral personas con movilidad reducida o con discapacidad, así como otros colectivos que presenten algún tipo de dificultad para el desarrollo de una actividad laboral común. Lo importante es que no restrinja las posibilidades de inclusión laboral a un puesto de trabajo tradicional a las PCD.”

Consideran que uno de los mayores obstáculos con los que se enfrenta una PCD para optar por el TT es la falta de capacitación en TIC. “En Chile, los niveles de analfabetismo digital todavía son altos, ya que aún existe una gran brecha digital y de adopción tecnológica tanto en personas como en empresas. Estos obstáculos podrían ser superados prestando los apoyos necesarios, capacitación en TIC y financiamiento de equipos.”

En materia legislativa, consideran que la regulación legal existente no es específica, sino que se aplica la legislación general. “El Estado hoy sólo en-

trega subsidios a la contratación, pero se podría incentivar el TT vía creación de contratos de trabajo especiales, estímulos tributarios a empleadores y fondos para adquisición de TIC, por ejemplo.”

## **El sector público**

Los entrevistados consideran que, para poder incorporar la modalidad en sus servicios, debe existir un pronunciamiento político y jurídico. Además, tiene que estar regulado a través de los estatutos administrativos y de la Contraloría General de la República, ya que el sistema es muy estricto y las personas que trabajan en el sector público deben marcar tarjeta para entrar y salir del trabajo. Por este motivo, bajo el actual enfoque es complicado implementar el TT.

Algunos de los servicios públicos regionales desconocen estos temas y, por lo mismo, no existen instrumentos apropiados que puedan apoyar este tipo de iniciativas. Recomiendan que la modificación de la ley 19.284, que incorpora una ley de cupo para contratar a PCD en los servicios públicos, considere la modalidad de TT.

En materia de accesibilidad y educación nos comentan que “el 10% de las PCD en Chile ha completado la educación básica y un 5% ha ingresado a la universidad, razón por la cual tenemos una baja calificación y formación de las PCD, asociada absolutamente a políticas de inaccesibilidad en educación y en desplazamiento urbano (por ejemplo, para que una PCD pueda realizar un trámite laboral, necesita primero tener dinero, pero no para la movilización normal, sino que tiene que tomar un taxi y ser acompañado por un tercero; entonces todo se transforma en una dificultad). En el caso de las PCD que no acceden al trabajo, significa un aumento de las pensiones asistenciales; por tanto, cualquier línea de trabajo que fomente el empleo es incentivador para el Estado”.

## **Consultoras de Recursos Humanos**

Las consultoras entrevistadas refieren que no han tenido requerimientos de teletrabajadores en las ofertas de empleo. Creen que las empresas chilenas están en una etapa inicial de adaptación al TT y que todavía no han integrado la idea de que las PCD puedan teletrabajar. “Creo que es parte del rol de los empresarios asumir un grado de responsabilidad social, que con un

pequeño esfuerzo pueden generar valor para sus organizaciones y para nuestra sociedad y, obviamente, para las PCD.”

El TT como alternativa laboral para las PCD les parece una excelente iniciativa para que se valoren sus reales capacidades, más allá de los problemas físicos que puedan tener. Además creen que las empresas obtienen beneficios al contratar a PCD, en términos de crear conciencia dentro de la organización y como parte de su responsabilidad social empresarial. Una de las principales dificultades son la cultura laboral y la mentalidad del chileno, que muchas veces cree que porque no está su jefe no es necesario trabajar, y no se da cuenta de que los buenos trabajadores se miden por resultados. Otro de los obstáculos puede ser la necesidad de contar con ciertas tecnologías para desarrollar esta modalidad.

El proceso de capacitación o de inserción laboral para cada persona debería ser distinto. Además las dificultades para dicha inserción pueden ser superadas a través de un diagnóstico de las competencias de la persona. Las personas e instituciones que trabajan con este sector deben generar individuos más autónomos y fuertes, para enfrentar el mundo laboral, ya que, en su opinión, la sobreprotección y asistencialidad existentes los hace ser poco persistentes frente a las dificultades.

## Las ONG

Para las PCD visual, que no tienen resuelta su autonomía, orientación y movilidad o técnicas de bastón, resulta una práctica opción el trabajar desde sus casas o en *call centers*, en donde tienen una productividad de llamadas casi un 40% mayor que una persona sin discapacidad. “Para incorporar a PCD visual al TT el soporte técnico es fundamental; la implementación de los equipos con tecnología adaptativa es la clave y la capacitación es la llave del éxito.”

El TT para PCD severa enfrenta el problema del costo de adaptación del puesto de trabajo. Sin embargo, se considera que “el TT es una alternativa laboral totalmente válida, ya que permite no tener fronteras y que una persona pueda desempeñar las mismas funciones en cualquier lugar, y optimizar los recursos para la empresa, ya que ésta no necesita adaptar un puesto de trabajo, sino simplemente pagar cuentas telefónicas y de Internet, a fin de que el teletrabajador desempeñe las funciones.” “Además, en muchos casos para PCD severa, será el único puesto de trabajo al que puedan acceder.”

## Conclusiones finales

En Chile,<sup>105</sup> el 12,9% de la población vive con discapacidad, lo que deja un amplio margen de chilenas y chilenos con dificultades para acceder al mercado laboral; escenario más que suficiente para justificar que, mediante el TT, parte de esta población cesante pueda incorporarse laboralmente, mejorar sus condiciones de vida y ejercer plenamente su ciudadanía.

Un aspecto importante que se debe considerar es la baja escolaridad en este sector que, asociada a las condiciones de carencias económicas y de los bajos montos de las pensiones de invalidez, se transforma en un círculo de múltiples complicaciones. Por tanto, sobre la base de lo expuesto por los distintos entrevistados, se necesita perentoriamente poner énfasis en mejorar el acceso a la educación, con el objeto de otorgar garantías mínimas para competir en igualdad de condiciones.

El TT es una alternativa de acceso laboral real en Chile, y debe ser implementado de tal manera que el sujeto pueda cumplir con las expectativas del empleador, y a la vez la empresa, recíprocamente, debe velar por que este modo de trabajo no interfiera con la vida privada de cada uno de los teletrabajadores. Los entrevistados del sector público y de los sindicatos recomiendan que la Ley de Integración Social de las PCD (ley 19.284) incluya cupos para insertar laboralmente a PCD severa y con restricciones graves de movilidad en los organismos públicos, para que realicen su actividad laboral mediante el TT. Además sugieren que dicha normativa motive o subvencione a las empresas privadas para contratar a PCD.

El futuro del TT, como opción de acceso laboral para PCD en el país, se ve promisorio y va a depender principalmente de los avances tecnológicos y de programas de formación para esta modalidad, además de políticas adecuadas que permitan el trabajo transfronterizo. Según la opinión de algunos actores entrevistados, se requiere mejorar el acceso a la capacitación de la fuerza laboral discapacitada en ciencias de la comunicación y TIC y generar cursos para que las PCD puedan ser más competentes y competitivas. Sólo así la integración y el acceso laboral mediante el TT podrán ser realmente eficientes. Es fundamental, además, asegurarse de que el TT sea una experiencia grata y efectiva para el usuario, y hay que tener cuidado con pensar el TT como una medida de integración laboral o de inserción social sólo para ciertos grupos de personas, ya que se puede transformar en una nueva especie *degueto*.

---

105. Según el Primer Estudio Nacional de la Discapacidad (ENDISC-CIF 2004).

Según Salazar (2007a), las repercusiones de investigaciones como éstas pueden ser inconcebibles e insospechadas. Dependiendo de la naturaleza con que se hagan públicos los resultados, puede tener mayor connotación política y gubernamental y despertar la conciencia de los tomadores de decisiones, para que cuando se contrate a una persona con discapacidad se haga énfasis en sus competencias profesionales y valores éticos, más que en su apariencia física.

Finalmente, para que exista un real desarrollo del TT como una opción de trabajo para gente con capacidad o con discapacidad, nos hace falta un incentivo, un estímulo por parte de los organismos públicos y privados para establecer un plan integral con una visión sistémica, que involucre lo económico, lo ambiental, lo legal, lo laboral, lo educacional, lo sociológico y psicológico.

Salazar, C. (2007a), “El Teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: Una gran carretera virtual por recorrer”, *Ciencia y Trabajo*, 24, abril-marzo (24), pp. 89-98.

## Colombia

Cetelco

*Centro de Teletrabajo y Teleformación en Colombia*

- Existe desconocimiento general en Colombia sobre el teletrabajo y sobre las normas jurídicas.
- Al realizar la investigación Telecapacitados, se permitió ampliar la información con respecto a la utilización de las TIC para las personas con discapacidad y conocer un poco más sobre la realidad de esta población y su integración laboral.
- Los trabajadores muestran resistencia hacia el teletrabajo, por desconocimiento del tema y por temor a perder estabilidad laboral.
- Se presentan en Colombia diversas causas, como la escasa reglamentación legal en materia de discapacidad; aunque existe una normatividad que no es muy clara en relación con los beneficios otorgados a los empleadores que contraten a personas con discapacidad.
- El Estado y sus diferentes estamentos deben buscar la forma de sensibilizar a la población en general y contribuir en el proceso de inclusión social y laboral de las personas con discapacidad, permitiendo aplicar la norma de tal manera que se garantice la igualdad de oportunidades laborales.
- A través de esta investigación, se observó que el teletrabajo puede abrir nuevas posibilidades laborales para las personas con discapacidad.
- La información para la elaboración del presente informe se basó en la experiencia y las vivencias de los encuestados y en las cifras suministradas por el Departamento Nacional de Estadísticas (DANE).

## Recomendaciones

- Se recomienda realizar un seguimiento periódico de la investigación, con el fin de medir el impacto de la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.
- Se sugiere continuar con el proceso de sensibilización y divulgación de la legislación sobre el teletrabajo, a través de las diferentes entidades gubernamentales y los medios de comunicación.

- Lograr mayor compromiso y motivación en los empleadores colombianos hacia la integración laboral en la población con discapacidad.
- Comprometer a los diferentes entes del Estado en el cumplimiento de la legislación y las políticas públicas de discapacidad en Colombia.

## El Salvador

Licenciada Maritza Melara Castillo  
*Consultora en Derechos Humanos de  
Personas con Discapacidad*

Desarrollar tan importante investigación ha supuesto escudriñar datos que, por más profundo que se busque, no existen. Los que se encuentran carecen de consistencia, confiabilidad y representatividad.

El Salvador, no obstante haber incorporado la variable “discapacidad” en la Encuesta de Hogares y Propósitos Múltiples, así como en el recién desarrollado Censo de Población, continúa sin estadísticas sobre personas con discapacidad, que permitan perfilar indicadores socioeconómicos para fundamentar programas y políticas públicas inclusivas, que podrían no sólo mapear y caracterizar a la población, sino transformar la realidad en la atención urgente de aspectos básicos como la educación, la salud, la rehabilitación, el empleo.

A partir de la escasa consulta a entidades que trabajan para personas con discapacidad, y sin escuchar a la sociedad civil de personas con discapacidad que mejor conocen la temática, la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) ha incorporado en los instrumentos de recolección de datos aspectos sobre deficiencias, lo cual, además de alejarse del interés sobre las personas con discapacidad, carece de un adecuado proceso de capacitación/inducción del personal de campo.

Es complejo establecer en estas líneas la dimensión del problema de la carencia de estadísticas, que a su vez son el reflejo de una carga social de estigma, mitos y prejuicios sobre la discapacidad, vista por ahora desde una concepción medicalizada.

En general, las entidades públicas y privadas oferentes de empleo ven en las personas con discapacidad, paradójicamente, un valor “marginal”, razón por la cual no cuentan con políticas serias respecto de su contratación ni cumplen la ley. La mayoría de los entrevistados, tanto del sector público como privado, concuerdan en que:

La contratación de personas con discapacidad es una dificultad, por razones que van desde destacar los bajos perfiles profesionales hasta mencionar situaciones de “inadaptabilidad”. Curiosamente, quienes subrayan estos aspectos nunca han contratado a personas con alguna discapacidad, por

lo que puede inferirse que pesa únicamente el estigma y el desconocimiento. También hubo quienes en la entrevista caracterizaron a las PCD como “súper trabajadores”, añadiendo calificativos que igual llevan una dosis de mitos, basándose en que las personas con discapacidad “deben” demostrar su máxima capacidad para desarrollar tareas. Ambas posturas, aunque contrapuestas, reflejan, por un lado, la no contratación y, por otro, la subutilización o explotación laboral de las personas con discapacidad que consiguen ser contratadas.

Respecto del teletrabajo, aunque en el país no se legisla ni se practica formalmente, las entidades entrevistadas coinciden en que:

- Ayudará a disminuir los costos y gastos fijos de las empresas.
- El Estado debe invertir en la formación profesional y el desarrollo de habilidades en TIC del colectivo de PCD.
- La legislación vigente, aunque no especifica el TT, cuenta con un marco amplio que permite considerar las diferentes modalidades, incluido el TT.
- Es buena opción para no tener a empleados/as con discapacidad junto a los demás.
- No conocen la accesibilidad digital.
- Permitirá solventar los problemas del transporte público inaccesible.
- Permite obviar las múltiples barreras físicas y arquitectónicas de los sitios de empleo y urbanísticos.

Cabe mencionar que, hilando todas las expresiones de contratantes, ONG, OSC, entidades gubernamentales, es imperativo que:

- El Estado, a la brevedad, adecue los sitios web con la normativa internacional de accesibilidad digital.
- Se aplique la normativa de accesibilidad vigente.
- Se rediseñe la formación profesional en TIC de cara al teletrabajo.
- Se invierta en la educación y formación profesional de personas con discapacidad.
- Se pase de la sensibilización a la contratación real de personas con discapacidad, en igualdad de condiciones.

- Se cumpla y haga cumplir la normativa legal nacional y los convenios internacionales sobre los derechos de las personas con discapacidad.

La contratación de personas con discapacidad por parte de algunas entidades se debe principalmente al colectivo de PCD, o bien a que se ven en la obligación “moral” de hacerlo.

Por su parte, las entrevistas a personas con discapacidad teletrabajadoras ha resultado gratificante, y a la vez *mueve* la impostergable agenda de seguridad social y de garantía de los derechos fundamentales; en tanto se ha encontrado que la mayoría teletrabaja de manera independiente y lo ha conseguido fortuitamente.

Todas reconocen que el Estado debería facilitarles las herramientas necesarias para desarrollarse y que las empresas deberían considerar el teletrabajo como una opción viable, oportuna y necesaria para personas con discapacidad, en un contexto en el cual la peor parte del desempleo y subempleo es para ellas.

Cabe resaltar que las entidades formadoras advierten la existencia de un verdadero nicho en el teletrabajo, tanto para aspectos de formación profesional como para implementar la modalidad en su interior en el corto plazo.

## México

Patricia Brogna

### Consideraciones finales

Como vimos, en México la brecha digital es sólo otra expresión de la desigualdad que existe entre la población. Uno de los grupos en los cuales esta desigualdad se traduce en exclusión es el de las personas con discapacidad.

Como parte de las acciones tendientes a equiparar la igualdad en el acceso a bienes y servicios sociales, podemos contar las que realizan las ONG que ofrecen educación y formación laboral a las personas con discapacidad. Sin embargo, las habilidades que se estimulan en esta formación tienen mucho más relación con las destrezas manuales y los perfiles de producción industrial que con habilidades que permitan el uso de TIC y el desempeño en trabajos remotizados, con lo que ello implica: entre otras cosas, menor supervisión y mayor autodisciplina.

Por todo ello, sería imprescindible que las ONG y agencias o sectores del gobierno que se ocupan de la capacitación y formación laboral reconvirtieran la idea de trabajador manual en una más ligada al trabajo con TIC.

Sería importante crear espacios de contacto entre las empresas y las instancias formativas, a fin de intercambiar información que resultará mutuamente valiosa: tanto el conocimiento de los requerimientos de perfiles, conocimientos y capacidades en función de los “nuevos puestos laborales”, como la importancia de la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad y las posibilidades que ofrecen –en el caso de ser necesarios– la ergonomía, las adaptaciones, los programas y otros apoyos para el teletrabajo.

En lo que respecta a normatividad, es importante contar con una legislación clara que regule el teletrabajo, especialmente en cuanto a aquellas pautas que faciliten el desempeño en esta modalidad de las personas con discapacidad.

Por último, sería imperativo una campaña de difusión masiva tendiente a: (1) informar a las personas con discapacidad sobre sus derechos laborales y sobre los programas de apoyo o asistencia al empleo y (2) sensibilizar y concientizar a familias, empresarios y población en general sobre el derecho a la plena integración de las personas con discapacidad en entornos laborales abiertos y competitivos.

## Recomendaciones y sugerencias

Si bien existen mecanismos e instancias de coordinación sobre el trabajo de las personas con discapacidad, es un dato obtenido de las entrevistas realizadas que tanto las personas con discapacidad como las organizaciones que se dedican a su atención y capacitación, junto con aquellas empresas u organismos que pueden contratar teletrabajadores, no están lo suficientemente organizados ni relacionados.

El teletrabajo en México, como posibilidad laboral concreta para las personas con discapacidad, está todavía en una etapa germinal. Para avanzar en su implementación exitosa sería importante tener en cuenta ciertos aspectos:

1. Realizar acciones de difusión sobre el teletrabajo y sus posibilidades como opción laboral para las personas con discapacidad, así como de experiencias exitosas tanto personales como institucionales.
2. Reformular la capacitación y formación laboral de las personas con discapacidad, pasando de actividades y tareas centradas en la producción manual, artesanal o industrial a aprendizajes que favorezcan el uso y manejo de nuevas tecnologías y del teletrabajo.
3. Difundir masivamente las posibilidades y los mecanismos que permiten adquirir tecnología a bajo costo o subsidiada, así como préstamos para la conformación de microemprendimientos, especialmente del área de teleservicios.
4. Concientizar a la población sobre el derecho a trabajar de las personas con discapacidad.
5. Realizar campañas de concientización y capacitación de potenciales empleadores y teletrabajadores.
6. Armonizar la legislación laboral, a fin de que el teletrabajo cuente con el mismo estatus y las mismas garantías y beneficios que cualquier otro tipo de actividad laboral.
7. Realizar estudios cuantitativos que permitan un diagnóstico exhaustivo sobre los puestos de trabajo reales que existen para esta modalidad, así como de las organizaciones y organismos estatales que puedan realizar todas las etapas (formación, integración, adaptación de puestos laborales, diseño de apoyos y seguimiento) del teletrabajo de personas con discapacidad.

8. Crear mecanismos de apoyo a teletrabajadores con discapacidad (por ejemplo, una lista o boletín de donde obtener información sobre trabajos, legislación, beneficios estatales, softwares, cursos web, apoyo técnico, etc.).

## Perú

Licenciado Luis Miguel del Águila  
*Consultor en temas de discapacidad*

### Sobre el tema estadístico

El primer gran problema para establecer un diagnóstico preciso sobre la situación laboral que experimentan los peruanos con discapacidad es la falta de estadísticas nacionales serias, coherentes y compatibles entre sí. Con esta falla fundamental de inicio, resulta difícil —por no decir imposible— no sólo establecer políticas públicas que ayuden a resolver los problemas que afectan a las personas con discapacidad, sino también contar con indicadores que ayuden a fijar puntos de partida, proyectar metas y evaluar o monitorear los avances o dificultades relacionados con su cumplimiento.

Al no haber estudios estadísticos que abarquen todas las variables que nuestra investigación pretende identificar, se tuvo que recurrir a recolectar estadísticas de diferente procedencia, lo que ha generado aparentes contradicciones y problemas de comparación. No obstante, hemos podido estimar: el número de peruanos con discapacidad en edad de trabajar, sus índices de desempleo, las limitaciones de la medición del desempleo en relación con la población económicamente activa (PEA), el porcentaje de estas personas que están en condiciones, interés y voluntad de trabajar, sus niveles educativos; por tanto, tenemos elementos de juicio para calcular, en términos gruesos, la población con discapacidad que podría beneficiarse con el teletrabajo. Esto a pesar de que tampoco hay información para estimar los niveles de acceso, disponibilidad y uso que las personas con discapacidad hacen de las TIC.

Todo ello nos sugiere la conveniencia de recomendar a nuestras autoridades que la variable de discapacidad sea un componente obligatorio de todos los censos y encuestas que en el futuro se hagan en el país, en la misma medida que lo son las variables sobre edad, género, niveles educativos o ruralidad, etc.

Con estas limitaciones, podemos estimar que hay 1.744.128 peruanos con discapacidad en edad de trabajar, de los cuales sólo el 14,36% (250.457) tendría estudios superiores y estaría en condiciones para aprovechar mejor las oportunidades que brinda el teletrabajo.

Por otro lado, saber que el 74,4% de la población peruana accede a Internet a través de las cabinas públicas y que existe una ley que obliga a los conductores de dichas cabinas a brindar accesibilidad física y de programas a las personas con discapacidad es un indicativo de la existencia de un enorme potencial de aprendizaje y uso de las TIC con fines laborales y empresariales para estas personas.

Por último, como consecuencia de lo visto en nuestro capítulo de estadísticas, resulta importante recomendar a nuestras autoridades del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) hacer estudios para medir el porcentaje de población con discapacidad en edad de trabajar, desempleada, que se encuentra en la condición de “desalentados” o, en su defecto, para incorporar esta variable en las encuestas de empleo, de hogares o en los futuros censos.

### **Sobre el concepto de discapacidad**

Otra debilidad fundamental, en los insumos de nuestra investigación se relaciona con el “concepto de discapacidad”. En todas las encuestas estadísticas se identifica “discapacidad” con “deficiencia”, y se pone el acento en los “déficits” de las personas, en lugar de evaluar las desventajas que experimentan los potenciales trabajadores con discapacidad, debido a las barreras o dificultades que presenta el entorno construido socialmente, a causa de las omisiones o errores de diseño de los planificadores de la sociedad y el Estado.

Tenemos la convicción de que la visión proactiva de la discapacidad tiene un efecto decisivo en la formulación de políticas, planes, proyectos, servicios y actividades, destinados a asegurar la inclusión social y económica de esta población. Por eso creemos que hay que poner un énfasis especial en la necesidad de un cambio de paradigmas, que pase del enfoque tradicional, médico, individual, caritativo y asistencialista de la discapacidad hacia un enfoque social, de derechos, que reconozca la igualdad de estas personas en todos los aspectos, y que por ello busque el desarrollo de sus capacidades y la construcción de una verdadera igualdad de oportunidades. Este cambio es necesario, pues las políticas que se formulen hacia las personas con discapacidad (PCD) se derivan del tipo de visión que se tenga de ellas.<sup>106</sup>

---

106. Véase al respecto: Del Aguila, L. M (2007, septiembre), *El concepto de discapacidad y su concepto filosófico. Investigación sobre un aspecto fundamental de la condición humana*, pp. 30 y ss. Tesis para optar al Título Profesional de Licen-

Por eso, para lograr una auténtica inclusión y trato igualitario en favor de las personas con discapacidad, es indispensable asumir el compromiso de todos los actores sociales que son protagonistas y responsables de este cambio de paradigmas: empresarios, sociedad, Estado, cooperación internacional, personas con discapacidad, sus familias, sus organizaciones, etc.

Esta visión que se tiene de la discapacidad influye grandemente en los niveles de cumplimiento de la legislación sobre este tema. Su incumplimiento no se reduce sólo a faltas de reglamentación o de sanciones, sino que obedece a cuestiones institucionales y culturales sobre la valoración de la discapacidad.

Parafraseando a Galiani, podemos afirmar que las políticas sociales sobre discapacidad, que están expresadas en la legislación, “han fracasado... porque fueron implementadas en un nivel bajo y/o intermedio, sin considerar la dependencia funcional de las mismas con instituciones de nivel alto”.<sup>107</sup> Esta debilidad estructural de las políticas sobre discapacidad se debe a que éstas fueron formuladas considerando la situación o las condiciones institucionales para hacerlas efectivas y eficientes, y sin haber calado previamente en la visión que los grupos históricos de poder del Estado y de los sectores dominantes de la sociedad (empresarios, funcionarios, educadores, etc.) tenían sobre ella.

## **Conclusiones sobre nuestras entrevistas a teletrabajadores con discapacidad**

Como resultado de la búsqueda que hicimos de teletrabajadores con discapacidad, con el objeto de hacerles entrevistas, y de la escasez que encontramos, podemos llegar a la conclusión de que no existe todavía en nuestro país un mercado del teletrabajo perfectamente constituido para las personas con discapacidad, pero tampoco para la población en general.

---

ciado en Filosofía, Departamento de Humanidades, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

107. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2006), *Políticas Sociales: Instituciones, Información y Conocimiento* (Serie Políticas Sociales, 116), p.12. Santiago: Galiani, S., disponible en: <http://www.eclac.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/9/23779/P23779.xml&dds/tpl/p9f.xsl&dds/tpl/top-bottom.xsl> [Consulta: 18 de octubre de 2008].

Las actividades de teletrabajo que se realizan por lo general provienen principalmente del esfuerzo individual de las personas que buscan sus propias oportunidades, como ser consultores, microempresarios o trabajadores independientes o *free-lance*. La única excepción a esto es el trabajo que se realiza en empresas de servicios de telecentros, o *call centers*, principalmente recurriendo al uso del teléfono antes que a la computadora personal.

## **Conclusiones sobre nuestras entrevistas a consultoras de recursos humanos**

Un hecho que debe ser tomado seriamente como elemental punto de partida para todo esfuerzo que involucre diseñar e implementar normas y políticas de inclusión laboral para las personas con discapacidad es que ésta sigue siendo entendida por la mayoría de los empresarios y consultores en recursos humanos como un sinónimo perfecto de invalidez e incapacidad para trabajar. En el imaginario colectivo de estos sectores (empresarios y consultores) resulta, por esta razón, absurdo preguntar de qué manera una persona con discapacidad puede colaborar con las metas de productividad de una empresa. Mientras no se demuestre con hechos concretos y con pruebas irrefutables que la discapacidad no es “per se” un impedimento para alcanzar altos estándares de productividad laboral, todo esfuerzo que se haga por incrementar los índices de empleo de las personas con discapacidad estará destinado al fracaso.

## **Conclusiones sobre la accesibilidad y la tecnología al servicio de las PCD**

Otra de las cosas que hemos podido comprobar gracias a nuestra investigación es que, si bien en nuestro país existe un conocimiento limitado de la tecnología que puede ponerse al servicio de las personas con discapacidad, incluido el conocimiento referido a la accesibilidad y a la acomodación razonable, no existen centros especializados en este tipo de conocimientos, sino que estas tecnologías son por lo general una adquisición de tipo individual que queda apenas a disposición y en manos de un pequeño círculo de expertos. Como resultado de lo anterior, tampoco existen centros públicos o privados que se dediquen a investigar y desarrollar soluciones tecnológicas para las personas con discapacidad, lo cual tampoco se da en las universidades o en institutos técnicos superiores, ni en empresas que tengan la intención de colocar estos productos para la venta al público, sobre la base de un mercado de desarrollo potencial.

## **Conclusiones sobre las limitaciones que tienen la capacitación en TIC y el teletrabajo para mejorar las oportunidades de empleo de las personas con discapacidad**

La capacitación en TIC y el teletrabajo, si bien son una tendencia creciente de nuevas oportunidades laborales en nuestro país, no son por sí mismas una alternativa suficiente para la inclusión laboral de las PCD. Existe un prerrequisito más importante: la sociedad y al menos los potenciales empleadores o compañeros del trabajador con discapacidad deben cambiar de actitudes, valorizar más a las PCD y creer en ellas, apostar por ellas y estar dispuestos a hacer cambios o arreglos en los ambientes de trabajo, en los equipos y en los tiempos; a fin de darles accesibilidad y permitir así que ellas logren su mayor productividad y rendimiento posible. En este marco y bajo este supuesto, las TIC y el teletrabajo sí podrían tener un importante efecto multiplicador en la eliminación de desventajas y en la equiparación de oportunidades laborales para las PCD.

El teletrabajo, más que un determinado saber o formación profesional especial, es una modalidad de trabajo a distancia que requiere un manejo mínimo de la computadora y de las herramientas de comunicación. Prácticamente, permite realizar todo tipo de trabajo sin excepción, siempre que éste no requiera estar, de manera física, junto con otros trabajadores a la vez. Y tiene como enorme ventaja los ahorros en tiempo, en transporte, en equipos de oficina, en calidad de vida, en cercanía al hogar, etc.

## **Conclusiones sobre los hallazgos, a partir de las actividades de difusión de los avances de la investigación Telecapacitados**

Las diferentes actividades de difusión que realizamos a este respecto nos han permitido comprobar que, en nuestro país, existen varias instituciones públicas y privadas que están desarrollando acciones relacionadas con la capacitación en TIC y con la promoción de la inserción laboral y empresarial de las personas con discapacidad. Todas estas instituciones han mostrado un gran interés en nuestra investigación, pero también buscan ser asesoradas y apoyadas, tanto en el aspecto técnico como en el económico, con el objeto de llevar a buen puerto sus iniciativas.

## **Conclusiones finales sobre la investigación Telecapacitados en Perú**

El trabajo realizado nos permite comprobar que en nuestro país existe una serie de elementos ya instalados en las leyes y políticas nacionales, en las instituciones, en las prácticas empresariales, en los servicios que se comienzan a difundir y que hacen uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, que sólo requieren ser relacionados entre sí, con el objeto de lograr apoyos mutuos y generar sinergias que permitan el desarrollo de un robusto mercado laboral que haga un uso cada vez más intensivo del teletrabajo, en diversas e insospechadas formas, y que a la vez brinde mayores oportunidades de inclusión a las personas con discapacidad.

Somos de la opinión de que los cambios que se pueden inducir en esta dirección deberían reforzar un marco regulatorio promocional, más que uno reglamentarista o sancionador. Y en este marco se debería privilegiar la difusión de experiencias modelo, buenas prácticas y lecciones aprendidas en esta materia.

Para inducir el desarrollo de este mercado de teletrabajo en beneficio de las personas con discapacidad, se deberían combinar una serie de políticas públicas promocionales junto con nuevas propuestas de modelos empresariales del sector privado. Entre las principales, podemos señalar las siguientes:

- Campañas de información y sensibilización, para mostrar con ejemplos reales la manera en que las personas con discapacidad pueden alcanzar altos niveles de excelencia profesional y laboral con el apoyo de la acomodación razonable, ayudas técnicas y biomecánicas, equipos y programas de cómputo.
- La creación de un centro de referencia sobre teletrabajo, incluso mediante el establecimiento de redes públicas y privadas, que pueda realizar estudios y brindar asesoría sobre temas tan diversos como: accesibilidad, capacitación y educación para el teletrabajo, acomodación razonable, bolsas de empleo, evaluación de recursos humanos, selección de personal, colocación laboral, etc.
- En Perú, se deben aprovechar y combinar las sinergias de los programas educativos Huascarán y OLPC, impulsados por el Ministerio de Educación con un enfoque inclusivo, que hacen un uso intensivo de las TIC, pero que se limitan a fines puramente educativos, utilizándo-

los y a la vez haciendo que trasciendan hasta llegar a mostrar las aplicaciones laborales y empresariales de éstos.

- Lo anterior debería articularse con los programas públicos y privados de apoyo a la microempresa, que se implementan mediante acciones de capacitación, líneas de crédito y la oferta de la capacidad de compra de bienes y servicios provenientes del gobierno central, de los gobiernos regionales y locales, y de otras instituciones públicas.
- Normas para reforzar la aplicación de incentivos y exoneraciones tributarias, que sirvan para inducir al sector empresarial a invertir en el desarrollo de telecentros con uso de TIC que favorezcan la inclusión de las personas con discapacidad.
- Políticas para promover la creación de redes y núcleos empresariales de profesionales y expertos familiarizados con el teletrabajo, para hacer visible la existencia, presencia, ventajas y potencialidades de este mercado.
- Impulsar la identificación y articulación en redes de todas las instituciones públicas y privadas que se ocupan de la capacitación e inserción laboral de personas con discapacidad, incluyendo en sus líneas de trabajo el tema del teletrabajo.
- Promover la propuesta de creación e implementación de centros especializados en el desarrollo de investigación y soluciones prácticas, mediante el uso de tecnología nacional puesta al servicio de las personas con discapacidad. Se podría comenzar identificando y articulando el esfuerzo que, en este sentido, ya vienen realizando personas e instituciones de los ámbitos públicos y privados, así como aquellos provenientes de la cooperación internacional.
- Propender a la disminución de costos y al incremento de impactos y beneficios de las diferentes políticas y medidas señaladas anteriormente, mediante la articulación de todas ellas junto con iniciativas, proyectos y acciones de cooperación internacional, coordinadas a nivel regional.

## República Dominicana

Amparo Arango Echeverri

*Ingeniera de Sistemas con Maestría en Tecnologías de la Información  
Ingeniera Senior del INDOTEL y Coordinadora de la Unidad Técnica  
de Apoyo a la Comisión Nacional de Sociedad de la Información*

1. El diagnóstico socioeconómico sobre las **personas con discapacidad en la República Dominicana**, basado en las estadísticas censales y otras fuentes secundarias, evidencia las **precarias condiciones de su inserción en el mercado de trabajo dominicano**, la inequidad en el acceso a las oportunidades de educación formal y profesional para este grupo poblacional y la falta de mecanismos e iniciativas que pongan en marcha los derechos consagrados por el marco legal e institucional, existente en el país para todos los grupos de discapacidad.
2. La mayor parte de las instituciones públicas y de las organizaciones no gubernamentales, responsables de facilitar la integración laboral de las personas con discapacidad, tienen limitaciones en sus servicios de formación, orientación profesional y colocación de estas personas.
3. Si bien el país **dispone de instrumentos legales** para favorecer el empleo de las personas con discapacidad, como la ley 42-2000 y el Convenio N° 159 de la OIT del año 1983 sobre la readaptación profesional y el empleo de personas con discapacidad, éstos **no han logrado revertir la situación de exclusión y marginalidad laboral** en que vive la mayor parte de la población con discapacidad. Los principales escollos son: a) la falta de reglamentación de la propia Ley General de Discapacidad; b) la falta de instrumentos que incentiven al sector privado y al propio sector estatal para emplear personas con discapacidad; c) la carencia de una ley específica de cupos o cuotas obligatorias dentro del Código de Trabajo; d) el desconocimiento, por parte de los empleadores en el país, sobre el marco legal e institucional que promueve la inclusión laboral de las personas con discapacidad.
4. El **teletrabajo** como modalidad de inserción laboral en la República Dominicana **no está contemplado en ninguno de los instrumentos jurídicos de los que dispone el país en materia de políticas de empleo** (Código de Trabajo y Ley 41-08 de Función Pública), como tampoco en aquellos que promueven la inserción laboral para las personas con discapacidad. No forma parte tampoco de las agendas o planes estratégicos de las instituciones y ONG de la discapacidad en el país.

5. No obstante lo anterior, esta nueva forma de trabajo es una realidad en el mercado laboral dominicano, tanto para la población en general como para las personas con discapacidad. Así lo revelan dos encuestas en línea realizadas en el país sobre la temática, y de las cuales una se efectuó en el marco de la investigación *Telecapacitados*. Entre el 2,5% y el 7% de los encuestados declararon ser teletrabajadores con discapacidad.
6. La **investigación Telecapacitados** en la República Dominicana ha sido un **motor para difundir la importancia estratégica de esta nueva modalidad** en el colectivo de las personas con discapacidad y, en general, en instituciones claves del sector público dominicano, tomadoras de decisiones en materia de políticas de empleo y de formación profesional.
7. Como resultado de este proceso consultivo con los distintos actores entrevistados, podemos concluir que **existe en el país un ambiente favorable para potenciar el teletrabajo**, en virtud de cuatro aspectos principales: 1) se considera que esta modalidad de trabajo puede ser una opción para paliar las elevadas tasas de desempleo para las personas con discapacidad; 2) se reconoce el auge del sector de tecnologías de la información y la comunicación en el país; 3) se considera el teletrabajo como una modalidad con futuro y como una posibilidad viable, en tanto es una herramienta de trabajo flexible que permitiría incrementar la productividad y la eficiencia de las empresas dominicanas; 4) por las características de la actividad productiva del país, sustentada principalmente en empresas de servicios, con un auge importante de los *call centers*; negocios que facilitan y/o promueven una de las modalidades del teletrabajo.
8. No obstante lo anterior, existe la **preocupación**, especialmente desde el sector sindical consultado, sobre las **implicaciones legales y los niveles de protección que tendría esta nueva modalidad de trabajo** para el trabajador dominicano. La pregunta que se hacen los sindicalistas es: ¿cuál es el riesgo laboral y la protección de una persona que está haciendo teletrabajo?
9. La mayor parte de los actores entrevistados considera que el teletrabajo para las personas con discapacidad requiere de acceso a: computadoras, Internet, tecnología accesible, espacios físicos con equipamientos adecuados, capacitación; aspectos en los cuales existe una gran desigualdad y brechas muy grandes entre los afiliados a los sindicatos. Los consultados también indican que es fundamental la confianza y la voluntad polí-

tica del Estado y las compañías que requieran de la subcontratación de estos servicios.

10. Una última lección aprendida, resultado de las trayectorias de las personas con discapacidad entrevistadas en la República Dominicana, da una idea general de los obstáculos que han tenido que vencer estas personas para llegar a ser teletrabajadores.

“Enseñarles a los empresarios, al Estado *que sí se puede*. Que hay puestos de trabajo para las personas con discapacidad. Que el teletrabajo es una herramienta más de inserción laboral. E incluso que desde la misma casa, si se me dan las herramientas necesarias, puedo hacerle un trabajo al Estado o a una institución privada que así me lo demande. Pero que crean en nosotros y que nos den la oportunidad. Las personas con discapacidad no quieren estar ociosas.”

11. Los teletrabajadores entrevistados hacen su trabajo profesional usando las TIC, como **resultado de su propio esfuerzo**, tesón y deseo de superación, y no como consecuencia de políticas de inclusión laboral en el campo del teletrabajo.

Para que el teletrabajo pueda llegar a ser una opción laboral para las personas con discapacidad en la República Dominicana, se requerirá de **acciones coordinadas y de alianzas estratégicas entre el sector público, privado y las ONG**. De las 24 entrevistas realizadas para la investigación, se desprenden las siguientes recomendaciones:

1. Diseñar y poner en marcha una **estrategia para promover acciones de divulgación, información y sensibilización sobre el teletrabajo**, sus modalidades, riesgos y oportunidades, cómo potenciar el acceso de las personas con discapacidad, entre otros tópicos relacionados. Estas acciones deben ir dirigidas al Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS), los directivos de las ONG vinculadas con la temática, sus afiliados y funcionarios del sector público ligados al diseño de políticas públicas para el empleo de personas con discapacidad y la formación técnica, al congreso de la República y a las organizaciones sindicales.

Ninguna de las instituciones consultadas practica el teletrabajo, porque buena parte de las ONG entrevistadas y sus afiliados disponen de equipamiento informático deficiente y reducido acceso a Internet, ade-

más de bajos niveles de alfabetización digital, pero lo más importante es que no saben cómo teletrabajar.

2. Es necesario incrementar el acceso de las personas con discapacidad a las iniciativas de capacitación y formación masivas que está emprendiendo el Estado Dominicano en materia de TIC de nivel medio y alto, a través del ITLA y del INFOTEP; así como en los programas de Inglés de Inmersión propiciados por la SEESCYT y el CEI-RD, entre otros, de forma que estas iniciativas contribuyan a mejorar su empleabilidad.

3. Crear una **mesa de trabajo con empresarios, sindicatos e instituciones de formación tecnológica y ONG, para definir una estrategia piloto** que permita abrir plazas de trabajo que puedan ser realizadas por la vía del teletrabajo con personas con discapacidad.

4. Crear una **mesa de trabajo con el Congreso, los empresarios, el CONADIS, los sindicatos y las ONG, para definir los mecanismos o instrumentos que contribuyan a promover y regular el teletrabajo**, como un instrumento de generación de empleo y autoempleo para toda la población dominicana.

5. Que desde la Secretaría de Estado de Trabajo (SET) se diseñe y se ponga en marcha un **registro de personas con discapacidad empleadas**, y que dentro de la bolsa de empleo en línea de la SET se promuevan puestos disponibles para ser realizados por la vía del teletrabajo.

## Uruguay

Equipo Local:

Investigador: Licenciado Alejandro Rodríguez Peombo

Supervisión: Magíster Sergio Meresman

Instituto Interamericano de Discapacidad

y Desarrollo Inclusivo - Oficina Uruguay

El teletrabajo es hoy en día una opción laboral muy extendida en Uruguay. Así, el país se encuentra entre los primeros del mundo en cuanto a cantidad de personas que teletrabajan. No obstante, esta modalidad laboral dista de ser una posibilidad cierta para las personas con discapacidad en Uruguay.

Las experiencias existentes se han basado en esfuerzos individuales, dado que no hay en el país ámbitos estructurados de apoyo ni capacitación para esta modalidad. Si bien recientemente han existido asociaciones entre programas gubernamentales de formación laboral para personas con discapacidad y empresas especializadas en teletrabajo, estas experiencias siguen siendo marginales. Aunque buena parte de las personas con discapacidad en Uruguay ha transitado cursos de capacitación en informática, el teletrabajo no deja de ser una experiencia cuantitativamente insignificante. No obstante, el interés que generó la temática entre entrevistados y personas que se acercaron a la investigación revela una preocupación en la materia. La pregunta repetitiva de quienes se acercaban a la investigación era cómo se busca teletrabajo. Las experiencias de teletrabajo en este colectivo han sido muy artesanales, y muchas personas con perfil adecuado no logran encontrar la puerta de entrada a esta modalidad, aun cuando poseen interés y capacitación.

De hecho, las experiencias contactadas para esta investigación se han revelado como muy satisfactorias, tanto para teletrabajadores como para contratantes. Los organismos públicos también se mostraron abiertos a propuestas de este tipo, dado que funcionan bajo el sistema de contratación de entidades privadas de formación e inserción laboral.

Si bien es preponderante la actualización de los programas gubernamentales, otros actores adquieren también una gran relevancia. Durante la investigación, el ámbito donde se percibió mayor avidez respecto del teletrabajo fue en las organizaciones de personas con discapacidad. Éstas se

mostraron muy interesadas en poder desarrollar el teletrabajo entre el colectivo, aunque desconocen cómo hacerlo. Lo cual resulta contradictorio, si se considera que muchas de las herramientas que los teletrabajadores utilizan para desempeñarse fueron adquiridas en la capacitación brindada por estas organizaciones, aun cuando no estuvieron dirigidas a este fin. Queda claro, por tanto, que en tales organizaciones la estructura y la experiencia en este sentido ya existen, y que sólo es necesario sistematizarlas y dirigir las al fin concreto.

Las personas que poseen una discapacidad se encuentran en franca desventaja frente a aquellas que no la poseen, lo que se refleja en los índices de actividad de uno y otro grupo (19,6% contra 62,4%). En este estado de situación confluyen diversos factores. Los empresarios uruguayos aún desconocen las posibilidades laborales de las personas con discapacidad; en otras oportunidades, se abre la puerta a una inserción laboral, pero surgen las dificultades de accesibilidad, ya sean físicas, para las discapacidades motrices, o digitales, para discapacidades sensoriales. Los teletrabajadores con discapacidad motriz manifiestan la dificultad que representa la ausencia de transporte colectivo adecuado y de instalaciones edilicias que permitan un acceso libre a todas las personas; de ahí que valoren especialmente que el teletrabajo no requiera desplazamientos ni gastos en transporte. A su vez, las personas con discapacidad visual muchas veces no pueden cumplir una función laboral porque el software que deben utilizar no es compatible con el lector de pantalla del que se valen para manejar la PC. La descripción de estos dos tipos de obstáculos de accesibilidad es consistente con los datos arrojados por la investigación ETIS-LAC.<sup>108</sup>

Un análisis de este tipo no puede excluir el protagonismo de la educación. La Encuesta Nacional sobre Personas con Discapacidad confirma que éstas acceden escasamente a la educación formal, lo que impide que posean el basamento imprescindible para posteriores capacitaciones que mejoren su cualificación laboral. La diferencia en el acceso al sistema educativo entre la población con y sin discapacidad marca una primera gran brecha que luego tenderá a ahondarse, a la hora de insertarse en el mercado laboral.

La gran interrogante que plantea el futuro es para qué escenario será conveniente capacitar a las personas con discapacidad. En la mesa redonda rea-

---

108. [www.etis-lac.org.ar](http://www.etis-lac.org.ar).

lizada en Uruguay en julio de 2008, con el objeto de presentar los resultados preliminares de la presente investigación, una representante del Consejo Directivo Central de la Enseñanza reflexionaba acerca de la formación que se brinda a los niños y jóvenes con discapacidad en el país. A tal efecto, mencionaba cómo en muchos centros de enseñanza para personas con discapacidad seguía dándose un lugar preponderante a la formación en tareas tales como cocina, cuando el sistema educativo nacional se encuentra en un proceso radical de transformación a remolque de la política “One laptop per child”, que comienza a aplicarse. El aumento de posibilidades de inserción de las personas con discapacidad no puede deslindarse de la actualización de la educación que estas personas reciban y su grado de pertinencia en los nuevos escenarios. Esto se corresponde con el relato de los teletrabajadores entrevistados, quienes consideran de escasa utilidad el itinerario formal de educación para su actual inserción laboral a través del teletrabajo.

Las experiencias de teletrabajo entre personas con discapacidad continúan estando ocultas y sin tener conexión entre ellas. Una integración y un seguimiento de estos casos serían extremadamente útiles en la resolución de problemas frecuentes y en la sistematización de buenas prácticas. Resulta también un problema el que no exista una formación ordenada en la resolución de dificultades de accesibilidad digital, que permita la organización de equipos técnicos especializados. Se percibe, asimismo, un déficit en las cifras que relacionan discapacidad y capacitación tecnológica, fuera de datos empíricos y datos parciales. Esta carencia, que dificultó los primeros pasos de Telecapacitados, retrasa la instrumentación de proyectos futuros en este sentido.

Como se trata de prácticas poco difundidas, las personas con discapacidad no pueden conocer estas experiencias de pares e identificarse con ellas, ubicándose en el lugar del teletrabajador. Por otra parte, esta escasa difusión carga sobre el teletrabajo múltiples prejuicios. En el contacto con muchos de los actores, circuló el prejuicio del teletrabajo como una opción secundaria ante la ausencia de un trabajo presencial y de una inserción laboral mal paga. Esto, sumado a que el colectivo de personas con discapacidad es visto por los otros actores como poco tecnologizado, contribuye a no tener en cuenta al teletrabajo como una forma de inserción laboral primaria a la hora de confeccionar programas de capacitación laboral para personas con discapacidad.

En síntesis, el teletrabajo entre las personas con discapacidad se muestra en Uruguay como un área laboral con un potencial muy grande y con

una realidad que subutiliza los recursos humanos existentes. El aprovechamiento de esta oportunidad requerirá de: una actualización en la formación ofrecida a nivel informático a las personas con discapacidad, una integración de esta temática en la agenda formativa de los agentes gubernamentales y un reforzamiento de módulos formativos que desarrollen la capacidad emprendedora dentro de este colectivo. Asimismo, todos los actores consultados acuerdan en que sería útil la instauración de herramientas legales que ofreciesen incentivos impositivos a los empleadores privados que contratasen a personas con discapacidad.

# ANEXO METODOLÓGICO DE TELECAPACITADOS

Carlos E. Ezeiza Pohl

*Docente universitario, investigador y  
especialista en metodología de la investigación*

## **Introducción**

En este anexo, trataremos los aspectos relacionados con el diseño metodológico aplicado a esta investigación, que ha permitido alcanzar los objetivos previamente definidos en el plan de trabajo. Esto implica describir: las características de los fenómenos por investigar, los instrumentos de recolección de datos elaborados y aplicados, el acceso a fuentes secundarias de información, las capacidades de análisis y procesamiento de datos, así como las distintas circunstancias que han incidido en el desarrollo de la presente investigación.

## **La definición del diseño metodológico**

Conforme a los objetivos planteados en la investigación, podemos identificar dos grandes áreas de recolección, tratamiento y análisis de datos utilizadas:

1. Datos macro: Información de tipo secundaria generada por fuentes externas al equipo de investigación, provenientes de organismos de estadísticas y censos de los países integrantes de Telecapacitados, del equipo de investigación, así como de organismos regionales de generación de información, tales como CEPAL, BID y UNESCO.
2. Datos micro: Información generada a partir de datos primarios recolectados *ad hoc* por los participantes del equipo, a través de distintos instrumentos de recolección tales como:
  - a. Entrevistas en profundidad a actores relevantes que participan en el fenómeno en estudio.

- b. Encuesta *online* referida a temas vinculados con el uso y la apropiación de tecnologías de la información y la comunicación en personas con discapacidad.
- c. Encuesta presencial sobre uso y apropiación de tecnologías de la información y la comunicación, en instituciones que brindan servicios a personas con discapacidad.

Así, pues, metodológicamente, hemos definido a esta investigación bajo un paradigma de **diseño no experimental de carácter cuanti-cualitativo**. Esta definición no implica asociar los datos macro a un enfoque cuantitativo y los datos micro a un marco cualitativo, como podría advertirse rápidamente, sino que hemos dado prevalencia a un *enfoque cuantitativo*, tanto para la detección como para la recolección de datos en fuentes secundarias de datos (censos nacionales, organismos regionales), como también en la estructuración de los instrumentos de recolección de datos (encuestas y entrevistas) que permitiera generar información de tipo cuantitativa. En cuanto al *enfoque cualitativo*, nos hemos orientado a indagar mediante cuestionarios de entrevistas con disponibilidad de preguntas y estímulos lo suficientemente abiertos para permitir el mayor desarrollo posible, por parte de los entrevistados, de los temas de investigación.

### **Presupuestos teóricos que orientaron esta investigación. La teoría fundamentada en datos (Grounded Theory)**

Hemos adoptado como perspectiva teórica de fundamento de nuestro quehacer metodológico la adhesión tanto al paradigma racionalista cuantitativo, para el cual la realidad es observable, medible y cuantificable, como al modelo o enfoque naturalista o cualitativo, el cual intenta comprender la realidad y describir en profundidad el fenómeno en estudio, considerando *al individuo como sujeto comunicativo que comparte significados*, dentro de una visión hermenéutica de la comprensión del fenómeno *teletrabajo y discapacidad*.<sup>109</sup> En particular, respecto del modelo cualitativo, acordamos el uso de la *teoría*

---

109. Pérez Serrano, G. (2003), *Investigación cualitativa. Métodos y Técnicas*, Buenos Aires, Fundación Hernandarias, Editorial Docencia..

*fundamentada en datos (Grounded Theory)*, entre quienes son sus principales representantes Strauss y Corbin,<sup>110</sup> quienes la definen como:

“una teoría que es descubierta, desarrollada y provisionalmente verificada mediante una recolección sistemática y análisis de datos pertenecientes a ese fenómeno”.

Cataldi y Lage<sup>111</sup> describen los aspectos fuertes y débiles que este tipo de estudios proporcionan. Como aspectos fuertes tenemos: el énfasis en la generación de teoría fundamentada en datos y el entrelazamiento de las operaciones de recolección, codificación y análisis de datos. Como aspectos débiles, algunos autores le han atribuido cierto riesgo de inductivismo. La adhesión a esta última teoría tiene como fundamento el hecho de que como herramienta tecnológica de apoyo al análisis de la información cualitativa hemos utilizado el software ATLAS.ti,<sup>112</sup> el cual conceptual y operativamente se encuentra determinado por *la teoría fundamentada en datos*, que permite agilizar considerablemente muchas de las actividades implicadas en el análisis de contenidos de textos y la interpretación, como, por ejemplo, la segmentación del texto en pasajes o citas, la codificación y la escritura de comentarios y anotaciones. Por último, la integración de los datos obtenidos desde las distintas fuentes, externas e internas, ha permitido llevar a cabo un proceso de triangulación de la información cuantitativa y cualitativa, que proporciona el fundamento de las conclusiones alcanzadas en esta investigación.

## **Las fuentes de datos externas e internas de investigación. Criterios de estandarización**

En el proceso de detección y recolección de los datos macro, requeridos para el cumplimiento del Objetivo N° 1 de esta investigación, se ha confeccionado un formulario, disponible *online* en el sitio web de este trabajo, que ha sido completado por los *partners* participantes, a efectos de disponer de información censal avalada por los organismos de estadísticas y censos de

---

110. Strauss, A. y Corbin, J. (1990), *Basic of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques.*, Sage, Thousand Oaks.

111. Cataldi, Z. y Lage, F. (2004), *Diseño y organización de tesis*, Buenos Aires, Nueva Librería, pp 45-47.

112. Más información disponible en [www.atlasti.com](http://www.atlasti.com).

cada país, con el propósito de describir demográficamente a la población con discapacidad y estimar el número potencial de posibles teletrabajadores, así como la construcción de distintos escenarios al respecto.

En esta actividad nos hemos enfrentado a dificultades en cuanto a la detección, obtención y tratamiento de los datos de las distintas fuentes oficiales, y hemos hallado divergencia en la magnitud de las cifras obtenidas en datos tales como la tasa de prevalencia de discapacidad; sumado al faltante de datos oficiales, en algunos de los países consultados, referidos a las áreas de discapacidad y trabajo, discapacidad y usos de tecnologías, etc. Debido a esta carencia de datos externos, impulsamos una estrategia de recolección de datos primarios, a través de las herramientas ya descriptas.

El proceso de aplicación de estos instrumentos ha incluido la estandarización de los formularios de entrevistas para su carga en el software ATLAS.ti, el desarrollo de informes consolidados globales por cada tipo de actor consultado, sobre los cuales se ha basado la redacción de los capítulos, junto a la extracción seleccionada de respuestas de los entrevistados para ilustrar el análisis por actor. Los escenarios construidos han sido elaborados sobre una compilación interna de datos macro, hecha por el equipo de investigación, mediante un procedimiento de reagrupación e interpolación de datos con otras fuentes de referencia (censales, del BID y del BM). Finalmente, los datos aportados por la encuesta *online* (1246 casos) y la encuesta presencial (185) brindaron una base de conocimiento que nos ha permitido ensayar algunos escenarios, sabiendo que son ejercicios de proyección de tendencias y sirven como forma de explorar en el futuro el devenir del complejo fenómeno de la inclusión laboral, mediante el teletrabajo, de las personas con discapacidad.

## **La conformación de equipos virtuales**

La conformación de un verdadero equipo es un objetivo complejo en los ámbitos laborales en donde las personas se encuentran en forma presencial todos los días. En el mismo sentido, se convierte en un desafío importante al situarnos en los entornos virtuales con personas que, en la gran mayoría de los casos, no se han visto nunca.

Partimos de la base de que *“un equipo es un pequeño número de personas con habilidades complementarias, comprometidas en un propósito común, metas de rendimiento, un método de trabajo del que se sienten*

*mutuamente responsables*".<sup>113</sup>

Esta definición implicó, desde el inicio, tener en cuenta la complementariedad de las habilidades, en cuanto a conocimientos. El equipo contó con especialistas en: teletrabajo, accesibilidad, discapacidad, aspectos legales y tecnología. Fue necesario tomar conciencia de que no todos teníamos los mismos conocimientos y debíamos apelar a la complementariedad en reiteradas ocasiones. Fue así que el teletrabajo representó un nuevo concepto para muchos de los integrantes del equipo de investigación.

Por ello, resultó necesario un entrenamiento en las herramientas que se usaron en este trabajo. La utilización de una plataforma para subir documentos, el Wiki para trabajar sobre documentos en preparación, la sede virtual para las reuniones semanales, las herramientas de comunicación instantánea para reuniones individuales y el uso de una lista de correo específica son sólo algunos ejemplos.

El intercambio que surgió ante la necesidad de teletrabajar permitió a cada uno no sólo comportarse como usuario, sino también como evaluador de cada una de las herramientas que fueron detalladas.

Un importante desafío fue complementarnos en aspectos que implicaron replantear nuestras actitudes para comprender que lo que era accesible para uno quizás no lo fuera para otro. Fue relativamente fácil desde lo racional, pero un poco más difícil en el día a día, en el accionar continuo.

El encontrar una plataforma accesible para que quienes tuvieran discapacidad visual y/o motora pudieran ingresar y trabajar sin obstáculos fue un tema que se tornó muy difícil y que solucionamos parcialmente. Conjugar el aspecto estético y la accesibilidad fue otro desafío, al momento de preparar las presentaciones en diapositivas.

Para varios de nosotros, el verdadero aprendizaje fue comprender que la accesibilidad es una cuestión de actitud, más allá de las herramientas. Por ejemplo, aquellas personas que no podían acceder a la plataforma de teletrabajo para hacer uso del *chat* vocal y video lo lograban a través de otro miembro que actuaba como puente. En las reuniones de difusión aprendimos a ubicar claramente a las personas con discapacidad auditiva, pues, si

---

113. Katzenbach, Jon R.; Smith, Douglas K., *Sabiduría de los equipos*, Editorial Díaz de Santos.

no había intérprete de lenguaje de señas, les hablábamos de frente para que pudieran leer los labios. En el caso de que en el auditorio hubiera personas ciegas, si nuestra presentación mostraba imágenes, aprendimos que era importante relatar en detalle cada una de ellas.

Asimismo, fue necesario tener presente la diversidad de países y estilos de personalidades de los integrantes del equipo para ir construyendo la relación.

Como los equipos presenciales atravesamos momentos gratos y difíciles, apelamos a comunicarnos para ir sorteando los escollos lógicos que fueron surgiendo. Con una fuerte autocrítica, planteamos la importancia de cumplir con los plazos comprometidos con el IDRC en cada etapa de la investigación.

El método de monitoreo y evaluación se basó en el Mapeo de Alcances, tratando de priorizar el aporte y la construcción del conocimiento conjunto. Hicimos dos evaluaciones con la participación de todos los miembros del equipo, donde nos autoevaluamos y compartimos nuestras miradas.

En conclusión, “*fuiamos haciendo camino al andar*”, pendientes de ser más inclusivos día a día.

# AGRADECIMIENTOS

Todos los que participamos en esta investigación agradecemos a nuestros familiares y amigos que apoyaron permanentemente nuestro trabajo.

Cada integrante agradece a sus compañeros de equipo por el trabajo conjunto realizado, en el cual cada uno aprendió a respetar las diferencias y a compartir este desafío.

Queremos agradecer al IDRC, en especial a nuestra líder de proyecto, Alicia Richero, por su comprensión y confianza al permitirnos realizar esta investigación; a USUARIA, por su apoyo incondicional, y a la firma DED-NET.NET, que siempre nos acompaña donando su plataforma, para que podamos hacer nuestras reuniones en conferencias de voz y video.

También a los medios de comunicación en Internet, televisión, radio y prensa escrita, por su apoyo desinteresado y la sensibilidad demostrada en cada una de sus notas. Ellos hicieron posible que muchos otros supieran sobre las posibilidades del teletrabajo para las personas con discapacidad.

Reiteramos nuestros agradecimientos a cada uno de los entrevistados –nombrados al final de cada capítulo– que permitieron el desarrollo de los contenidos de este libro.

Finalmente, detallamos aquí algunos agradecimientos a quienes apoyaron las actividades de Telecapacitados en los diferentes países.

## **Argentina:**

- Distintos establecimientos educativos, centros especializados, ministerios y otros organismos que posibilitaron la difusión de esta investigación.
- A quienes contestaron las encuestas *online* y presenciales.
- A quienes dejaron sus opiniones en nuestro *blog* ([www.telecapa-citados.tic.org.ar](http://www.telecapa-citados.tic.org.ar)).

- A aquellos y aquellas que realizaron alguna tarea para la investigación: Roberto Oliva, Amanda Paltrinieri, Estela “Tishy” Seijo, Susana Pinzani, Silvana Scansetti, Juan Francisco Mandalunis, Ana María Silva, Araceli Vanoni, Carlos Taul, Néstor Miguel, Estela Guarascio, Norberto “El Ruso” Butler, Bárbara Pardo Posse y Laura Benedetto.

**Brasil:**

- Conselho Regional de Administração (CRA).
- Diputado federal Otavio Leite.
- Subsecretario municipal Dr. Geraldo Nogueira.
- FVG Online.
- Sobratt – Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades.
- Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência / RJ.
- SAC PETROBRAS.
- Periodista Leandra Migotto Certeza.

**Chile:**

- Instituto de Administración de la Universidad Austral de Chile.
- San Vicente Terminal Internacional.
- Cluster del Salmón.
- Cámara de Diputados.
- Universidad de Concepción.
- ACTI.
- SOFOFA.

**Colombia:**

- NATURA SOFTWARE LIMITADA.
- OCTAVIA CONSULTORES.

**El Salvador:**

- A las entidades que apoyaron técnica y financieramente la devolución de país: Instituto de Derechos Humanos de la Universidad Centro Americana (IDHUCA), el Centro de Derechos Laborales y a la vicerrectoría de maestrías de la Universidad Don Bosco.
- MTPS.
- DIGESTYC.
- Centro de Rehabilitación Profesional.
- RED-SIL.
- UCA.
- ASCES.
- Radio YSUCA.
- Canal 12.
- IDHUCA.
- Personas que respondieron la encuesta *online*.
- Proyecto AGORA.

**México:**

- Escuela Normal de Especialización.
- Letras Habladas.
- Universidad Autónoma de la Ciudad de México.
- Campus Tezonco.
- Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Ciencias de la Comunicación.
- Y a todas las personas que apoyaron la investigación en México.

**Perú:**

- Congresista Michael Urtecho, presidente de la Comisión Especial de Discapacidad.
- EducaRed Perú – Fundación Telefónica.

**República Dominicana:**

- A todas las personas que contribuyeron a hacer posible el desarrollo de la investigación en el país, incluyendo la etapa de difusión:
  - A todos los entrevistados e instituciones a las que pertenecen.
  - A todas las personas que generosamente nos dieron su tiempo y contestaron la encuesta en línea sobre teletrabajo.
  - Al INDOTEL, por apoyar el desarrollo de esta investigación y mi participación en ella.
  - A la Red Iberoamericana de Entidades de Personas con Discapacidad.
  - A la Oficina de Desarrollo Humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
  - A la Asociación de Ciegos del Cibao de la República Dominicana (ACICIRD).
  - A la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y a la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE), a través del proyecto: “Construyamos una sociedad inclusiva”; el proyecto “Formación Ocupacional e Inserción Laboral” de la Secretaría de Estado de Trabajo (SENAE-AECID).
  - A los medios de comunicación de la República Dominicana, que generosamente apoyaron la difusión de los resultados de la investigación en el país.

**Uruguay:**

- Centro Latinoamericano de Economía Humana (CLAEH).
- A los asistentes a los eventos.

## BIBLIOGRAFÍA POR AUTORES

### B

- Bellido, A. (2006, octubre 12), *Los teletrabajadores*. Disponible en: <http://www.blogalaxia.com/entrevista/3>.
- Berman Bieler, R. (2005), *Guía para el desarrollo inclusivo*, Banco Mundial.
- Bigley, N. (2005, agosto), “Is Teleworking Right for your Organization?”, *Franchising World*, 37 (8), p. 33. Disponible en: <http://www.franchise.org/Franchise-News-Detail.aspx?id=40584>.
- Boiarov, S.; Poliszuk, N.; Rozo, A. C. (2007, julio), *Exportadores de servicios en Internet*. Libro basado en la investigación “Exportación de tele-servicios para la inclusión socio-laboral de América Latina y el Caribe”, Buenos Aires, Comisión Teleservicios en la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la Asociación Argentina de Usuarios de la Informática y las Telecomunicaciones, El Cid Editor.

### C

- Castells, M. (2000, junio-septiembre), “La ciudad de la nueva economía”, *La factoría*, 12. Disponible en: <http://www.lafactoriaweb.com/articulos/castells12.htm>.
- Cámpora Oñate, C. y Monsalves Lara, D. (2007), *Teletrabajo como medida para la conciliación trabajo y familia: estudio de caso IBM*. Seminario para optar por el Título de Ingeniero Comercial en Administración de Empresas, Departamento de Administración, Facultad de Administración y Economía, Universidad de Santiago de Chile, Santiago, Chile.
- Cataldi, Z. y Lage, F. (2004), *Diseño y organización de tesis*, Buenos Aires, Nueva Librería (Ed.), pp. 45-47.

Ceara Hatton, M. (2008, octubre 1), *De tercera categoría*. Disponible en: [www.clavedigital.com/App\\_Pages/opinion/Firmas.aspx?Id\\_Articulo=12654&Id\\_ClassArticulista=44](http://www.clavedigital.com/App_Pages/opinion/Firmas.aspx?Id_Articulo=12654&Id_ClassArticulista=44).

## D

Del Águila, L. M. (2007, septiembre), *El concepto de discapacidad y su concepto filosófico. Investigación sobre un aspecto fundamental de la condición humana*. Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en Filosofía, Departamento de Humanidades, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú, pp. 30 y ss.

Del Águila, L. M. (2007), *Estudio de Línea de Base. Demanda laboral de trabajadores con discapacidad en las empresas del Perú*, Consultoría para la Agencia Japonesa de Cooperación Internacional, pp. 11-17.

Di Martino, V. (2004), *Puesta en marcha del teletrabajo. El teletrabajo en América Latina y el Caribe* (Proyecto N° 102374), Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Canadá.

Di Martino, V. (2004, septiembre), *El teletrabajo en América Latina*, Ginebra. Trabajo financiado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC), Canadá. Disponible en: [http://www.idrc.ca/uploads/user-S/11023387681traduccion\\_telework\\_esp.pdf](http://www.idrc.ca/uploads/user-S/11023387681traduccion_telework_esp.pdf) [Fecha de consulta: 19-11-2008]. Citado en el estudio ETIS-LAC, *Exportación de teleservicios para la inclusión socio-laboral de América Latina y el Caribe*, Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Canadá (IDRC). Disponible en: [www.etis-lac.org.ar](http://www.etis-lac.org.ar). [Fecha de consulta: 19-11-2008]. Edición impresa: El Cid Editor, p.23. ISBN 978-1-4135-3651-5 (2007, julio). Comisión Teleservicios en la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la Asociación Argentina de Usuarios de la Informática y las Telecomunicaciones, Buenos Aires.

## E

Echeverría, J. (2001, junio 26), *Indicadores educativos de la información*. Seminario sobre sociedad de la información y promoción de la cultura científica del Instituto de Filosofía, Lisboa.

Egea García, C. (2004), *Diseño accesible de páginas web*. Disponible en: <http://www.a-diba.net/es/index.php?estilo=111>.

**F**

Ferreira, I. y Prado, M. C. (2005), *Derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad*. Jornada organizada por la Asociación de los Derechos Civiles, el British Council y la Red por los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Finuelevich, S. y Finquelevich, D., *Iniciativas para acceder a la Sociedad de la Información. Sistemas sociales de respuesta a necesidades de conectividad*. Publicado por: Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información, Instituto de Investigaciones Gino Germani, [www.iigg.fsoc.uba.ar](http://www.iigg.fsoc.uba.ar), Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires y LINKS, Asociación Civil para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, en el libro: *Políticas Públicas y tecnología*, Ester Kaufman (coord.), Ed. La Crujía, 2007. [www.links.org.ar](http://www.links.org.ar) [En línea] <http://www.links.org.ar/libros.html>.

Finuelevich, S. (2003), *Indicadores de la Sociedad de la Información en Educación, Ciencia, Cultura, Comunicación e Información*. Observatorio de la Sociedad de la Información. Montevideo: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y Asociación Links.

**G**

Godet, M. (1979), *The Crisis in Forecasting and the Emergence of the Prospective Approach*, USA, Pergamon Press. Citado en Oswaldo Ramón Hevia Araujo, *Metodología de escenarios: ¿Utopía o concreción prospectiva en las ciencias sociales?* Disponible en: [http://www.iaea.usb.ve/nro\\_87\\_90/oswaldoh.pdf](http://www.iaea.usb.ve/nro_87_90/oswaldoh.pdf).

Galloni Balmaceda, N. (2005, mayo), *Accesibilidad y seguridad de las personas con discapacidad*. Informe para el IDRM.

Giberti, E y Fernández, A. M. (1989), *La mujer y la violencia invisible*, Sudamericana.

Gutiérrez y Restrepo, E., “Principios del diseño universal o diseño para todos”. Traducción y adaptación de la versión 2.0, del 1° de abril de 1997, del Centro para el Diseño Universal (NC State University, The Center for Universal Design, an initiative of the College of Design), Madrid, 2005. Última actualización: 07/01/2005.

Gutiérrez, R. (2007), “Estado, transición y tendencias del teletrabajo en América Latina y el Caribe”. Informe sobre el teletrabajo en América Latina y el Caribe. Panorama General, 2006.

## H

Hall, R. y Lieberman, M. (2005), *Macroeconomía. Principios y aplicaciones* (3ª Ed.), México D.F., Thompson.

## K

Katzenbach, J. R. y Smith, D., *Sabiduría de los equipos*, Editorial Díaz de Santos.

Kowalski, K. B. y Swanson, J. A. (2005), “Critical Success Factors in Developing Teleworking Programs”, *Benchmarking: An International Journal*, 12 (3), pp. 236-249. Disponible en: <http://www.ingentaconnect.com/content/mcb/131/2005/00000012/00000003/art00004>.

## M

Maciel, P. y Balbinder, M., “Una experiencia de trabajo en Red”, publicado en [www.integrando.org.ar](http://www.integrando.org.ar).

Malhotra, R. (2001, julio 1º), “The Politic of the Disability Rights Movement”, *New Politics*, 8.

Mazzoni, A. y Torres, E. (2003), *La influencia de los factores ambientales en alumnos con discapacidad en el contexto universitario y su entorno*. Trabajo presentado en el Congreso de Informática Educativa Especial, Madrid.

## N

Nogueira, G. (inédito), *A Lei de Cotas e o Bambu*.

Ndubisi, N. O. y Kahraman, C. (2005), “Teleworking Adoption Decision-making Processes. Multinational and Malaysian Firms Comparison”, *The Journal of Enterprise Information of Management*, 12 (2), pp. 150-168. Disponible en: <http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do?jsessionid=DBF612BA92DFFAF943B1675D567F7914?contentType=Article&contentId=1464104>.

**O**

Orthusteguy, F. (2006), *Accesibilidad de los sitios web universitarios*. Informe de Investigación (inédito), Universidad Nacional de La Matanza, Buenos Aires.

**P**

Pérez Pérez, M.; Martínez Sánchez, A.; De Luis Carnicer, M. P. y Vela Jiménez, M. J. (2004), "The Environmental Impacts of Teleworking: A Model of Urban Analysis and a Case Study. Management of Environmental Quality", *An International Journal*, 15 (6), pp. 656-671.

Pérez Serrano, G. (2003), *Investigación cualitativa. Métodos y técnicas*, Buenos Aires, Fundación Hernandarias, Editorial Docencia.

Pugliese, J. C. (2005), *La integración de las personas con discapacidad en la Educación Superior en la República Argentina*, Servicio de Información sobre Discapacidad. Disponible en: [http://sid.usal.es/mostrarficha.asp\\_Q\\_ID\\_E\\_12674\\_A\\_fichero\\_E\\_8.4.1](http://sid.usal.es/mostrarficha.asp_Q_ID_E_12674_A_fichero_E_8.4.1).

**R**

Russell, M. (2001, diciembre 12), *Malditas mentiras*. Disponible en: <http://www.zmag.org/Spanish/0602russell.htm>.

Russell, M. (1999), "Inequality, Neo-Liberalism, and Disability", *Disability Studies Quarterly*, 19, p. 372.

Ruiz, Y. y Walling, A. (2005), "Home-based Working Using Communication Technologies", *Labour Market Trends*, 113 (10), p. 417.

**S**

Salazar, C. (1999, septiembre 15), "El teletrabajo", *Revista de Ingeniería en Informática*, 4, Concepción, Chile. Disponible en: <http://www.inf.udec.cl/revista/>. Accesado: 10 de noviembre de 2008.

Salazar, C. y Pacheco, L. (2006, noviembre), "Situación actual del teletrabajo en la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de la Información", *Revista de Ingeniería en Informática*, 13, Concepción, Chile. Disponible en: <http://www.inf.udec.cl/revista/>. Accesado: enero de 2007.

- Salazar, C. (2007a), "El teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile. Una gran carretera virtual por recorrer", *Ciencia y Trabajo*, 24, abril-marzo (24), pp. 89-98.
- Salazar, C. (2007b), "Teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad", *Revista Sostenibilidad Tecnología y Humanismo*, 2, pp. 69-83.
- Sánchez Montoya, R., *TIC y discapacidad en América Latina y el Caribe*. Disponible en: <http://capacidad.es/ciiee07/Inclusion.pdf>.
- Sanhueza, H. y Salazar, C. (2008), *Perspectivas críticas sobre el teletrabajo en Chile*. Disponible en: [http://www.teletrabajo.cl/portal/index.php?option=com\\_content&task=view&id=94&Itemid=31](http://www.teletrabajo.cl/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=94&Itemid=31). Accesado: 10 de noviembre de 2008.
- Segovia, C. (2007), *Accesibilidad*. Disponible en: <http://www.inclusiondigital.net/albergue/>.
- Strauss, A. y Corbin, J. (1990), *Basic of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, Sage, Thousand Oaks.

## ARTÍCULOS Y SITIOS WEB CONSULTADOS

### A

ABSA: [www.aguasbonaerenses.com.ar](http://www.aguasbonaerenses.com.ar).

*Accesibilidade Brasil*: <http://www.acessobrasil.org.br>.

*Aproximación a la realidad de las personas con discapacidad en América Latina*. Trabajo de investigación de Pilar Samaniego de García sobre la situación de las PCD en América Latina. [www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Documentos/Tecnica/discapacidad\\_latinoamerica\\_cer-mi.htm](http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Documentos/Tecnica/discapacidad_latinoamerica_cer-mi.htm).

Asociación Británica de Teletrabajo: [www.tca.org.uk](http://www.tca.org.uk) (sitio en inglés).

Apoyo Tecnológico para la Discapacidad (ATEDIS): [www.atedis.gov.ar](http://www.atedis.gov.ar).

Argentina: Población Total: Fuente: INDEC, Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001. Instituto Geográfico Militar (IGM). Población con discapacidad: Fuente: INDEC. Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad 2002-2003 - Complementaria Censo 2001 (ENDI).

### B

Banco Central de la República Dominicana: [www.bancentral.gov.do/estadisticas.asp?a=Mercado\\_de\\_Trabajo](http://www.bancentral.gov.do/estadisticas.asp?a=Mercado_de_Trabajo).

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Apartado de este organismo internacional que contiene datos de discapacidad: [www.iadb.org/sds/soc/site\\_6215\\_s.htm](http://www.iadb.org/sds/soc/site_6215_s.htm).

Banco Mundial (2004), *Hoja Informativa América Latina y el Caribe: Discapacidad en América Latina y el Caribe*. <http://siteresources.worldbank.org/DISABILITY/Resources/Regions/LAC/LACfactsheetSpn.pdf>.

Brasil: Censo IBGE, año 2000.

**C**

Censo Nacional de Infraestructura Escolar (CENIE): [www.me.gov.ar/diniece/](http://www.me.gov.ar/diniece/).

Centro de Teletrabajo y Teleformación de la Carrera de Relaciones del Trabajo, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires (UBA): [www.caminandoutopias.org.ar](http://www.caminandoutopias.org.ar).

Centro de Estudios Sociales y Demográficos: [www.cesdem.com/html/sobre\\_nosotros.html](http://www.cesdem.com/html/sobre_nosotros.html).

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2003), *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*, Santiago de Chile, Katz, J & Hilbert, M., p. 23. Libros de la CEPAL, 72. Disponible en <http://www.cepal.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/9/12899/P12899.xml&xsl=/ddpe/tpl/p9f.xsl>.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2006), *Políticas sociales: Instituciones, información y conocimiento* (Serie Políticas Sociales, 116), p.12. Santiago: Galiani, S. Disponible en: <http://www.eclac.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/9/23779/P23779.xml&dds/tpl/p9f.xsl&dds/tpl/top-bottom.xsl> [Consulta: 18 de octubre de 2008].

Comisión TIC de USUARIA. Sitio de la Comisión de Teletrabajo (TIC) de la Asociación USUARIA: [www.tic.org.ar](http://www.tic.org.ar).

Conéctate: <http://www.conectate.gob.sv>.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, sede de las Naciones Unidas (2006), Nueva York. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/convention.html>.

**CH**

Chile: Endisc-Cif 2004, “Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile”.

**D**

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. INE de Colombia: [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co).

*Derechos Humanos y Discapacidad*. Capítulo “Población con discapacidad en Colombia: Aspectos Sociales, Económicos y Políticos”, pp 80-81.

Discapacidad y Trabajo. Sitio web de Néstor E. Miguel sobre trabajo y discapacidad. Además se abordan cuestiones relacionadas con leyes básicas, salud, transporte, beneficios a empresas, educación, etc.: [www.discapacidadytrabajo.ws](http://www.discapacidadytrabajo.ws).

Discapacidad Colombia. Sitio web de la discapacidad en Colombia: [www.discapacidadcolombia.com](http://www.discapacidadcolombia.com).

División de Investigación del Instituto Tecnológico de Electrónica y Comunicaciones - ITEC TELECOM: <http://sordos.telecom-co.net>.

Documento sobre el Plan de Operaciones del Proyecto Regional BID-RGT1146: Avances y Desafíos sobre Discapacidad en el Cono Sur. Aprobado en el año 2005. Referencia: <http://www.iadb.org/projects/Project.cfm?language=Spanish&PROJECT=RG%2DT1146> [Consulta: 13-11-2008].

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. INE de Colombia: [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co).

Dirección General de Estadísticas y Censos. INE de El Salvador: [www.digestyc.gob.sv](http://www.digestyc.gob.sv).

## **E**

El Cisne. Publicación sobre discapacidad: <http://www.elcisne.org/ampliada.php?id=284>.

El Salvador: Censo de Población y Vivienda 2007. Ministerio de Economía, mayo 12 de 2008.

ETIS-LAC. Sitio de la investigación “Exportación de teleservicios para la inclusión laboral de América Latina y el Caribe” (ETIS-LAC): [www.etis-lac.org.ar](http://www.etis-lac.org.ar).

European Telework Online. Base de datos sobre teletrabajo en Europa (sitio en inglés): [www.eto.org.uk/resource/index](http://www.eto.org.uk/resource/index).

Estudio sobre el impacto de las nuevas tecnologías en las personas con discapacidad. Investigación del Departamento de Psicología Evolutiva y Educación de la Universidad de Valencia: <http://acceso3.uv.es/impacto/informe2000.html>.

Empleate Ya. Portal de ofertas laborales de República Dominicana: <http://empleateya.net/>.

Examinator. Herramienta para revisar y evaluar la accesibilidad web de los diversos. [www.accesible.com.ar/examinator/index.php](http://www.accesible.com.ar/examinator/index.php).

Experiencias de teletrabajo para personas con discapacidad: [www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Empleo/Teletrabajo/Experiencias/default.htm](http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Empleo/Teletrabajo/Experiencias/default.htm).

## F

Fondo Nacional de Discapacidad: [www.fonadis.cl/index.php?seccion=15&articulo=%201001](http://www.fonadis.cl/index.php?seccion=15&articulo=%201001).

Fundación Acceso: [www.acceso.or.cr](http://www.acceso.or.cr).

Fundación ONCE para la solidaridad con personas ciegas de América Latina: <http://foal.once.org/FOAL/es>.

Fundación Sidar: [www.sidar.org/recur/desdi/usable/dudt.php](http://www.sidar.org/recur/desdi/usable/dudt.php).

## J

J&V Resguardo: [www.jvresguardo.com.pe](http://www.jvresguardo.com.pe).

## G

Guía de estilo para informar sobre discapacidad. Autores: Oscar Saúl Cortés Cristancho y María Stella Zorro: [www.comminit.com/es/node/174914](http://www.comminit.com/es/node/174914). Sitio: Red de La Iniciativa de Comunicación.

Guía para el desarrollo de los sitios web, Checklist: <http://www.guiaweb.gob.cl/guia/checklists/accesibilidad.htm>.

## I

Innovisions Canada.: [www.ivc.ca/bumperstickers.html](http://www.ivc.ca/bumperstickers.html).

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC). INE de Argentina: [www.indec.gov.ar](http://www.indec.gov.ar).

Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (IBGE). INE de Brasil: [www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br).

Instituto Nacional de Estadísticas (INE). INE de Chile: [www.ine.cl](http://www.ine.cl).

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INE de México: [www.inegi.gob.mx](http://www.inegi.gob.mx).

Instituto Nacional de Estadística e Informática. INE de Perú: [www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe).

Instituto Nacional de Estadística. INE de Uruguay: [www.ine.gub.uy](http://www.ine.gub.uy).

## L

“Las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares” (2007, diciembre). Informe técnico, elaborado sobre la base de los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG), correspondiente al trimestre octubre-diciembre de 2007: <http://www.onpei.gob.pe/publica/indicadores/hogares/TICH-OCT2007-DIC2007.pdf>.

“Las TIC como herramienta para una universidad más inclusiva. Las estrategias de los estudiantes con discapacidad visual”, Buenos Aires, UNLAM, Informe Final.

Ley 42-2000 de República Dominicana.

LIBRAS, la lengua brasileña de señales: [www.libras.org.br](http://www.libras.org.br).

## M

México: INEGI. Tabulados temáticos sobre población con discapacidad. Fuente: [http://www.inegi.gob.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2000/discapacidad/discap2000.pdf](http://www.inegi.gob.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2000/discapacidad/discap2000.pdf).

Ministerio de Educación de la República del Perú: [www.minedu.gob.pe/huascaran](http://www.minedu.gob.pe/huascaran).

## O

Observatorio de la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la República Dominicana: <http://osicrd.one.gob.do/>.

Oficina de Derecho Internacional de la Organización de Estados Americanos (OEA). Sección dedicada a las personas con discapacidad: [http://www.oas.org/dil/esp/personas\\_con\\_discapacidad.htm](http://www.oas.org/dil/esp/personas_con_discapacidad.htm).

Oficina Nacional de Estadística. INE de República Dominicana: <http://www.one.gob.do/>.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional, sección Eco-

nomía Informal, presentación de la subsección Economía Informal y Grupos Vulnerables: <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/informal/grupos/index.htm>.

Organización Mundial de la Salud (OMS): [www.who.org](http://www.who.org).

## **P**

Perú: Censo Nacional 2007.

PDF Accesible. Artículo sobre el uso de archivos PDF para lograr sitios web accesibles: <http://olgacarreras.blogspot.com/search/label/accesibilidad%20PDF>.

Pleno Empleo. *Revista Veja* (2007, octubre 31), Edición 2032. Disponible en: [http://veja.abril.com.br/311007/p\\_100.shtml](http://veja.abril.com.br/311007/p_100.shtml).

Primer Estudio Nacional de la Discapacidad: ENDISC-CIF (2004).

Programa de Oportunidades para el Empleo a través de la Tecnología en las Américas (POETA): [www.mecvida.org](http://www.mecvida.org).

Programa Sociedad de la Información: <http://www.eclac.org/socinfo/elac/>.

## **R**

República Dominicana: Censo Nacional de Población y Vivienda de 2002.

## **S**

Slidy: [www.w3.org/Talks/Tools/Slidy/](http://www.w3.org/Talks/Tools/Slidy/).

## **T**

Tecnozona. Sitio dedicado a las novedades de las tecnologías y las telecomunicaciones: [www.tecnazona.com](http://www.tecnazona.com).

Teletrabajo.CL. Portal de contenidos de teletrabajo de Chile: <http://www.teletrabajo.cl/portal/index.php>.

Teletrabajo en acción. [http://www.teleworkmirti.org/handbook/spagnolo/1\\_start!.htm](http://www.teleworkmirti.org/handbook/spagnolo/1_start!.htm). Libro electrónico sobre la implementación del teletrabajo.

**U**

UGT: <http://www.ugt.es/teletrabajo/teletrabajo.htm>.

Unión Internacional de Telecomunicaciones. Foro 2008 sobre “La Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad: desafíos y oportunidades para las normas TIC” (sitio en inglés): [www.itu.int/ITU-T/worksem/accessibility200804/index.html](http://www.itu.int/ITU-T/worksem/accessibility200804/index.html).

Uruguay: Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad, INE, CNHD, 2004.



## ÍNDICE DE TÉRMINOS

accesibilidad 10, 11, 19, 26, 45, 47, 49, 51, 58, 64, 72, 73, 74, 77, 79, 80, 90, 93, 95, 119, 128, 142, 144, 160, 161, 166, 169, 170, 174, 175, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 204, 206, 207, 208, 209, 218, 225, 231, 233, 234, 235, 242, 243, 249, 257, 259, 260, 264, 266

acceso público 91, 187, 207, 208, 209

actividades 19, 22, 43, 50, 56, 58, 62, 63, 64, 78, 80, 85, 86, 87, 89, 91, 92, 93, 96, 108, 110, 111, 115, 117, 122, 136, 137, 141, 155, 172, 174, 176, 180, 185, 191, 197, 200, 202, 206, 207, 209, 210, 214, 216, 228, 231, 233, 234, 247, 251

adecuaciones 10, 73, 95, 174, 175

apropiación 35, 36, 51, 54, 88, 198, 246

Argentina 5, 6, 11, 12, 22, 28, 29, 39, 41, 42, 44, 49, 50, 54, 59, 61, 62, 64, 66, 68, 69, 75, 76, 78, 80, 81, 84, 85, 86, 93, 95, 97, 98, 99, 104, 105, 108, 112, 116, 117, 118, 119, 125, 129, 131, 137, 138, 140, 141, 147, 149, 157, 158, 159, 162, 163, 169, 170, 173, 180, 187, 189, 190, 192, 195, 203, 206, 207, 208, 251, 255, 256, 259, 261, 264

auditiva 14, 31, 65, 68, 71, 76, 171, 185, 187, 190, 211, 249

barreras 10, 13, 17, 22, 45, 46, 48, 50, 53, 54, 58, 59, 79, 89, 107, 163, 174, 179, 183, 208, 225, 231

beneficios 78, 80, 92, 93, 106, 110, 111, 125, 126, 128, 134, 159, 164, 167, 191, 210, 219, 222, 228, 229, 236, 263

Brasil 5, 6, 11, 12, 22, 28, 29, 30, 39, 44, 48, 50, 54, 59, 62, 71, 75, 79, 81, 86, 94, 99, 104, 108, 113, 116, 117, 125, 126, 129, 131, 135, 139, 149, 157, 158, 159, 172, 186, 188, 189, 190, 192, 193, 194, 195, 203, 210, 211, 212, 252, 261, 264

brecha digital 200, 217, 227

cambio cultural 11, 70, 71, 140, 146, 197, 204

capacitación 8, 17, 23, 34, 37, 42, 44, 53, 54, 55, 56, 61, 62, 69, 75, 76, 79, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 110, 111, 112, 116, 118, 119,

- 122, 123, 126, 127, 128, 137, 139, 142, 144, 145, 146, 155, 162, 163, 167, 172, 180, 188, 189, 190, 198, 199, 202, 203, 205, 207, 208, 209, 210, 213, 214, 215, 216, 217, 219, 220, 224, 227, 228, 234, 235, 236, 238, 240, 241, 242, 243
- censo 29, 30, 91, 206, 211, 224, 261, 262, 263, 266
- Chile 5, 6, 11, 12, 22, 28, 29, 30, 36, 39, 44, 45, 46, 54, 59, 62, 64, 66, 67, 70, 74, 78, 81, 84, 85, 87, 95, 96, 97, 98, 100, 104, 105, 107, 108, 113, 122, 129, 131, 134, 138, 140, 141, 143, 145, 146, 148, 149, 153, 154, 157, 161, 163, 172, 186, 192, 194, 195, 203, 215, 216, 217, 218, 220, 221, 252, 255, 259, 260, 262, 264, 266
- Colombia 5, 6, 11, 12, 15, 22, 29, 30, 39, 41, 52, 55, 60, 62, 63, 74, 77, 78, 79, 81, 84, 87, 93, 95, 96, 97, 100, 105, 106, 108, 112, 113, 117, 125, 126, 129, 131, 133, 137, 139, 140, 141, 142, 146, 147, 149, 153, 154, 157, 162, 163, 186, 187, 191, 193, 203, 222, 223, 252, 262, 263
- competencias 53, 56, 58, 67, 91, 95, 132, 133, 134, 144, 145, 146, 147, 201, 203, 205, 209, 217, 219, 221
- consultoras de recursos humanos 9, 25, 89, 131, 135, 137, 202, 218, 233
- contratantes 8, 24, 45, 54, 59, 61, 65, 66, 68, 69, 70, 71, 74, 75, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 87, 112, 147, 174, 175, 201, 202, 207, 217, 225, 241
- control 10, 42, 70, 121, 165, 167, 173, 180, 181, 192, 214
- cualitativo 246
- datos macro 7, 21, 23, 27, 28, 29, 32, 245, 246, 247, 248
- demanda laboral 8, 24, 63, 256
- desempleo 20, 21, 37, 84, 89, 93, 138, 157, 170, 176, 177, 199, 200, 204, 226, 230, 238
- dificultades 14, 19, 21, 28, 45, 46, 58, 75, 79, 95, 107, 109, 110, 140, 142, 144, 145, 146, 164, 173, 179, 181, 184, 185, 192, 193, 194, 198, 199, 201, 208, 210, 215, 219, 220, 230, 231, 242, 243, 248
- discapacidad múltiple 173, 211
- diseño universal 10, 26, 98, 170, 183, 257
- El Salvador 5, 6, 11, 12, 22, 29, 30, 39, 41, 43, 48, 52, 54, 55, 60, 61, 67, 68, 74, 75, 76, 78, 82, 85, 86, 89, 90, 91, 95, 97, 100, 105, 108, 113, 116, 117, 130, 131, 139, 149, 158, 159, 165, 172, 193, 224, 253, 263

empleo precario 10, 176

empresas 6, 14, 19, 20, 40, 43, 46, 47, 54, 55, 56, 61, 62, 63, 65, 67, 69, 73, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 84, 86, 87, 88, 89, 90, 93, 94, 110, 112, 119, 120, 121, 122, 123, 125, 126, 127, 128, 129, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 142, 143, 146, 147, 148, 149, 154, 156, 157, 159, 161, 162, 163, 165, 167, 177, 182, 193, 197, 202, 210, 213, 214, 216, 217, 218, 219, 220, 225, 226, 227, 228, 233, 238, 241, 255, 256, 259, 263

encuesta online 25, 34, 36, 171, 246, 248, 253

entrevistados 7, 8, 11, 23, 41, 42, 43, 44, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 56, 58, 59, 66, 70, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 81, 83, 84, 85, 87, 89, 93, 94, 95, 96, 98, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 116, 117, 120, 122, 123, 124, 126, 127, 128, 132, 133, 134, 137, 138, 139, 141, 142, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 154, 170, 171, 173, 176, 178, 179, 186, 201, 207, 208, 210, 212, 216, 218, 220, 224, 238, 239, 241, 243, 246, 248, 251, 254

equipos virtuales 12, 14, 248

escenario 32, 33, 34, 35, 36, 199, 220, 242

estereotipos 10, 15, 45, 143, 169, 170, 178

ETIS-LAC 21, 27, 35, 40, 42, 51, 57, 80, 104, 105, 108, 207, 242, 256, 263

experiencias 13, 24, 37, 39, 58, 65, 69, 74, 75, 76, 79, 80, 86, 94, 98, 108, 109, 112, 127, 141, 182, 187, 189, 201, 202, 203, 204, 205, 207, 208, 209, 228, 235, 241, 243, 264

flexibilidad 93, 120, 183, 203

género 10, 26, 40, 57, 100, 137, 147, 158, 166, 170, 180, 181, 182, 211, 230

IDRC 5, 6, 15, 104, 105, 250, 251, 256

implementar 9, 25, 70, 86, 103, 108, 109, 138, 139, 141, 146, 169, 174, 205, 218, 226, 233

inclusión laboral 3, 5, 7, 8, 15, 21, 23, 24, 37, 59, 67, 77, 78, 79, 83, 84, 87, 88, 91, 93, 95, 96, 98, 103, 105, 107, 110, 111, 112, 116, 120, 123, 128, 145, 151, 158, 159, 160, 163, 166, 178, 198, 201, 202, 203, 217, 233, 234, 237, 239, 248, 260, 263

infraestructura 37, 67, 85, 98, 110, 135, 155, 175, 181, 184, 188, 262

Itinerarios formativos 7, 52

jornada laboral 154, 156

legislación 8, 9, 10, 11, 25, 74, 76, 77, 79, 84, 87, 88, 89, 93, 94, 95, 96, 106, 115, 125, 127, 128, 139, 140, 141, 145, 146, 151, 152, 153, 154, 156, 158, 159, 160, 163, 164, 166, 186, 192, 193, 194, 197, 203, 207, 208, 217, 222, 223, 225, 227, 228, 229, 232

marco normativo 9, 56, 151

mercado de trabajo 8, 15, 77, 93, 117, 122, 125, 126, 128, 137, 139, 157, 158, 160, 169, 237

México 5, 6, 11, 12, 22, 29, 30, 39, 60, 61, 62, 66, 67, 69, 74, 79, 80, 82, 93, 98, 100, 108, 113, 117, 122, 127, 130, 131, 136, 139, 140, 147, 150, 163, 172, 191, 227, 228, 253, 258, 264, 265

motriz 14, 31, 65, 68, 116, 171, 172, 185, 186, 190, 207, 242

movilidad 10, 15, 45, 54, 55, 120, 135, 138, 171, 172, 173, 175, 207, 217, 219, 220

normativa internacional 195, 225

obstáculos 9, 22, 24, 25, 28, 40, 44, 45, 50, 54, 58, 64, 75, 86, 95, 103, 109, 117, 121, 122, 123, 131, 139, 140, 146, 151, 166, 170, 209, 210, 216, 217, 219, 239, 242, 249

ONG 9, 25, 28, 40, 41, 42, 46, 52, 62, 67, 76, 113, 115, 116, 117, 118, 119, 122, 124, 125, 126, 127, 129, 132, 163, 164, 165, 182, 189, 200, 202, 207, 213, 219, 225, 227, 237, 239, 240

organizaciones gremiales/sindicales 9, 103, 104, 108, 109, 111, 112

perfil del teletrabajador 27, 35, 57, 199

Perú 5, 6, 11, 12, 22, 29, 30, 39, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 56, 60, 61, 62, 63, 65, 66, 72, 78, 82, 85, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98, 99, 101, 105, 109, 113, 117, 120, 122, 123, 124, 125, 128, 130, 131, 132, 134, 142, 143, 147, 148, 150, 157, 158, 159, 163, 164, 172, 194, 230, 232, 235, 253, 256, 265, 266

población con discapacidad 7, 20, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 37, 53, 63, 81, 87, 98, 126, 127, 162, 198, 214, 223, 230, 231, 237, 248, 261, 262, 265

políticas públicas 8, 9, 11, 24, 25, 30, 46, 59, 63, 77, 78, 79, 83, 98, 99, 125, 126, 127, 128, 162, 167, 199, 202, 215, 223, 224, 230, 235, 239, 257

preconceptos 10, 15, 169, 170, 178, 179

prejuicios 10, 15, 45, 71, 95, 121, 170, 178, 180, 199, 202, 224, 243

- problemas sociales 5, 200
- propuestas 98, 128, 161, 203, 214, 235, 241
- psicosocial 171, 172
- recomendaciones 7, 8, 10, 11, 22, 24, 25, 26, 41, 53, 55, 56, 59, 83, 98, 103, 151, 157, 160, 166, 170, 180, 181, 184, 192, 194, 197, 205, 209, 222, 228, 239
- representantes de los trabajadores 9, 14, 25, 217
- República Dominicana 5, 6, 11, 12, 22, 29, 30, 39, 41, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 56, 57, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 68, 73, 74, 75, 77, 82, 84, 88, 89, 94, 95, 97, 99, 101, 106, 107, 113, 114, 117, 122, 124, 125, 127, 130, 131, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 143, 144, 146, 150, 160, 163, 188, 191, 194, 237, 238, 239, 254, 261, 263, 265, 266
- requerimientos 42, 49, 58, 67, 75, 76, 80, 143, 146, 218, 227
- sector público 8, 24, 46, 49, 57, 61, 83, 84, 86, 87, 88, 98, 99, 128, 132, 149, 159, 164, 166, 174, 182, 186, 204, 207, 218, 220, 224, 238, 239
- selección y contratación 8, 24, 63
- sindicatos 103, 107, 109, 111, 112, 113, 202, 217, 220, 238, 240
- tecnologías de apoyo 8, 11, 24, 26, 63, 69, 170, 175, 183, 187, 188, 189, 193
- Telecapacitados 3, 5, 6, 7, 10, 11, 15, 17, 27, 37, 40, 71, 180, 184, 186, 193, 194, 197, 199, 201, 206, 207, 208, 209, 222, 234, 235, 238, 243, 245, 251
- teleservicios 5, 27, 104, 105, 200, 203, 228, 255, 256, 263
- teletrabajadores 7, 8, 18, 23, 24, 27, 32, 34, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 76, 79, 80, 83, 87, 89, 91, 94, 96, 104, 108, 121, 125, 138, 143, 154, 156, 157, 158, 173, 175, 176, 182, 197, 199, 200, 202, 203, 207, 208, 209, 216, 217, 218, 220, 228, 229, 232, 238, 239, 241, 242, 243, 248, 255
- teletrabajo 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 34, 36, 37, 39, 41, 42, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 62, 64, 65, 67, 68, 70, 71, 72, 76, 77, 79, 80, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 96, 97, 98, 99, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 126, 127, 128, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 144, 145, 146, 149, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 166, 167, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180,

- 181, 182, 185, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 207, 208, 209, 210, 212, 213, 214, 221, 222, 225, 226, 227, 228, 230, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 246, 248, 249, 251, 254, 255, 256, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 266, 267
- TIC 5, 6, 10, 11, 17, 23, 34, 37, 49, 51, 53, 56, 58, 62, 67, 72, 90, 91, 92, 93, 96, 104, 108, 110, 116, 118, 123, 133, 138, 139, 146, 155, 177, 182, 183, 184, 186, 187, 188, 189, 192, 193, 197, 198, 200, 204, 206, 216, 217, 218, 220, 222, 225, 227, 230, 231, 234, 235, 236, 239, 240, 251, 260, 262, 265, 267
- tipo de discapacidad 8, 28, 31, 63, 65, 68, 75, 95, 115, 116, 141, 145, 147, 174, 215
- trayectoria laboral 7, 39, 41
- ubicuidad 204
- Uruguay 5, 6, 11, 12, 22, 28, 29, 30, 39, 41, 42, 44, 45, 48, 51, 52, 53, 55, 60, 62, 64, 68, 69, 71, 74, 75, 78, 82, 84, 85, 86, 94, 95, 98, 99, 101, 106, 109, 114, 118, 123, 125, 128, 130, 131, 137, 140, 143, 144, 145, 146, 150, 159, 160, 163, 164, 172, 190, 191, 241, 243, 254, 265, 267
- ventajas 9, 79, 80, 89, 92, 109, 112, 120, 137, 179, 201, 205, 236
- visual 14, 31, 51, 62, 65, 68, 72, 92, 93, 101, 116, 120, 122, 125, 126, 129, 143, 171, 172, 185, 187, 188, 189, 190, 193, 206, 209, 211, 219, 242, 249, 265

Este libro se imprimió en Multigraphic.  
Av. Belgrano N° 520, Buenos Aires, Capital Federal,  
en el mes de marzo de 2009.

