

## **Teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad**

Cristian Salazar C.

Académico Instituto de Administración. Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile.  
cristiansalazar@uach.cl

### **RESUMEN**

Se analiza un panorama general sobre como el Teletrabajo puede ser un aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad. El objetivo de este estudio consiste en analizar si el teletrabajo es una opción factible de ocupación laboral para personas con discapacidad.

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

Palabras Claves: Teletrabajo, Telecapacitados, Discapacidad, Inclusión laboral.

\* \* \*

**Title:** Remote work and the professional inclusion of disabled people.

**Abstract:** A general panorama is presented on how remote working can significantly aid to the professional insertion of disabled persons. The goal of this study is assessing the feasibility of remote work for handicapped persons.

More specifically, the main competences will be identified in the persons, disabled to some degree, who are willing to work. Also the study will look for the main reasons for work discrimination. In order to begin this research, the PRELIMINARY results of a huge poll will be presented: “Remote work as a contribution to the professional inclusion of educated disabled people in Chile”, and a discussion will take place on how these results can contribute to hiring handicapped remote workers. One of the main conclusions is that ITT oriented to hiring disabled people must try to satisfy both social and commercial necessities and must have the support from the whole community.

**Keywords:** Remote work, Remote integration, Disability, Professional Inclusion.

## 1 INTRODUCCIÓN Y MARCO TEORICO REFERENCIAL

Hoy en día una persona puede realizar distintos trabajos, en diferentes empresas y en cualquier lugar del mundo, sin importar la ubicación geográfica donde se encuentre, utilizando diversas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), surgiendo una nueva forma de organización del trabajo que genera oportunidades adicionales en materia de flexibilidad y de equilibrio entre la vida laboral y la vida privada, algunos autores llaman a esta modalidad Teletrabajo (TT).

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

A pesar de que no existe un término comúnmente aceptado, o definición, para los acuerdos de trabajo remoto se utilizan los términos teledesplazamiento o teletrabajo, alternadamente, para describir aquella situación en que los empleados trabajan fuera de una oficina, mientras que otros pueden definir teledesplazamiento, más acotadamente, sólo como aquel trabajo que se realiza desde el hogar. Pero la idea central detrás del teletrabajo, está basada en dos características: que el trabajo ha sido relocalizado, y que esto se ha conseguido gracias a las inherentes oportunidades en tecnología (Salazar y Pacheco, 2006).

El TT, es una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de éste fuera del espacio habitual de trabajo, durante una parte importante del horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo. Engloba una amplia gama de actividades y requiere el uso frecuente de TIC's para el contacto entre el trabajador y la empresa. Pudiendo ser realizado por cualquier persona independiente del género, edad y condición física (Salazar, 2007) y brinda la posibilidad de ingresar al campo laboral a Personas con Discapacidad (PcD), ya que estas personas poseen un alto grado de necesidad de logro y de competencias para teletrabajar que no están siendo tomadas en cuenta por las empresas (Salazar, 2007).

Según Gutierrez (2007), existe poco interés de la mayoría de los gobiernos de América Latina y el Caribe (ALC) sobre el TT. Además existe una notoria ausencia de teletrabajo público y de políticas públicas de fomento del teletrabajo. El TT, según el mismo autor, ha generado grandes expectativas en ALC como una forma efectiva de crear empleo y de contribuir a la disminución de los altos niveles de desempleo en la región, sin embargo, en los últimos años, la tasa de crecimiento del TT en ALC ha reducido su ritmo. Tal crecimiento, se ha visto morigerado debido a factores de desintensivo de la inversión, y a la persistente desigualdad e insuficiente desarrollo de infraestructura de las TIC's. Asimismo, esta tendencia parece ajustarse a una dinámica global

de decrecimiento de la modalidad. No obstante, los salarios mínimos del teletrabajo han ido ascendiendo por sobre los salarios mínimos reales de los demás trabajadores, sin embargo, para una parte importante de ellos, el TT es una fuente secundaria de ingresos, en el mejor de los casos un “segundo empleo”. Entre las modalidades de TT predomina como práctica aquella realizada en Centros de Procesamiento de Datos con un 45%, modalidad de TT Móvil o Itinerante con un 34,3%, el TT Independiente o Autónomo con un 16,3% y finalmente el TT en Centros de Llamadas con un 4,4%.

Según el mismo autor, el TT es en sí mismo una consecuencia, resultado de un conjunto de factores, va cambiando según cambia también su “situación”: para distintos espacios y tiempos, existen “etapas” distinguibles. Así los países de ALC se pueden clasificar en tres grupos: aquellos que se encuentran en un momento de Incursión Emergente”, quizás la más ambigua; aquellos que han ingresado a la etapa de “Expansión de Medios”, la más larga y sinuosa y quienes han entrado a una fase de incorporación del TT en términos de una “Convergencia Cultural”. En este contexto solamente Argentina, Brasil, Chile, Guyana y México se desplazan con cierta relativa dificultad por un momento de Expansión de Medios del TT. El futuro del TT en ALC se ve moderadamente promisorio y va a depender principalmente de los avances tecnológicos y de programas de formación para el TT, además de políticas adecuadas que permitan el trabajo transfronterizo. Se estima que la proporción de TT será siempre mayor en aquellos territorios en los cuales existen programas, políticas e inversión directa que favorezcan la contratación de mano de obra teletrabajadora, el teleemprendimiento y los teleservicios independientes o asociativos.

En Chile, el TT se viene desarrollando desde hace varios años, si bien no se proporcionan estadísticas oficiales, se estima que desde 2003 alrededor de 320.000 chilenos estarían realizando algún tipo de teletrabajo (Yañez, 2007). Esta situación se ha visto favorecida gracias a que en el año 2001 el Código del Trabajo fue revisado y en su artículo N° 22 fue modificado para dar cabida a la situación de los teletrabajadores (Ley 19.759 del 1/12/2001), desde ese momento a los teletrabajadores se les reconoce con los mismos derechos laborales que a los demás. Sin embargo, una de las principales limitantes que tiene la ley es que prohíbe exigir a los teletrabajadores cumplir con un horario laboral, ya que mediante el TT se considera la flexibilidad del trabajador y no la del empleador.

Existen varios factores para que el TT en Chile se pueda desarrollar y convertirse en una real alternativa al trabajo tradicional, entre ellos se pueden citar factores invariables como la posición geográfica, variables de mediano y largo plazo como la capacidad lingüística y la mano de obra educada y variables inmediatas como la difusión y capacitación en el uso de las TIC's.

Salazar y Pacheco (2006), indican que uno de los principales elementos del TT es la ausencia o disminución de los desplazamientos de los teletrabajadores, por lo que PcD y restricciones graves de movilidad podrían incorporarse al mundo del trabajo a través de esta modalidad, generando nuevas formas de empleo y mejores expectativas de ocupación para este sector de la sociedad, ya sea creando centros de TT especialmente acondicionados para que puedan realizar

su actividad laboral.

Según el Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile (ENDISC-CIF, 2004), el concepto de discapacitado ha variado bastante dentro de la última década, ya que el eje para definirlo ha sufrido fuertes modificaciones. Si bien antes podía hablarse de discapacidad respecto a las condiciones biológicas de las personas, desde hace un tiempo el contenido semántico ha girado hacia la interacción de las características de las personas con el entorno y el contexto social. El mismo estudio ha definido tres niveles de discapacidad: Leve, Moderada y Severa. Leve, en la cual la persona es independiente, no requiere apoyo de terceros y puede superar barreras del entorno, Moderada en donde presenta una disminución o imposibilidad importante de su capacidad para realizar las actividades de la vida diaria y supera con dificultad sólo algunas barreras del entorno y Severa donde ve gravemente disminuida la realización de las actividades cotidianas, requiriendo el apoyo o cuidado de una persona y no logra superar las barreras del entorno. En Chile, las PcD tienen 6 veces más posibilidades de estar sin trabajo y sin beneficios que las personas sin discapacidades. Además, 1 de cada 3 PcD leve realiza trabajos remunerados, en el caso de la discapacidad moderada 1 de cada 4 y en el caso de discapacidad severa 1 de cada 8. Según el mismo estudio, el 12,9% de la población vive con algún tipo de discapacidad, lo que deja un amplio margen de chilenos que tienen dificultades para acceder al mercado laboral y donde el TT se presenta como una alternativa de acceso laboral. Y, gracias a la ley 19.284 de “Integración Social de las personas con discapacidad” que se promulga en el año 1994, se establecen las normas para la plena integración de PcD en el país, escenario más que favorable para justificar que mediante el teletrabajo parte de esta población cesante pueda incorporarse laboralmente y mejorar sus condiciones de vida.

Lamentablemente, las PcD no pueden acceder a cualquier trabajo; por más calificadas que estén tienen menos posibilidades de ser contratados por las empresas, puesto que aún la mentalidad empresarial cree que contratar a una persona con discapacidad traería un sin fin de problemas y costos extras, sin detenerse a pensar que existe una alternativa al trabajo presencial que permite obtener altos índices de productividad y mediante ella se puede ocupar esa mano de obra que está dispuesta a dar lo mejor de sí a cambio de una oportunidad. (Salazar, 2007).

Si bien el TT aporta múltiples ventajas, las PcD que deseen incorporarse a este tipo de empleo deberán lidiar con conflictos familiares, ya que por desconocimiento de la modalidad, no se considera el trabajo a distancia como un puesto seguro. Además, el TT tiene algunos efectos negativos en la calidad de vida por el incremento de horas extras de trabajo, reducción en los ejercicios físicos y disminución en la interacción social provocando en algunos casos situaciones desmotivantes, pudiendo, incluso, inducir a algún tipo de depresión reactiva. (Henderson, 1995; Lupton y Haynes, 2000; Salazar, 2007). A pesar de que el TT presenta algunas desventajas para las personas, es una opción laboral que brinda la posibilidad de acceder al mundo del trabajo y permite que PcD puedan ejercer plenamente sus derechos como ciudadanos sintiéndose parte de la sociedad laboral. (Salazar, 2007)

Según Harpaz (2002), se pueden separar los beneficios y desventajas del TT en tres niveles:

Empresarial, Individual y Social y estos van a depender de la sociedad, del tipo de trabajo, del trabajador y sus competencias (Watson y Lighfoot, 2003). A nivel empresarial entrega flexibilidad de trabajo a los empleados, reduce los costos fijos, mejora la imagen pública de la empresa por utilizar medios alternativos de contratación, reduce el ausentismo laboral, incrementa la productividad laboral brindando la posibilidad de implementar un sistema de control por objetivos y por seleccionar trabajadores competentes, retiene a los buenos empleados y disminuye los costos de tiempo y transporte. A nivel individual reduce las distracciones laborales, proporciona un aprendizaje constante en TIC's, brinda la posibilidad de tener contratos flexibles con varias organizaciones, disminuye el roce entre las personas por causa de la convivencia diaria, ofrece mayores oportunidades de empleo a personas con movilidad reducida y permite la inclusión de PcD al mundo laboral. A nivel social favorece la integración de la vida laboral a personas con problemática de desplazamiento, favorece el desarrollo de zonas más aisladas, aumenta la competitividad por el fomento de la cultura y uso de las TIC's, en general fomenta la economía con la creación de nuevas oportunidades de empleo (AT&T, 2002; Hesse y Grantham, 1991; Hill et al., 1998; Lupton y Haynes, 2000; Kowalsky y Swanson, 2005; Salazar y Pacheco, 2006).

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

La adopción de teletrabajadores en empresas, es producto, generalmente de una reasignación de sus trabajadores a puestos de TT, disminuyendo de esta forma las posibilidades de postular a un puesto de TT a personas ajenas a la organización. Existiendo en Chile una cantidad no despreciable de PcD, llama la atención que las empresas no visualicen el potencial y talento que estas personas les pueden reportar, y aunque las competencias de los potenciales teletrabajadores con discapacidad se ajustan a los requerimientos de las empresas para contratar teletrabajadores, éstos no son tomados en cuenta en procesos de selección de personal. (Salazar, 2007)

Para Jurado (2005), la incorporación de las PcD al mundo del empleo plantea la relevancia de tres factores: aquellos vinculados con “la adaptación de los contextos, la utilización de tecnologías adaptadas y la formación previa a la incorporación al mundo del trabajo”. De esto se puede inferir la necesidad de planteamientos y políticas eficaces para generar una transición desde la situación actual a un estado de integración total, puesto que las PcD están sometidas, más que otras, a los estigmas sociales y a la atención institucional. O’Reilly (2003) plantea que “Las personas discapacitadas tienen 6 veces más posibilidades de estar sin trabajo y sin beneficios que las personas sin discapacidades” Si el TT otorga innumerables beneficios ¿Porqué no existen políticas claras relacionadas con la estabilidad laboral, la salud y la seguridad social? ¿Cuáles deberían ser los canales comunicacionales que se deben fortalecer para que esta modalidad sea utilizada por las empresas para contratar talento humano? ¿Porqué las PcD sienten que independientemente de teletrabajar o no seguirán siendo discriminadas? Ciertamente es difícil responder estas interrogantes, pero definitivamente para poder comenzar a entender el problema será necesario fortalecer las políticas públicas, mejorar los niveles de capacitación y de acceso a educación profesional y trabajar fuertemente en cambiar la mentalidad de quienes son responsables de la contratación de personal. Para estos últimos se propone como propuesta de selección de teletrabajadores dar mayor valor a las competencias que al aspecto físico y considerar que si el individuo cuenta con la capacidad de mantener el equilibrio personal y la autoestima, tiene buenos hábitos laborales y capacidades comunicativas, perfectamente puede ser un buen teletrabajador. De esta forma se relacionan las competencias que los empleadores dicen buscar en un teletrabajador y las competencias que dicen poseer las PcD.

Con las acepciones que entrega el TT las PcD obtienen una real oportunidad para desarrollarse laboralmente, ya que se adapta a sus limitaciones y necesidades al evitar los desplazamientos, siempre y cuando estén capacitadas para utilizar TIC’s que permitan el TT (Salazar, 2007). Lamentablemente, y pese a la oportunidad que brinda el TT para la inclusión laboral de este grupo, las PcD, además de enfrentar las dificultades derivadas de las situaciones de pobreza, se encuentran con los elevados costos de las tecnologías de apoyo, en caso de necesitar alguna adaptación especial. También se debe mencionar que mucha de la información disponible en la Web se encuentra en formatos no accesibles. Además, en muchas instituciones en donde se brinda la capacitación y la conexión adecuada, hay barreras arquitectónicas y carencia de tecnología de apoyo.

Según Hesse (1995), el TT puede ser utilizado como instrumento para romper las barreras del entorno que impiden la inserción laboral de quienes viven con un tipo de discapacidad y plantea que los teletrabajadores discapacitados deberían encontrar un equilibrio entre su vida familiar y su vida laboral dentro de un mismo espacio físico. En efecto, si existiese una política flexible que logre un balance entre ambas áreas, podrían mejorar los beneficios hacia estos empleados. Sería necesario en estos casos que las empresas en conjunto con el gobierno inviertan en acomodar las viviendas de estas personas para que puedan teletrabajar, dado los bajos ingresos monetarios con los que ellos viven, pero lamentablemente el estudio de Salazar y Pacheco (2006) muestra que las políticas de inversión asociadas al TT indican que sólo las inversiones en internet muestran

una leve superioridad, debido probablemente a la comunicación que debe existir con la empresa, y la inversión en acomodamiento de la vivienda es prácticamente nula. De no existir conciencia sobre lo importante de habilitar un espacio de trabajo en el hogar para las personas con problemas de movilidad, esta modalidad por más ventajas que pueda reportar tanto para las empresas, los individuos y la sociedad, seguirá teniendo beneficios marginales para este grupo de personas y seguirá siendo desconocida por ellos.

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

## **2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

El objetivo de este estudio consisten en: Analizar si el teletrabajo es una opción factible de ocupación laboral para personas con discapacidad.

Los objetivos específicos son:

Determinar las principales competencias de las personas que deseen teletrabajar y que posean algún tipo de discapacidad;

Identificar los principales motivos de discriminación laboral con respecto a las PcD

Determinar las competencias para teletrabajar que requieren las organizaciones con las que las personas que responden la encuesta dicen poseer.

## **3 MATERIAL Y MÉTODOLOGÍA DE ANÁLISIS**

Tipo de Investigación:

- Documental: Ya que se analizan la información escrita sobre el Teletrabajo y Discapacidad, con el objeto de establecer relaciones, ventajas y desventajas de la modalidad de teletrabajo en personas con discapacidad.
- Descriptiva: Ya que, para la obtención de los datos se han realizado entrevistas, encuestas



y revisión documental.

Diseño de la Investigación:

- Transeccional: Se ha recolectado información (datos) del objeto de estudio en oportunidad única.
- No experimental: No ha existido manipulación de una o más variables en los correspondientes análisis.

El material utilizado en este estudio fue extraído de una amplia diversidad de fuentes de datos:

Como fuente primaria se incorporan datos preliminares de la encuesta “El Teletrabajo como Aporte a la Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad y con Formación Profesional en Chile”, dirigida a personas mayores de 20 años y que posean algún tipo de discapacidad (física, visual, auditiva o multidéficit en los niveles moderada, leve o severa). La encuesta permitirá contar con una aproximación sobre la realidad del Teletrabajo y la discapacidad en el grupo encuestado; medir y evaluar diversos aspectos y dimensiones con respecto al grado de conocimiento sobre la modalidad de Teletrabajo; sobre su opinión respecto a la contribución del mismo como herramienta para la incorporación al mundo laboral y las competencias de las personas con discapacidad para poder llegar a ser teletrabajadores.

La encuesta, de elaboración propia se está realizando desde diciembre de 2006 en el Instituto de Administración de la Universidad Austral de Chile (UACH) y ha sido validada por expertos de FONADIS (Fondo Nacional de la Discapacidad), académicos de la UACH y apoyada en su construcción por personas con discapacidad.

El instrumento consiste en 18 preguntas distribuidas en 5 ítems, que corresponden a:

1. Antecedentes personales del encuestado.
2. Relación del encuestado con el Teletrabajo.
3. Conocimiento del encuestado sobre Teletrabajo y sus beneficios en la inclusión social.
4. Sobre sus competencias para teletrabajar.
5. Relación del Teletrabajo con la discriminación laboral.

Para la pesquisa de las personas que cumplen con los criterios de inclusión, se publicó en diferentes medios de difusión pública: periódicos, revistas especializadas y sitios web relacionados. Los interesados pueden acceder a la encuesta a través de la dirección <http://www.uach.cl/centro/informático/Teletrabajo.php> y a través de los links hacia ella en los sitios [www.fonadis.cl](http://www.fonadis.cl), [www.redvision.cl](http://www.redvision.cl), [www.subtel.cl](http://www.subtel.cl), [www.acti.cl](http://www.acti.cl), [www.frentealadiscapacidad.cl](http://www.frentealadiscapacidad.cl) y [www.serviciosvirtuales.cl](http://www.serviciosvirtuales.cl).

Los datos a marzo de 2007 fueron tabulados mediante la planilla de cálculo Microsoft® Excel 2003. En el caso de las preguntas de selección múltiple donde se aceptaban respuestas múltiples, los porcentajes de cada pregunta fueron estandarizados al 100% (porcentaje que corresponde al

área que describen) para relativizar éstas de acuerdo a su grado de importancia dentro del área que describen y facilitar así su interpretación.

Como fuente secundaria se contempló la recolección de material bibliográfico referente al teletrabajo en la literatura disponible, que incluyen a organismos internacionales, instituciones nacionales que presenten estadísticas, estudios en asociaciones empresariales, organismos de la sociedad civil. d y procedimientos online y directos de recolección de datos como encuestas y entrevistas. Tal como lo expresa Gutierrez (2007) la ausencia de datos estadísticos de calidad referidos al TT, ha sido una queja permanente de parte de estudiosos, académicos y promotores en los últimos años. Nada parece indicar que la situación cambiará significativamente; hasta que el teletrabajo no sea incorporado como objeto de estudio de las estadísticas oficiales en los distintos países de ALC.

## **4 RESULTADOS**

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

### **4.1 Antecedentes personales**

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

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

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

### **4.2 Relación del encuestado con el TT**

El 49% de los encuestados considera que ha realizado trabajos que se pueden asociar con TT,

siendo el trabajo realizado desde el hogar el de mayor frecuencia (38%), seguido del teletrabajo móvil (23%), Call Center (21%) y centros de recursos compartidos (17%).

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

Sin embargo, el 39% no conoce el término teletrabajo, por lo que no sabían de la existencia de esta modalidad de trabajo. Llama la atención este porcentaje de desconocimiento, considerando que la forma de contestar la encuesta haya sido on-line.

Los encuestados también manifestaron que con el TT no se crea un adecuado clima laboral, aunque sí es una alternativa ideal.

### 4.3 Conocimiento del encuestado sobre teletrabajo y sus beneficios en la inclusión social

Teniendo en cuenta que el 96% cree que el teletrabajo contribuye siempre o casi siempre a que la comunicación organizacional sea más participativa, existen diferentes opiniones sobre los beneficios que puede aportar. Los resultados muestran que la gran mayoría opina que el teletrabajo incluye o integra a PcD al mundo laboral. Las distintas opiniones en términos de su importancia relativa, pueden observarse en la tabla N°1.

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

Tabla 1. Opinión sobre la contribución del TT respecto a la Inclusión. Fuente: Elaboración Propia

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

### 4.4 Sobre las competencias para teletrabajar

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

comunicativas y saberse comunicar con mensajes claros y concisos. La totalidad de las competencias pueden observarse en la Tabla N°2.

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

Tabla 2. Competencias de las personas con discapacidad frente al teletrabajo.

Fuente: Elaboración Propia

Gracias a los resultados de la encuesta, se han obtenido datos que muestran el grado de utilización de *hardware* y *software* que permiten teletrabajar. El conocimiento de éstos, como se puede apreciar en la tabla N°3, es muy bajo, por ejemplo, el uso de Lector *Scanner* es el *hardware* que más conocimiento en su utilización posee y en el caso de software, la situación no mejora mucho más, siendo el uso de lectores de pantalla los que más difundidos están en su utilización entre las personas encuestadas.

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

Tabla 3. Conocimiento de tipos de Hw. y Sw. Fuente: Elaboración Propia

#### 4.5 Relación del TT con la discriminación laboral

Sobre discriminación laboral, un 82% de los encuestados considera que existe discriminación laboral en Chile con respecto a las PcD. Teniendo la posibilidad de responder varias opciones los principales motivos de discriminación laboral (Ver tabla N°4) son: la falta de responsabilidad social empresarial y la falta de políticas públicas. Considerando esto, resulta interesante que ante la pregunta ¿Estaría dispuesto a teletrabajar? el 87% de los encuestados respondieran afirmativamente.

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

Tabla 4. Motivos de Discriminación laboral. Fuente: Elaboración Propia

## 5 CONCLUSIONES

Como una alternativa de mitigar la discriminación laboral que perciben las personas con discapacidad, el Teletrabajo abre las puertas de la inserción laboral a estas personas, además, les permite realizar un trabajo como cualquier otro individuo en esta sociedad, ya que se adapta a sus necesidades y limitaciones. Pero, si se cuenta con el recurso humano, la tecnología y la disposición para implementar esta modalidad, ¿Qué falta para que se convierta en más que una buena idea?

Chile cuenta con centros, fundaciones y fondos gubernamentales para los discapacitados, y si bien es cierto el país está bien ubicado en los niveles de acceso a la tecnología, faltan elementos importantísimos para que las personas con capacidades especiales puedan sentir que pertenecen a una sociedad y no son discriminados por ella.

Para que las iniciativas de contratación de teletrabajadores con discapacidad permitan insertar laboralmente a PcD es necesario contar con el compromiso de las organizaciones y la comunidad en general, y estas iniciativas permitan integrar no solo lo laboral sino también lo social. Los encuestados manifestaron que con el TT no se crea un adecuado clima laboral, aunque sí es una alternativa ideal para poder tener acceso a un trabajo. Las iniciativas de TT orientadas a contratación de PcD deben orientarse a satisfacer requerimientos empresariales y sociales con el apoyo de la comunidad en general.

Las políticas gubernamentales deben orientarse a proveer herramientas tecnológicas a personas que elijan trabajar de esta manera (madres solteras, PcD, entre otras) y construir programas de capacitación en TIC's pertinentes para ciertos tipos de discapacidades para desarrollar una oferta de capacitación continua y adecuada, ya que el nivel de conocimiento y utilización de TIC's es limitada en la población de estudio.

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

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

Se concluye que el TT es una opción real que permite el acceso laboral de personas con discapacidad. Para que el acceso sea favorable tanto para las empresas como los teletrabajadores, el gobierno en conjunto con las empresas debe propender a otorgar ayudas técnicas que permitan que los teletrabajadores discapacitados puedan realizar su trabajo de una manera óptima.

## Referencias

- AT&T (2002). "ATyT reports on telework payoff". Work and family newsbrief, October, Work and Family Connection, Inc, Minnetonka, MN, p. 5.
- Di Martino V (2004). "Puesta en Marcha del Teletrabajo. El Teletrabajo en América Latina y El Caribe." Proyecto N° 102374 realizado con aportes de Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Canadá. Ginebra, Suiza.
- Endisc-Cif - Fondo Nacional de la Discapacidad - Fonadis (2004). "Primer Estudio Nacional de la Discapacidad en Chile. Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y la Salud". Ministerio de Planificación, República de Chile. Santiago, Chile.
- Gutierrez 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. Disponible en: <http://www.rcars-centre.cl>
- Harpaz I (2002). "Advantages and disadvantages of telecommuting for the individual, organization and society". Work Study. 51(2):74-80.
- Henderson L (1995). "Telecommuting: it's all in your head". Midrange systems. 8(9):14.
- Hesse B y Grantham CE (1991). "Electronically distributed work communities: implications for research on telework". Electronic networking: research application and policy. 1:4-17.
- Hesse BW (1995). Curb cuts in the virtual community: teleworking and person with disabilities. In proc. 28th annual

- Hawaii int. conf. on system sciences, pp. 418-425.
- Hill EJ, Miller BC, Weiner SP y Colihan J (1998). "Influences of the virtual office on aspects of work and work/life balance". *Personal psychology*. 51(3):667-683.
- Jiménez A (1999). La imagen social de la discapacidad. Ponencia en Jornadas sobre Discapacidad y Medios de Comunicación. Cuenca. Disponible en Internet: <http://usuarios.discapnet.es/AJimenez/imagen/imagensocial.htm> Accesado: Diciembre 2006.
- Jurado P (2005). "La Transición Hacia El Mundo Del Trabajo Para Las Personas Con Discapacidad. El papel de las tecnologías." Grupo CIFO Departamento de Pedagogía Aplicada. Universidad Autónoma de Barcelona-UAB-España.
- Kowalski KB y Swanson JA. (2005). "Critical success factors in developning teleworking programs". *Benchmarking: An International Journal*. 12(3):236-249.
- Lupton P y Haynes B (2000). "Teleworking – the perception-reality gap". *Facilities*. 18(7/8):323-327.
- O'Reilly A (2003) "El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidades" Documento de Trabajo N°14-S. Programa In Focus sobre Conocimientos Teóricos y Prácticos y Empleabilidad. Oficina Internacional del Trabajo. Primera Edición. Ginebra, Suiza.
- Salazar C (1999). "El Teletrabajo". *Revista de Ingeniería en Informática*. Edición 4. Concepción, Chile. On line: <http://www.inf.udec.cl/revista/ed4>. Accesado: Mayo de 2007.
- Salazar C y Pacheco L (2006). "Situación Actual del Teletrabajo en la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de la Información". *Revista de Ingeniería en Informática*. Edición 13. Concepción, Chile. On line: <http://www.inf.udec.cl/revista/ed13>. Accesado: Mayo de 2007.
- Salazar C (2007). "El Teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: Una gran carretera virtual por recorrer". *Revista Ciencia y Trabajo*. Abr-Marz.;9 (24)89-98). Disponible en papel y en internet en <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/25/C&T25>
- Watson I y Lightfoot DJ (2003). "Mobile working with Connexions". *Facilities*. 21(13/14):347-352.
- Yañez C (2007). "Tecnología permite el crecimiento de la labor remota en Chile" *Revista Ciencia y Trabajo*. Abr-Marz.;9 (24)A69-A74). Disponible en papel y en internet en <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/25/C&T25>