

Col. 1502/0470

CATALOGADO



Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de Buenos Aires



**ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE
RECURSOS HUMANOS**

**“Teletrabajo, posibilidad para la inserción laboral de
personas con discapacidad física en Santa Cruz”**

Tutor: Javier Serrano. *Jallas*
Teléfono: 4789-9069
Mail: serranoconsultores@fibertel.com.ar

Alumno: Eliana Saucedo. ✓
Teléfono: (591 - 3) 76680934
Mail: elianasaucedo@gmail.com

Eliana Saucedo

Luis Pérez Van Morlegan

Luis Pérez Van Morlegan

31/12/09

- Buenos Aires, diciembre 2009-

TOP.
G.252, G.240
S.1
Trab. Posgr.

SECRETARÍA DE CIENCIAS ECONÓMICAS
EXAMEN DE GRADUACIÓN
[Signature]
6/2/10

Trabajo de Investigación: Teletrabajo: posibilidad para la inserción laboral de personas con discapacidad física en Santa Cruz

El trabajo de Tesis de la **Lic. Eliana Saucedo Méndez**, referido a Situaciones de Discapacidad y Posibilidades de Teletrabajo, resulta una contribución conceptualmente ordenada y de útil aplicación descriptiva a Bolivia, y en particular a la ciudad de Santa Cruz.

Las conclusiones presentadas, avaladas por un correcto trabajo de Encuesta, apuntan a la casi nula extensión del teletrabajo en esas regiones a personas con determinadas discapacidades, lo que se puede atribuir a la falta de sensibilidad / conocimiento sobre el mismo, así como el escaso apoyo estatal sobre el tema.

En síntesis, considero que este Trabajo reúne las condiciones para ser considerado por el Jurado que se designe oportunamente, por representar una contribución interesante al tema, incluyendo la región elegida para al trabajo de campo y expresar una elaboración madura de la Lic. Saucedo Méndez.

Javier Serrano

Profesor Tutor

AGRADECIMIENTOS

A Dios, haberme dado la vida y por todas las bendiciones que me ha dado.

A mi familia por su comprensión, apoyo incondicional y confianza. A mi madre en especial, por el esfuerzo realizado para que pueda cursar esta especialidad.

A mi tutor de tesis, Javier Serrano, primeramente por aceptar guiarme en el desarrollo de este trabajo a la distancia; por compartir conmigo sus conocimientos, por su predisposición y apoyo permanente.

A las responsables de las instituciones consultadas, por dedicarme parte de su tiempo y por el interés demostrado para con este trabajo.

Por ultimo, a mis amigos, los que siempre están, por sus muestras de apoyo y aliento. En especial, a Patricia Vitale, amiga y compañera de la especialidad, por sus palabras de ánimo y colaboración para la entrega de este trabajo.

INDICE

	Página
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
ASPECTOS METODOLÓGICOS	
1.1 Hipótesis	2
1.2 Justificación	2
1.3 Objetivos	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 Metodología de la investigación	3
1.4.1 Tipo de investigación	3
1.4.2 Recolección de información	3
CAPITULO II	
MARCO TEORICO: TELETRABAJO	
2.1 Orígenes del teletrabajo	5
2.2 Definiciones del teletrabajo	6
2.3 Quienes pueden teletrabajar	7
2.4 No son teletrabajadores	7
2.5 Criterios para seleccionar actividades teletrabajables	8
2.6 Actividades que se pueden teletrabajar	8
2.7 Modalidades del teletrabajo	9
2.8 Ventajas y desventajas del teletrabajo	11
2.8.1 Ventajas del teletrabajo	11
a) Para la empresa	
b) Para el trabajador	
c) Para la sociedad	
2.8.2 Desventajas del teletrabajo	12
a) Para la empresa	
b) Para el trabajador	

2.9	Características de personalidad del teletrabajador	13
2.10	Inversión en teletrabajo	15
2.11	Requisitos tecnológicos	15

CAPITULO III

EXPERIENCIAS DE TELETRABAJO EN EL MUNDO

3.1	Europa	16
3.2	Japón	16
3.3	Argentina	17
3.4	Chile	17
3.5	Bolivia	18

CAPITULO IV

DISCAPACIDAD

4.1	Conceptos de discapacidad	20
4.2	Clasificación de las discapacidades	20
4.3	Situación actual de las personas con discapacidad (PCD)	21
4.3.1	En el mundo	21
4.3.2	En Bolivia	22
4.3.2.1	Bolivia: características generales	22
4.3.2.2	Situación de las personas con discapacidad en Bolivia	24
4.3.2.3	Legislación boliviana sobre discapacidad	28
4.3.2.4	Situación de las personas con discapacidad en el Departamento de Santa Cruz	31

CAPITULO V

EL TELETRABAJO, UNA OPORTUNIDAD PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

5.1	Investigación 1: Telecapacitados, Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad	37
5.1.1	Conclusiones de la investigación	38

5.2	Investigación 2: Proyecto Discatel	41
5.2.1	Conclusiones del proyecto	43

CAPITULO VI

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

6.1	Representación de la muestra	44
6.2	Conclusiones del análisis de la encuesta	50

CAPITULO VII

CONCLUSIONES FINALES	54
-----------------------------	-----------

BIBLIGRAFÍA	56
--------------------	-----------

INDICE DE CUADROS

CUADRO N°1:	Distribución porcentual de hogares con personas con discapacidad por departamento.....	25
CUADRO N°2:	Distribución porcentual de hogares con personas con discapacidad por tipo de discapacidad	25
CUADRO N°3:	Distribución porcentual de Hogares con personas con discapacidad según clasificación de pobreza por necesidades básicas insatisfechas.....	26
CUADRO N°4:	Distribución porcentual de la población con discapacidad por tipo de discapacidad según sexo.....	27
CUADRO N°5:	Distribución porcentual de la población con discapacidad analfabeta por sexo.....	28
CUADRO N° 6:	Hogares con personas con discapacidad por tipo de discapacidad en Santa Cruz.....	32

INTRODUCCIÓN

La era de la globalización ha ocasionado grandes cambios en el sector económico y social a nivel mundial. Los avances tecnológicos y de comunicación ocasionados por este fenómeno han originado transformaciones en los métodos actuales de organización y relación del trabajo. Las empresas se han visto en la necesidad de replantear sus estrategias, en busca de mayor productividad, mejor mano de obra y relaciones laborales y mejores estrategias de acercamiento al cliente.

Este fenómeno económico ha incidido también en el ritmo de vida de las personas, su tiempo y espacio.

Como resultado de estos avances tecnológicos, ha surgido una nueva modalidad de trabajo: el teletrabajo, el cual apunta al desarrollo de una modalidad de trabajo flexible y ventajosa, la cual podría ser utilizada tanto, por sectores sociales que han intentado desarrollarse en el ámbito laboral y que hasta el momento no le ha sido posible, así como también, por aquellas personas cuyos trabajos requieren de rapidez, dinamismo y contacto directo con el cliente.

Si bien se conoce de esta modalidad desde hace ya varias décadas, recién en los últimos años y gracias a los avances tecnológicos y de comunicación, es que el teletrabajo se ha convertido en un fenómeno social que está incidiendo de forma significativa en el desarrollo de los países, en algunos más que en otros.

Bolivia, considerado un país en vías de desarrollo, también ha vivido los efectos de esta sociedad de la Información, en la cual estamos inmersos hoy en día. Es así que la aplicación del teletrabajo podría considerarse el origen de un nuevo mercado de empleos que resulten atractivos e interesantes para muchas personas, que actualmente se encuentran marginados del mercado laboral.

CAPÍTULO I

ASPECTOS METODOLÓGICOS

CAPÍTULO I

ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1 Hipótesis

El teletrabajo podría ser considerado una modalidad de trabajo que permitiría la inserción laboral de manera efectiva de personas con discapacidad física en Santa Cruz de la Sierra. Sin embargo, existe gran desconocimiento sobre el tema, por lo tanto es un programa poco usual en Santa Cruz.

1.2 Justificación

El desarrollo de las tecnologías ha permitido a las personas con discapacidad tener nuevos horizontes en cuanto al acceso al conocimiento, al desarrollo de nuevas actividades y nuevas formas de acceder a puestos de trabajo, abriendo nuevas puertas al futuro, mejorando sus condiciones de integración social y de ocupación.

El teletrabajo es una modalidad que se caracteriza por que no requiere la participación presencial del trabajador en la empresa, puesto que permite desarrollar el trabajo desde la comodidad del domicilio u otro lugar, sin necesidad de trasladarse al lugar de trabajo, a través del uso de las tecnologías de información y comunicación. Por esta razón, se considera como una oportunidad para las personas que tienen problemas de acceso al mercado laboral, o se encuentran actualmente marginados del mismo, como es el caso de las personas con discapacidad.

Por otro lado, cabe recalcar que la legislación internacional reconoce a las personas con discapacidad el derecho a tener un nivel decente de vida, a realizar alguna actividad productiva. También se les reconoce el derecho a acceder a un seguro social, económico, ser parte de sindicatos, entre otros.

Además tienen el derecho de ser tomados en cuenta en el planteamiento económico y social de las regiones, y sobre todo los protege de cualquier tipo de discriminación y de forma de explotación.

Por lo planteado anteriormente es que considero que el teletrabajo se puede presentar como una solución para esta limitación.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Demostrar que el teletrabajo puede ser considerado una modalidad de trabajo que permitirá a las personas con discapacidad física de Santa Cruz ingresar en el mundo del trabajo y les permitirá desarrollarse tanto personal como laboralmente.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Brindar conceptos sobre el teletrabajo, que permitan la comprensión de esta nueva modalidad.
- Indagar sobre la evolución del teletrabajo en algunos países y en Bolivia, específicamente el Departamento de Santa Cruz.
- Investigar la situación actual de las personas con discapacidad en el mundo y en Bolivia, haciendo énfasis en el Departamento de Santa Cruz
- Demostrar a través de experiencias reales que el teletrabajo podría ser considerado una modalidad factible para insertar a las personas con discapacidad física al mundo laboral en Santa Cruz.

1.4 Metodología de investigación

1.4.1 Tipo de investigación:

Esta investigación es de tipo descriptivo - deductiva. Descriptiva porque se analizó la situación de las personas con discapacidad física en Bolivia y específicamente en el departamento de Santa Cruz, y deductivo porque se plantea una hipótesis como consecuencia de la información y datos generales obtenidos.

1.4.2 Recolección de información

La presente investigación implica el desarrollo de las siguientes acciones:

- Revisión de bibliografía sobre el tema (libros y revistas)
- Búsqueda en internet, a través de Google
- Entrevistas en profundidad a informantes calificados:

Por las personas con discapacidad: Coordinador del Comité Departamental de Personas con Discapacidad (CODEPEDIS).

Por el Gobierno: Responsable de Programas Especiales de la Defensoría del Pueblo

- Aplicación de encuesta a un panel compuesto por 30 empresas: las encuestas fueron respondidas por encargados de Recursos Humanos.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO: EL TELETRABAJO

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO: EL TELETRABAJO

A lo largo de estos años la organización del trabajo ha experimentado grandes cambios debido al veloz desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, a las cuales todo individuo y empresa deben adaptarse.

Francisco Ortiz Chaparro denomina a esta nueva era tecnológica por la que estamos atravesando “sociedad de la información”, la cual se distingue *“porque la información sustituye a los antiguos factores de producción y creación de riqueza, por la tercerización de servicios y por la creciente tendencia a la automatización.”*¹

Esta revolución de las telecomunicaciones unida a la informática ha dado origen a una nueva forma de trabajar, **el teletrabajo**.

2.1 Orígenes del teletrabajo

*“Los primeros registros del teletrabajo datan de 1957; la industria británica del software empleó un gran número de mujeres que trabajaban en casa en los `60, pero la primera aparición de la conciencia pública de este fenómeno corresponde a los `70.”*²

En la década del 70 se vivió una crisis energética derivada del petróleo. Entonces, Jacks Nilles, físico y antiguo investigador de la NASA, considerado pionero de esta modalidad, investigó la posibilidad de trasladar el trabajo al domicilio utilizando las tecnologías de la información, evitando así el gasto de energía por el desplazamiento del trabajador hacia el lugar de trabajo. Esta investigación dispuso el traslado del trabajo hacia el domicilio del trabajador, logrando así la disminución en el consumo de energía y el impacto sobre el medio ambiente.

¹ Francisco Ortiz Chaparro en Martha Alicia Alles: **Empleo, discriminación, teletrabajo y otras temáticas**, Ediciones Macchi, Buenos Aires – Argentina 1999. Pág. 102.

² Martha Alicia Alles: **Empleo, discriminación, teletrabajo y otras temáticas**, Ediciones Macchi, Buenos Aires – Argentina 1999. Pág. 103.

Durante la década de los 80 se producen más aportaciones sobre esta modalidad, lo que permite clarificar más el concepto. En Estados Unidos se empiezan a aplicar pruebas piloto sobre esta modalidad.

La primera mitad de los '90 se ve afectada por una crisis económica a nivel mundial, ocasionando que las empresas busquen alternativas que le permitan reducir costos y mantenerse competitivas. Es así que se emplea el Teletrabajo como medio para reducir costos.

Ya para la segunda mitad de los '90 y debido al buen resultado del teletrabajo, las empresas utilizaban el mismo para tener mayor contacto con sus clientes, y continuar con la ventaja competitiva de reducción de costos.

2.2 Definición del teletrabajo

Son muchas las concepciones que se tienen sobre el significado del teletrabajo. No es posible precisar una única definición.

A continuación, algunas concepciones de diferentes autores:

Martha Alles define el teletrabajo como *“una relación laboral estable a distancia, donde el empleado trabaja desde un lugar físico diferente de la oficina, que generalmente es su casa.”*

Jack Nilles, considerado el pionero del teletrabajo, lo define como *“el desplazamiento del trabajo a los trabajadores en lugar del movimiento de los trabajadores a la empresa.”*

Para Francisco Ortiz Chaparro el teletrabajo *“es el trabajo a distancia, utilizando las telecomunicaciones y realizado por cuenta ajena.”*

TELETRABAJO = TRABAJO + DISTANCIA + TELECOMUNICACIONES + CUENTA AJENA

Resalta el hecho, que el Teletrabajo no es simplemente trabajar en casa durante la tarde, fin de semana u ocasionalmente, sino trabajar en el hogar permanentemente como si fuera la oficina.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) hacia el año 1990 planteó una definición para el teletrabajo, la cual pese a su antigüedad aún sigue vigente: *“el Teletrabajo es una forma de trabajo en la cual el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con otros colaboradores y en la que la nueva tecnología hace posible esta separación mediante la facilitación de la comunicación.”*

Para Juan J. Videgain Muro, Director de Reingeniería de IBM España, *“el teletrabajo consiste en “acercar la actividad profesional al trabajador y los trabajadores a los clientes, usando todo tipo de redes y/o facilidades telefónicas y equipos informáticos portátiles para establecer una comunicación mas cercana y eficaz a los clientes, con los proveedores, reduciendo el tiempo dedicado a viajes a y desde la oficina así como otros tipos de gastos”*

Si bien son muchas las definiciones del teletrabajo. Todas coinciden en lo siguiente:

- El trabajo se realiza mediante el uso de tecnologías de la información para comunicarse (PC, teléfono, otros)
- El trabajo es a distancia, lo que significa que el trabajador se ubica en un lugar distinto al de la empresa para la que trabaja.

2.3 Quienes pueden teletrabajar

Toda persona es libre de teletrabajar, siempre y cuando la actividad en la cual se desempeñará le permita realizar sus funciones fuera de las oficinas del empleador. Así también, para que se considere teletrabajo, es indispensable el uso de tecnologías de información y comunicación que permitan interactuar con la empresa.

2.4 NO son teletrabajadores

Como indica Antonio Barrero *“trabajar en casa sin tecnologías de la información no es teletrabajar”*. *“Para ser reconocido como teletrabajador es imprescindible el empleo de las nuevas tecnologías de la información”*. Es más, para Ortiz Chaparro *“si no se utilizan las telecomunicaciones no hay teletrabajo, incluso aunque intervenga la informática”*.³

³ Antonio Barrero Fernández: **El teletrabajo**, Editorial Agata, Alcobendas – Madrid, 1999. Pág. 8 y 9.

Así también, no son reconocidos como teletrabajadores quienes trabajan en su domicilio de forma ocasional, ya sea durante un día a la semana o un fin de semana. Para ser considerado teletrabajador debe existir continuidad.

Para ser reconocido como teletrabajador, es indispensable el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Por consiguiente, el hecho de trabajar fuera de la oficina de forma excepcional, sin el uso de tecnologías de la información para comunicarse y desarrollar sus funciones, no se reconoce como teletrabajo.

2.5 Criterios para seleccionar actividades teletrabajables⁴

Aquellas actividades que puedan ajustarse a los siguientes criterios podrían ser consideradas teletrabajables:

- Aquellas actividades que permitan al empleador y al teletrabajador controlar el ritmo de trabajo.
- Aquellas que no requieren espacios grandes para su ejecución.
- Actividades que confieren mayor grado de importancia al trabajo intelectual que a la destreza o habilidad manual.
- Tareas que pueden realizarse de forma individual.
- Actividades que puedan ser divididas con facilidad, para así poder programar plazos de cumplimiento, de acuerdo a las divisiones realizadas.
- Actividades que requieran de iniciativa y autocontrol.
- Cierta rutina en la actividad

2.6 Actividades que se pueden teletrabajar

Hoy en día son mas las actividades que pueden ser teletrabajables, lo que dificulta el poder nombrarlas y caracterizarlas.

⁴ Idem 3. Pág. 43

A continuación una lista de actividades potencialmente teletrabajables:

- Servicios profesionales: Abogacía, Contaduría, Auditoría, Arquitectura, Periodismo, Locutores, Ingeniería, Diseño gráfico, Marketing y publicidad, Consultorías, Psicología, Economía, Administración.
- Servicios de informática: instalación y aplicación de programadas de informática, procesamiento de datos, base de datos, desarrollo de software.
- Servicios de Educación: tutorías en los distintos niveles de educación, preparación y desarrollo de contenidos, traductores, armado de presentaciones y discursos, redacción y edición de libros y revistas.
- Servicios de investigación y desarrollo: investigaciones de mercado, aplicación y tabulación de encuestas realizadas presencialmente, vía web y telefónicas
- Servicios de turismo: información y coordinación online, organización de viajes, venta de pasajes.
- Servicios comerciales: comercialización de productos y servicios (telemarketing), promotores, elaboración de publicidades.
- Servicios orientados al cliente: atención de call center, contact center, encuestas de satisfacción.
- Servicios financieros y de seguros: asesoramiento a clientes, informes y análisis de créditos, asesoramiento sobre inversiones, elaboración de pólizas
- Servicios de telecomunicaciones: transmisión de datos, información sobre números telefónicos, información en línea.

2.7 Modalidades del Teletrabajo

Entre las más desarrolladas se tiene:

- El trabajo en el domicilio: esta modalidad que conceptúa la realización del trabajo en el domicilio del trabajador se puede dar de dos formas:
 - Por cuenta propia: modalidad característica de profesionales relacionados con el manejo de datos, estudio y diseño. Como su nombre lo indica, trabajan por cuenta propia, sin depender de una empresa contratista.

- Por cuenta ajena: modalidad a través de la cual los trabajadores alternan su trabajo entre la oficina y su domicilio, debido a circunstancias familiares del propio trabajador o también en cumplimiento a políticas propias de la empresa.
- Centros de Teletrabajo o Telecentros: Son oficinas tecnológicamente equipadas para desarrollar actividades de teletrabajo. Cuenta con una persona responsable de la organización y mantenimiento del mismo, quien también asume tareas formativas y de asesoramiento en relación con los aspectos más técnicos de esta actividad.

Dentro de estas características de telecentros se encuentran también:

- Oficinas satélite: Son centros conectados telemáticamente con la sede central de la empresa. En estos centros se ubican ciertas actividades de la empresa que por sus características pueden ser desarrolladas en forma independiente.
- Centro de Recursos Compartidos: Son centros de trabajo dotados con todo el equipamiento necesario de tecnologías y telecomunicaciones, disponible para un grupo de personas que no tiene condiciones para inversiones en equipos necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- Telecottages: Son centros de trabajo ubicados en zonas alejadas, principalmente rurales, equipados con las tecnologías de información y comunicación necesarias para su funcionamiento. Permite que habitantes de lugares mas alejados puedan aprender y utilizarlos para trabajar, ya sea para alguna empresa en particular o por cuenta propia.

Para Martha Alles, *la puesta en marcha de telecentros o centros de trabajo trae como ventaja el aumento de oportunidades de trabajo para personas excluidas del mundo laboral, ya sea por problemas económicos o de accesibilidad. Así también, los equipos instalados en los centros pueden ser compartidos por los teletrabajadores, no es necesario dotar de un equipo completo a cada teletrabajador.*⁵

- Teletrabajadores móviles o itinerantes: Comprende a aquellos trabajadores quienes por las características de su trabajo requieren acudir a donde se encuentran sus clientes, con el objetivo de brindar un mejor servicio. Como su nombre lo indica, cuentan con un equipo móvil.

⁵ Idem 2. Pág. 103

2.8 Ventajas y desventajas del teletrabajo

No se puede concebir el teletrabajo como una modalidad perfecta, aplicable a todos los seres humanos.

Es así que a continuación se analizan las ventajas y desventajas a partir de tres aspectos claves: la empresa, el trabajador y la sociedad.

2.8.1 Ventajas del Teletrabajo

a) Para la empresa

- ✓ Ahorro en espacio y equipamiento de oficina: compra de mobiliario, compra e instalaciones de los equipos informáticos.
- ✓ Reducción de costos fijos: como ser alquiler de oficina, pago de servicios básicos (luz, agua, teléfono, internet)
- ✓ Incremento en la productividad
- ✓ Dirección por objetivos, productividad y por resultados.
- ✓ Obtención de ventaja competitiva por la reducción en costos.
- ✓ Multilocalización geográfica de la empresa, lo que posibilitara la expansión comercial a costos reducidos
- ✓ Disminución del ausentismo
- ✓ Eliminación del control presencial
- ✓ Menor incidencia de factores externos, como ser huelgas de transporte, fenómenos climáticos, caos vehicular, accidentes.

b) Para el trabajador

- ✓ Flexibilidad en el horario laboral
- ✓ Mayor autonomía y libre movilidad
- ✓ Reducción de gastos en transporte y vestimenta

- ✓ Mayor tiempo para atender la vida personal, como ser cuidado de niños y labores domesticas.
- ✓ Disminución del estrés
- ✓ Elección personal del entorno de trabajo
- ✓ Reducción de problemas laborales producto de la interacción con otros compañeros de trabajo
- ✓ Valoración del esfuerzo en función de los resultados obtenidos
- ✓ Incentiva al trabajador a asumir compromisos de aprendizaje y superación personal

c) Para la sociedad

- ✓ Oportunidad de acceso al mundo laboral de grupos tradicionalmente marginados, tal es el caso de los discapacitados, inmigrantes.
- ✓ Reducción de problemas de tráfico y polución
- ✓ Disminución del índice de desempleo
- ✓ Oportunidad de desarrollo para personas que viven en zonas rurales
- ✓ Ahorro de recursos naturales y energía

El dilema de la sociedad: la sociedad de las tres "i": información, inteligencia e idas será una receta para pocos y rediseñará nuevas ciudades con menos rascacielos y menos pasajeros que van a trabajar, el mundo será de ese modo más apacible.

Charles Handy

2.8.2 Desventajas del teletrabajo

a) Para la empresa

- ✓ Inversión en compra de equipos, formación de personal y otros (en la etapa inicial)
- ✓ Mayor dificultad de trabajo en equipo
- ✓ Imposibilidad de control presencial del empleado

- ✓ Pérdida de identificación del empleado con la organización
- ✓ Falta de leyes que regulen esta modalidad
- ✓ Dificultad de mantener la estructura organizativa
- ✓ Disminución de la confidencialidad de la información de la empresa

b) Para el trabajador

- ✓ Aislamiento social
- ✓ Mayor posibilidad de distracción
- ✓ Dificultad en la comunicación
- ✓ Imposibilidad de socializar lo que podría conducir a otro tipo de problemas, como ser de autoestima
- ✓ Enfrentarse al cambio de dejar de ser trabajador presencial y pasar a ser teletrabajador
- ✓ Falta de apoyo y colaboración de compañeros
- ✓ Pérdida de identificación con la empresa
- ✓ Sentimiento de inseguridad laboral, al no estar en la oficina se incrementa el sentimiento de no ser reconocidos o tomados en cuenta para cambios organizacionales internos

2.9 Características de personalidad del teletrabajador⁶

Según Ortiz Chaparro, las características necesarias para ser un buen teletrabajador son:

- Responsabilidad y madurez, para cumplir con el trabajo, ya que se lo juzga por resultados.
- Capacidad de organizarse, permite controlar el tiempo para ejecutar los trabajos eficientemente.

⁶ Idem 1. Pág. 110

- Capacidad como emprendedores, asumir riesgos, criterio propio para tomar decisiones, capacidad de iniciativa.
- Confianza en el teletrabajador, en su profesionalismo e inteligencia
- Capacidad de comunicación
- Capacidad de adaptación y concentración.
- Ambiente familiar y domicilio adecuados

Así también, existen ciertas características personales necesarias para ser un buen teletrabajador:

- Capacidad de organizar su tiempo
- Capacidad de planificación
- Autodisciplina
- Capacidad para soportar el aislamiento
- Capacidad para seguir un horario
- Capacidad para separar la vida familiar y el trabajo
- Poca necesidad de contactos sociales
- Capacidad para combinar trabajo y ocio

El ambiente donde va a trabajar el teletrabajador también es importante. Por este motivo es que Ortiz Chaparro

- Espacio
- Potencia eléctrica
- Calefacción, refrigeración y ventilación
- Iluminación
- tranquilidad

2.10 Inversión en teletrabajo

Teóricamente la empresa contratante debe cubrir los gastos de inversión de la instalación de los equipos necesarios como ser: computadora, impresora, teléfono, fax, modem, ventilación o aire acondicionado. Así también, deberá equipar el lugar de trabajo con el mobiliario adecuado y proveer al teletrabajador del material de escritorio necesario. Por otro lado, le empresa deberá contratar para el teletrabajador un seguro de salud y seguro contra accidentes.

Ahora bien, quien debiera realizar la inversión, en servicios básicos (electricidad y agua), será negociado por el empleador y el teletrabajador.

2.11 Requisitos tecnológicos (que necesito para poder teletrabajar)

Los aparatos tecnológicos básicos que se requieren para teletrabajar son los siguientes:

- Una computadora (portátil o de mesa)
- Un teléfono
- Acceso a internet de calidad garantizada (preferiblemente banda ancha)
- Correo electrónico
- Acceso a la intranet corporativo (cuando sea necesario)

CAPÍTULO III
EXPERIENCIAS DE TELETRABAJO
EN EL MUNDO

CAPITULO III

EXPERIENCIAS DE TELETRABAJO EN EL MUNDO

3.1 En Europa

Para analizar la evolución del teletrabajo en los países europeos se ha tomado como base el estudio European Electronic Commerce and Telework Trends Consortiums (ECaTT), a través del cual se presentan datos sobre el porcentaje de teletrabajadores a nivel europeo. En este estudio participaron los siguientes países miembros de la Unión Europea: Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Irlanda, Italia, Países Bajos, España, Suecia y Reyno Unido)

Los datos vertidos por este estudio indicaban que en el año 1999, un total de 9 millones de personas eran teletrabajadores, representando el 6% del total de trabajadores europeos.

Según proyecciones para el año 2005 el número de teletrabajadores en Europa alcanzaría los 16 millones, lo cual representaría más del 10% de la población trabajadora.

El teletrabajo en Europa es regulado por el Acuerdo Europeo sobre el teletrabajo, firmado en julio del 2002 el cual es aplicable a todos los países de la Unión Europea. Este acuerdo regula los siguientes ámbitos del teletrabajo: la concepción, campo de aplicación, las condiciones de empleo, el carácter voluntario, la vida privada del teletrabajador, salud y seguridad, la organización del trabajo, protección de datos, equipamientos, la formación y los derechos colectivos.

Así también, se garantiza la igualdad de los derechos de los teletrabajadores con el resto de los trabajadores de su empresa. Así también, otorga un principio de igualdad de oportunidades, en formación y superación profesional, para los trabajadores y teletrabajadores de la empresa.

3.2 Japón

De acuerdo a una encuesta realizada en Japón en el año 1996, los empleados que trabajaban fuera de las oficinas eran 680.000 y de acuerdo a proyecciones para el año 2006 se esperaba que la cifra aumentara a 2,5 millones.

Esta misma encuesta ha concluido que el teletrabajo ha contribuido al aumento de la productividad y la eliminación de la fatiga laboral. Son muchas las empresas según el Japan Times, que ya están aplicando esta modalidad.

3.3 Argentina

Según datos publicados por la empresa Carrier y Asociados, en base a los resultados de la encuesta no oficial Telecomunicaciones residenciales 2003, en Argentina hay más de 320.000 hogares utilizados como entornos laborales mediante el uso de tecnología, representando el 3.2% de todos los hogares del país. De esta cifra, el 40% se convirtió en entornos laborales en los dos últimos años. Lo que demuestra que en Argentina se está gestando un gran interés por esta modalidad de trabajo, lo cual puede ser consecuencia de la crisis económica por la que ha atravesado el país en los últimos años.

Todavía no existe en Argentina un encuadre legal que regule el teletrabajo. Sin embargo, el Ministerio de Trabajo ya presentó al Congreso de la Nación un proyecto de ley, a través del cual pretende otorgar una base que regule y sitúe a los teletrabajadores en igualdad de condiciones que los trabajadores que prestan funciones en las oficinas del empleador. Mientras se espera por una definición legislativa, desde el 2008 se ha realizado programas llamados PROPET (Programa piloto de Seguimiento y Promoción del Teletrabajo en Empresas Privadas), con el fin de promover el teletrabajo entre las distintas empresas como una nueva forma de organización laboral, para ello, brinda sus conocimientos y herramientas para la puesta en marcha y seguridad jurídica.

3.4 Chile

En este país, el teletrabajo se viene desarrollando desde ya hace varios años. Ya que no existen estadísticas oficiales, se estima que desde el año 2003 alrededor de 32.000 personas estarían realizando algún tipo de teletrabajo. Esta cifra se ha duplicado en dos años y en 2005 ya eran cerca de 650 mil, con una tasa de penetración de un 10,7% de la población empleada. Datos publicados en base al estudio "Teletrabajo y la inclusión laboral de las personas con discapacidad", realizado por Cristian Salazar.⁷

⁷ Cristian Salazar C.: Estudio "Teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad". Publicado en la Revista Internacional de Sostenibilidad, Tecnología y Humanismo" Año 2007. Pag. 69 a 152.

Este dato se ha visto favorecido gracias a que en el año 2001 el artículo N°22 del Código del trabajo fue revisado y modificado para incluir la situación de los teletrabajadores, desde ese momento a los teletrabajadores se les reconoce con los mismos derechos laborales que a los trabajadores en relación de dependencia que asisten a la empresa a trabajar.

En lo que se refiere a la ley, en la Ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, también se incluye a los teletrabajadores, es así que si un trabajador sufre un accidente en su domicilio por motivos laborales, el seguro debería cubrirlo.

3.5 Teletrabajo en Bolivia

Como se ha podido evidenciar, mundialmente el teletrabajo registra una tendencia creciente. Sin embargo, Bolivia y en este caso Santa Cruz, recién está dando sus primeros pasos en materia. Es por ello que no se disponen de datos estadísticos al respecto.

Durante las investigaciones realizadas para el presente proyecto se ha comprobado el desconocimiento que existe sobre esta modalidad y por tanto, menor sensibilidad de los grupos empresariales. Los resultados obtenidos, tanto de las encuestas como de las entrevistas realizadas confirman este resultado.

Los casos que pueden encontrarse son de personas que por intereses propios investigan a través de internet la posibilidad de trabajar a distancia.

En los últimos años empresas internacionales han puesto sus ojos en Bolivia, y han decidido invertir en el país, debido al bajo costo de la mano de obra y por la ausencia de leyes que regulan el trabajo a distancia o teletrabajo. Es así, que estas empresas instalan oficinas virtuales, las ambientan y las equipan totalmente para que desde acá se realicen sus actividades de Call Center y Contact Center, entre otras actividades. Este tipo de trabajo son ofertados a través de páginas webs, donde el potencial trabajador puede encontrar datos sobre el trabajo a distancia y los requisitos necesarios para poder trabajar.

En Bolivia se dispone de la tecnología de información y comunicación necesarias para desarrollar este tipo de trabajo. El auge de la informática se vivió a fines de la década de los 90 cuando el costo de los equipos empezó a bajar debido a la aparición de pequeñas empresas que se dedicaron a importar piezas y armar computadoras. Por consiguiente hoy en día existe mayor posibilidad de acceder a estos equipos. Así también, son muchas las

empresas que brindan el servicio de internet ADSL a domicilio, y existe gran proliferación de Café Internet, donde el acceso a internet suele ser menor que el servicio a domicilio. De igual manera el sector de las comunicaciones ha evolucionado bastante, hasta el punto que hoy se dispone de un servicio con las ventajas de una telefonía fija, pero inalámbrico.

Es necesario que entidades gubernamentales se interesen por conocer más sobre esta modalidad, para luego difundirla a entidades públicas y privadas y lograr que cada día sean más los bolivianos que puedan emplearse bajo esta modalidad de trabajo.

Cabe recalcar que Bolivia es uno de los países más pobres de Latinoamérica. Según el Mapa de la Pobreza 2002 con base en información del Censo del 2001, el 59% de la población boliviana es pobre. Según datos publicados por el Centro de Estudios para el Desarrollo Laboral y Agrario (CEDLA), la tasa de desempleo en el año 2008 llegó a 7.55%.

Así también, según datos obtenidos del CENSO Poblacional del 2001, aproximadamente 900.000 personas padecen de algún tipo de discapacidad, lo que representa el 10% de la población boliviana. El 57% de esta población se encuentra en el área rural del país y el restante 43% en el área urbana. El 66% de esta misma población vive en condiciones de pobreza.

CAPÍTULO IV DISCAPACIDAD

CAPITULO IV

DISCAPACIDAD

4.1 Conceptos de discapacidad

La discapacidad es una realidad humana que se viene percibiendo de diferentes maneras en los distintos períodos históricos y civilizaciones.

En la actualidad para comprender el concepto de Discapacidad es necesario diferenciar entre la deficiencia y la discapacidad.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) brinda las siguientes definiciones:

“La deficiencia es la pérdida o la anormalidad de una estructura o de una función psicológica, fisiológica o anatómica, que puede ser temporal o permanente, que afecta a un individuo en la actividad de sus órganos”.

“Discapacidad es cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano. Es la consecuencia de una deficiencia sobre las actividades físicas, intelectuales, afectivo – emocionales y sociales.”

4.2 Clasificación de las discapacidades de acuerdo a datos de la OMS:

- ✓ **Discapacidad física:** Se puede definir como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada. Esto significa que las partes afectadas son los brazos y/o las piernas. La discapacidad física puede ser causada por problemas durante la gestación, el nacimiento prematuro de un bebe o dificultades durante el nacimiento. También pueden ser causadas por accidentes o por problemas del organismo.
- ✓ **Discapacidad sensorial:** Comprende a las personas que presentan problemas para comunicarse y con el lenguaje, así como también a los sordos y a quienes poseen deficiencias visuales.
- ✓ **Discapacidad intelectual:** Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores (inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otros), los cuales afectan áreas de habilidades adaptativas: comunicación, auto-cuidado, habilidades

sociales, participación familiar y comunitaria, autonomía, salud y seguridad, funcionalidad académica, de ocio y trabajo; así como de las funciones motoras.

- ✓ **Discapacidad psíquica:** Las personas que padecen esta discapacidad sufren alteraciones neurológicas y trastornos cerebrales. Puede ser provocada por diversos trastornos mentales, como ser la depresión, la esquizofrenia, el trastorno bipolar; los trastornos de pánico, el trastorno esquizomorfo y el síndrome orgánico

La discapacidad puede originarse de dos formas:

- Congénita: cuando se presentan problemas durante la gestación o al nacer.
- Adquirida: cuando es adquirida durante alguna de las etapas de la vida (infancia, adolescencia o vejez) debido a situaciones como ser: pobreza, desnutrición, accidentes de tránsito o laborales, enfermedades adquiridas o por desastres causados por fenómenos naturales o violencia.

Por otro lado, las consecuencias de una discapacidad obedecen a la forma y profundidad en que alteran la adaptación de la persona en el medio. La capacidad puede ser:

- Definitiva: No existe posibilidad alguna de mejora o recuperación
- Recuperable: la persona es susceptible de mejorar en ciertos aspectos.
- Compensable: cuando existe la posibilidad de utilizar prótesis u otros recursos.

4.3 Situación actual de las personas con discapacidad (PCD)

4.3.1 En el mundo

Hoy en día, si bien se carece de datos fehacientes acerca de la cantidad de personas con discapacidad en el mundo, según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), una de cada diez personas (650 millones) viven con algún tipo de discapacidad. El 80% de esta población vive en países en vías de desarrollo, la mayor parte en condiciones de pobreza, marginados y excluidos de la sociedad y del mercado laboral.

Se estima que en América Latina existen aproximadamente 85 millones de personas con discapacidad y solamente el 2% de esta cifra recibe atención adecuada, según estudio realizado por la Organización Panamericana de la Salud.

En el mundo del trabajo las personas con discapacidad registran mayor desempleo y menores ingresos que las personas sin discapacidad. La OMS calcula que alrededor del 50% de las personas con discapacidad está en edad de trabajar. De acuerdo a datos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la exclusión social de los discapacitados priva a las sociedades de entre 1,37 y 1,94 trillones de dólares en pérdidas anuales del PIB.

La legislación sobre las personas con discapacidad ha ido evolucionando gracias a la preocupación de las propias personas con discapacidad y de las instituciones que le prestan servicios y atención.

El 13 de diciembre de 2006 las Naciones Unidas acordaron el primer tratado del sistema de derechos humanos del Siglo XXI, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en cuyo artículo 1 establece su propósito:

“Promover, proteger y asegurar el goce pleno en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente.”

“Las personas con discapacidad incluye a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”

En el año 1992 se estableció el 3 de diciembre como el “Día internacional de las personas con discapacidad”. Esta fecha ofrece la oportunidad para que a nivel mundial, todos los gobiernos, las organizaciones de discapacidad y la sociedad tomen conciencia acerca de este tema y evalúen los beneficios de incluir a las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida socio - cultural, política y económica de un país.

4.3.2 En Bolivia

4.3.2.1 Bolivia: características generales

Bolivia es un país mediterráneo y se encuentra situado en el corazón de América del Sur con una superficie de 1.098.581 km². Limita al norte y al este con Brasil, al sur con Argentina, al oeste con Perú, al sudeste con Paraguay y al sudoeste con Chile. Su capital

es Sucre, que actualmente es solo sede del poder judicial. La Sede de Gobierno se encuentra en la ciudad de La Paz.

De acuerdo a datos del último censo poblacional realizado en el año 2001, Bolivia cuenta con 8.274.325⁸ habitantes. El Instituto Nacional de Estadística (INE) dio a conocer en el 2008 que según sus estimaciones la población boliviana alcanzaba los 10.027.643 habitantes. Bolivia es considerada uno de los países más pobres de Latinoamérica. La pobreza afecta a la calidad de vida de la mayoría de su población y restringe el disfrute y el ejercicio de sus derechos humanos.

El presidente actual es Evo Morales Ayma, representante indígena del Movimiento al Socialismo (quien fuera reelecto en las pasadas elecciones presidenciales del mes de diciembre de 2009).

El Estado reconoce y sostiene la religión Católica, pero garantiza la libertad de culto. El idioma oficial es el español, sin embargo en zonas rurales más alejadas de las ciudades del altiplano se habla el quechua y el aymara.

La Constitución Política del Estado boliviano establece en su Artículo 2º que la soberanía reside en el pueblo. El ejercicio de esta soberanía está delegado a los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial.

- Poder Ejecutivo: Está constituido por el Presidente y Vicepresidente de la República elegidos por voto universal directo, por un período de cinco años. Consta de 16 ministerios, si bien estos pueden ser modificados dependiendo de los criterios y conveniencias de cada gobierno. Los responsables de cada cartera ministerial son nombrados por el Presidente.

- Poder Judicial: Conformado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, el Tribunal Constitucional, el Consejo de la Judicatura, las Cortes Superiores de Distrito y los Tribunales Ordinarios de Justicia. La Corte Suprema de Justicia se compone de doce ministros o magistrados, elegidos por el congreso por un término de diez años y que a su vez eligen a un Presidente como autoridad máxima de la Corte.

⁸ INE: Censo Poblacional 2001

- Poder Legislativo.- Está compuesto por la Cámara de Senadores (27 senadores) y la Cámara de Diputados (130 diputados; 68 uninominales y 62 plurinominales). Es elegido democráticamente en las elecciones generales presidencialistas. Ejerce funciones en el Honorable Congreso Nacional.

Política y administrativamente Bolivia está estructurada en 9 departamentos y 112 provincias. Los departamentos son: Beni, Cochabamba, Chuquisaca, La Paz, Oruro, Pando, Potosí, Santa Cruz y Tarija.

4.3.2.2 Situación de las personas con discapacidad en Bolivia

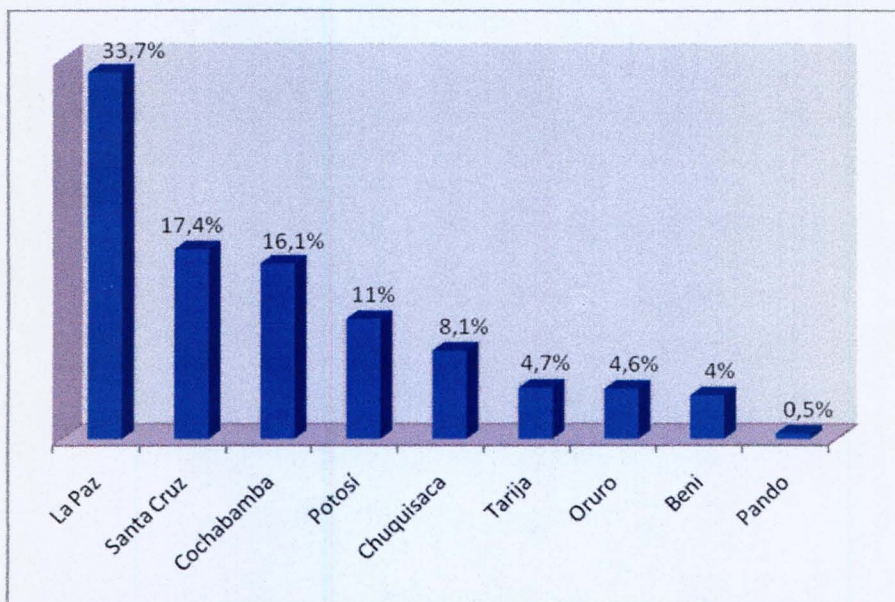
La situación de las personas con discapacidad en Bolivia es complicada, la mayor parte de las personas con discapacidad no tiene acceso a servicios de salud, educación, inserción laboral y otros.

La ley 1687 de la Persona con Discapacidad, en su artículo primero define el concepto de Discapacidad como *“toda restricción o ausencia, debido a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano”*.

Según datos del último Censo poblacional realizado en Bolivia existen aproximadamente 900.000 personas con algún tipo de discapacidad, este dato representa cerca del 10% de la población boliviana. Si se estratifica por género, el 54% son varones y 46 % son mujeres. El 57% de las personas con discapacidad se encuentran en el área rural del país y el restante 43% en el área urbana.

Cuadro N° 1

Distribución porcentual de hogares con personas con discapacidad por departamento

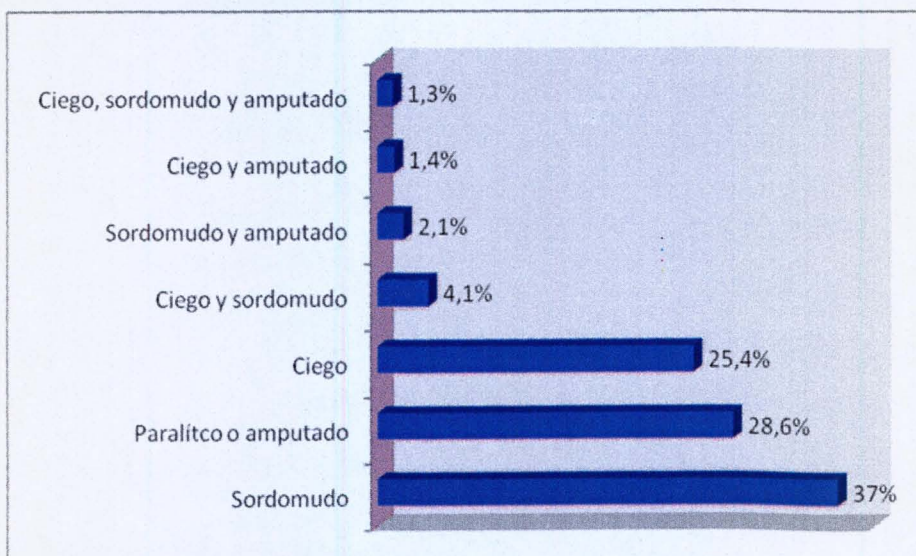


Fuente: Instituto Nacional de Estadística. CENSO Poblacional 2001

La Paz es el departamento donde se encuentra el mayor porcentaje de hogares con personas con discapacidad (33.7%). Santa Cruz, ocupa el segundo lugar (17.4%), seguido por Cochabamba (16.1%). Cabe indicar que estos tres departamentos son los más poblados y desarrollados del país. Pando posee un 0,5% de hogares con PCD.

Cuadro N° 2

Distribución porcentual de hogares con personas con discapacidad por tipo de discapacidad

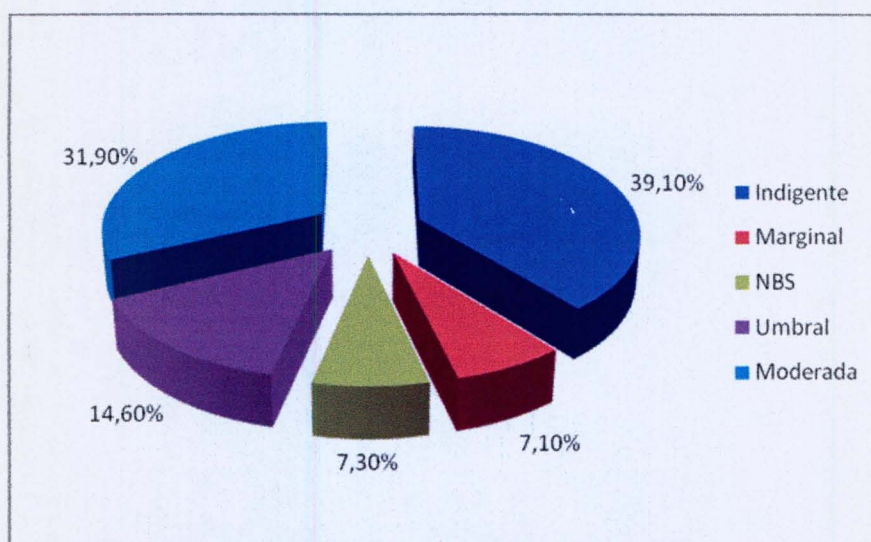


Fuente: Instituto Nacional de Estadística. CENSO Poblacional 2001

De acuerdo a los resultados obtenidos del Censo Poblacional 2001 el tipo de discapacidad que afecta a más hogares en Bolivia es la que priva a la persona del sentido del habla y del oído. Esta discapacidad se presenta en un 37% de los hogares. En un 28,6% de los hogares registran personas paráliticas o amputadas de brazo o pierna. Casi en similar porcentaje de hogares (25,4%) viven personas con discapacidad visual.

Cuadro N° 3

Distribución porcentual de hogares con personas con discapacidad según clasificación de pobreza por necesidades básicas insatisfechas



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. CENSO Poblacional 2001

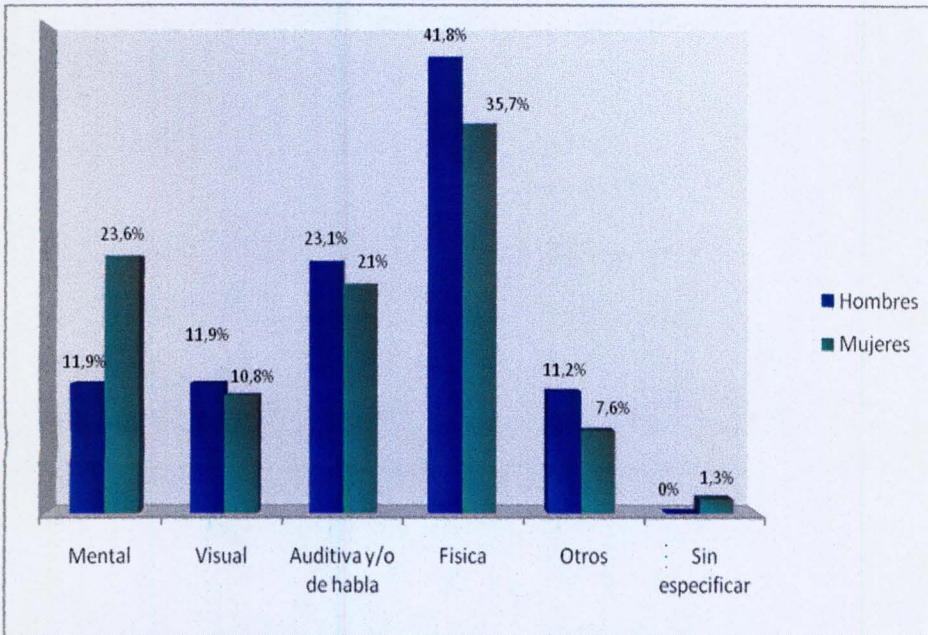
Para determinar este índice de pobreza se ha clasificado la misma según el grado de necesidades básicas insatisfechas. En tal sentido, del total de hogares con personas con discapacidad 39,1% se considera indigente, un 7,1% vive en condiciones de marginalidad, el 7,3% de los hogares satisface las necesidades básicas. El 14,6% de los hogares se encuentra en el umbral de la indigencia. Mientras que el 31,9% se encuentra en una posición moderada.

De acuerdo a datos del INE basados en el último Censo Poblacional, más del 50% de los hogares con personas con discapacidad, en todos los departamentos, viven en condiciones de pobreza. El porcentaje de hogares en Potosí es alarmante, ya que cerca del 90% de éstos sufren de pobreza. Seguidos por Chuquisaca y La Paz, con un 85% de hogares pobres.

Con esto se confirma, que la mayoría de la población con discapacidad en Bolivia viven en la extrema pobreza, sin acceso a salud, educación y trabajo y sobretodo sin condiciones de vida.

Cuadro N° 4

Distribucion porcentual de la poblacion con discapacidad por tipo de discapacidad según sexo

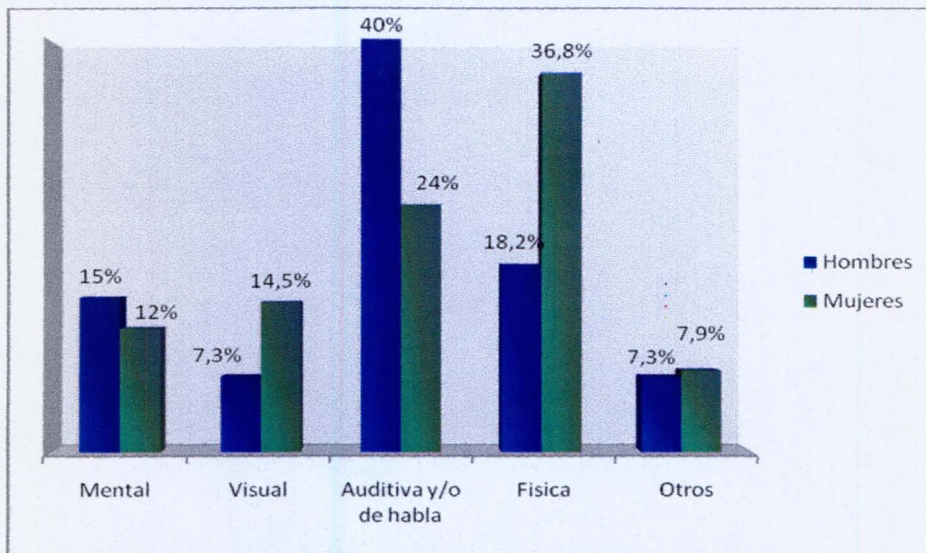


Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Resultados Encuesta Continua de Hogares Medición de las condiciones de vida 2001

Según resultados de la Encuesta Continua de Hogares y Medición de las condiciones de vida realizada en el 2001 por el INE, el 41,8% de la población con discapacidad física es de sexo masculino y el 35,7% es de sexo femenino. Las mujeres representan un mayor porcentaje en cuanto a la discapacidad mental con un 23,6%, mientras tanto en el sexo masculino el porcentaje es de 11,9%. Existe casi igual número de personas de sexo femenino y masculino que presentan discapacidad auditiva y/o de habla, con un 21 y 23,1% respectivamente.

En cuanto a la educación, según datos del INE en base a los resultados Encuesta Continua de Hogares y la Medición de las condiciones de vida 2001, el 46% de la población con discapacidad de 5 años o más es analfabeta, frente a una 54% que es alfabeta, sin especificar el grado de estudios obtenidos. Estratificando por sexo, el 58% de la población analfabeta esta representada por mujeres y el 42% por hombres.

Cuadro N° 5
Distribucion porcentual de la poblacion con discapacidad analfabeta por sexo



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Resultados Encuesta Continua de Hogares Medición de las condiciones de vida 2001

Del 100% de la población con discapacidad analfabeta de sexo masculino, el 40% presenta discapacidad auditiva, el 15% posee alguna discapacidad mental, el 7,3% tiene problemas con la vista y un 18% posee algún impedimento físico.

Por otra parte, el 36% de las personas con discapacidad analfabetas de sexo femenino presenta algún tipo de discapacidad física. El 24% tiene problemas de escucha y habla, un 14,5% posee discapacidad visual y un 12% presenta problemas mentales.

4.3.2.3 Legislación Boliviana sobre discapacidad

El 15 de diciembre de 1995 se aprueba la Ley 1687 de la Persona con Discapacidad, por la cual se regulan los derechos, deberes y garantías de esta población. Así también, esta ley tiene la finalidad de normar los procesos destinados a la habilitación, rehabilitación, prevención y equiparación de oportunidades de las personas discapacitadas, así como su incorporación a los regímenes de trabajo, educación, salud y seguridad social.

En el artículo 6 de la mencionada ley se dispone los derechos y beneficios de las PCD:

- El derecho de la vida, desde la concepción hasta la muerte, bajo la protección y asistencia de la familia, de la sociedad y del Estado.
- A vivir en el seno de su familia o en un hogar que las sustituya, en el caso de no contar con esta.

- A gozar de las prestaciones integrales de salud y otros beneficios sociales de la misma calidad, eficiencia y oportunidad que rigen para los demás habitantes del país.
- A su rehabilitación en centros especializados públicos y privados, con prestaciones especiales de salud, de acuerdo al tipo y grado de impedimento o discapacidad.
- A participar en las decisiones sobre su tratamiento, dentro de sus posibilidades y medios.
- A ser habilitados y rehabilitados profesional y ocupacionalmente.
- A recibir educación en todos los ciclos y niveles, sin ninguna discriminación, en establecimientos públicos y privados, de acuerdo al tipo y grado de discapacidad.
- Al trabajo remunerado, en marco a lo dispuesto en la Ley General del Trabajo
- A ser protegidos contra toda explotación, trato abusivo o degradante, bajo sanciones proporcionales al grado de discapacidad.
- A recibir las facilidades otorgadas por el Estado y las instituciones privadas para su libre movilización y desplazamiento.

En cuanto a la situación laboral de las personas con discapacidad, el decreto 27477 del 5 de mayo de 2004 establece *“promover, reglamentar y proteger la incorporación, ascenso y estabilidad de personas con discapacidad en el mercado laboral. Toda institución pública o privada tendrá la obligación de contratar a personas con discapacidad en un promedio mínimo del 4% del total de su personal. Así también las personas con discapacidad que presten servicios en entidades públicas o privadas, gozaran de inamovilidad en su puesto de trabajo, excepto por las causales establecidas por ley.”*

Por otro lado, mediante Decreto Supremo N° 27837 de 12 de noviembre de 2004, se establece el 15 de octubre de cada año como el “Día Nacional de la Persona con Discapacidad” en Bolivia, fecha propicia para realizar acciones que permitan la inclusión de esta población en la sociedad.

Si bien existen en Bolivia, leyes y decretos que benefician a las personas con discapacidad, es poco o nada lo que realiza el Gobierno en beneficio de esta población, que cada vez alcanza mayor cifra. La mayoría de las personas con discapacidad se encuentran en situación de desigualdad, excluidas, víctimas de la discriminación, en condiciones de pobreza, sin oportunidades y sometidas a una permanente violación de sus derechos.

A partir de la ley 1687 y el Decreto Supremo 24807 se establece la organización del Comité Nacional de personas con discapacidad (CONALPEDIS) que es un organismo conformado por el Gobierno y la sociedad civil y sus funciones son: orientar, coordinar, controlar y sugerir acciones para beneficiar a las personas con discapacidad.

Así también, otra institución que vela por los derechos humanos, tanto de las personas con discapacidad como del resto de la población, es El Defensor del Pueblo. Institución creada en base a lo establecido en la Constitución Política del Estado. Tiene dos grandes funciones:

- ✓ Defender los derechos de las personas frente a la actividad administrativa del sector público y a la prestación de servicios públicos por parte de privados.
- ✓ Promover, proteger y defender los derechos humanos.

Por otro lado, ayuda a mejorar el servicio que el Estado presta a los ciudadanos. Si bien es un órgano estatal, es independiente, no obedece instrucciones de ningún poder.

En acción conjunta entre el CONAPEDIS y el Defensor del Pueblo se elaboró el “Plan Nacional de Igualdad y equiparación de oportunidades para personas con discapacidad”, a solicitud de la población con discapacidad, para el ejercicio pleno de sus derechos y la integración e inclusión en los diferentes ámbitos.

Los objetivos principales del Plan son:

- ✓ La disminución de las barreras sociales, físicas y de comunicación
- ✓ La promoción de un cambio del entorno social para crear condiciones favorables para la inclusión social de las personas con discapacidad
- ✓ El acceso equitativo con igualdad de oportunidades a los servicios públicos

Luego de un largo proceso, el Gobierno mediante Decreto Supremo N 28671 del 07 de abril de 2006, puso en vigencia este Plan. Sin embargo hasta la fecha es poco o nada lo que se ha avanzado en el mismo.

Actualmente las personas con discapacidad se encuentran luchando por un bono de 3.000 bolivianos fijado en convenio firmado el 14 de mayo de 2007 entre el Gobierno de Evo Morales y representantes de esta población. El reclamo por este bono ha llevado a los

personas con discapacidad a tomar medidas drásticas, como ser: huelgas de hambre, toma de instituciones gubernamentales (Prefectura y Defensoría del Pueblo) y otras acciones que atentan contra su salud.

4.3.2.4 Situación de las personas con discapacidad en el Departamento de Santa Cruz

El departamento de Santa Cruz es el más grande de Bolivia y se encuentra ubicado en la parte oriental del país, en la región amazónica. Tiene una superficie territorial de 370.621 km², equivalente al 34% del territorio nacional. Limita al norte con el Beni, al sur con Chuquisaca y la República del Paraguay, al este con Brasil y al oeste con los departamentos de Cochabamba y Chuquisaca

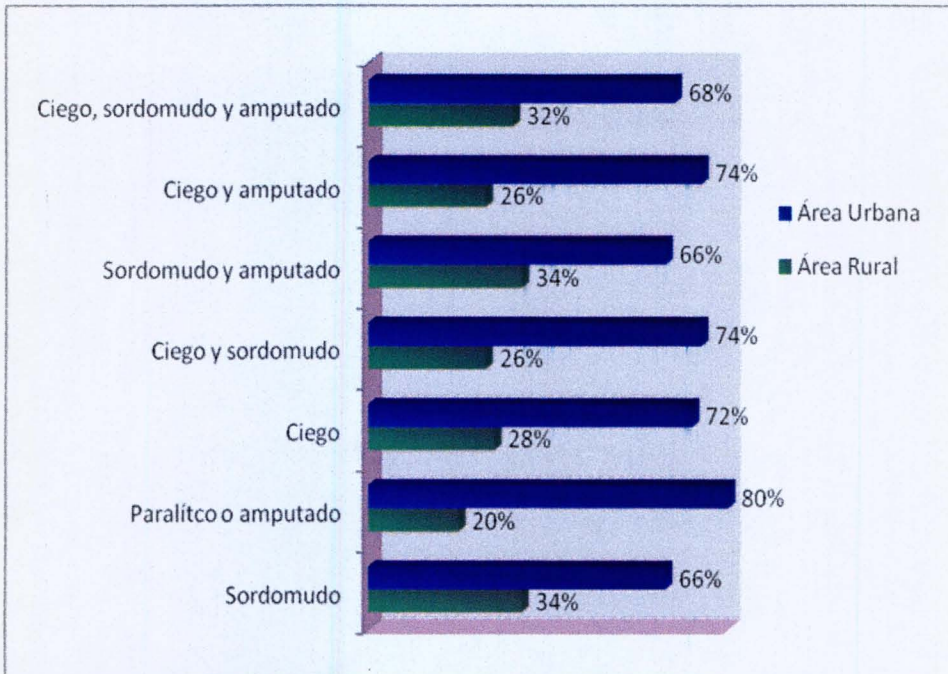
De acuerdo al Censo Nacional de Población y Vivienda realizado el 5 de septiembre de 2001 por el Instituto Nacional de Estadística (INE), la población del Departamento de Santa Cruz es de 2.029.471⁹ habitantes llegando a ser el segundo departamento mayor poblado del país (el primero es La Paz). Según proyecciones del INE para el año 2006 la población se incrementara a 2.467.440 habitantes.

De los habitantes empadronados en el último censo 76,16% vive en el área urbana y 23,84% en el área rural. La proporción poblacional entre hombres y mujeres es de 51% hombres y 49% mujeres.

De acuerdo a estadísticas del INE, en 17,4% de los hogares de Santa Cruz, viven personas con algún tipo de discapacidad. A continuación se presenta datos sobre los hogares en Santa Cruz con personas con discapacidad, segmentadas por tipo de discapacidad.

⁹ Idem 8.

Cuadro N 6
Hogares con personas con discapacidad por tipo de discapacidad en Santa Cruz



Fuente: Instituto Nacional de Estadística. Censo Poblacional 2001

Como se puede observar en el cuadro anterior, en base a datos del Censo Poblacional 2001, la mayoría de los hogares con personas con discapacidad en el Departamento de Santa Cruz se encuentran en el área urbana. En el área urbana, en el 80% de los hogares con personas con discapacidad habitan personas paralíticas o amputadas de brazos o piernas. Sin embargo en el área rural, las personas sordomudas están presentes en un 40% de los hogares con personas con discapacidad.

En el tema de la educación, como se mencionó anteriormente, el 54% de las personas con discapacidad en Bolivia es alfabeta, frente a un 46% de analfabetismo.

En Santa Cruz no existen datos sobre el grado de educación que tiene esta población. Sin embargo, se consultó en la Universidad Estatal de Santa Cruz, la "Gabriel René Moreno" sobre la cantidad de estudiantes con discapacidad que ha asistido a dicha universidad.

No existe un histórico sobre estos datos. Sin embargo, gracias a una resolución universitaria se estableció que a partir de la gestión 2009, las personas con discapacidad se beneficiarían con el ingreso directo a la Universidad, sin la necesidad de rendir la Prueba de Suficiencia Académica o Examen de Ingreso. A partir de esta resolución se creó el Centro de Estudiantes con Discapacidad dependiente de la Facultad de Humanidades, quienes

velan por el cumplimiento de derechos, la igualdad de condiciones y la no discriminación de esta población. Según datos que ellos manejan, en el año 2009 ingresaron 18 personas con discapacidad a cursar una carrera universitaria y se prevé para la gestión 2010 el ingreso de 15 personas más.

La situación de las personas con discapacidad en Santa Cruz, al igual que en el resto del país, es precaria. En su mayoría viven en la pobreza, son discriminados y son escasas las posibilidades que tienen de acceder al mundo laboral.

Es por ello que las personas que presentan algún tipo de discapacidad, sin hacer distinción de raza, género, edad, clase social y condición económica, demandan a la sociedad el derecho a tener una vida digna en igualdad de condiciones.

El apoyo incondicional que reciben las personas que sufren algún tipo de discapacidad es de sus propias familias. Es así que en busca de mejorar su calidad de vida y hacer cumplir sus derechos de acuerdo a ley, es que se conforman federaciones y asociaciones dirigidas por ellos mismos, con el apoyo de sus familiares. Estas instituciones se solventan por cuenta propia, no reciben apoyo ni del Gobierno Nacional, ni tampoco del Gobierno Departamental.

Para poder generar recursos económicos para seguir su lucha en busca de nuevas y mejores condiciones de vida, buscan apoyo en instituciones, realizan diferentes actividades recreativas, como ser ferias artesanales, rifas, entre otros. Entre estas instituciones podemos nombrar a la Federación Cruceña de Personas con Discapacidad, la Asociación Cruceña Integral de Personas con Discapacidad y la Confederación Boliviana de personas con discapacidad. Así como estas instituciones, hay muchas otras, reconocidas y no reconocidas legalmente.

Para conocer la realidad actual de las personas con discapacidad en el departamento de Santa Cruz se entrevistó al Responsable del Comité Departamental de Personas con Discapacidad (CODEPEDIS) en Santa Cruz, Lucio Temo, quien es no vidente.

El CODEPEDIS nace dando cumplimiento al artículo 17 de la Ley 1678 de la Persona con Discapacidad en cuyo artículo se constituye el Comité Nacional de personas con discapacidad como entidad descentralizada del Ministerio de Desarrollo Humano y

conjuntamente se crearon Comités Departamentales en los principales departamentos de Bolivia, uno de ellos Santa Cruz.

Es una entidad gubernamental que anualmente recibe apoyo a través de Items entregados por el Tesoro General de la Nación. Sin embargo este monto que percibe del Gobierno no es suficiente, por lo tanto busca apoyo de distintas ONGs que vienen a Bolivia con el fin de ayudar a los más necesitados.

El CODEPEDIS no posee datos estadísticos sobre las personas con discapacidad que viven en el departamento (cantidad, género, edades, tipo de discapacidad que padecen, otros). Sin embargo, por mandato gubernamental, actualmente se encuentra realizando el Registro Único de la Persona con Discapacidad. Este registro permitirá conocer la cantidad de personas con discapacidad que viven en el departamento, el tipo y grado de discapacidad que poseen, el rango de edad en que se encuentran, así como también el grado de estudios, entre otros datos. Para realizar este registro se cuenta con el apoyo de un grupo de personas que visita puerta a puerta cada vivienda.

La principal función de este Comité es velar por el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad, para ello se realizan esfuerzos conjuntos con la Prefectura, Centros de discapacidad y otras instituciones para cumplir con lo estipulado en la Ley 1678 y brindarles una vida digna. Así también, se encarga de promover programas y proyectos en materia de discapacidad.

Entre las acciones que realiza están:

- Brindar apoyo asistencial a las personas con discapacidad y a los familiares y/o tutores.
- Conseguir acuerdos con instituciones que les permita el desarrollo personal y de educación. Como ejemplo se puede citar el convenio que se tiene con el Instituto INFOCAL, por medio del cual las personas con discapacidad pueden tomar el curso de manejo de computadoras de forma gratuita.
- Grupo de colocación laboral: con el objetivo de insertar a esta población en el mundo laboral se ha conformado un grupo de personas cuya función es concienciar al empresario y a los colegas sobre el trabajar con una persona con discapacidad. Esto se da una vez una empresa ha aceptado contratarla. Así también estas

personas informan acerca de la adecuación que se debe dar al espacio físico que ocupará el trabajador con discapacidad (oficina, baños, etc).

La ley general del Trabajo, promueve en su reglamento la inserción laboral de las personas con discapacidad, sancionando a entidades o personas particulares que la discriminan, velando porque la remuneración sea la correspondiente al trabajo efectuado, en igualdad a otros trabajadores sin discapacidad.

Al igual que en el resto del país, son pocas las empresas, sean publicas o privadas, que emplean a personas con algún tipo de discapacidad. A continuación se presentan 2 casos:

Cooperativa Rural de Electrificación (CRE):

A iniciativa del Consejo de Administración la Cooperativa Rural de Electrificación implemento un Call Center atendido únicamente por personas con discapacidad física. Para ello, primeramente ambiente una sala de acuerdo a las necesidades de accesibilidad necesarias. Luego contrato y capacito a 25 personas con discapacidad física para realizar funciones de atención de llamadas de socios y clientes. Los derechos (seguro de salud, beneficios sociales) y deberes (cumplimiento del reglamento interno, horario de trabajo) de los trabajadores en la Cooperativa, son los mismos que los de una persona sin discapacidad.

De esta manera, CRE se convierte en la primera empresa en Santa Cruz en tener personas con discapacidad en su planilla de personal.

Alcaldía del Departamento de Santa Cruz:

Otra institución que los acoge es la Alcaldía del Departamento. En la actualidad trabajan allí un total de 58 personas con impedimentos físicos, desempeñándose principalmente en el área de ornato público, como guardias de los diferentes parques de recreación. Estas personas cuentan con los beneficios propios de todo trabajar público.

CAPÍTULO V
EL TELETRABAJO, UNA
OPORTUNIDAD PARA LAS
PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CAPITULO V

EL TELETRABAJO, UNA OPORTUNIDAD PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

“Igualdad de oportunidades no es dar a todos lo mismo, sino dar a cada uno lo que necesita para su participación y desarrollo integral”

UNESCO

Las dificultades que han afrontado desde siempre las personas con discapacidad en Santa Cruz de la Sierra, siguen siendo una barrera latente hoy en día. No existen condiciones de accesibilidad para ellos, las calles, avenidas y edificios no han sido concebidos con la idea de ser accesibles para las personas con algún tipo de discapacidad física. Que decir del transporte, el transporte público más barato, los colectivos, no cuenta con las exigencias necesarias para que puedan ser utilizados por esta población. Por estos motivos es que el sector empresarial considera que el emplear una persona con discapacidad, ocasionará mayores gastos para la empresa.

En los últimos años el teletrabajo se ha convertido en un fenómeno social que ha incidido de forma significativa en las formas de planificar el desarrollo social y económico de muchas regiones.

Como se ha visto hasta ahora, el teletrabajo es una modalidad flexible que permite el desarrollo de actividades mediante el uso de tecnologías de información y comunicación (computadores, internet, etc.) y puede realizarse desde el propio domicilio del trabajador.

Es en este sentido, que el teletrabajo puede ser considerado una forma de conciliar la vida laboral y las personas con discapacidad, ya que permite el acceso al conocimiento, al desarrollo de nuevas actividades y por consiguiente el acceso al mundo laboral.

En la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, en sede de las Naciones Unidas en Nueva York, se dijo:

“La sociedad 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 empleadores informaron de que los empleados con discapacidad no requerían ninguna instalación especial”

Legalmente, en todo el mundo, se les reconoce a las personas con discapacidad el derecho a tener una vida digna, a que sus necesidades especiales sean tomadas en consideración, al acceso a un seguro social y económico. Tienen derecho a desempeñarse en el ámbito laboral, en igualdad de oportunidades y condiciones que del resto de las personas. Es decir que pueden conseguir trabajo, comprometerse con una ocupación útil, productiva y remunerativa que le permita sustentarse. Están protegidos de la discriminación, de toda explotación o trato abusivo o de naturaleza degradante.

En general, se les otorga los mismos derechos que una persona sin discapacidad, siempre y cuando el tipo de discapacidad se lo permita.

A continuación se presentan dos investigaciones llevadas a cabo con el fin de comprobar que el Teletrabajo es una oportunidad para las personas con discapacidad de ingresar en el mundo laboral.

5.1 Investigación 1

Telecapacitados: Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad

Esta investigación estuvo a cargo de la Comisión de Teleservicios en la Sociedad de la Información y el Conocimiento (TIC) de la Asociación Argentina de Usuarios de la Informática y las Comunicaciones (USUARIA). Los fondos utilizados para la investigación fueron donación del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC).

El título es una síntesis de los dos pilares en los que se basa la investigación: el teletrabajo y las personas con discapacidad.

La investigación se realizó en nueve países de América Latina y el Caribe:

- Argentina
- Brasil
- Chile
- Colombia
- El Salvador
- México
- Perú
- República Dominicana
- Uruguay

El objetivo general de esta investigación fue determinar si el teletrabajo constituye una alternativa para la inclusión de personas con discapacidad en el mundo laboral.

Para ello se realizó un análisis sociolaboral y del perfil de las personas con discapacidad, a través de datos cuantitativos generados por información obtenida de los diversos institutos de estadísticas de los países investigados y de algunas encuestas específicas realizadas cuando no existían datos estadísticos.

Así también, se aplicaron entrevistas y casos de observación de teletrabajadores con discapacidad para identificar el uso y la aplicación de las TICs y detectar si existe normativa vigente y regulación para la inserción laboral de personas con discapacidad y si éstas son cumplidas. Para ello, fueron entrevistados distintos actores sociales: teletrabajadores con discapacidad, funcionarios del sector público, contratantes de personas con discapacidad, representantes de sindicatos, ONGs y consultoras de Recursos Humanos.

5.1.1 Conclusiones de la investigación

En base a los datos obtenidos de censos realizados en los distintos países, se concluye que las personas con discapacidad en los 9 países estudiados suman más de 36 millones. El 41% de este total se encuentra en edad de trabajar (15 millones aproximadamente). Sin embargo, en esta población la tasa de desempleo es del 77,73%.

	Población total de habitantes	Población de habitantes con discapacidad por país
Argentina	30.757.628	2.176.123
Brasil	169.872.856	24.600.256
Chile	15.998.873	2.068.072
Colombia	41.468.384	2.624.898
Mexico	97.438.412	1.795.000
Perú	27.219.264	2.368.076
República Dominicana	8.562.541	358.341
Uruguay	2.768.421	210.400
El Salvador	5.744.113	235.508
Totales	399.830.492	36.436.674

Fuente: Telecapacitados

▪ **Sobre las TICs**

Los investigadores resaltan la dificultad de conseguir datos estadísticos confiables sobre las personas con discapacidad, su situación laboral y su relación con el teletrabajo y el uso de las TICs.

Analizando este tema, la investigación concluye que en la mayoría de los países estudiados las estadísticas de estas tecnologías no tienen en consideración a las personas con discapacidad. Así como también, las estadísticas de personas con discapacidad no hablan sobre las TICs.

Pero sin embargo, si enfatizan en la necesidad de unir las TICs con los problemas sociales, ya que a través de ellas se puede mejorar la educación, los niveles de alfabetización de la población, reducir los niveles de contaminación ambiental e insertar a las personas con discapacidad en la vida laboral.

▪ **Sobre el teletrabajo**

Existe gran desconocimiento sobre esta modalidad de trabajo. De los actores sociales entrevistados fueron pocos los que conocían el teletrabajo y la oportunidad que significa éste para la inserción laboral de personas con discapacidad.

Establecieron la necesidad de una mayor difusión sobre esta temática, informar y hacer conocer a las personas sobre el teletrabajo, cuales son sus ventajas y también sus desventajas y sobre todo cuales son las posibilidades laborales que esta modalidad brinda.

- **Sobre los actores sociales**

Se consideran actores sociales dentro de esta investigación a: las personas con discapacidad, las ONGs, las consultoras de recursos humanos, las organizaciones gremiales.

“Trabajar para 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 que se haga realidad.”¹⁰

Como se observa en párrafo anterior citado de la investigación Telecapacitados, la efectividad del uso del teletrabajo para la inclusión laboral de las personas con discapacidad es tarea de todos, para ello, es necesario que cada uno contribuya aportando desde su ámbito de conocimientos para lograr este desafío.

La investigación resalta la necesidad que las personas que posean algún tipo de discapacidad se informen acerca de la posibilidad de teletrabajar, sobre las ventajas, las competencias requeridas para desarrollar el teletrabajo, para así, ellos mismos comprometerse y automotivarse para estar preparados para teletrabajar. Es alentador el apoyo de la familia y del entorno. Las ONGs podrían ocuparse de difundir esta modalidad e incentivar programas de capacitaciones informáticas que puedan vincular a estas personas con la inclusión laboral.

Resultaría conveniente que las consultoras de recursos humanos quienes son las encargadas de seleccionar perfiles de acuerdo a la solicitud de los clientes, indaguen sobre las experiencias de aquellas empresas que ya han contratado personas con discapacidad para teletrabajar, para poder conocer los resultados de la experiencia, y poder así ser referentes y promotoras para nuevas empresas interesadas en esta modalidad. Así también, los sindicatos y organizaciones gremiales deben informarse acerca de la

¹⁰ Investigación Telecapacitados: Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad. E-libro.net, Estados Unidos y Argentina, Marzo de 2009

modalidad para incluirlos en sus gestiones y velar por la seguridad y protección de los derechos de los teletrabajadores.

▪ **Sobre el estado y la legalidad**

Se concibe la participación del Estado para la promoción del teletrabajo, así también, para aplicación y cumplimiento de legislaciones en materia, para incorporar el teletrabajo en los programas de implementación de inclusión laboral de personas con discapacidad y servir como articulador, que facilite el encuentro entre teletrabajadores y ofertantes de servicios y trabajos teletrabajables.

5.2 Investigación 2

Proyecto Discatel

La idea de este estudio surge de la Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto, y cuenta con el apoyo del Real Patronato sobre discapacidad del Ministerio de Educación, Política Social y deporte. Para ello se creó un grupo de Teletrabajo integrado por:

- Sertel S.A.: Es una empresa perteneciente a la Fundación ONCE, comprometida con la inserción laboral de las personas con discapacidad.
- CET S.L.: Centro Especial de Telemarketing del Grupo Marktel, ofrece formación y empleo a personas con alguna discapacidad.
- Fundación Integralia: Cuyo objetivo es la ayuda material y la inserción social y laboral de personas con discapacidad.
- Fundación Alares: Tiene como objetivo la integración y promoción laboral de personas con discapacidad, la igualdad de oportunidades y erradicación de cualquier discriminación, la atención a la dependencia y la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Otros colaboradores: Empresas y expertos que han aportado con sus conocimientos y experiencias sobre estos temas.

El trabajo de este Grupo se inició en el año 2006 en España, con la investigación de distintos aspectos del teletrabajo en contact center realizado por personas con algún tipo de discapacidad física. La conclusión a la que se llegó a nivel español fue que si bien se

habían realizado algunos intentos para implementar esta modalidad, ninguno de ellos con tuvo éxito probado ni permanencia mayor a dos años continuos.

A principios de 2007 se puso en marcha otro proyecto de este grupo, denominado **Proyecto Discatel**, al cual se hace referencia en este trabajo de grado. El mismo contemplaba la realización concreta y puesta en práctica de una experiencia de teletrabajo por parte de personas con discapacidad, cuyo objetivo principal era *“analizar a través de la práctica y la experiencia real que, la integración en el mundo laboral de las personas que por su grado de discapacidad no pueden desplazarse a un centro de trabajo, es posible y rentable”*.

Para ello, las empresas que conforman el grupo de investigación seleccionaron, contrataron, formaron y supervisaron a personas con discapacidad para que realicen actividades de contact center desde sus domicilios, durante un tiempo estimado de nueve meses.

Las empresas contratantes se encargaron de poner a disposición del teletrabajador el equipamiento y las tecnologías de comunicación necesarias para llevar a cabo el servicio, así como también su instalación y capacitación para la utilización de los mismos. Para posibilitar el contacto entre el teletrabajador y su coordinador, se puso a disposición mensajería instantánea y servicio de llamadas. Es así que el teletrabajador podría estar en contacto con su coordinador en cualquier momento. Por otro lado, a fin de que el teletrabajador se sienta más integrado con su Equipo, periódicamente era llevado a la empresa, para compartir con su coordinador y sus demás colegas de trabajo.

Experiencias de las empresas participantes del Proyecto.

- Fundación Integralia: Seleccionaron a ocho personas del Centro de Recuperación de Minusválidos físicos de la Comunidad de Madrid para que realicen un curso de atención telefónica a distancia, con el objetivo que conozcan la estructura organizativa y los métodos de trabajo de la Fundación. El curso incluía temáticas como ser: uso de herramientas informáticas, resolución de incidencias y excelencia telefónica.
- Fundación Alares: El objetivo de esta fundación es demostrar que el teletrabajo es viable para personas que tienen un perfil cualificado. Para ello, se contrató a un psicólogo invidente para que a través del uso de la tecnología pueda ejercer su

profesión. Las funciones consistían en la emisión y recepción de llamadas desde su domicilio.

- Sertel: En este caso se apuntó a crear tres puestos de teletrabajo, 2 en grandes ciudades (Madrid y Barcelona) y uno en el área rural. Los teletrabajadores recibirían llamadas de pedido de citas para diferentes servicios médicos. Pese a que se presentaron inconvenientes en la habilitación del puesto en la zona rural, con la colaboración de varias empresas, el emprendimiento se puso en marcha.
- Centro Especial de Telemarketing: en esta experiencia se usó una nueva herramienta de marketing telefónico llamada AIBE, que permite la creación de argumentos y desarrollo de campañas de marketing, además de realizar toda una gestión comercial compartiendo información a través de la web. En este caso se contrató a una persona con discapacidad y se ambientó su domicilio para que sea su lugar de trabajo.

5.2.1 Conclusiones del proyecto

Luego de haber elaborado las conclusiones de la investigación, las entidades responsables del proyecto, determinaron que utilizar el teletrabajo para insertar laboralmente a las personas con discapacidad, es posible, socialmente interesante y económicamente rentable.

Construyeron además un “núcleo de competencias claves para el teletrabajador con discapacidad” que se agrupan en tres categorías:

- ❖ Competencias técnicas: uso de tecnologías de la información y comunicación.
- ❖ Competencias de gestión y organización: Trabajo que se valora por resultados y objetivos
- ❖ Competencias individuales y sociales: Trabajo se realiza en solitario pero se tiene contacto permanente con colegas, jefes y clientes a través de redes digitales.

CAPÍTULO VI
ANALISIS DE LAS ENCUESTAS
REALIZADAS

CAPITULO VI

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

Con el objetivo de conocer la percepción de las empresas cruceñas acerca del teletrabajo y su disposición para aplicarlo en sus organizaciones para emplear a personas con discapacidad física, se elaboro una encuesta conformada por 16 preguntas.

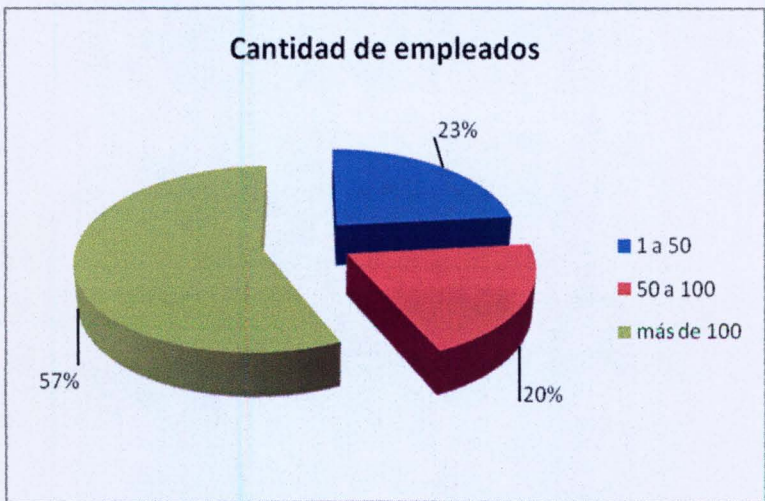
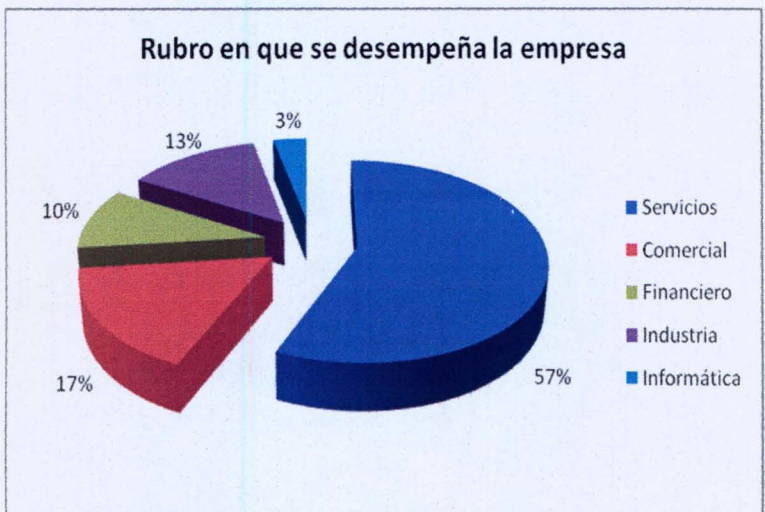
6.1 Representación de la muestra

Se conformó un panel de 30 empresas, considerando que es una muestra representativa para lograr el objetivo propuesto.

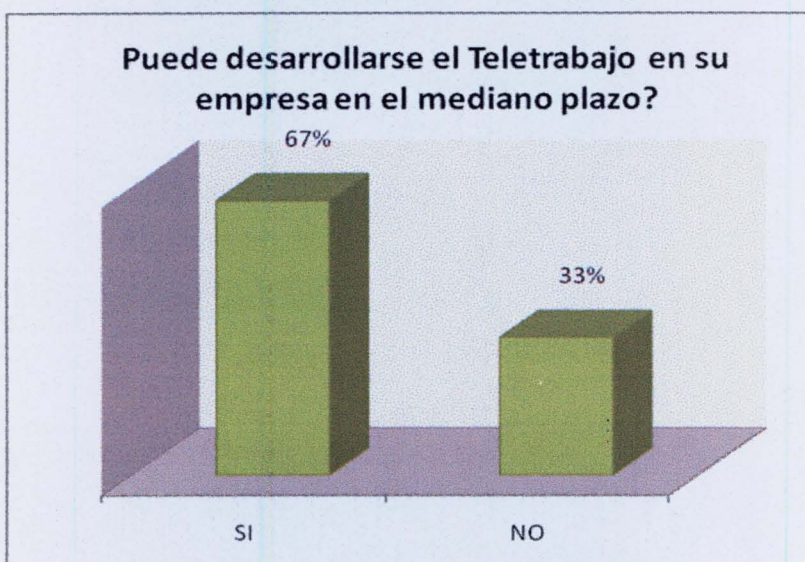
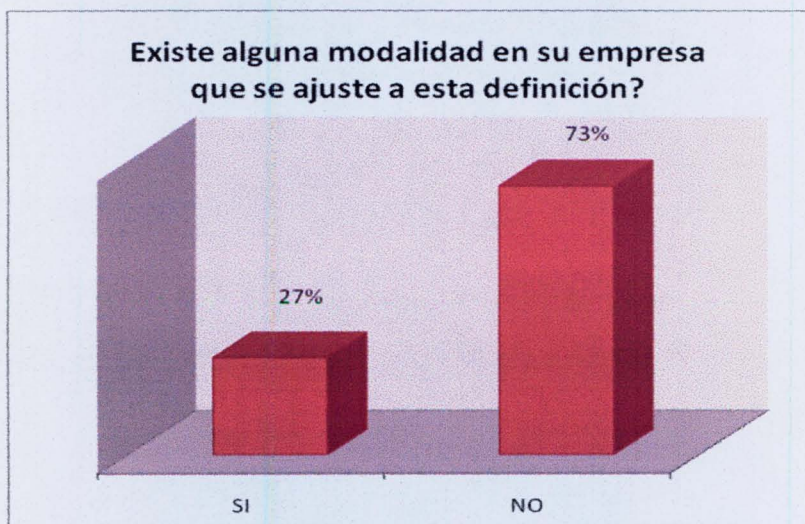
La aplicación de la encuesta se realizó a personal de Recursos Humanos, utilizando los siguientes medios:

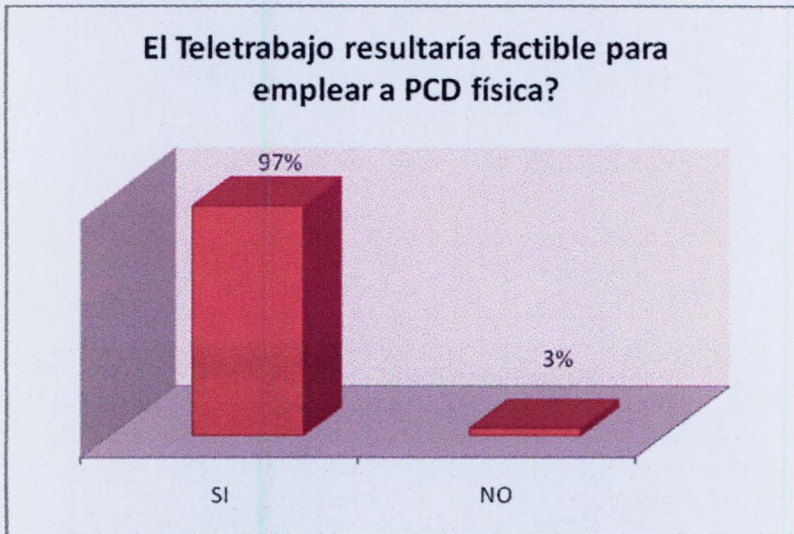
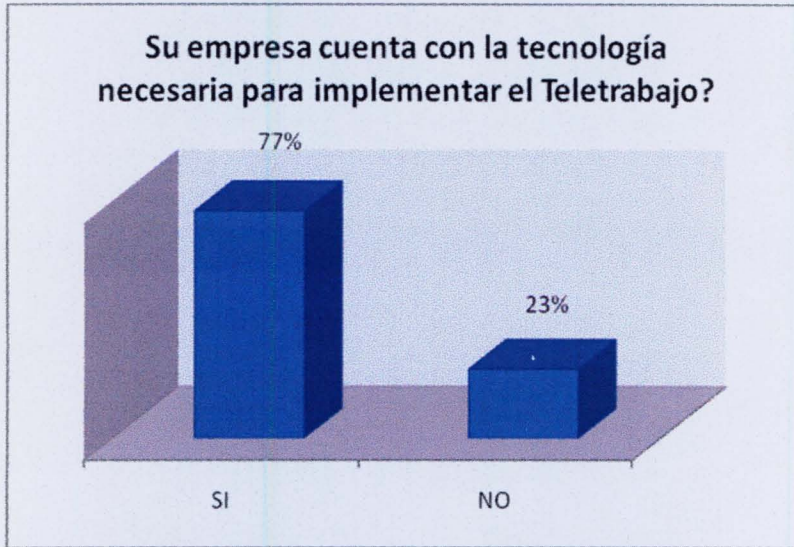
- Aplicación personal en el lugar de trabajo del encuestado
- Vía correo electrónico.

Representación del Panel

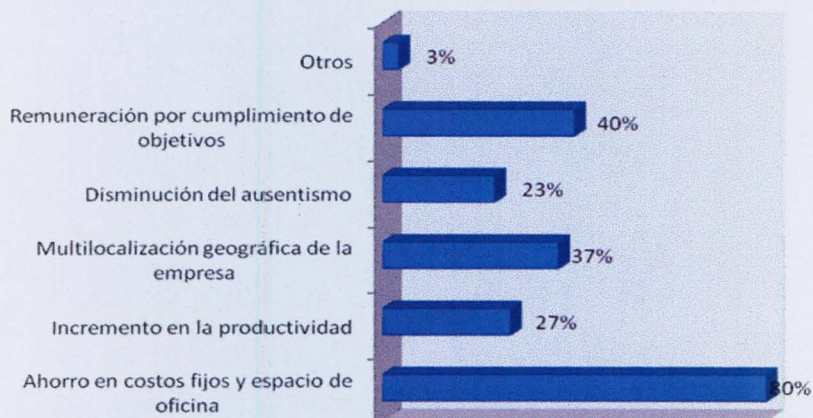


Preguntas

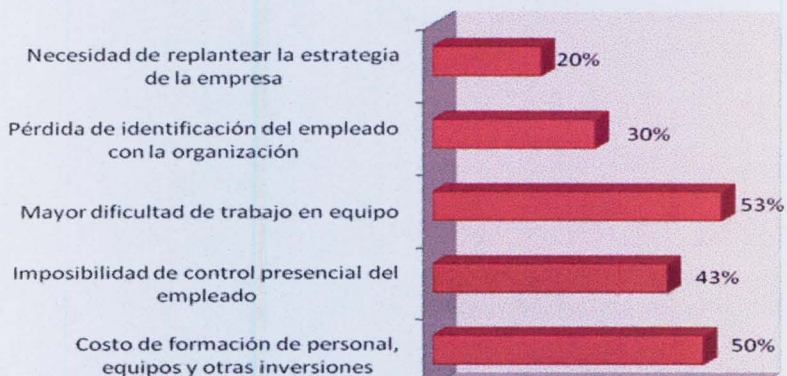




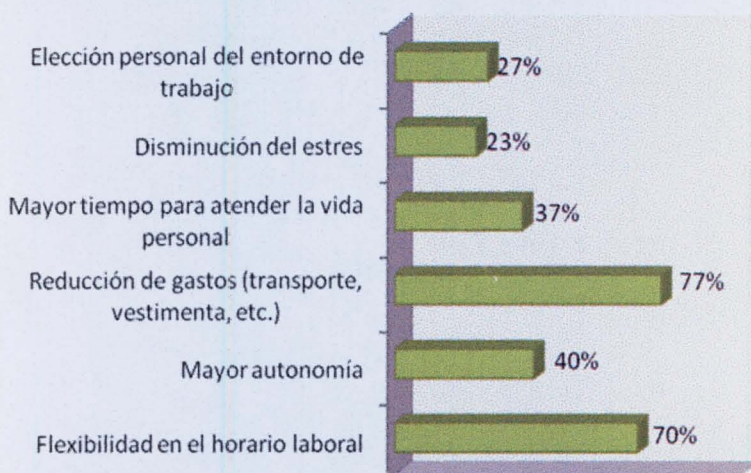
Ventajas del teletrabajo para la empresa



Desventajas del teletrabajo para la empresa



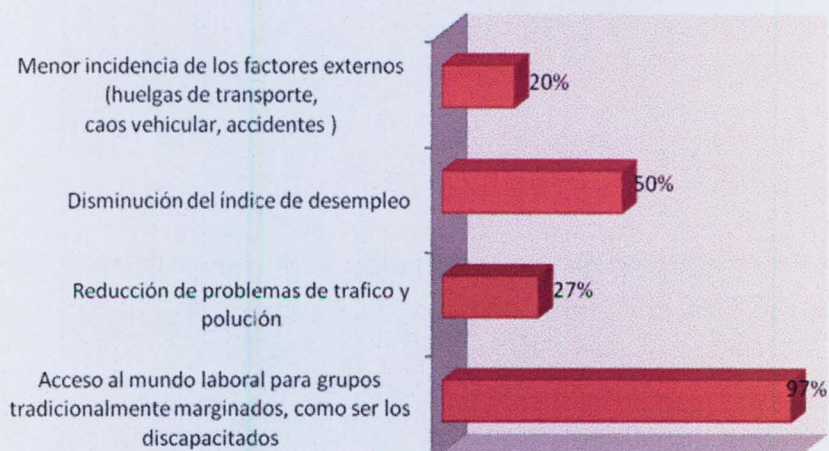
Ventajas del Teletrabajo para el trabajador



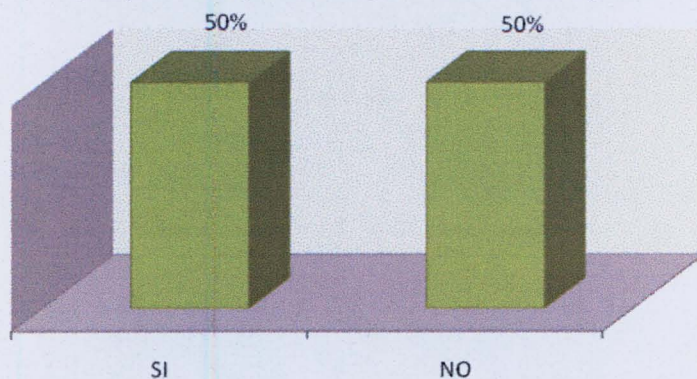
Desventajas del teletrabajo para el trabajador

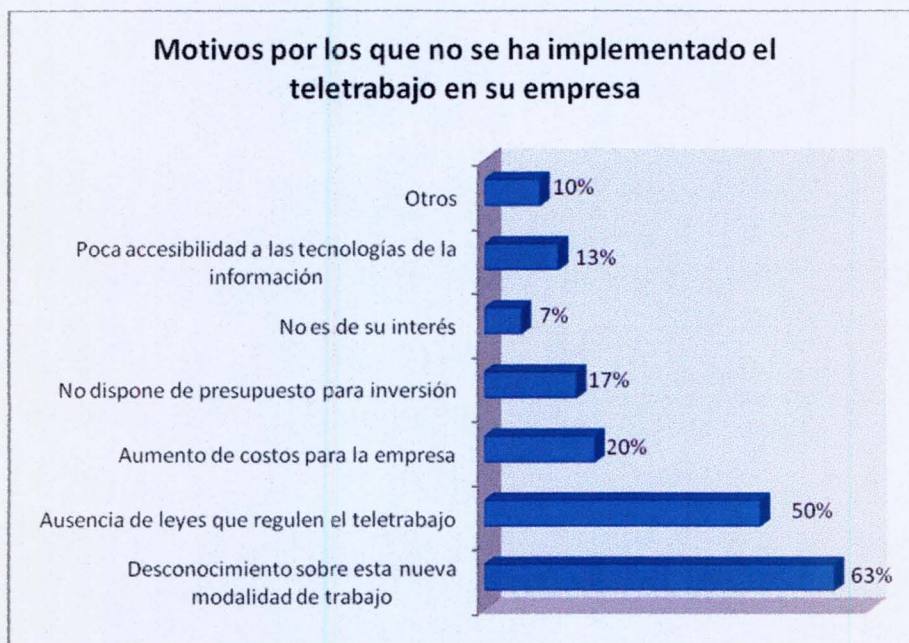


Ventajas del Teletrabajo para la sociedad



Las gestiones de RRHH de su empresa están preparados para adoptar el teletrabajo?





6.2 Análisis de la encuesta

Analizando la representación del panel se observa que un 35% de las encuestas fueron aplicadas en empresas de servicios, seguido de empresas del rubro comercial con un 17%, 13 % a empresas industriales, 10% a entidades financieras y un 3% a empresas que se desempeñan en el rubro informático.

Para identificar el tamaño de las empresas encuestadas, se clasificaron de acuerdo al número de empleados en 3 rangos, de 1 a 50, de 51 a 100 y más de 100 empleados. Considerando esta clasificación, observamos que el 57% de las empresas encuestadas son poseen mas de 100 empleados.

Encuestadas acerca de la antigüedad que llevan en el mercado, el 73% de las empresas llevan más de 10 años. El 17% tiene entre 6 y 10 años y un 10% viene trabajando entre 1 y 5 años.

Se llegó a la conclusión que en el 60% de las empresas encuestadas existe desconocimiento acerca del teletrabajo, de su aplicación, de sus ventajas y desventajas para la empresa en si y para la sociedad. Entre tanto, el 40% reconoce que si había escuchado hablar sobre el tema, pero no en profundidad.

El 23% del panel reconoce que en la empresa que se desempeña existe alguna modalidad que pueda ajustarse a esta definición. Entre estas actividades se tiene: comercialización de productos, servicios de call center y contact center, promotores de ventas, mercadeo y ventas, realización de encuestas de satisfacción.

Se observa que en un 67% de las empresas los ejecutivos estarían dispuestos a desarrollar esta modalidad en el mediano plazo, frente a un 33% quienes no mostraron interés en aplicarlo.

La efectiva aplicación del teletrabajo requiere de tecnologías de información y comunicación desarrolladas. Por consiguiente, consultadas las empresas acerca de ello, el 77% considera que las tecnologías con las que cuentan permitirían el desarrollo del Teletrabajo en sus organizaciones. Mientras que el 23% de los encuestados considera que todavía no se encuentran tecnológicamente preparados para incluir esta modalidad.

Sobre la factibilidad de utilizar el teletrabajo para insertar laboralmente a las personas con discapacidad, la respuesta de los encuestados es muy positiva. El 97% opina que esta modalidad resultaría factible para insertarlos en el mundo laboral, frente a un 3% que se muestra negativo sobre la posibilidad.

Resultado similar es el que se presenta, al momento de consultar acerca de la disponibilidad de las empresas para emplear a personas con algún tipo de discapacidad física. El 99% de los encuestados contrataría a personas con algún tipo discapacidad física.

Consultados acerca de las ventajas de la implementación del teletrabajo en su empresa, el 80% considera que permitirá el ahorro en costos fijos y espacio de oficina. El 40% ve en el teletrabajo una ventaja, ya que la remuneración se realizaría por cumplimiento de objetivos, lo que ayudaría a disminuir el tiempo de ocio. El 37% de los encuestados considera que el teletrabajo permitiría localizar geográficamente a la empresa en distintos lugares, ya que no es necesaria la presencia del trabajador en la oficina.

La principal desventaja que observan el 50% de los encuestados es que con esta modalidad el teletrabajador tendrá mayor dificultad para trabajar en equipo. Así también, un 50% de las personas encuestadas considera que para poder implementar el teletrabajo se deberá incurrir en inversiones para formación profesional y equipos (PC, teléfono, fax, etc.), con lo cual no se dispone.

El 77% de los encuestados considera que el teletrabajo permitirá la reducción de gastos de transporte requerido para acceder a la fuente laboral, así como también en vestimenta acorde al lugar de trabajo. El 70% considera que la flexibilidad laboral será una ventaja para el teletrabajador ya que le permitirá organizar su vida personal y profesional de acuerdo a sus tiempos.

Sobre las desventajas que esta modalidad podría ocasionar al teletrabajador el 73% manifiesta que el trabajar desde un lugar fuera del espacio de oficina y lejos del jefe ocasionará una mayor posibilidad de distracción. En un 50% de las respuestas se considera el aislamiento social como una desventaja para la persona teletrabajadora, ocasionando según el 40% de las respuestas, una pérdida gradual de la identificación del empleado con la organización, por la falta de contacto físico con el jefe y los colegas.

Consultados acerca de las ventajas que el teletrabajo daría a la sociedad, el 97% del panel coincide en que esta modalidad permitirá el acceso al mundo laboral para grupos de personas tradicionalmente marginados, como ser las personas con discapacidad. Así también, el 50% opina que permitiría reducir el índice de desempleo en Santa Cruz. El 27% responde que los problemas de caos vehicular y contaminación, principalmente en horas pico, se vería disminuido gracias a la aplicación de esta modalidad.

El 50% de las empresas coincide en que las gestiones de Recursos Humanos de sus organizaciones no permitirían la aplicación efectiva del teletrabajo. El restante 50% opina que si es posible.

Consultados sobre los motivos que han impedido la implementación del teletrabajo en las empresas, coincidentemente con las lecturas realizadas acerca del desarrollo de esta modalidad en el departamento de Santa Cruz y Bolivia en general, el 63% confirma el desconocimiento que se tiene acerca de esta modalidad de trabajo y mientras que un 50% considera que la ausencia de leyes que regulen el teletrabajo ha impedido su implementación. Otros motivos que se han podido observar son: el aumento de costos para la empresa y la no disponibilidad de dinero para inversión.

Finalmente podemos concluir a través de la aplicación de esta encuesta que la hipótesis planteada es viable, ya que según los resultados, el 97% de las empresas de Santa Cruz de la Sierra estarían dispuestas en implementar este tipo de modalidad dentro de sus organizaciones, así como también, el 99% estarían dispuestas a ingresar a personas con discapacidad física en su planilla de trabajadores.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES FINALES

CAPITULO VII

CONCLUSIONES FINALES

Luego de haber realizado una conceptualización sobre el teletrabajo e indagado sobre su aplicación en algunos países y Santa Cruz específicamente, así como también, haber analizado la situación de las Personas con Discapacidad (PCD) en el mundo y en Santa Cruz de la Sierra principalmente, se puede concluir lo siguiente:

- El desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación que se viene dando desde ya hace varios años, ha permitido la aparición de una nueva modalidad de trabajo, que está revolucionando en el mundo entero la forma tradicional de trabajar: **el teletrabajo**.
- La flexibilidad de esta modalidad facilitará la inserción al mundo laboral de sectores sociales con dificultades de acceso, ya que permite realizar el trabajo fuera de las oficinas del empleador a través del uso de tecnologías de la información y comunicación.
- Si bien esta modalidad de trabajo ha registrado una tendencia creciente en el mundo, tanto en Bolivia como en Santa Cruz poco se conoce sobre la misma. Si bien han surgido algunos emprendimientos, éstos han sido propios del teletrabajador. No existen políticas de difusión y promoción del teletrabajo por parte del Gobierno, ni por instituciones privadas.
- La situación de las personas con discapacidad en Bolivia y en Santa Cruz es precaria. La mayor parte de esta población vive en condiciones de pobreza, no tienen acceso a la educación, salud, trabajo, ni inclusión social.
- En base a lo expuesto en el presente trabajo final, a los estudios e investigaciones reales sobre este tema y a la aplicación de la encuesta a un panel conformado por 30 empresas cruceñas, se concluye que el teletrabajo puede ser considerado una modalidad factible a desarrollarse en Santa Cruz de la Sierra por medio de la cual las personas con discapacidad física podrán ingresar al mundo laboral. Para ello es necesario que tanto el Gobierno como las instituciones que velan por los derechos de las personas con discapacidad, se informen primeramente y luego informen a las organizaciones sobre esta posibilidad de inclusión laboral.

Sin embargo, para que la implementación del teletrabajo sea favorable es necesario cambiar el paradigma que hasta hoy tiene la sociedad y las organizaciones cruceñas hacia la población con discapacidad. Sensibilizarlos y concientizarlos a realizar cambios en sus organizaciones de manera que permitan la inclusión laboral y social de esta población. Así también es necesario crear en las personas con discapacidad una conciencia de autoestima y automotivación que los incite a buscar la superación personal y mejores condiciones de vida.

Pese a que aún existe en Santa Cruz gran desconocimiento sobre esta modalidad, a través de las encuestas aplicadas, se ha demostrado que el teletrabajo puede ser considerado una oportunidad para insertar laboralmente a las personas con discapacidad en este departamento y que las empresas encuestadas estarían dispuestas a emplearlos, por consiguiente se valida la hipótesis planteada.

“El objetivo principal de la OIT es lograr trabajo decente para todos, incluyendo a las personas con discapacidad. Al promover derechos y dignidad para las personas con discapacidad, favorecemos la realización del potencial de los individuos, fortalecemos las economías y enriquecemos a la sociedad en general.”

BIBLIOGRAFIA

- **Empleo, discriminación, teletrabajo y otras temáticas.** Autor: Martha Alicia Alles. Ediciones Macchi, Buenos Aires – Argentina 1999.
- **El teletrabajo.** Autor: Antonio Barrero Fernández. Editorial Agata, Alcobendas – Madrid, 1999.

ESTUDIOS E INVESTIGACIONES

- **Telecapacitados, Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad.** E-libro.net, Estados Unidos y Argentina, Marzo de 2009.
- **Proyecto Discatel: Teletrabajo y discapacidad.**
(http://alares.alares.es/descargas/discatel/Estudio_Discatel.pdf)
- **Estudio “Teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad”.** Autor: Cristian Salazar C. Publicado en la Revista Internacional de Sostenibilidad, Tecnología y Humanismo; Año 2007.
- **Trabajo a domicilio en el siglo XXI: tres miradas sobre el teletrabajo.** Investigación Gobierno de Chile, Dirección del trabajo, Departamento de estudios (http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88985_recurso_1.pdf)
- **Encuesta continua de hogares, medición de las condiciones de vida.** Estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística de Bolivia; Año 2001.
- **Informe sobre legislación y normativa vinculada al teletrabajo en América Latina y el Caribe.** Documento de Grupo de trabajo eLAC 2007; Sonia Boiarov.
- **Compendio Discapacidad y legislación.** Serie: Publicaciones Proyecto Nacional Tukuy Pacha, Bolivia. 1era Edición, enero 2008.
- **Estudio de personas con discapacidad en Bolivia.** Agencia de Cooperación internacional del Japón. La Paz, Bolivia. Marzo, 2000.

LEGISLACION CONSULTADA

- **Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad**, diciembre de 2006
- **Ley 1687 de la Persona con discapacidad** (Bolivia), de fecha 15 de diciembre de 1995
- **Decreto 27477**, de fecha 5 de mayo de 2004
- **Plan Nacional de Igualdad y equiparación de oportunidades para personas con discapacidad**, de fecha 07 de abril de 2006

ALGUNAS PAGINAS WEBS CONSULTADAS

Organismos internacionales

- Organización Mundial de la Salud <http://www.who.int/es/>
- Organización Internacional del Trabajo <http://www.ilo.org>
- Banco Interamericano de desarrollo <http://www.iadb.org/>

Organizaciones bolivianas

- Instituto Nacional de Estadística <http://www.ine.gov.bo/default.aspx>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social Bolivia <http://190.129.70.147/noticias/index>
- Organización Mundial de la Salud Bolivia <http://www.who.int/countries/bol/es/>
- Defensoría del Pueblo <http://www.defensor.gov.bo/>
- Bolivia, el portal de los bolivianos <http://www.bolivia.com/>
- Portal del Gobierno de Bolivia <http://www.bolivia.gov.bo/>
- Gobierno Dptal. de Santa Cruz <http://www.santacruz.gov.bo/>

Teletrabajo

- Asociación Argentina del Teletrabajo
<http://www.aat-ar.org/spip>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile
http://www.bcn.cl/carpeta_temas_profundidad/teletrabajo
- El Teletrabajo, realidad y perspectivas
<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/teletrabajo-como-innovacion-tecnologica.htm>
- Teletrabajo, trabajo a distancia
<http://www.informe-teletrabajo.com.ar/teletrabajo/definicion-teletrabajo.php>
- Telework. Gov
<http://www.telework.gov/>
- Caminando utopias.org.ar Centro de teletrabajadores y teleformación
<http://www.caminandoutopias.org.ar/accesible/index.php>
- Teletrabajo inclusivo
<http://www.aat-ar.org/zonaDeDescarga/Teletrabajo%20inclusivo.pdf>
- Conceptos de teletrabajo
<http://es.wikipedia.org/wiki/Teletrabajo>
- Teletrabajo hoy
<http://www.teletrabajohoy.com/>
- Teletrabajo.com.uy
<http://www.teletrabajo.com.uy/>
- Teletrabajo.cl, el portal de contenidos de Teletrabajo en Chile
<http://www.teletrabajo.cl/>

Discapacidad

- Fundación ONCE
<http://www.fundaciononce.es/ES/Paginas/Portada.aspx>
- Discapacidad Tukuy Pacha
http://www.discapacidadbolivia.org/index.php?option=com_weblinks&catid=33&Itemid=22
- Discapnet
<http://www.discapnet.es/>
- Fundación Unicornio y su página web La.discapacidad
<http://www.ladiscapacidad.com/>
- Fundación Nosotros
<http://www.fundacionnosotros.org.ar/>
- Servicio de Información sobre discapacidad (SID)
<http://sid.usal.es/>
- Fundación Universia
<http://www.fundacionuniversia.net/enlaces/enlaces.do>

Encuesta "Teletrabajo como modalidad de inserción laboral para discapacitados físicos"

1. ¿En qué rubro se desempeña su empresa?

Servicios Comercial Financiero
Industria Informática

2. ¿Cuántos empleados trabajan en la empresa?

1 – 50 empleados
50 – 100 empleados
Más de 100 empleados

3. ¿Cuántos años lleva su empresa en el mercado?

1 a 5 años
5 a 10 años
Más de 10 años

4. ¿Ha escuchado alguna vez hablar sobre el Teletrabajo?

SI NO

Si su respuesta es NO a continuación se presenta el concepto de Teletrabajo:

Es aquella forma de trabajar que, utilizando las tecnologías de la información y de las comunicaciones, es desarrollada a distancia, es decir fuera del ámbito donde se encuentra el contratante, en forma total o parcial, pudiendo realizarse en relación de dependencia o en forma autónoma.

5. ¿Existe alguna modalidad de trabajo en su empresa que pueda ajustarse a esta definición?
En caso de ser afirmativo, indicar cuáles serían.

NO
SI

.....
.....
.....

6. ¿Considera que esta modalidad puede desarrollarse en su empresa en el mediano plazo?

SI NO

7. Dado que la efectividad de esta modalidad de trabajo depende de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, ¿considera que su empresa cuenta con tecnología que permita este tipo de trabajo?

SI NO

8. ¿Considera que esta modalidad resultaría factible para emplear a “personas con algún tipo de discapacidad física”? (La discapacidad física se puede definir como una desventaja, resultante de una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada. Esto significa que las partes afectadas son los brazos y/o las piernas)

SI

NO

9. ¿Emplearía usted en su empresa a personas con algún tipo de discapacidad física?

SI

NO

10. ¿Cuáles considera usted serían las **ventajas** para su **empresa** al introducir el teletrabajo? Seleccione con una X las opciones que considere necesarias.

- a) Ahorro en costos fijos y espacio de oficina.....
- b) Incremento de la productividad.....
- c) Multilocalización geográfica de la empresa.....
- d) Disminución del ausentismo.....
- e) Remuneración por cumplimiento de objetivo.....
- f) Otros
-
-

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

11. ¿Cuáles considera podrían ser las **desventajas** de la introducción del teletrabajo para su **empresa**? Seleccione con una X las opciones que considere necesarias.

- a) Costo de formación de personal, equipos y otras inversiones.....
- b) Imposibilidad de control presencial del empleado.....
- c) Mayor dificultad de trabajo en equipo.....
- d) Pérdida de identificación del empleado con la organización.....
- e) Necesidad de replantear la estrategia de la empresa.....
- g) Otros
-
-

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

12. ¿Cuáles considera usted serían las **ventajas** para los **trabajadores** de su empresa al introducir el teletrabajo? Seleccione con una X las opciones que considere necesarias.

- a) Flexibilidad en el horario laboral.....
- b) Mayor autonomía
- c) Reducción de gastos (transporte, vestimenta, etc.).....
- d) Mayor tiempo para atender la vida personal
- e) Disminución del estrés.....
- f) Elección personal del entorno de trabajo.....
- g) Otros
-
-

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

13. ¿Cuáles cree usted son los **desventajas** para el **personal** de su empresa al introducir el teletrabajo? Seleccione con una X las opciones que considere necesarias.

- a) Aislamiento social.....
- b) Mayor posibilidad de distracción.....
- c) Dificultad en la comunicación.....
- d) Pérdida gradual de la identificación del empleado con la organización.....
- e) Otros
-
-

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

14. ¿Cuáles considera usted son las **ventajas** del teletrabajo para la **sociedad**? Seleccione con una X las opciones que considere necesarias.

- a) Acceso al mundo laboral para grupos tradicionalmente marginados, como ser los discapacitados
- b) Reducción de problemas de tráfico y polución.....
- c) Disminución del índice de desempleo.....
- d) Menor incidencia de los factores externos (huelgas de transporte, caos vehicular, accidentes ocurridos en el trayecto al trabajo).....
- e) Otros
.....
.....

15. ¿Considera que las gestiones de Recursos Humanos que se realizan en su empresa están preparadas para adoptar el teletrabajo?

SI

NO

16. ¿Cuáles considera serian los motivos por los que no se ha implementado el teletrabajo en su empresa? Seleccione con una X las opciones que considere necesarias.

- a) Desconocimiento sobre esta nueva modalidad de trabajo
- b) Ausencia de leyes que regulen el teletrabajo.....
- c) Aumento de costos para la empresa.....
- d) No dispone de presupuesto para inversión.....
- e) No es de su interés.....
- f) Poca accesibilidad a las tecnologías de la información.....
- a) Otros
.....
.....