

TELECAPACITADOS

TELETRABAJO para la INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



MCST Sonia Boiarov

Octubre 2008

1

Agenda de hoy

- Introducción sobre teletrabajo
- Investigación Telecapacitados y resultados preliminares generales
- Resultados preliminares de nuestro país
- Aspectos legales
- Agradecimientos

2

Introducción de teletrabajo



3

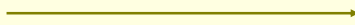
Evolución Tecnológica. ¿Porque hablamos hoy de teletrabajo?

- Internet no es solo una tecnología “es una forma de organizar nuestras actividades”
- Su equivalente en la Soc. Industrial es la FABRICA
- La Nueva Economía, está constituida por las empresas que funcionan con y a través de Internet.

El teletrabajo es una forma de trabajar en esta gran fábrica global que es Internet.

De Ford

Producir con o sin
Electricidad



A Cisco Systems

Funcionar o no
con y a través de
Internet



Implica un Cambio Civilizatorio

*La sociedad de la información y
el conocimiento*

Video 1

**Aunque la Sociedad de la
Información está en pañales...**



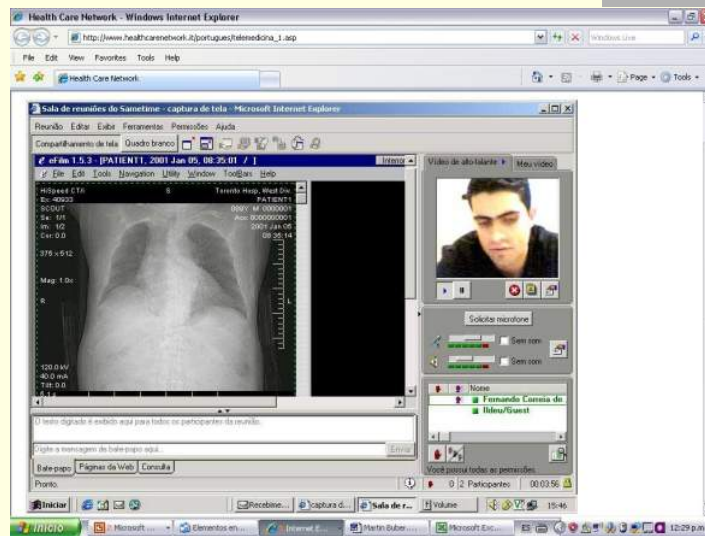
Telehogar



Teledemocracia

- Voto electrónico
- Participación ciudadana
- Ciudades digitales

Telemedicina



Teleformação



Y el Teletrabajo... ¿qué es?

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

Desarrollo del teletrabajo

- Si bien el teletrabajo es un fenómeno urbano organizado alrededor de las TICs no es suficiente para asegurar su desarrollo. Aún teniendo las TICs puede no desarrollarse.
- Su avance requiere además de TICs, de la apropiación social de la modalidad, de apoyo de los medios de difusión, de instituciones civiles y de personas que lideren el tema y de gobiernos dispuestos a apoyarlos.

Investigación Telecapacitados y resultados preliminares generales.

Diseño de investigación no-experimental
de carácter cuanti-cualitativo

13

Las Instituciones



14

¿Por qué se llama Telecapacitados?

- El nombre “Telecapacitados” es una síntesis de los dos pilares en los que se basa esta investigación: el teletrabajo y la discapacidad.
- Cuando teletrabajamos la discapacidad deja de ser un factor de exclusión.

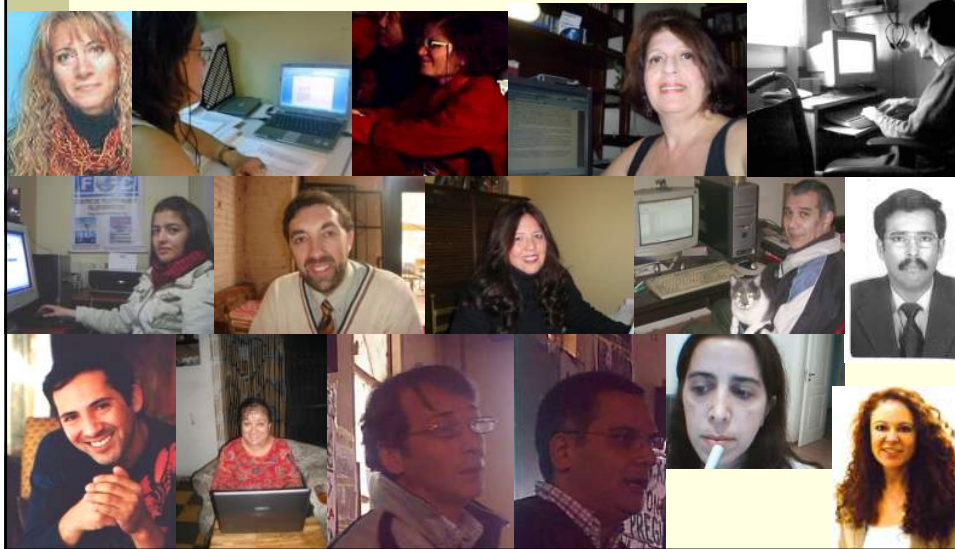
15

Países Participantes



16

El equipo de investigación



Objetivo general



Hacer un análisis de la situación socio-laboral y del perfil de las personas con discapacidad para estimar si la capacitación en TICs y el teletrabajo son una alternativa para la inclusión laboral de este colectivo.

Objetivo Específico 1

Generar información cuantitativa sobre formación en TICs y situación laboral de las PCD. Estimar el número de teletrabajadores potenciales en los países involucrados en la investigación.

19

Fuentes de Información para el Objetivo 1 (ESTADÍSTICAS)



Colombia



México



Brasil



Perú



Rep. Dominicana



Argentina



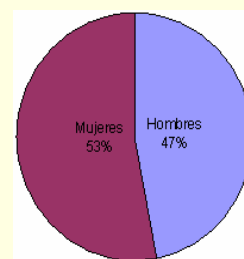
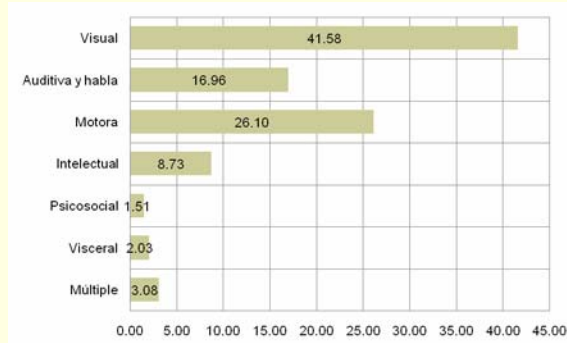
Información Cuantitativa Datos Macro Sociales

Población con discapacidad	
Brasil	14,4 %
Chile	12,9 %
Perú	8,7 %
Colombia	6,3 %
Argentina	7,0 %
El Salvador	4,1 %
R. Dominicana	4,1 %
México	1,8 %
Uruguay	7,6 %
Promedio	7,4 %

Total PCD 39.646.102

Aproximadamente, el 17% de los habitantes con discapacidad constituyen la PEA- Población Económicamente Activa y tienen el desafío de encontrar una ocupación laboral.

Discapacidades en %



Fuente: Compilación sobre datos censales nacionales de cada país

PCD ocupadas/desocupadas

De los datos oficiales se observa que la mayoría de las PCD desocupadas sólo vive con su pensión de invalidez que en muchos países es inferior al sueldo mínimo

23

Objetivo Específico 2

- Generar información cualitativa a través del relato y la observación de casos reales de teletrabajo de PCD. Detectar leyes que procuren la inserción laboral de PCD.



24

Metodología- Información Cualitativa (ENTREVISTAS)

- Para recabar la información cualitativa, se realizaron entrevistas en profundidad a los diversos actores involucrados en el proceso: total 190 entrevistas.
- Teletrabajadores: 33
- ONGs: 41
- Contratantes, 31
- Consultoras de recursos humanos, 23
- Sector público: 36
- Representantes de los trabajadores:25

25

Algunos datos sobre los 33 teletrabajadores con discapacidad

- El 55% son jefes de hogar.
- 20 de ellos teletrabajan en el hogar, 8 fuera, y 5 en ambos.
- 20 de ellos teletrabajan en relación de dependencia, 8 son independientes, y 5 en ambas.
- El 39,3% tienen estudios universitarios completos, el 18,18% estudios superiores completos, el 12,12% universitarios incompleto. Sólo el 6,06% tiene secundario completo.

¿Cómo conocieron la posibilidad de teletrabajar?

Conocieron la posibilidad de teletrabajar por:	Cantidad de respuestas
Información disponible ONGs dedicadas a la discapacidad	7
En la misma institución donde se desempeña	6
Instituciones que promueven el teletrabajo	4
Recomendación de un tercero	4
Búsqueda personal de trabajo	4
Organizaciones empresariales	4
Información disponible en general en Internet	3
Instituciones que brindan capacitación en tecnologías	3
Ayuda directa de organizaciones del Estado	1
Respuestas múltiples sobre	33

Algunos datos sobre los teletrabajadores con discapacidad... ¿Qué hacen?

- Enseñanza virtual.
- Diseño y comercialización de software y hardware orientado a PCD.
- Servicios de backoffice y/o mantenimiento de sistemas informáticos en una empresa.
- Servicios de control y gestión de acceso a los sistemas informáticos en una empresa.
- Gestión en línea (bankline) a través de la intranet de la empresa de distintos requerimientos de los clientes de la empresa (emisión de facturas, etc.).
- Servicio de gestión administrativa inmobiliaria a través de la conciliación bancaria de cuentas corrientes.
- Operador telefónico.
- Servicios de asesoramiento en Derecho Informático e Informática Jurídica.
- Servicios de traducción de blog de turismo y ventas de paquetes de charter de turismo.
- Servicios varios de traducción
- Mantenimiento de páginas web, digitalización de documentos.
- Elaboración de informes y asesoramiento sobre tecnologías de inclusión.
- Servicios de periodismo digital.
- Venta de tickets de avión.
- Seguimiento de clientes en mora de una tarjeta de crédito.
- Desarrollo de sistemas informáticos para Estadísticas en Linux.
- Servicios de coordinación e información, dirigido a personas que consultan sobre temas relacionados con servicios del área de discapacidad.
- Telemarketing.
- Servicios de consultoría en Tecnología SAP para empresas.
- Diseño gráfico multimedial y para imprentas.
- Producción de audio y video independiente.

**R
E
S
U
L
T
A
D
O
S**

Algunos datos sobre los teletrabajadores con discapacidad...
Requisitos para ser teletrabajador

Requisitos para insertarse en el teletrabajo	Cantidad de menciones
Capacitarse muy bien en el uso de TICs	6
Capacitarse en el uso del idioma inglés	2
Ser muy organizado y disciplinado en el cumplimiento de objetivos	4
No debe considerarse un deficiente	2
Tener capacidad de emprendimiento, confianza y deseo de superación	6
Saber que la inserción no será fácil y que hay que superar los obstáculos físicos y personales	3
Capacitarse permanentemente	3
Respuestas múltiples sobre n	33

**R
E
S
U
L
T
A
D
O
S**

Algunos datos sobre los teletrabajadores con discapacidad...
Apropiación y uso de las tics

Apropiación y uso de TICs	Cantidad de menciones
Adquirieron equipamiento de TICs con recursos propios	20
El equipamiento de TICs es provisto por terceros	15
Utilizan aplicaciones informáticas básicas (Office-Internet)	33
Utilizan Software especial de apoyo (Jaws y otros)	10
Utilizan hardware y software de serie	33
Utilizan hardware y/o adaptaciones de apoyo	5
Respuestas múltiples sobre n	33

R
E
S
U
L
T
A
D
O
S

Algunos datos sobre los teletrabajadores con discapacidad... Manifestaciones acerca de la experiencia

Manifestaciones sobre la experiencia de teletrabajar	Cantidad de menciones
Reduce los límites que una persona discapacitada puede llegar a tener en lo que respecta a la movilidad	9
La relación con el cliente se efectúa en las mismas condiciones que un trabajador no discapacitado	5
Se puede atender a sectores del mercado desatendidos si uno tiene servicios para ofrecerles	10
Permite aumentar ingresos y compatibilizar con los tiempos de rehabilitación	6
Tener perseverancia y no desanimarse	15
Mejorar la aplicación normativa de la protección laboral de las personas discapacitadas que desean TT	8
Hay que difundir más le teletrabajo	14
Que las PCD no se sientan discriminadas y que superen sus barreras psicológicas de inferioridad	15
Que los contratantes sepan que las personas con discapacidad pueden ser muy productivas porque se distraen menos	5
Respuestas múltiples sobre n	33

R
E
S
U
L
T
A
D
O
S

Conclusiones entrevistas a ONG

- Hay poco conocimiento del teletrabajo, casi se percibe que es un no-tema para estas instituciones.
- Presencia de contradicciones.
- Prejuicios: El teletrabajo todavía no está firmemente asociado como categoría de "actividad laboral", o resuena mucho "teletrabajo igual a Call Center = trabajo basura"
- Aunque muchas instituciones utilizan las TICs como herramientas de comunicación y de lucha, e incluso capacitan en el uso de las mismas, no las relacionan con la posibilidad de teletrabajar.

Conclusiones entrevistas a CONTRATANTES

- Demandan un trabajo conjunto con asociaciones y organismos intermedios.
- Evaluación de los contratantes: muy positiva esta experiencia, por la flexibilidad, el cumplimiento de objetivos, disminución de traslados.
- La adaptación de puestos fue relativamente sencilla.
- La tecnología requerida no fue de alto costo.
- Generalmente las empresas cubren los costos de infraestructura tecnológica y costos de servicios de Internet.
- Hay poco conocimiento de políticas públicas en relación a la incorporación laboral de personas con discapacidad

Conclusiones entrevistas a SECTOR PÚBLICO

- Hubo gran interés del Estado en promover el empleo de teletrabajadores con discapacidad en sus organismos:
 - Falta mayor integración de la legislación vigente, con la infraestructura tecnológica disponible en el Estado, junto a los planes de inclusión laboral de las personas con discapacidad,
 - Revertir criterio asistencialista
- Algunas acciones de promoción que desde el Estado podrían impulsarse para la incorporación de personas con discapacidad como teletrabajadores:
 - Desarrollo de actividades de capacitación
 - Apoyo a las personas con discapacidad para la adquisición de tecnología.
 - Incentivos fiscales como reducción de aranceles de importación de tecnologías adaptativas.
 - Donación de una computadora a las personas con discapacidad que se han capacitado,

Conclusiones entrevistas a CONSULTORA DE RECURSOS HUMANOS

- **Competencias que requiere un teletrabajador respecto de un trabajador presencial:**
 - Ser responsable, especialmente en el cumplimiento de los plazos.
 - Ser confiable y tener un grado de autonomía importante. Ya que la falta de contacto cotidiano puede afectar el control de las tareas.
 - Ser totalmente sincero al estimar la dedicación que brindará, dado que el teletrabajador tiene la tarea adicional de administrar sus tiempos, autodisciplina
- **Facilidades y dificultades que puede encontrar una persona con discapacidad para insertarse como teletrabajador:**
 - Evitar desplazamientos, obtener un ingreso, acceder a posibilidades de capacitación, progresar personal y laboralmente
 - La principal dificultad es la desinformación al respecto, cierta resistencia al cambio, y entender que no se puede aplicar a todos los trabajadores pero que representa grandes beneficios para aquellos a los que esta modalidad se ajusta mejor.
- **Apreciación acerca de la contratación de teletrabajadores con discapacidad por parte de las empresas cliente:**
 - Falta información y formación por parte de las empresas cliente
 - Están en una etapa inicial de adaptación al teletrabajo todavía no han integrado la idea que personas con discapacidad puedan teletrabajar.

Conclusiones entrevistas a SINDICATOS

- **Aspectos a considerar en los vínculos laborales presentes en el teletrabajo:**
 - Es importante tener cuidado con la triangulación en la vinculación laboral de la persona con discapacidad, y las condiciones legales
 - La empresa, un subcontratista y la persona con discapacidad
- **Consideraciones acerca de cómo perciben el teletrabajo para las personas con discapacidad los sindicatos:**
 - Existe una cierta posición ambivalente en cuanto al teletrabajo,
 - posibilita la incorporación de personas al mercado laboral,/ riesgo de políticas de precarización laboral, desatención de los derechos laborales de los trabajadores,
 - teletrabajo podría estar asociado con mal trabajo,

INFORMACIÓN ADICIONAL

- Se realizó en los 9 países.
 - 1.246 personas respondieron, de las cuales el 44% tenían discapacidad. De ellos un 53% correspondían a D. Motriz, el 23% era D. Visual y el 10% era D. Auditiva, el resto correspondía a otras discapacidades (viscerales, múltiples, intelectual, psicosocial).
 - El 66% de los 1.217 respondentes estaba trabajando y el 18% era teletrabajador.
 - De las 548 PCD que respondieron, 243 trabajan y de ellas 170 (70%) indicaron que querían teletrabajar
 - El 82% respondió que le gustaría teletrabajar. Este alto porcentaje muestra que aún PCD que actualmente trabajan, quieren teletrabajar.

Resultados
preliminares en
nuestro país



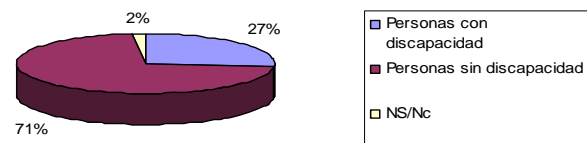
Chile

Encuesta ON LINE Datos de Chile



183 personas respondieron la encuesta online

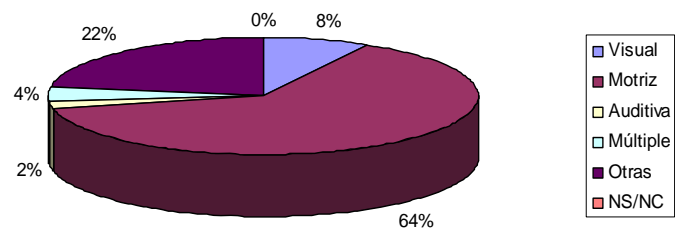
Distribución de las personas según posean o no discapacidad n=183



Encuesta ON LINE Datos de Chile



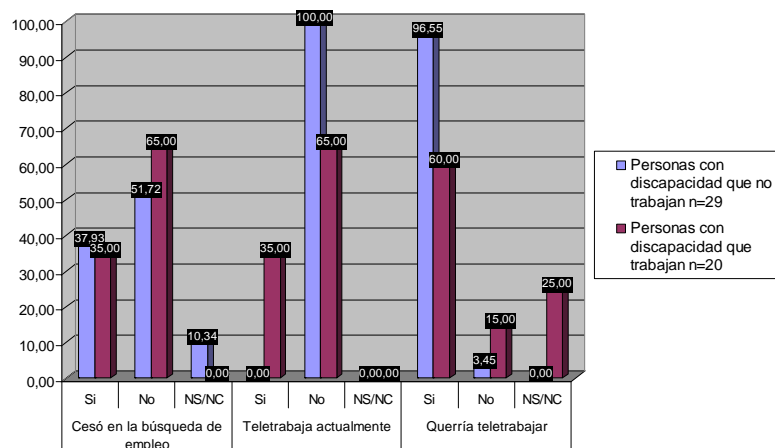
Distribución de tipos de discapacidad n=49



Encuesta ON LINE Datos de Chile



Resultados de 49 personas con discapacidad referidos a la actividad laboral expresados en % sobre el total para cada serie



Teletrabajadores de Chile Tendencias preliminares



- **Lo más importante para un teletrabajador que se inicia según los teletrabajadores independientes es:**
 - Capacitarse muy bien en el uso de TICs.
 - Tener capacidad de emprendimiento, confianza y deseo de superación.
 - Saber que la inserción no será fácil y que hay que superar los obstáculos físicos y personales.
- **Lo más importante para un teletrabajador que se inicia según los teletrabajadores en relación en dependencia es:**
 - Superar los obstáculos iniciales, muchas puertas se cierran no desanimarse, no rendirse ante la adversidad, muy importante el apoyo familiar.

ONGs Consultadas en Chile Tendencias preliminares



- **Aspectos ventajosos que manifestaron las ONGs chilenas acerca de la inclusión de personas con discapacidad al mercado laboral mediante el teletrabajo:**
 - Las personas con discapacidad visual que tienen resuelta su autonomía, orientación y movilidad o técnicas de bastón, resulta una práctica opción el trabajar desde sus casas.
 - Las personas ciegas tienen un muy buen trato, son muy orales y pueden entender e interactuar muy bien con las personas, sobretodo en los callcenter, en donde las personas ciegas tienen una mayor productividad de llamadas que una persona sin discapacidad cercana a un 40%.
 - La ventaja principal es que tenga un puesto de trabajo, y que pueda generar ingresos, eso le ayudará a ser autónomo, además en muchos casos para personas con discapacidad severa, será el único puesto de trabajo al que pueden acceder.

Contratantes consultados en Chile. Tendencias preliminares



Razones que manifestaron los contratantes para contratar a personas con discapacidad:

- Ofrecen buen servicio.
- La política de la empresa es no discriminar desde ningún punto de vista y las personas con discapacidad, postulan e ingresan, siempre que respondan al perfil, según el cargo.
- Es un proyecto de la organización que responde a las necesidades de inclusión laboral de personas con discapacidad.
- Por la necesidad de llevar información reservada en forma confiable, veraz y oportuna.

Sector Público en Chile Tendencias preliminares



Opinión de los organismos contactados respecto del teletrabajo:

- Esta modalidad da una mayor flexibilidad en los tipos de trabajo, ya que podemos adecuarnos a diferentes tiempos y horas respecto a lo que normalmente se conoce en los trabajos tradicionales.
- Es la mejor opción que podrían poseer las personas con discapacidad para ejercer su derecho a trabajar, en condiciones de comodidad para seguridad para su salud.
- De querer incorporarlo tiene que haber con un pronunciamiento político y jurídico que nos permita implementar la modalidad. Tiene, además, que estar regulado a través de los estatutos administrativos y de la Contraloría General de la República, ya que el sistema es muy estricto y las personas que trabajan en el sector público deben marcar tarjetas para entrar y salir del trabajo, entonces bajo el actual enfoque es complicado implementar el teletrabajo.
- Los servicios públicos regionales tienen desconocimiento sobre estos temas y por lo mismo no existen instrumentos apropiados que puedan apoyar este tipo de iniciativas.

Aspectos legales



Sobre Legislación

- En los 9 países existe normativa constitucional y legislación interna que abogan por la no discriminación de las PCD y su igualdad ante la ley.
 - Argentina CN y ley 22431, 25689
 - Brasil CN y ley 8213/91 decreto 5296/04 10690/03
 - Colombia CN y ley 361/97
 - Chile CN y ley 19284, código de trabajo
 - El salvador CN y Decreto 888/00 99/00
 - México CN y Ley Federal del Trabajo, Ley General de las Personas con Discapacidad
 - República Dominicana CN y ley 42/00 Código trabajo
 - Perú CN y ley 27050, decreto 14560,
 - Uruguay CN y leyes 16095, 16127, 17296, 17556

47

Ley de Cupo

- Argentina*, Brasil, Uruguay y El Salvador tienen leyes de cupo para el sector público y privado con porcentajes entre el 2% y el 5%.
- Argentina y Uruguay consideran en su legislación la posibilidad de otorgar incentivos al sector privado para la contratación de PCD.
- Perú sólo tiene ley de cupo para el sector público.
- Los otros 4 países no presentan tal condición.

*Argentina: El sector privado comprende solo a las empresas privadas concesionarias de servicios públicos

48

Convenciones Internacionales

- Todos los países han ratificado:
 - la Convención N°159- Readaptación profesional y empleo de personas inválidas- OIT GINEBRA (1983)
 - la Convención INTERAMERICANA GUATEMALA - Eliminación de todas las formas de Discriminación de las Personas con Discapacidad- OEA(1999)
 - República Dominicana y Uruguay no ha ratificado la Convención de la O.N.U. -Derechos de las personas con discapacidad-NEW YORK (2006).

49



Legislación de teletrabajo

Chile y Colombia son los únicos países
que cuentan con legislación en
teletrabajo

En Argentina, Brasil y Perú existen
proyectos legislativos

50

Consideraciones...

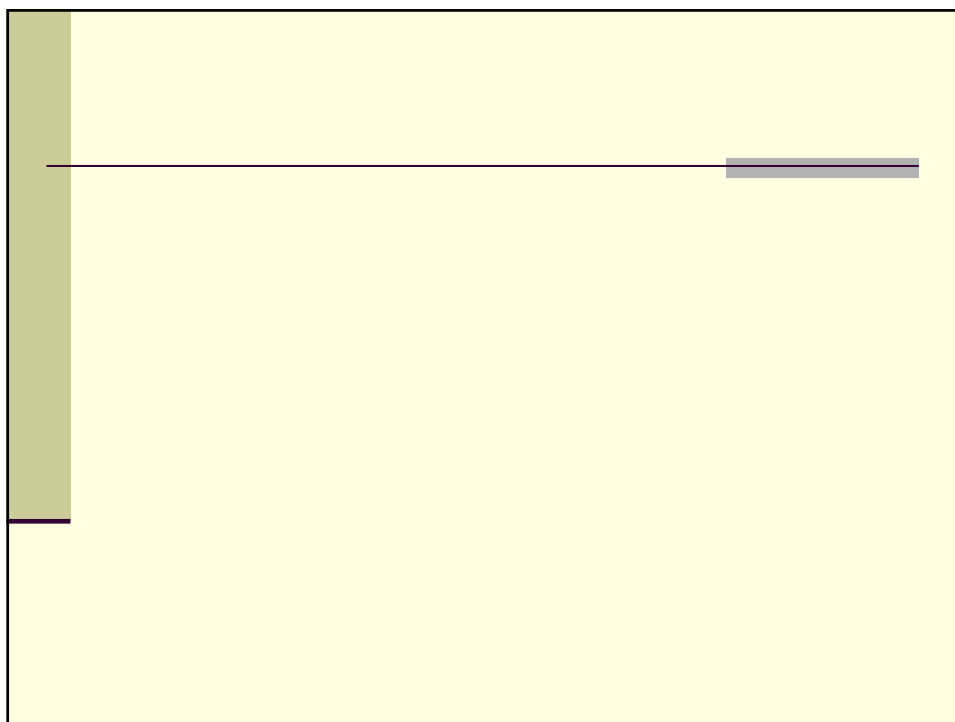
- Observamos que -en la mayoría de los países- las principales causas que obstaculizan la inclusión laboral de las PCD son:
 - la falta de concientización social (Estado-Particulares-Empresa),
 - la ausencia de decisión política de hacer cumplir la ley,
 - la necesidad de una mayor y efectiva penalización del incumplimiento.

51

Agradecemos a...

- Universidad Austral de Chile
- Instituto de Administración UACH
- Sofofa, Responsabilidad Social
- Uncich
- Fundación Teletón
- Centro de Ayuda al Discapacitado Físico
- ACTI
- FONADIS
- AURIGA
- Cluster Salmón
- INE Puerto Montt
- UNICEF Chile
- Trabajando.com
- Sprint Consultores
- Atento Chile
- Fundación Tacal
- Prego S.A.
- Proyecto Agora Chile
- Empresa Buena Ventura
- Armamater
- Municipalidad de Temuco
- Senador Carlos Bianchi
- Diputada Adriana Muñoz
- Asociaciones de PCD de Chile
- Fonadis Valdivia
- OMIL Valdivia
- SENCE Valdivia
- Serviu Región de los Ríos
- Seremi de Economía, Seremi del Trabajo y Previsión Social, Seremia de Transporte y telecomunicaciones y Seremi de Gobierno de la Región de los Ríos,
- entre muchas otras instituciones, sindicatos y personas que colaboraron con el estudio.

52



Los invitamos a seguir en
contacto en:

www.telecapacitados.tic.org.ar

info@tic.org.ar

Los esperamos del 25 al 27-08-2010
TELEWORK 2010

www.telework2010.tic.org.ar