

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Balbinder, M. y Maciel, P. (2009). Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 2 (1), Artículo 10. Disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

TELETRABAJO PARA LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

USE OF TELEWORKING AS A TOOL FOR INCLUSION OF PERSONS WITH DISABILITIES

BALBINDER, Martín. Profesor e investigador de la Universidad Nacional de La Matanza (Argentina)
martinbalbinder@tic.org.ar

MACIEL, Paula. Profesora e investigadora de la Universidad Nacional de La Matanza (Argentina)
paumaciel@tic.org.ar

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

RESUMEN

“Telecapacitados” se llevó a cabo en la Comisión TIC de la asociación USUARIA, y fue financiado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC, por su sigla en inglés), una corporación pública creada en 1970 por el Parlamento de Canadá, para solucionar los problemas sociales, económicos y políticos de los países en vías de desarrollo.¹ El objetivo general de Telecapacitados fue detectar cuántas personas con discapacidad podrían insertarse laboralmente a través del teletrabajo. Para llevar adelante las actividades de esta investigación que abarcó a Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, México, Perú, República Dominicana y Uruguay, se conformó un equipo multidisciplinario de personas con y sin discapacidad. El funcionamiento de este equipo interdisciplinario fue deslocalizado y constituyó en sí mismo una experiencia de teletrabajo inclusivo.

Las nuevas tecnologías que dan lugar a la aparición del teletrabajo brindan oportunidades laborales para las personas con discapacidad. Las TIC (Tecnologías de la Información y las comunicaciones) han cambiado el escenario del empleo, disminuyendo el peso de algunos factores de exclusión. Las barreras urbanísticas, arquitectónicas, de transporte y actitudinales no son relevantes al momento de la contratación de muchos teletrabajadores.

Es nuestra intención que este trabajo contribuya a la definición de políticas públicas que permitan la construcción de una sociedad más justa e inclusiva, que brinde oportunidades de trabajo para todos y todas.

Palabras Clave: Discapacidad / Tecnologías de la Información y la Comunicación / Teletrabajo

Recibido: 19 de mayo de 2009

Aceptado: 30 de junio de 2009

¹ www.telecapacitados.tic.org.ar

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

ABSTRACT

“Telecapacitados” has placed into the ICTs Commission of USUARIA Association and was financed by the Research International Center for IDRC, a public corporation founded by the Canadian Parliament to solve the social, economical, and political problems of developing countries. The main goal of “Telecapacitados” was to detect how many people with disability could access to find jobs or work opportunities through teleworking. To carry on the activities of this investigation that includes Argentina, Brazil, Chile, Colombia, El Salvador, Mexico, Peru, Dominican Republic and Uruguay, was combined a multidiscipline team of people with and without disability.

The functioning of this interdiscipline team was unlocalized and constituted itself as an “including” experience of teleworking. The new technologies that let place to the start of teleworking offer work opportunities to people with disability. Information and communications technologies (ICTs) have changed the working stage, diminishing the weight of some factors of exclusion.

The urbanistic, architectonic, attitudinal and transporting barriers are not relevant at the hiring moment of many teleworkers. Our intention is that this work would contribute to the definition of public policies to allow the building of a more including and fair society that gives work opportunities for everybody.

Keywords: Disabilities / Information and communication technologies / Teleworking

Submission date: May 19th 2009

Acceptance date: June 30th 2009

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

1. Introducción

Telecapacitados se refiere al potencial inclusivo del teletrabajo, que permite que algunos factores de exclusión de los mercados laborales tradicionales dejan de ser determinantes en una contratación, ya que se evalúa el trabajo y no quién lo hace.

Para llevar adelante las actividades de esta investigación que abarcó a Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, México, Perú, República Dominicana y Uruguay, se conformó un equipo multidisciplinario de personas con y sin discapacidad. El funcionamiento de este equipo interdisciplinario fue deslocalizado y constituyó en sí mismo una experiencia de teletrabajo inclusivo.

2. Metodología empleada

En este apartado, trataremos los aspectos relacionados con el diseño metodológico aplicado a esta investigación que ha permitido alcanzar los objetivos previamente definidos en el plan de trabajo. Esto implica describir las características de los fenómenos a investigar, los instrumentos de recolección de datos elaborados y aplicados, el acceso a fuentes secundarias de información, las capacidades de análisis y procesamiento de datos, así como las distintas circunstancias que han incidido en el desarrollo de la presente investigación.

2.1. La definición del diseño metodológico

Conforme a los objetivos planteados en la investigación, podemos identificar dos grandes áreas de recolección, tratamiento y análisis de datos utilizadas:

1. Datos Macro: Información de tipo secundaria generada por fuentes externas al equipo de investigación provenientes de organismos de Estadísticas y Censos de los países integrantes del equipo de investigación, así como de organismos regionales de generación de información tales como CEPAL, BID y UNESCO.
2. Datos micro: Información generada a partir de datos primarios recolectados ad-hoc por los participantes del equipo a través de distintos instrumentos de recolección de datos tales como:
 - a. Entrevistas en profundidad a actores relevantes que participan en el fenómeno en estudio.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

- b. Encuesta online referida a temas vinculados al uso y apropiación de tecnologías de la información y la comunicación en personas con discapacidad.
- c. Encuesta presencial sobre uso y apropiación de tecnologías de la información y la comunicación en instituciones que brindan servicios a personas con discapacidad.

Así pues, metodológicamente, hemos definido a esta investigación bajo un paradigma de **diseño no experimental de carácter cuanti-cualitativo**. Esta definición no implica asociar los datos macro a un marco cuantitativo y los datos micro a un marco cualitativo como podría advertirse rápidamente, sino que hemos dado prevalencia a un *enfoque cuantitativo* tanto para la detección como para la recolección de datos en fuentes secundarias de datos (Censos nacionales, Organismos regionales), como también en la estructuración de los instrumentos de recolección de datos (encuestas y entrevistas) que permitiera generar información de tipo cuantitativa. En cuanto al *enfoque cualitativo*, nos hemos orientado a indagar mediante cuestionarios de entrevistas con disponibilidad de preguntas y estímulos lo suficientemente abiertos para permitir el mayor desarrollo posible por parte de los entrevistados de los temas a investigar.

3. Resultados obtenidos

3.1. Análisis de datos macro de la región: los censos sobre discapacidad

El objetivo general de Telecapacitados fue detectar cuántas personas con discapacidad podrían insertarse laboralmente a través del teletrabajo. Ello requirió contrastar datos censales con el perfil del teletrabajador de nuestra región de acuerdo con Etis-lac², tarea que no resultó sencilla por la escasez de datos y la poca homogeneidad de la información disponible en los países de la investigación. Más allá de estas diferencias, arribamos a los siguientes datos macro:

- De acuerdo con los datos censales oficiales, la tasa de prevalencia -es decir, el porcentaje de personas con discapacidad en la población de los 9 países estudiados- es del 7,18%, lo que equivale a 36.436.674 de PCD. (Personas con discapacidad)

² ETIS- LAC Investigación anterior realizada con el apoyo del IDRC, que trató el tema de los exportadores de servicios de Internet en Argentina, Brasil, Colombia y Costa Rica: www.etis-lac.org.ar (2007)

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

- El 44%, cerca de 16 millones, es parte de la población económicamente activa (PEA).
- Entre la PEA de la población con discapacidad de la región estudiada, el desempleo alcanza al 77,73%, es decir que afecta a 12 millones de personas y sus familias.

Luego de obtenidos estos datos intentamos construir escenarios de probabilidad, para ver si el teletrabajo podía ser una alternativa para este colectivo. Estos escenarios nos permiten crear una visión del futuro, una prospectiva que parte de un dato y supone una situación que podría acontecer; situación incierta, pero ésta es una característica propia de todo estudio de tipo prospectivo.

Los escenarios construidos nos permitieron visualizar que millones de personas podrían ser beneficiadas a través de esta modalidad si se las capacitara adecuadamente en teletrabajo.

El 11% de las PCD alcanza el nivel secundario, es decir que 4 millones podrían cumplir con los requisitos para teletrabajar.

3.2. Datos micro: Entrevistas a los distintos actores

Otro de los objetivos de Telecapacitados fue conocer a los distintos actores sociales involucrados en este proceso. Para ello, fueron entrevistados teletrabajadores con discapacidad, contratantes de PCD, funcionarios del sector público, representantes de los sindicatos, integrantes de ONG y miembros de consultoras en recursos humanos.

3.2.1. Los teletrabajadores con discapacidad:

Tanto en ETIS-LAC como en Telecapacitados, la muestra de teletrabajadores consultados manifestó las siguientes coincidencias: edad promedio de 40 años, presencia mayoritaria del género masculino, y alto nivel de escolaridad. Los tipos de discapacidad que más aparecen son visual y motriz.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Destacamos los siguientes puntos obtenidos en nuestras entrevistas:

- Muchos teletrabajan y no sabían que lo hacían hasta ser entrevistados.
- Existen experiencias de teletrabajadores en una amplia variedad de actividades, las posibilidades no se restringen a las áreas de informática o comunicaciones.
- Quienes se reconocen como teletrabajadores hacen un balance muy positivo de su experiencia, y refieren mejoras en su vida de relación en el ámbito familiar y laboral.
- Sostienen, en muchos casos, que el teletrabajo ha disminuido el peso que tienen las barreras de accesibilidad urbana, edilicia y del transporte.
- Las organizaciones de la sociedad civil han sido un puente para que las personas con discapacidad se iniciaran en este tipo de modalidad.
- La familia o el propio trabajador sigue siendo el principal proveedor de los recursos económicos para obtener equipamiento y capacitación, con menor presencia de los empleadores y del Estado.
- Si bien hemos contactado una mayoría de teletrabajadores que trabajan bajo relación de dependencia, creemos que la forma de contratación no es determinante en el desarrollo de esta modalidad, ni en la satisfacción que ésta genera en los teletrabajadores. Algunos de los que trabajaban por cuenta propia, resaltaban las ventajas de no estar atados a un solo empleador.
- La discriminación de los empleadores es el principal obstáculo que señalaron los entrevistados, a la hora de teletrabajar.
- También se indicaron el desconocimiento sobre el teletrabajo y las reglamentaciones, así como la autodiscriminación.
- En cuanto al nivel de ingresos, la mayoría de las personas entrevistadas están conformes con lo percibido y quienes no lo están no asocian la disconformidad con la modalidad del teletrabajo.
- En cuanto a los requerimientos que para los entrevistados son importantes para teletrabajar, la mayoría se centra en competencias que la persona debería decididamente desarrollar, tales como la capacidad para el manejo de las TIC, la capacidad de emprendimiento y de organización, la confianza y el deseo de superación. □
- Encontramos que desde la educación formal no hay una relación directa con el desarrollo de estas competencias, por lo cual la autocapacitación ha cobrado una importancia significativa.
- En cuanto al tipo de herramientas para teletrabajar, observamos que no es necesaria una tecnología muy costosa ni sofisticada. La mayoría de los

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

teletrabajadores cuenta con una computadora estándar con conexión a Internet.

3.2.2. Los contratantes:

- Se encontró un amplio desconocimiento entre los contratantes sobre ambos temas de la investigación, (teletrabajo y discapacidad) motivo por el cual la contratación de teletrabajadores con discapacidad se presenta tímidamente en el universo encuestado. Algunas de las personas entrevistadas se declaran potenciales contratantes pero aún no lo son.
- No se detectaron programas planificados que abarquen aspectos como procesos de selección adecuados, entrenamiento específico o accesibilidad digital, salvo en aquellos casos en los que fueron parte de programas piloto de teletrabajo.
- Para algunas de las personas entrevistadas, la contratación de personas con discapacidad es un requerimiento legal (leyes de cupo laboral), pero para otros no, quienes ya han probado y tenido buenas experiencias en la contratación de PCD, convirtiéndola en una política interna. En algunos casos, se hizo notar la falta de penalización ante el incumplimiento de las leyes, así como la ausencia de incentivos o beneficios para quienes empleen a personas con discapacidad.
- Respecto a las experiencias realizadas con teletrabajadores con discapacidad, la mayoría de las personas entrevistadas piensan ampliar o continuar este tipo de contratación.
- Aunque son muchas las actividades laborales que desarrollan las personas con discapacidad, los call centers se detectan como una de las áreas más promisorias para la inclusión de este colectivo a través del teletrabajo.
- La modalidad de teletrabajo preferida es la mixta, que combina el trabajo presencial con el virtual, repartidos en diferentes días de la semana en especial. Las razones de esta elección son desarrollar el sentido de pertenencia, mejorar cuestiones organizativas, o simplemente porque el tipo de trabajo requería hacerse a distancia. Un tema a atender es la dificultad que manifiestan algunas de las organizaciones entrevistadas para encontrar a las personas con discapacidad con los perfiles requeridos.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

3.2.3. Sector público:

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

- Para generar más y mejor empleo: 33,33%.
- Para mejorar la inclusión laboral de las personas con discapacidad: 22,22%.
- Porque es un modo de inclusión laboral que tiene muchas perspectivas a futuro: 22,22%.
- Faltan políticas sobre teletrabajo: 11,11%.
- Para dirigir dinero de las pensiones de las personas con discapacidad hacia actividades productivas: 11,11%.

Por otro lado, los entrevistados que opinaron que al Estado no le interesaba incentivar el teletrabajo esgrimieron los siguientes motivos:

- El Estado no tiene políticas y actúa ante la contingencia, sin acciones a largo plazo: 25%.
- Al Estado no le interesa la contratación de personas con discapacidad: 25%.
- El teletrabajo sirve para empresas privadas y no para actividades en el sector público: 50%.

Cuando se les pidió que describieran algunas formas en que el sector público puede incentivar la inclusión laboral de personas con discapacidad, éstos mencionaron:

- El cumplimiento efectivo de la ley de cupo (31,57%).
- Las actividades de capacitación laboral para este colectivo (25,05%).
- Las facilidades para el acceso a la tecnología, mediante incentivos fiscales, (15,78%).
- El cumplimiento de la legislación en general (15,78%), entre otras medidas.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

3.2.4. Los sindicatos

Con referencia al ámbito de las relaciones del trabajo, los sindicatos cumplen una importante función en el desempeño de la defensa de los derechos de los trabajadores en sus gremios o ramas de actividad productiva; desarrollan actividades de asistencia, capacitación y promoción laboral de sus afiliados en general y de aquellas personas con discapacidad en particular, tal como se desprende de la lectura de las entrevistas.

Los consultados tienen una visión dividida entre los beneficios que puede aportar el teletrabajo, como modalidad de inclusión laboral, a las personas con discapacidad y los riesgos de desempeñar una actividad no debidamente protegida en cuanto a los derechos del trabajador. En este sentido, consideramos que es necesario, en primer lugar, informar a estas organizaciones sobre las experiencias de teletrabajo en la región que han incorporado a PCD que, de este modo, lograron una estabilidad laboral mediante un trabajo digno. En una segunda instancia, sería oportuno involucrar a los sindicatos en programas de inclusión laboral de personas con discapacidad, tal como ha sucedido en los gremios APL (Argentina) y ASCOPAR (Colombia).

Desde luego, es necesario que los gremialistas y sindicalistas identifiquen positivamente el teletrabajo como una opción laboral digna, a través de las acciones de capacitación e intervención en los programas antes descriptos. Además, deberían concentrar sus esfuerzos en aumentar la inclusión laboral de afiliados con discapacidad, especialmente aquellos gremiales/sindicales que no están directamente relacionados con el ámbito de la discapacidad.

Obviamente, esta tarea no puede ser llevada a cabo si no es con la participación directa y comprometida de las empresas contratantes así como de los Estados, que deben garantizar el cumplimiento de las leyes laborales, especialmente las que están destinadas a promover la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Finalmente, consideramos que las ventajas y potencialidades que presenta el teletrabajo pueden ser una opción para las personas con discapacidad, pero se necesita que quienes defienden los derechos de los trabajadores perciban a las personas con discapacidad no sólo como afiliados a asistir -tarea que desde ya es muy importante y necesaria-, sino como trabajadores activos dentro del sindicato.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

3.2.5. Las ONG

En el 30,23% de las organizaciones entrevistadas se practica o se ha practicado el teletrabajo. Con respecto al futuro de esta modalidad, en las ONG hay una expectativa positiva en el 53,66% de los casos. Sin embargo, igualmente es alto el porcentaje de quienes responden que no es un tema central en la organización o que no saben acerca de ello. (21,95%).

También aparece muy fuertemente entre las que tienen opinión negativa, la asociación entre “teletrabajo = call center = trabajo basura”, o las estafas como los círculos de dinero. Es llamativo señalar que todas las ONG consultadas se sirven de las TIC para tareas de militancia no rentadas, pero no aparece la relación entre este uso de las TIC -vivido como positivo- y el teletrabajo –considerado potencialmente negativo y productor de segregación-.

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

Es para destacar que ninguno de los entrevistados conoce la existencia de políticas públicas en el campo de la formación y capacitación para el teletrabajo. Además, un 43,9% de los consultados desconoce las políticas de capacitación y empleabilidad que consideran el teletrabajo para PCD. Finalmente, resulta muy llamativo que el 51,22% de los respondientes desconozca la promoción de políticas de discriminación positiva.

3.2.6. Consultoras de recursos humanos:

Entre las varias preguntas que se realizaron a los entrevistados, destacamos las respuestas dadas ante los posibles obstáculos en torno al teletrabajo, que giraron alrededor de:

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

- La desinformación (28,57%).
- La cultura del trabajo por horarios rígidos (47,61%).
- No adaptación a todos los puestos de trabajo (42,85%).
- Resistencia al cambio (42,85%).
- Falta de legislación específica (19,04%).
- Falta de capacitación en TIC (23,80%).
- Costos en infraestructuras de TIC (23,80%).
- Asociación del teletrabajo con trabajo informal (4,76%).
- Incumplimiento empresario de los compromisos pactados (4,76%).
- Preferencia del trabajo presencial (14,28%).
- No sabe/No contesta (9,52%).

Consultados sobre los puestos más habituales para la contratación de PCD, los miembros de las consultoras en recursos humanos respondieron:

operador de PC (61,90%), operador de call center (42,85%); data entry (42,85%); tareas administrativas (23,80%); programador (9,52%), tutor virtual (9,52%) indistinto (19,04%), y el resto de los entrevistados (28,57%) no supo o no contestó.

3.3. Aspectos legales

A lo largo de esta investigación, se ha advertido que las libertades individuales y los derechos de los ciudadanos, en general, y de las personas con discapacidad, en particular, para su inclusión laboral, son respetados sólo parcialmente.

Siendo el teletrabajo una especie del género trabajo, y toda vez que el objetivo de investigación es determinar si esta modalidad es una alternativa válida de inclusión laboral para las personas con discapacidad, las recomendaciones que en principio se refieren al derecho a trabajar en general, a la igualdad de oportunidades y la inclusión laboral de las personas con discapacidad son plenamente aplicables a esta nueva forma de trabajar.

Las recomendaciones que se refieren al derecho a trabajar en general, a la igualdad de oportunidades, y a la inclusión laboral de PCD también son aplicables a esta nueva modalidad.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

A continuación, enumeramos una serie de recomendaciones generales que deben aplicarse de acuerdo con las realidades de los distintos países. Entre las más importantes, cabe resaltar:

- Sanción de leyes específicas sobre teletrabajo para aquellos países que no las tienen.
- Introducción de normativa sobre cupo obligatorio, tanto para el sector público como para la órbita privada.
- Reglamentación de leyes que regulen la materia.
- Leyes abarcativas de accesibilidad que contemplen las necesidades de todas las personas, aplicando el principio de diseño para todos.
- Creación de programas serios dedicados al estudio de la problemática de las personas con discapacidad, que tengan como meta su inclusión en el mercado laboral a través de una capacitación acorde a las necesidades.
- Control de las autoridades competentes para el fiel cumplimiento de tales programas.
- Acción interdisciplinaria de los distintos sectores tendientes a canalizar el potencial humano de las personas con discapacidad.
- Imposición de fuertes multas como sanción por incumplimiento de la ley, para que éste no resulte más beneficioso.
- Medidas tendientes a concientizar a la población de esta problemática.
- Difusión permanente de la problemática de las personas con discapacidad, y del teletrabajo como variante cierta para su inclusión e integración a la sociedad.
- Intensificar investigaciones de este tipo a los fines de su difusión apuntando a concientizar (sensibilizar) al Estado sobre este grave problema, haciéndole entender que la solución está en sus manos, a través de políticas públicas coherentes, serias y decididas, a mediano y largo plazo.
- Establecimiento de beneficios e incentivos para el sector privado, que les resulte de interés a las empresas la contratación de personas con discapacidad.
- Intentar judicialmente el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad.
- Adecuación de las diversas legislaciones nacionales a las directrices y al espíritu de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” celebrada en Nueva York en noviembre de 2006.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

3.4. Prejuicios sobre el teletrabajo

En el transcurso de la investigación, se detectó un conjunto de ideas previas referidas al teletrabajo y a las PCD, que podrían funcionar como obstáculo epistemológico para implementar proyectos en esta área, a los cuales hemos denominado discursos paralizantes, pues impiden acciones transformadoras.

He aquí algunos de ellos:

- Teletrabajar no es trabajar. (“Yo quiero teletrabajar hasta que consiga un trabajo.” “Empiezan a teletrabajar y después no buscan empleo”.)
- El teletrabajo es solamente para personas que tienen reducida su movilidad. (“Bueno, si no puede moverse...”. “Que en la empresa trabajen los que no tienen discapacidad y que teletrabajen los discapacitados. La idea es no esconder a nuestros discapacitados.”)

Sin embargo, una encuesta on line realizada especialmente para esta investigación arrojó los siguientes resultados:

- Total de la muestra: 1284 personas.
- 591 tenían discapacidad.
- 293 tenían trabajo.
- 74 teletrabajaban.
- 162 de las PCD que trabajaban querrían teletrabajar.

La lectura del último punto requiere una reflexión de nuestra parte. Nótese que representan el 55% del universo de personas con discapacidad que están trabajando.

Entre los respondientes había personas con diferentes tipos de discapacidad (motriz, visual, psicosocial, auditiva, y otras) que declararon estar trabajando. Por lo tanto, es importante comprender que aun con lo difícil que les resulta a las PCD conseguir un trabajo, muchas de ellas manifestaron que querían teletrabajar. El teletrabajo es, para muchas personas, una elección libre y por placer y no una imposición, tengan o discapacidad.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

- El problema es el control, en sus dos vertientes: que el empleador no tenga control sobre el teletrabajador, o que el propio teletrabajador no pueda poner límites entre la vida laboral y la familiar.

Los teletrabajadores entrevistados consideraron que eso depende del tipo de tarea y de las preferencias de cada quien.

Desde la óptica del empleador, se plantearon respuestas positivas al respecto. Por ejemplo, uno de los empleadores habló sobre la necesidad de implementar un modelo de gestión basado en la confianza. Otro de los contratantes describió las estrategias del seguimiento que la empresa implementaba, tanto en actividades presenciales como de teletrabajo.

- El teletrabajo no necesita adecuaciones del puesto de trabajo. (“No hace falta resolver las barreras de accesibilidad.” “Es una optimización de los recursos para la empresa, ya que ésta no necesita adaptar un puesto de trabajo”.)

Como toda generalización, esta idea entraña peligros, ya que en casos de que se requieran adaptaciones acordes al tipo de discapacidad del trabajador, estas quedarían del lado del teletrabajador, impactando en su calidad de vida y deteriorando las condiciones y el ambiente de trabajo.

- El teletrabajo aísla. El teletrabajo invisibiliza. Este discurso es uno de los más fuertes alrededor del teletrabajo, y lo es aún más cuando hablamos de personas con discapacidad.

Podríamos decir que es uno de los discursos paralizantes por excelencia, pues evita la realización de acciones para generar fuentes de trabajo. Parecería dar preferencia a la situación de desempleo de las personas con discapacidad, antes que hacer frente al cuestionamiento que se podría plantear a políticos o a decisores sobre la invisibilidad que puede producir el teletrabajo.

Sin embargo, la contracara fue que ninguno de los entrevistados con discapacidad que teletrabajan expresaron la idea del teletrabajo como productor de aislamiento.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

- El teletrabajo es empleo precario o trabajo basura. (“No está legislada este tipo de contratación, sólo existe la posibilidad de que el trabajador facture en forma independiente; esto exige un compromiso de pago de impuestos en forma regular, y generalmente (aquí, por lo menos) los empleadores que buscan este tipo de 'contrato' lo hacen precisamente porque el trabajo no es regular y de muy baja remuneración”).)

Es importante reconocer que el teletrabajo es trabajo y que las formas de contratación son las mismas. Puede realizarse en relación de dependencia o como freelance. Si bien el inicio del teletrabajo se dio más de manera independiente, producto del alto desempleo en la región, hoy son cada vez más las empresas que lo adoptan, y ello no significa que las condiciones laborales legales cambien.

3.5. Ideas previas sobre la discapacidad

Al igual que en el tema del teletrabajo, se identificaron expresiones sobre las personas con discapacidad, que demuestran los prejuicios y preconceptos alrededor de esta población. Estas cuestiones deben ser analizadas para lograr una sociedad de plenos derechos.

Hemos agrupado estos prejuicios en cinco grandes ideas:

- “Toda actividad que se haga con personas con discapacidad tiene como finalidad rehabilitar”. (P: “- ¿Hay algún programa o proyecto destinado a facilitar la inclusión laboral de las personas con discapacidad?” R: “- Nosotros no podemos, no somos rehabilitadores”).)

Ante esta idea, gran parte de nuestros entrevistados señaló la necesidad de pasar de un modelo médico basado en la premisa de que la persona con discapacidad es un sujeto a curar o rehabilitar, al modelo social que piensa la discapacidad como una cuestión de derechos humanos.

- Las personas con discapacidad trabajan más que las personas sin discapacidad. (“Además las personas ciegas tienen un muy buen trato, son muy orales y pueden entender e interactuar muy bien con las personas, sobre todo en los call center, donde las personas ciegas tienen una productividad de llamadas casi el 40% mayor que una persona sin discapacidad”).)

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

El teletrabajador / trabajador con discapacidad se encuentra presionado a rendir más que la media para demostrar que es mejor, lo cual es contrario al concepto de inclusión, cuya idea central es valorizar la diversidad como un valor presente en todos los seres humanos.

- Las personas con discapacidad son una población homogénea, sin diferencias entre individuos. Supone que cada miembro de este colectivo es igual a los otros (todos los ciegos escriben mal o cantan bien; todos los sordos tienen baja capacidad lingüística o habilidad para concentrarse; todos los que usan sillas de ruedas son resentidos o bien son un ejemplo de perseverancia...).
- Ser inclusivo implica no focalizarse en ningún grupo. (“Tenemos acciones formativas, pero no llevamos registro de personas con discapacidad porque lo vemos más natural, somos inclusivos y no es para nosotros un punto de honor registrar mujeres ni discapacitados”).

Esta idea implica el riesgo de que no existan datos fiables sobre las modalidades de participación de dichos colectivos, por lo cual no se puede saber si experimentan barreras para la participación.

- No todas las personas tienen el mismo derecho al trabajo digno. (“Si no tenemos todos esos derechos los normales, ¿cómo se los vamos a dar a los discapacitados? Aquí luchamos por sobrevivir y están hablando de derechos de los niños, los discapacitados, los maricones, los viejos, etc., etc. ¿Pero en qué país es que usted vive?”. Este comentario es textual, hecho a un artículo publicado en un periódico digital de uno de los países participantes de la investigación).

3.6. La importancia del diseño universal.

El diseño universal puede aplicarse a muchos ámbitos: arquitectura y urbanismo (el entorno construido), la salud, la educación, las nuevas tecnologías, el ocio, el turismo y otras. Incluye la accesibilidad y las tecnologías de apoyo. En el ámbito específico de las TICS, la accesibilidad digital supone que cualquier usuario, usando cualquier navegador o cualquier tecnología puede visitar cualquier sitio o usar cualquier herramienta Web para lograr un total y completo entendimiento de la información, como así también tener la total y completa habilidad de interactuar

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

sin enfrentarse con barreras tecnológicas. También significa proporcionar flexibilidad para acomodarse a las necesidades de cada usuario y sus preferencias. Las páginas web de un sitio accesible se transforman correctamente al reproducirse en diferentes navegadores a pesar de las posibles carencias físicas, sensoriales o cognitivas de los usuarios o de las barreras tecnológicas y del entorno de trabajo existentes.

En el ámbito de la investigación, se buscó garantizar que todos los instrumentos de recolección de datos utilizados y la metodología de trabajo fueran accesibles y que los resultados del mismo se presentaran en formatos accesibles. También significó estipular pautas de comunicación accesibles entre los miembros del equipo.

El desarrollo de la investigación tuvo como infraestructura central un portal Web³, adonde se utilizaron sistemas desarrollados especialmente para el sitio. También se utilizaron algunos softwares de código abierto como Dokeos (plataforma educativa), WordPress (blog) y DokuWiki (wiki) y la herramienta para trabajo en grupos de Google, también abierto a la comunidad de usuarios.

En todos estos casos se puso especial énfasis en lograr que la información y las herramientas resultaran totalmente accesibles, de acuerdo con las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del Consorcio World Wide Web. Algunos de los sistemas seleccionados no cumplían con todos los requisitos de accesibilidad pero permitían modificar su configuración para adecuarlos a las necesidades del portal. Del mismo modo, los problemas que aparecieron por parte de algunos usuarios fueron contemplados para arribar a la mejor solución posible.

La experiencia demostró que es tan importante el cumplimiento de las recomendaciones sobre accesibilidad Web como la disposición para atender los reclamos de los usuarios ya que se pueden presentar situaciones no contempladas en las pautas de accesibilidad que dificultan o impidan la interacción de algunos usuarios con el sitio.

En síntesis, vimos que ya que muchas de las tecnologías que se usan para teletrabajar son muy recientes y están en continua evolución, es primordial avanzar hacia la creación de herramientas y entornos de teletrabajo más accesibles, pues en términos generales, los entrevistados manifestaron no conocer demasiado del tema de accesibilidad digital, o bien lo asociaron solamente a las personas ciegas, ignorando el potencial del diseño accesible para atenuar la brecha digital.

³ www.telecapacitados.tic.org.ar

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

4. Reflexiones finales

Las TICS han traído cambios en las formas en que desarrollamos nuestras tareas; una de ellas es el teletrabajo, que recién empieza a descubrirse en los países de nuestra región.

Estos cambios en nuestras formas de hacer o ejecutar un trabajo requieren de adaptaciones estructurales que abarcan temas diversos como la educación, la disponibilidad tecnológica, la legislación, y también un verdadero cambio cultural en la sociedad en su conjunto, para que puedan ser aprovechados.

En el camino recorrido en Telecapacitados hemos visto la escasa legislación sobre teletrabajo y la baja aplicación de las normas que regulan la inserción laboral de personas con discapacidad. También hemos comprobado que muchos teletrabajadores han tenido que autocapacitarse para considerarse como tales. Además observamos que muchas empresas no conocen los riesgos de contratar a teletrabajadores, y que otras no saben cómo incorporar a PCD en sus planteles. El diseño para todos es poco conocido y no siempre se aplica al diseño de herramientas para teletrabajar. También encontramos que algunas personas se reconocieron como teletrabajadores y otras descubrieron un mundo de posibilidades recién después de asistir a alguna de las actividades de difusión de nuestra investigación.

4.1. Sobre los escenarios

Si consideráramos los escenarios que construimos donde buscábamos estimar cuántas personas con discapacidad podrían ser potenciales teletrabajadores, encontraríamos que el número menor es de 4 millones de personas y el mayor podría alcanzara a 14 millones.

Fuese cual sea el escenario, éstos abarcaron a millones de personas. Entendemos que estos números nos dan una magnitud de las posibilidades que ofrece el teletrabajo como modalidad diferente para incluir laboralmente a PCD. Ahora bien, inmediatamente nos surge la pregunta respecto a qué hay que hacer para que esta proyección no quede sólo dentro de una investigación teórica.

Por un lado, encontramos los discursos paralizantes que evitan que tomemos decisiones transformadoras. Muchos de estos prejuicios contruidos alrededor de temas desconocidos o relativamente nuevos no nos permiten escuchar o ver otras

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

realidades que suceden cerca de nosotros, y descartamos anticipadamente una oportunidad que podría traer una solución a un conjunto de PCD.

Por otro lado, habrá que atender de forma urgente la formación y la capacitación de las personas con discapacidad. El perfil del teletrabajador en nuestra región es de una persona capacitada, aunque sin los estudios adecuados. ¿Cómo podremos sumarlos a la sociedad de la información y el conocimiento? La exclusión, que será cada día mayor, merece que repensemos nuestras estrategias. Si la educación presencial tradicional sólo ha logrado que el 11% de las PCD alcancen el nivel secundario, ¿por qué no pensar en la educación semipresencial y en la teleformación, de manera más extendida? Podría convertirse en una alternativa no sólo para el nivel universitario, sino para todos los niveles de educación (primarios, secundarios y terciarios).

5. Recomendaciones

Seleccionamos algunos puntos a considerar para conocer el impacto de estos cambios y para que ellos produzcan algún valor en nuestras sociedades, con la esperanza de poder dar un paso en la construcción de una sociedad de la información basada en el respeto de los derechos humanos que brinde oportunidades de trabajo para todos y todas.

5.1. Necesidad de información más ajustada sobre discapacidad

El primer objetivo planteado en esta investigación fue hacer un análisis de la situación sociolaboral y el perfil de las personas con discapacidad en los nueve países participantes de la región de América Latina y el Caribe, para estimar si la capacitación en TIC y el teletrabajo son una alternativa para su inclusión laboral. Encontramos serias dificultades para realizar esta tarea, debido a la escasez de datos en temas relacionados con la situación laboral de las personas con discapacidad, con el teletrabajo, y con el acceso y uso de las TIC.

La debilidad de la información estadística sobre TIC (sólo existe la que se refiere a la población general) genera problemas para estimar los niveles de acceso, disponibilidad y uso que de estas tecnologías hacen las personas con discapacidad. Sabemos que se están realizando esfuerzos, desde el año 2005, por armonizar la medición de la discapacidad en nuestros países. Es en esa

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

dirección hacia donde deben incrementarse las acciones. El principal acuerdo requiere, en primer término, el consenso entre todos los actores de una concepción social e integral de la discapacidad.

Una verdadera transformación requiere contar con la información adecuada para basar sus estrategias. Se necesitan indicadores que ayuden a fijar puntos de partida, proyectar metas, y evaluar o monitorear los avances o dificultades relacionados con su cumplimiento. Por ello es recomendable incorporar mediciones sobre teletrabajo al uso y apropiación de TIC, así como de otras que abarquen a las personas con discapacidad en todas sus dimensiones, incluyendo accesibilidad digital. Con buena información, cada uno de los actores podrá mejorar el camino de la inclusión y sumarse al desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento sin perder oportunidades.

También consideramos indispensable que a los estudios de trabajo/empleo para medir el porcentaje de población con discapacidad (en edad de trabajar) se les agregue la condición de desalentados. (quienes ya no buscan trabajo por la dificultad y gasto que esto implica.) Esta opción no está disponible hoy en las encuestas de hogares o censos, y ello distorsiona el porcentaje de desempleo que arrojan.

Telecapacitados espera contribuir con información cuali-cuantitativa que facilite la solución de un problema, pero también que sea insumo de las nuevas políticas públicas que necesitamos.

5.2. Sobre las TIC y los problemas de la gente

Durante muchos años, nuestros gobiernos se han ocupado de la brecha digital -y es importante que sigan haciéndolo-, sin embargo, poco han hecho para disminuir la brecha de uso. Las políticas y programas instrumentados trataban de llegar a la mayor cantidad de personas posibles con estas nuevas tecnologías, las entrenaban en su uso, pero en muchos casos se dejaba de lado el para qué: ¿de qué nos sirven las TIC?, ¿qué valores tienen para nuestra vida de hoy?

Parecería que nos cuesta unir las tecnologías y los problemas sociales, como si fueran por carriles separados. No podemos ver que las TIC pueden mejorar la educación y el nivel de alfabetización de la población, que pueden mejorar la calidad de vida disminuyendo la contaminación ambiental, que pueden reducir el desempleo fomentando exportaciones de teleservicios, o que podemos cumplir con la ley de cupo de PCD a través del teletrabajo.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Esta separación dicotómica entre las TIC y las necesidades reales de las personas fue claramente visible en varias de las ONG que entrevistamos. Estas organizaciones utilizan las TIC para comunicarse, para organizar sus luchas, para difundir novedades y noticias, incluso muchas de ellas dictaban cursos de computación a PCD, pero luego sus programas de inserción laboral se basaban en la gastronomía o en actividades manuales.

5.3. Sobre la falta de información sobre teletrabajo

Analizando los resultados encontrados en las entrevistas y lo vivido en la etapa de difusión en los diferentes países, entendemos que el primer desafío está orientado a informar y hacer conocer qué se entiende por teletrabajo y cuáles son las posibilidades laborales que esta modalidad brinda.

Fueron pocos los actores sociales entrevistados que tenían una clara conciencia de los alcances y las posibilidades que el teletrabajo podría implicar para las PCD. Sin embargo, notamos -en los 20 eventos que organizamos en los distintos países- que el tema tiene una convocatoria significativa.

En la etapa de difusión de resultados preliminares, Telecapacitados tuvo más de 220 apariciones entre medios digitales y websites institucionales, prensa gráfica, emisoras de radio y canales de TV, en un período de 4 meses. Por un lado, esto nos llena de satisfacción, pero al mismo tiempo nos muestra que hay todo un camino por recorrer en el que es necesario seguir trabajando denodadamente.

5.4. Sobre la corresponsabilidad de los actores sociales

El trabajar por la inclusión laboral de las personas con discapacidad a través del teletrabajo no es privativo de un solo actor. Es necesario que cada uno asuma un rol protagónico y haga aportes desde su ámbito para encarar este desafío y, de esta forma, se logre un abordaje integral.

Comenzando con las personas con discapacidad, es necesario en primer lugar que ellas mismas tengan posibilidades de informarse, a través de distintas organizaciones, sobre esta nueva modalidad. La confianza en sí mismas y el

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

compromiso para la capacitación en las competencias para teletrabajar son otras actitudes indispensables.

Además de la automotivación, cobra sustancial importancia el acompañamiento de la familia o el entorno cercano. Cabe destacar que los teletrabajadores señalaron el apoyo económico, social y la contención del hogar como el principal estímulo para teletrabajar.

Entre los contratantes, es importante informar sobre la posibilidad del teletrabajo, así como sus ventajas y alcances. Es necesario que se dé una verdadera toma de conciencia sobre las resistencias que se pueden presentar cuando se declara la intención de comenzar a innovar con esta modalidad. No es aconsejable ocultar estas cuestiones por creer que actúan como un elemento disuasivo. Hay que abordar estas dificultades pensando globalmente y abriéndose a ver las experiencias exitosas de teletrabajo con PCD que van cobrando importancia en nuestra región.

Consideramos necesario que las ONG -en muchos casos, un verdadero puente entre las PCD, el teletrabajo y los contratantes asuman un rol de difusoras de esta modalidad. Además, sería esperable que la capacitación informática que muchas de estas organizaciones brindan estuviera vinculada a la inclusión laboral.

En cuanto a las consultoras de recursos humanos encargadas en muchos casos de la selección de perfiles para puestos que sus empresas clientes solicitan, resultaría conveniente que se interiorizaran sobre las evaluaciones que hacen quienes ya han contratado a personas con discapacidad bajo esta modalidad, para vencer temores, rever prejuicios, desafiar hábitos y creencias que les permitan convertirse en promotores de contrataciones de PCD que teletrabajen.

Consideramos importante que las organizaciones gremiales cuenten con buena información sobre este tema particular, para no caer en juicios apresurados que puedan ir en contra de la protección de los derechos de los trabajadores que han optado por esta modalidad. También resulta conveniente instalar el tema en la mesa de discusión, buscando intercambiar experiencias con sindicatos que ya llevan años propiciando esta práctica, como los que encontramos en Europa y que han negociado el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo⁴.

⁴ <http://www.ugt.es/teletrabajo/teletrabajo.htm>

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

5.5. Sobre la corresponsabilidad del Estado y las políticas públicas

Separamos al Estado del punto anterior porque creemos en el poder transformador que éste puede representar, si se pasa de las buenas intenciones a las acciones concretas.

Concebimos la participación del Estado en cuatro dimensiones:

- En la primera, aludimos a la función de promoción del teletrabajo, que incluye la capacitación de las PCD no sólo en el manejo de herramientas, sino también en el desarrollo de competencias para teletrabajar.
- En la segunda, incluimos todo lo relacionado a la legislación y a su cumplimiento.
- En la tercera, apelamos a que se incluya el teletrabajo en los programas de implementación de inclusión laboral de PCD. La capacitación en microemprendimientos pocas veces considera esta modalidad de trabajo, y no hemos visto que se incorpore el teletrabajo para dar cumplimiento a las leyes de cupo.
- En la cuarta, el Estado puede ser un articulador que facilite el encuentro entre demandantes de teletrabajadores y ofertantes de teleservicios (bolsas de teletrabajo, registro de exportadores de teleservicios, plataforma de transacciones).

Hay países en Latinoamérica, como Colombia, Argentina, Brasil y Chile, que han tenido avances en la legislación de teletrabajo. Sin embargo, las iniciativas han sido aisladas, desconociendo las mejoras introducidas en los otros países. Creemos que aunar esfuerzos, diseñar acciones concretas buscando la conformación de redes que permitan avanzar más rápido, y nutrirnos con las experiencias de todos sería un elemento diferenciador y facilitador para realizar propuestas normativas propias (en el caso de no tener) o regionales.

Entre los líderes de los diferentes países, se hará necesario pensar en los marcos normativos regionales que se requerirán en el futuro, como aquel con el que cuenta Europa⁵. Recordemos que el teletrabajo es un trabajo sin fronteras, que debe lograr el equilibrio entre flexibilidad y seguridad.

⁵ Ver <http://www.ugt.es/teletrabajo/teletrabajo.htm>

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Entre todos los actores, se podrán definir los mecanismos o instrumentos que contribuyan a promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo para toda la población, incluyendo a las PCD.

Se hace necesario instalar el tema en el sector público para generar conciencia sobre las posibilidades que el teletrabajo puede representar en el seno mismo de la Administración Pública, a través de experiencias concretas de implementación.

5.6. El derecho a trabajar desde donde queremos

La ubicuidad es una de las características que tiene hoy el trabajo, a través del uso de las tecnologías de la información y el conocimiento. Aunque históricamente fue el trabajador el que se movilizó hacia adonde se encontrara el lugar de trabajo, hoy ya no es necesario. Esto marca una diferencia. Nos permite otra utilización del espacio. Las TIC acercan el trabajo adonde el trabajador está disponible para realizar sus tareas, a veces tan cerca como en su casa.

¿Por qué trasladarnos a la gran ciudad o emigrar para encontrar un trabajo?
¿Por qué obligar a que las PCD se trasladen por ciudades que no son accesibles?
Con esto no queremos decir que las ciudades no deben ser adecuadas para todos. En este aspecto el teletrabajo se presenta con un doble beneficio. En primer lugar, permite atender la urgencia del desempleo de las PCD y en segundo lugar dará el tiempo necesario para las transformaciones urbanas que sean necesarias.

¿Quién nos dará la posibilidad de elegir nuestro lugar geográfico para trabajar?
¿Por qué no pensar en el nacimiento de un nuevo derecho? Aquel que nos permita trabajar desde donde queremos.

5.7. Sobre el cambio cultural

La inclusión social, el concepto de diseño universal, los cambios que traen las tecnologías en los ambientes de trabajo nos obligan a introducirnos en un nuevo paradigma. No podemos desconocer que encontraremos resistencias. Consideramos importante abordar esas resistencias sobre la base de:

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

- Informar las ventajas para hacer los cambios cuando las personas desconozcan los motivos.
- brindar capacitación cuando las personas se declaren sin competencias para implementar los cambios.
- hacer partícipes a las personas cuando no crean en los cambios.

Con esta investigación buscamos generar un aporte, dar un paso más, en la introducción de este cambio de paradigma que a veces rechazamos, pero que poco a poco empezamos a internalizar.

Sin duda, cada uno de los miembros que participamos en esta investigación hemos crecido y hemos aprendido sobre la inclusión de las personas con discapacidad, y sobre la posibilidad que representa el teletrabajo, tanto en el intercambio de experiencias como en el quehacer cotidiano.

6. Referencias bibliográficas

1. Bellido, A. (2006, octubre 12), *Los teletrabajadores*. Disponible en: <http://www.blogalaxia.com/entrevista/3>.
2. Berman Bieler, R. (2005), *Guía para el desarrollo inclusivo*, Banco Mundial.
3. Bigley, N. (2005, agosto), "Is Teleworking Right for your Organization?", *Franchising World*, 37 (8), p. 33. Disponible en: <http://www.franchise.org/Franchise-News-Detail.aspx?id=40584>.
4. Boiarov, S.; Poliszuk, N.; Rozo, A. C. (2007, julio), *Exportadores de servicios en Internet*. Libro basado en la investigación "Exportación de teleservicios para la inclusión socio-laboral de América Latina y el Caribe", Buenos Aires, Comisión Teleservicios en la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la Asociación Argentina de Usuarios de la Informática y las Telecomunicaciones, El Cid Editor.
5. Castells, M. (2000, junio-septiembre), "La ciudad de la nueva economía", *La factoría*, 12. Disponible en: <http://www.lafactoriaweb.com/articulos/castells12.htm>.
6. Cámpora Oñate, C. y Monsalves Lara, D. (2007), *Teletrabajo como medida para la conciliación trabajo y familia: estudio de caso IBM*. Seminario para optar por el Título de Ingeniero Comercial en Administración de Empresas,

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Departamento de Administración, Facultad de Administración y Economía,
Universidad de Santiago de Chile, Santiago, Chile.

7. Cataldi, Z. y Lage, F. (2004), *Diseño y organización de tesis*, Buenos Aires, Nueva Librería (Ed.), pp. 45-47.
8. Ceara Hatton, M. (2008, octubre 1), *De tercera categoría*. Disponible en: www.clavedigital.com/App_Pages/opinion/Firmas.aspx?Id_Articulo=12654&Id_ClassArticulista=44.
9. Del Águila, L. M. (2007, septiembre), *El concepto de discapacidad y su concepto filosófico. Investigación sobre un aspecto fundamental de la condición humana*. Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en Filosofía, Departamento de Humanidades, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú, pp. 30 y ss.
10. Del Águila, L. M. (2007), *Estudio de Línea de Base. Demanda laboral de trabajadores con discapacidad en las empresas del Perú*, Consultoría para la Agencia Japonesa de Cooperación Internacional, pp. 11-17.
11. Di Martino, V. (2004), *Puesta en marcha del teletrabajo. El teletrabajo en América Latina y el Caribe* (Proyecto N° 102374), Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Canadá.
12. Di Martino, V. (2004, septiembre), *El teletrabajo en América Latina*, Ginebra. Trabajo financiado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC), Canadá. Disponible en: http://www.idrc.ca/uploads/user-S/11023387681traduccion_telework__esp.pdf [Fecha de consulta: 19-11-2008]. Citado en el estudio ETIS-LAC, *Exportación de teleservicios para la inclusión socio-laboral de América Latina y el Caribe*, Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Canadá (IDRC). Disponible en: www.etis-lac.org.ar. [Fecha de consulta: 19-11-2008]. Edición impresa: El Cid Editor, p.23. ISBN 978-1-4135-3651-5 (2007, julio). Comisión Teleservicios en la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la Asociación Argentina de Usuarios de la Informática y las Telecomunicaciones, Buenos Aires.
13. Echeverría, J. (2001, junio 26), *Indicadores educativos de la información*. Seminario sobre sociedad de la información y promoción de la cultura científica del Instituto de Filosofía, Lisboa.
14. Egea García, C. (2004), *Diseño accesible de páginas web*. Disponible en: <http://www.a-diba.net/es/index.php?estilo=111>.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

15. Ferreira, I. y Prado, M. C. (2005), *Derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad*. Jornada organizada por la Asociación de los Derechos Civiles, el British Council y la Red por los Derechos de las Personas con Discapacidad.
16. Finkleleevich, S. y Finkleleevich, D., *Iniciativas para acceder a la Sociedad de la Información. Sistemas sociales de respuesta a necesidades de conectividad*. Publicado por: Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información, Instituto de Investigaciones Gino Germani, www.iigg.fsoc.uba.ar, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires y LINKS, Asociación Civil para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, en el libro: *Políticas Públicas y tecnología*, Ester Kaufman (coord.), Ed. La Crujía, 2007. www.links.org.ar [En línea] <http://www.links.org.ar/libros.html>.
17. Finkleleevich, S. (2003), *Indicadores de la Sociedad de la Información en Educación, Ciencia, Cultura, Comunicación e Información*. Observatorio de la Sociedad de la Información. Montevideo: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y Asociación Links.
18. Godet, M. (1979), *The Crisis in Forecasting and the Emergence of the Prospective Approach*, USA, Pergamon Press. Citado en Oswaldo Ramón Hevia Araujo, *Metodología de escenarios: ¿Utopía o concreción prospectiva en las ciencias sociales?* Disponible en: http://www.iaeal.usb.ve/nro_87_90/oswaldoh.pdf.
19. Galloni Balmaceda, N. (2005, mayo), *Accesibilidad y seguridad de las personas con discapacidad*. Informe para el IDRM.
20. Giberti, E y Fernández, A. M. (1989), *La mujer y la violencia invisible*, Sudamericana.
21. Gutiérrez y Restrepo, E., "Principios del diseño universal o diseño para todos". Traducción y adaptación de la versión 2.0, del 1° de abril de 1997, del Centro para el Diseño Universal (NC State University, The Center for Universal Design, an initiative of the College of Design), Madrid, 2005. Última actualización: 07/01/2005.
22. Gutiérrez, R. (2007), "Estado, transición y tendencias del teletrabajo en América Latina y el Caribe". Informe sobre el teletrabajo en América Latina y el Caribe. Panorama General, 2006.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

23. Hall, R. y Lieberman, M. (2005), *Macroeconomía. Principios y aplicaciones* (3ª Ed.), México D.F., Thompson.
24. Katzenbach, J. R. y Smith, D., *Sabiduría de los equipos*, Editorial Díaz de Santos.
25. Kowalski, K. B. y Swanson, J. A. (2005), "Critical Success Factors in Developing Teleworking Programs", *Benchmarking: An International Journal*, 12 (3), pp. 236-249. Disponible en:
<http://www.ingentaconnect.com/content/mcb/131/2005/00000012/00000003/art00004>.
26. Maciel, P. y Balbinder, M., "Una experiencia de trabajo en Red", publicado en www.integrando.org.ar
27. Malhotra, R. (2001, julio 1º), "The Politic of the Disability Rights Movement", *New Politics*, 8.
28. Mazzoni, A. y Torres, E. (2003), *La influencia de los factores ambientales en alumnos con discapacidad en el contexto universitario y su entorno*. Trabajo presentado en el Congreso de Informática Educativa Especial, Madrid.
29. Nogueira, G. (inédito), *A Lei de Cotas e o Bambu*.
30. Ndubisi, N. O. y Kahraman, C. (2005), "Teleworking Adoption Decision-making Processes. Multinational and Malaysian Firms Comparison", *The Journal of Enterprise Information of Management*, 12 (2), pp. 150-168. Disponible en:
<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do;jsessionid=DBF612BA92DFFAF943B1675D567F7914?contentType=Article&contentId=1464104>.
31. Orthusteguy, F. (2006), *Accesibilidad de los sitios web universitarios*. Informe de Investigación (inédito), Universidad Nacional de La Matanza, Buenos Aires.
32. Pérez Pérez, M.; Martínez Sánchez, A.; De Luis Carnicer, M. P. y Vela Jiménez, M. J. (2004), "The Environmental Impacts of Teleworking: A Model of Urban Analysis and a Case Study. Management of Environmental Quality", *An International Journal*, 15 (6), pp. 656-671.
33. Pérez Serrano, G. (2003), *Investigación cualitativa. Métodos y técnicas*, Buenos Aires, Fundación Hernandarias, Editorial Docencia.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

34. Pugliese, J. C. (2005), *La integración de las personas con discapacidad en la Educación Superior en la República Argentina*, Servicio de Información sobre Discapacidad. Disponible en: http://sid.usal.es/mostrarficha.asp_Q_ID_E_12674_A_fichero_E_8.4.1.
35. Russell, M. (2001, diciembre 12), *Malditas mentiras*. Disponible en: <http://www.zmag.org/Spanish/0602russell.htm>.
36. Russell, M. (1999), "Inequality, Neo-Liberalism, and Disability", *Disability Studies Quarterly*, 19, p. 372.
37. Ruiz, Y. y Walling, A. (2005), "Home-based Working Using Communication Technologies", *Labour Market Trends*, 113 (10), p. 417.
38. Sánchez Montoya, R., *TIC y discapacidad en América Latina y el Caribe*. Disponible en: <http://capacidad.es/ciiee07/Inclusion.pdf>.
39. Sanhueza, H. y Salazar, C. (2008), *Perspectivas críticas sobre el teletrabajo en Chile*. Disponible en: http://www.teletrabajo.cl/portal/index.php?option=com_content&task=view&id=94&Itemid=31. Accesado: 10 de noviembre de 2008.
40. Segovia, C. (2007), *Accesibilidad*. Disponible en: <http://www.inclusiondigital.net/albergue/>.
41. Strauss, A. y Corbin, J. (1990), *Basic of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, Sage, Thousand Oaks.