

## **Teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad motriz. Situación en el Gran Córdoba.**

Sandra Aronica - Tomás Gastón

Instituto de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Córdoba, Valparaíso s/nº, Ciudad Universitaria, Córdoba, Argentina  
proyecto\_tt@eco.unc.edu.ar

**Abstract.** Las Tecnologías de Información y Comunicación ya cambiaron nuestra forma de trabajar, pero aun no cambiaron las posibilidades concretas de empleo e inclusión para las personas con discapacidad motriz. El *teletrabajo* comienza a reconocerse como tal en el mercado laboral cordobés y creemos que aún está lejos de ser aprovechado satisfactoriamente. El presente es una parte de una investigación integral, de carácter interpretativa, que estudia el mercado laboral (oferta y demanda) del teletrabajo como opción laboral para los discapacitados en el Gran Córdoba. En nuestra hipótesis sostenemos que la adopción de las TICs y el teletrabajo no garantizan la inclusión de personas discapacitadas en el Gran Córdoba, a menos que dichas medidas se acompañen de una eficiente utilización de instrumentos humanos, técnicos, organizacionales, educacionales, laborales y políticos que potencien las posibilidades que la tecnología disponible y ésta modalidad de trabajo permite.

**Keywords:** Teletrabajo, inclusión de personas con discapacidad motriz, mercado laboral en el Gran Córdoba, TICs.

### **1 Introducción**

Dada las dificultades que siempre han tenido las personas con discapacidad motriz para insertarse en el mercado laboral, es que a través de nuestra investigación usamos responder a algunas preguntas referidas al “Teletrabajo”: ¿Es una opción para mitigar el desempleo?, ¿Puede contribuir a la inclusión laboral de las personas con discapacidad motriz (PCDM)?, ¿Las PCDM se encuentran capacitadas y dispuestas para teletrabajar?, ¿Las empresas del Gran Córdoba se encuentran en condiciones y desean adoptar esta forma de trabajo empleando a PCDM?, ¿Cuáles son las tendencias mundiales al respecto?

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) han cambiado el escenario que el trabajo tradicional imponía a numerosos potenciales trabajadores con discapacidad, eliminando algunos factores de exclusión tales como las barreras

urbanísticas, arquitectónicas, de transporte y la discapacidad en sí misma, que dejan de ser relevantes al momento de una contratación.

En España, el “Proyecto de Investigación sobre Teletrabajo de Personas con Discapacidad en Centros de Comunicación Telefónica” llevado a cabo durante el año 2007 a través de un convenio firmado entre el Real Patronato sobre Discapacidad y la Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes, logra demostrar las posibilidades técnicas y la rentabilidad económica y social del teletrabajo para las personas con discapacidad (PCD) en dicho país.

En Argentina, existe un antecedente de investigación muy importante, quizás el más significativo en la materia realizado en el país, que hace referencia a la inclusión de las PCD a través del teletrabajo. Se lo puede ver reflejado en el libro “Telecapacitados. Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad”, proyecto coordinado por Sonia Boiarov publicado en el año 2009 que posteriormente, en el año 2011 publica el libro “Telework Argentina. Teletrabajo para el desarrollo sustentable”, una recopilación de trabajos que tratan específicamente el tema y su estado en la Argentina y América Latina.

A nivel Latinoamericano, también podemos mencionar la publicación “Aproximación a la realidad de las personas con discapacidad en Latinoamérica” de Pilar Samaniego de García, publicado en Madrid en el 2006 y el libro “La vinculación laboral de las Personas Discapacitadas que buscan empleo” de Bárbara Murria y Robert Heron, éste último dirigido especialmente a los responsables de la elaboración de políticas y a los administradores de los servicios de colocación de empleos generales y especializados, tanto de los órganos gubernamentales como de los no lo son, para ayudar a las PCD que buscan empleo a encontrar un puesto de trabajo “teletrabajable”.

Y también encontramos algunas publicaciones aisladas que tratan la problemática de una forma similar a la nuestra; por ejemplo, Cristian Salazar, en su obra “Teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad”, cuenta algunos de los resultados preliminares de su encuesta “El teletrabajo como aporte a la inclusión laboral de las personas con discapacidad y con formación profesional en Chile” y presenta una discusión sobre como estos resultados pueden contribuir a la contratación de teletrabajadores con discapacidad en su país; Balbinder y Maciel en “Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidades” intentan contribuir a la definición de políticas públicas que permitan la construcción de una sociedad más justa e inclusiva en la Argentina.

Los trabajos mencionados son antecedentes y a la vez motivadores de nuestra investigación, contienen un excelente abordaje del tema a nivel internacional y latinoamericano; pero aun no se cuenta con información referida al mercado laboral actual que el teletrabajo ofrece a las PCD Motriz (PCDM), como así tampoco se conoce si las PCDM del Gran Córdoba tienen las competencias necesarias como para insertarse en forma inmediata a dicho mercado laboral.

Hemos se ha observado que los gobiernos, en sus diferentes niveles, también han llevado a cabo algunos estudios, muy acotados en el tiempo o en las problemáticas tratadas, abordando temas como accesibilidad ciudadana, educación y cuestiones demográficas relacionadas con la discapacidad, análisis legislativos puntuales referidos a temas relacionados con la salud o programas laborales destinados a discapacitados con competencias para trabajar en las empresas u organismos del estado. Puntualmente, en la provincia de Córdoba, no se reportan datos organizados

sistemáticamente relacionados con el estado tecnológico de las empresas para hacer frente a situaciones de teletrabajo; tampoco existe un marco normativo adecuado al nuevo abanico de situaciones que pueden presentarse ante un mercado laboral cambiante, por nuevas generaciones de jóvenes trabajadores con una cultura tecnológica diferente, mayores tiempos de trabajo demandados, nuevas necesidades de puestos de trabajo que no requieren presencia física de las personas que lo realizan, etc. Surge de allí nuestra iniciativa e intención final de nuestro proyecto de investigación, que es contribuir a la definición de políticas locales y provinciales, y porque no también nacionales, que permitan la construcción de una sociedad mas justa e inclusiva, brindando oportunidades de trabajo para todos.

Nuestro trabajo se basa en el paradigma interpretativo de la ciencia. Reconocemos que el mismo hiperboliza el análisis cualitativo en detrimento del cuantitativo, corremos el peligro del “conservadurismo”, pues si se interpreta la realidad y no se desarrolla una estrategia de intervención para transformarla, en ciento punto la investigación carece de sentido... esperemos que éste no sea el caso. Sin embargo logramos identificar algunas limitaciones que coinciden con las existentes en cualquier investigación en ciencias sociales, por mencionar algunos puntos:

- No se ajusta rigurosamente al método científico, ya que no se busca contrastar hipótesis y falsearlas o corroborarlas, si no, por el contrario, se busca explicar determinados fenómenos utilizando métodos inductivos y observaciones buscadas, siendo éste punto el más cuestionado, ya que pone en duda la científicidad del estudio.
- Existe una incidencia del observador sobre lo observado. Esto, pese a ser una característica de la investigación en ciencias sociales, (no solo del paradigma interpretativo), también es motivo de críticas, ya que se puede llegar a dudar de la “objetividad” de los resultados.
- El problema semántico también es importante, el vocabulario utilizado no incluye terminología científicamente aceptada y al analizar puntualmente el tema teletrabajo, este problema se profundiza aun más por el estado incipiente de su estudio científico y la no adopción de una terminología común. Otro punto no menor, es el relativismo cultural que el teletrabajo involucra. Lo que para otras culturas puede resultar común, como por ejemplo, “teletrabajar”, quizás para el Gran Córdoba o la sociedad bajo estudio, no.
- Y por último, los métodos cualitativos en que se basa el paradigma interpretativo conllevan problemas de medición, ya que las taxonomías, las comparaciones y los valores que se asocian a la realidad pueden variar según los valores que se consideren, la importancia relativa que le otorguen los investigadores a uno u otro dato de la realidad o el interés que está en juego por lo que se quiere demostrar y/o explicar. Como la realidad no puede ser conocida directamente, el punto de vista o el instrumento que se utilice para captar la realidad bajo estudio pueden sesgar los resultados de nuestra investigación.

El objetivo general de nuestro proyecto de investigación es “realizar un estudio integrador de la situación sociolaboral, legislación y perfil de las personas con discapacidad en el conglomerado urbano del Gran Córdoba, para estimar si la capacitación en TICs y el Teletrabajo son una alternativa viable para su inclusión

laboral. Con él pretendemos “conocer” y “entender”, para luego poder “explicar” si la capacitación en TICs en las PCDM y el teletrabajo son alternativas viables o no para su inclusión laboral y por que no social.

## **2 Avances y datos relevados hasta el momento**

El presente apartado pretende mostrar solo algunos avances obtenidos con nuestra investigación, tales como: algunas comparaciones con otros trabajos similares, consideraciones demográficas a tener en cuenta para el análisis, condiciones tecnológicas disponibles en el Gran Córdoba (GCba.) y también algunos aspectos sociales, políticos y legislativos que a nuestro criterio deberían considerarse para que los PCDM cordobeses puedan ser incluidos en el mercado laboral de Córdoba como “teletrabajadores”. Para su mejor exposición los hemos dividido en 4 subtemas:

### **2.1 Aspectos demográficos**

¿Cuántas PCDM en condiciones de teletrabajar existen en el GCba?... Ésta pregunta no es para nada fácil de responder, debido a que estadísticamente la información con que se cuenta referida a las PCDM no es uniforme, los censos nacionales miden las discapacidades en forma diferente que los censos provinciales y entre períodos censales también hubo variaciones al respecto. Esto nos impide realizar una evolución de las PCDM y nos obliga a tomar como fuente de información la más completa, que lamentablemente, no es la más actualizada. Para este análisis se tuvo en cuenta lo que el autor menciona en el libro [1]. Así fue que tomamos como fuente de datos secundaria el Censo Nacional 2001; principalmente considerando la “Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad” (ENDI) que se realizó en la Provincia de Córdoba durante el primer semestre del año 2003 y que se trató de la Primera Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad que complementaba al Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas. Este operativo estuvo a cargo de la Gerencia de Estadísticas y Censos del Gobierno de Córdoba conjuntamente con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) y tuvo como objetivo “cuantificar y caracterizar a las personas con discapacidad”. Estos datos reportan que el mayor indicador de discapacidad que se presenta es de 32%, y corresponde al total de la población Argentina que tiene discapacidad solo motora. Es en este rango de personas, pero solo para la provincia de Córdoba, donde se centra nuestro análisis, realizando el fuerte supuesto que las tecnologías de uso común y la educación en este grupo de personas, pueden suplir totalmente cualquier dificultad para teletrabajar. Considerando las personas entre 14 y 64 años, discapacitadas motoras de la provincia de Córdoba (no GCba. solamente) según los últimos datos censales específicos con que se cuenta que datan del año 2003, se observó lo siguiente:

Hay 26.894 PCDM en toda la Provincia de Córdoba.

Las PCDM representan el 32,2 % frente a otras discapacidades en Córdoba.

El 62% de los casos son mujeres y el 38% hombres, entre 14 y 64 años.

El 61% de los casos tienen entre 30-49 años.

El 75% de los casos entre 50-64 años alguna vez trabajó.

El 95% de los casos con discapacidad motora sabe escribir (no tenemos información de la cultura informática que poseen)

El 38,5 % de los casos con discapacidad motora tiene primario incompleto.

El 46,5% de los casos con discapacidad motora tiene primario completo y secundario incompleto.

De los porcentajes observados, deducimos que sólo un 15% de las PCDM en la provincia de Córdoba tiene secundario completo y más estudios realizados. Calculamos que se tratarían de aproximadamente 7.250 personas a nivel nacional y de aproximadamente 4.000 personas para la provincia de Córdoba. Vale aclarar que existen algunas dificultades para precisar este punto, ya que no se cuenta con datos censales actualizados referidos al nivel de educación de la población bajo estudio. Actualizamos ésta información con el último censo nacional llevado a cabo en la Argentina en el año 2010 y se determinó que hay en la provincia de Córdoba un total de 32.758 personas con discapacidad motriz inferior (nótese en cambio de denominación y medida de las discapacidades de un censo a otro), que representan el 13 % de todos los discapacitados de la provincia (254.460 personas) y los porcentajes referidos al sexo cambiaron significativamente, ahora el 50% de los casos serían mujeres y el otro 50% hombres.

Por otro lado, se analizó que de un total de 1.222.953 personas que viven en la provincia, 819.365 lo hacen en la capital (67%) y manifestaron en el último censo nacional del 2010 tener conocimientos y usar la PC en sus domicilios, es decir, 555.732 personas que representan el 68% de todas las personas que viven en Córdoba Capital. No se cuenta con datos precisos para corroborar si estos mismos porcentajes se mantendrían para el caso de las PCDM, pero es un buen punto de partida, conocer que en su mayoría, las personas cordobesas disponen de PC en sus domicilios, tienen conocimientos de TIC y utilizan la tecnología en su vida diaria. Según los datos con que cuenta la municipalidad de la ciudad, una de cada 2 personas con discapacidad en Córdoba tiene problemas motrices.

Lamentablemente, no se cuenta con datos censales actualizados referidos específicamente a PCDM (en ninguno de los niveles del estado); tampoco existen datos puntuales referidos al nivel de educación y conocimientos mínimos adquiridos en cada nivel, así como tampoco hay referencias a las competencias informáticas que podrían poseer. Este punto para nuestra investigación es una gran limitación, ya que no podemos contar con porcentajes demográficos de PCDM que se puedan considerar “competentes” para teletrabajar.

En cuanto a los números referidos a empresas que actualmente ya adoptaron la modalidad de teletrabajo en el GCba, o que en un futuro próximo estarían dispuestas a adoptar esta modalidad y así incorporar a PCDM son difíciles de establecer, tanto por la dinámica de la actividad económica en sí, como por lo que se entiende como “teletrabajo”. Es por ello, que antes de analizar este punto (aun en etapa de reevaluación), se define lo que el equipo de investigación entiende por “teletrabajo” para el presente trabajo.

## 2.2 Definiciones y aspectos epistemológicos considerados

¿Qué entendemos por teletrabajo? Dicho concepto forma parte de una construcción social mayor que día a día va cambiando, ya sea por que la avanza la tecnología, o bien, por que las personas y/o las organizaciones adoptan otras formas más flexibles de trabajo. Existen variadas formas de definir éste término, por ejemplo:

- Teletrabajar, no es sólo trabajar a distancia, utilizando las telecomunicaciones y/o la informática, teletrabajar es servirse de estos elementos para trabajar de un modo nuevo. (Thibault, 1998)
- Teletrabajo es trabajo a distancia, utilizando las telecomunicaciones y por cuenta ajena. Es decir: TELETRABAJO = TRABAJO + DISTANCIA + TELECOMUNICACIONES + CUENTA AJENA. (Francisco Ortiz Chaparro).
- Teletrabajo es enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo. (Jack Nilles, European Community Telematics / Telework Forum)
- Teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa. (Gray, Hodson y Gordon).
- No es un trabajo, es una nueva forma de realizar el trabajo. ¿Qué tiene de nuevo? que no te desplazas tú, sino que se desplaza la información. (Telecentro Gordexola)
- La Organización Internacional de Trabajo -OIT- define teletrabajo como: “Una forma de trabajo en la cual: a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y, b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación”. (Citado en Vittorio Di Martino, 2004 y el abc del teletrabajo).

Interpretando etimológicamente la palabra “Teletrabajo”, su raíz “tele” proviene de la palabra griega “telos” que significa “a distancia”, para nuestros fines entendemos por “teletrabajo” a todo *trabajo que se puede realizar fuera del ámbito físico de la organización*, tal como si estuviera dentro de su ámbito físico, *utilizando la tecnología de información y comunicación (TIC)*. Por lo tanto, tomamos como sinónimos de la palabra *teletrabajo* a los vocablos: teleworking, telecommuting, e-trabajo y e-working utilizados globalmente para referirse al mismo concepto.

El teletrabajo como forma de inclusión se encuentra comprendido bajo el concepto de intersubjetividad. En nuestro caso, no pretendemos la construcción del conocimiento a partir del mecanismo de asociación, como propone el empirismo, sino a través de los mecanismos de asimilación y acomodación, que según Piaget, el sujeto no los adopta tal cual, sino que los transforma y los asimila a sus estructuras mentales. A la vez, dichos esquemas mentales se movilizan y se modifican, experimentan un proceso de acomodación o reajuste según se tengan en cuenta períodos de tiempos, culturas,

países, distintas legislaciones, tecnologías disponibles, etc. por lo que no será posible trasladar en forma directa lo que expresan, por ejemplo, los diferentes libros blancos de teletrabajo realizados en otros países, normativa internacional en uso o leyes laborales y formas de contratación utilizadas en Europa o en EEUU.

## **2.2. Aspectos tecnológicos a tener en cuenta para la adopción del teletrabajo**

En la medida en que el teletrabajo se basa en las TIC para constituirse como tal, aparece una nueva forma de organización laboral en la que la infraestructura tecnológica es un requisito imprescindible pero no suficiente para su éxito. El trabajador, utilizando la tecnología, puede realizar su trabajo desde el lugar donde se encuentre sin necesidad de desplazarse hasta las oficinas de la empresa. Actualmente la mayoría de las organizaciones de gran tamaño, sean públicas o privadas, intercambian información y ejecutan proyectos con empleados trabajando desde locaciones múltiples y sobre diferentes zonas horarias utilizando distintas herramientas tecnológicas. Las necesidades de las pequeñas y medianas empresas no son diferentes. Todos los trabajadores necesitan una plataforma tecnológica apropiada para ser productivo, desde el simple teléfono y/o correo electrónico hasta equipos y aplicaciones más complejas que administren flujos de trabajo, documentos y medios de comunicación y control que se utilizan. Para analizar las aplicaciones (software) necesarios se deben considerar dos aspectos; por un lado el conjunto de programas y aplicaciones instalados en el equipo del teletrabajador, que en algunos casos será del tipo estándar (hojas de cálculo, procesadores de texto, etc.), aplicaciones desarrolladas a medida o software específicos; y por otro lado, los programas y/o aplicaciones incorporados en los servidores de la empresa y que son utilizados por toda la organización en los que se deberá asegurarle al teletrabajador su acceso, seguridad e identidad al utilizar dichas aplicaciones según su perfil de usuario. La web 2.0 brinda actualmente muchas herramientas, por ejemplo: Mensajería Instantánea, Teleconferencias, Videoconferencias, Conferencias en Web, Tecnología de colaboración (Virtual workspace), Wiki's o bases de datos de conocimiento que funcionan como sitios de trabajo virtuales, permitiendo a los empleados intercambiar y manipular información en un sitio centralizado al que todos pueden tener acceso con solo tener una conexión a Internet. También se evidencia un avance importante en el procesamiento y almacenamiento de información en la nube y en aplicaciones apps que las empresas pueden contratar a bajos costos y con servicios múltiples para los cuales solo necesitan contar con un navegador estándar instalado en sus equipos.

El equipamiento (hardware) que utilizará el teletrabajador es otro punto importante a considerar, siendo las computadoras personales (PC) y los asistentes personales (PDA) los más comunes. Probablemente muchos de los posibles trabajadores ya tengan una computadora personal y acceso a Internet, por lo que además deberá evaluarse esta alternativa y sus costos ocultos, como por ejemplo, múltiples configuraciones a mantener por parte del Dpto. de TI, alto riesgo de seguridad (diversidad de antivirus y/o firewall instalados, uso compartido del equipo con otras personas de la casa/familia, uso compartido con aplicaciones para el ocio, etc.).

Una tendencia actual en quienes desarrollan tecnologías computacionales es volver todo cada vez más pequeño, liviano y potente, costumbre que ha redundado en que con un teléfono más pequeño que la palma de la mano podamos realizar gran parte de nuestras tareas diarias, tanto cotidianas como laborales. Si a esto le sumamos netbooks, notebooks, y tablets, tenemos un panorama en el que muchas veces los empleados cuentan con equipos más potentes y adaptados a sus necesidades que los que el empleador podría facilitarles. Esto ha motivado el desarrollo de una tendencia desde los departamentos de TI, conocida como “Trae Tu Propia Tecnología” (BYOT, por sus siglas en inglés) y que implica la utilización de smartphones, tablets y demás dispositivos móviles que las personas tienen para uso personal, como herramienta de trabajo, mejorando la conectividad y satisfacción de los trabajadores, además de la eficiencia de la compañía.

La tecnología utilizada para las “comunicaciones” es un punto importante a considerar y una de las primeras herramientas tecnológicas que debe ser tomada en cuenta en una estrategia de teletrabajo. Deberán evaluarse los requerimientos mínimos y máximos de las comunicaciones. Es así que quizás sean necesarias las comunicaciones telefónicas, para lo que el teléfono tradicional y el teléfono móvil siguen siendo las herramientas más difundidas entre los teletrabajadores, y la tecnología de Voz sobre IP (VoIP) como un mecanismo de conectividad adicional y de reducción de costos (principalmente en las facturas de llamadas internacionales). Deberá tenerse en cuenta la necesidad de una conexión permanente (o no) entre el teletrabajador y sus compañeros o supervisores, con líneas de telefonía fija o móvil exclusivas, así como una conexión a Internet de alta velocidad, (utilizando herramientas específicas como por ejemplo Skype). El crecimiento del número de personas con acceso a Internet desde sus hogares, la proliferación de actividades freelance que requieren el uso intensivo de la tecnología y gran avance tecnológico y abaratamiento de los dispositivos actuales, brindan distintas opciones en TIC que, con poca inversión, logran compatibilizar ventajas competitivas en las empresas con ahorros de desplazamiento, conciliables con la vida familiar, flexibilización de la relación laboral e importantes reducciones en los costos de mantenimiento de oficina. Si los teletrabajadores necesitan trabajar conectados directamente con la red de la oficina, por ejemplo para acceder a archivos, impresoras y otros recursos, una herramienta cada vez más común para éste punto, es el “Access Remoto” o la configuración de Redes Privadas Virtuales (VPN) que brindan conectividad y confidencialidad, a la vez que protegen la información en cuestión. Otra opción es utilizar la “Comunicación Unificada”, a través de un software que integra varias plataformas de comunicación, incluyendo los teléfonos de la oficina, los teléfonos celulares, las comunicaciones de Voz sobre IP, integrándolos con funcionalidades tales como calendarios y/o agendas compartidas, permitiendo tener, por ejemplo, todos los mensajes en un solo lugar. En este punto deberán evaluarse el tipo de comunicación y su frecuencia: escrita, oral, visual o sus combinaciones. Una plataforma tecnológica uniforme y políticas de tecnología para el teletrabajo, a diferencia de un grupo de computadoras de hogar con diferentes sistemas, facilitará que el trabajador se mantenga productivo, considerando aspectos tales como: ¿Qué tan rápida es la conexión a Internet?; ¿Qué tan rápido es el acceso a la red corporativa?; ¿Qué tan sencilla es la conexión a los sistemas de comunicación de la empresa?, etc.



El teletrabajo trae nuevos desafíos en términos de protección de los datos y de redes; la cantidad de información confidencial y propietaria que es consultada por los trabajadores y que viaja por redes públicas va en aumento. Además, en el contexto social de inseguridad que se vive en Argentina es importante considerar los siguientes interrogantes: ¿Qué sucede si roban la computadora del teletrabajador? ¿Es más valiosa la información en la computadora que la computadora misma? ¿Dónde debe alojarse físicamente la información? ¿Se utilizan los servicios de la nube? ¿Quién debe responder por los daños físicos?... en cuestiones de seguridad y control los interrogantes son numerosos... Por lo expuesto, las empresas deberán procurar un balance entre riesgo al robo de la información y fácil acceso a la misma por personas debidamente autorizadas. Para minimizar ese riesgo, se pueden utilizar tecnologías de encriptación tales como: encriptación completa del disco duro, de archivos y/o carpetas, unidades externas y unidades USB. Estas tecnologías protegen la información en el caso de que ésta sea extraviada o robada. Además, existen múltiples herramientas para controlar al teletrabajador, por ejemplo con un “reloj marcador virtual” con el cual es factible monitorear al trabajador de forma remota. Cada nivel de control agrega costos para la empresa e incomodidades para el trabajador; por lo tanto, primero se deberá identificar el nivel de control deseado y luego buscar una solución tecnológica que funcione para garantizar ese nivel.

Con éste abanico tecnológico funcionando es necesario crear un conjunto de servicios de apoyo para el correcto funcionamiento de la actividad teletrabajable, como por ejemplo, asistencia técnica (remota o personal), apoyo profesional y formación para el uso de las nuevas tecnologías utilizadas y otros servicios técnicos avanzados como pueden ser la actualización y mantenimiento de firewall y antivirus de uso profesional. Las aplicaciones de asistencia remota actualmente permiten al personal técnico acceder al puesto remoto con el fin de corregir errores, actualizar aplicaciones, diagnosticar fallos, o incluso servir como complemento para la formación del teletrabajador.

El uso de la tecnología es imprescindible para teletrabajar, pero los elementos que conforman la infraestructura tecnológica necesaria para cada proyecto de teletrabajo en particular son distintos, ya que depende de diversos factores: tipo de tareas a realizar, comunicaciones necesarias entre teletrabajador y sus compañeros de trabajo o supervisores, formas de control, medidas de seguridad aplicadas por la empresa, etc. Por ejemplo, si el proyecto consiste en un Contact Center compuesto por teletrabajadores que desarrollan las tareas desde su domicilio, las tecnologías a utilizar tanto en el propio domicilio como en la empresa, son muy diferentes a los que se precisan para otra actividad teletrabajable como puede ser realizar diseños gráficos. Es por ello que cada caso debe analizarse en particular, independientemente de si el teletrabajador es una PCDM o no. Pero la tecnología considerada en forma independiente no es un requisito suficiente, porque el teletrabajo depende también para su desarrollo de otros factores, como el contenido de las propias tareas a ejecutar, la capacitación técnica para llevarlas a cabo, la motivación para el trabajo, la capacidad de liderazgo, etc.

### 2.3. Otros aspectos a considerar. Semejanzas y diferencias con otros estudios.

El teletrabajo que sobrepasa las fronteras nacionales puede resultar de gran interés para las empresas, que pueden ahorrar grandes sumas de dinero recolocando algunas actividades en un centro de teletrabajo en países donde los gastos de establecimiento y mantenimiento son inferiores a tales gastos en el caso de un puesto de trabajo “presencial” en su propio país. De manera parecida, los costos laborales pueden ser más bajos, no sólo porque los sueldos sean más bajos, sino también porque existen requisitos menos exigentes de las leyes laborales y de seguridad social en los países donde se lleva a cabo el teletrabajo. Pero con el estado de información actual, realmente es dificultoso poder determinar cuál es el mercado laboral cordobés en estos aspectos.

Al respecto, Angélica Abadía [9], socia fundadora y miembro del Equipo Directivo de la Asociación Argentina de Teletrabajo (AAT), advierte que para los jóvenes de hoy *“es una modalidad de trabajo no sólo natural, sino requerida para desempeñar al menos una parte de su tarea habitual; la posibilidad de mantener un equilibrio entre la vida personal y laboral pesa mucho; las nuevas generaciones no están atadas a una empresa”*. En cuanto al interés por introducir teletrabajo, la especialista apunta en una nota al diario local cordobés “La Voz del Interior” que las grandes empresas ya tienen bastantes antecedentes y programas implementados junto con el Ministerio de Trabajo y la Comisión de Teletrabajo, mientras que la pequeña y mediana empresa empieza a acercarse al teletrabajo a través de la necesidad de cubrir demandas específicas. ¿Las PCDM en GCba tienen las competencias que exige el mercado laboral para los puestos teletrabajables que se ofrecen?... ¿y los potenciales jefes o empresas cordobesas contratantes que adoptaron la modalidad también las tienen?... Múltiples estudios demuestran que “teletrabajar” requiere de “capacitación”. En Argentina, el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación impulsa la formación continua de trabajadores con cursos gratuitos de “Alfabetización digital” y “Teletrabajo” destinados a personas mayores de 45 años desempleados, jóvenes de 18 a 24 que no hayan completado el nivel primario y/o secundario de escolaridad y se encuentren desempleados y personas con discapacidad. En ellos el teletrabajador puede certificar bajo estas condiciones su rol genérico, el de tutor virtual, diseñador web y analista administrativo contable. Principalmente se los entrena en la utilización adecuada de las TIC pero también se los educa entre otras cuestiones en aquellas referidas al comportamiento, desarrollo personal, organización del tiempo y generación de confianza para que mientras teletrabajen puedan desempeñarse por objetivos, en base a resultados, y no a tiempos u horarios, auto-motivarse para lograr un buen desempeño, mantener un equilibrio entre lo laboral y lo personal, reconocer sus logros, tener autodisciplina para lograr cumplir los objetivos por sí mismos, y mantener relaciones sociales con otros compañeros de manera telemática. Para los teletrabajadores, la formación es de suma importancia; logra que los individuos sean personas productivas y puedan adquirir la proactividad, pero los mandos medios y directivos de las organizaciones que adoptan esta forma de trabajo también necesitan una formación y competencias especiales en cuestiones referidas a valoración de los trabajos, tiempos exigidos, gestión de problemas, mecanismos de comunicación, y principalmente, control y gestión de este tipo de recursos humanos.

Al plantear el estado de situación acerca de los teletrabajadores con discapacidad, se encuentran similitudes con otras problemáticas, por ejemplo:

- La falta de estadísticas regionales acerca de quiénes, cómo, dónde y en qué se teletrabaja. En muchos países, tampoco existen datos fiables acerca de cuántas personas con discapacidad existen y qué servicios requieren.
- Predominio de la capacitación, existen muchas instituciones donde personas con o sin discapacidad pueden obtener capacitación en informática, pero muy pocos donde convertir ese conocimiento en rentable y “trabajable.”
- Muchas experiencias y emprendimientos llevados a cabo por teletrabajadores con discapacidad son autogestivas. Inventan su propia forma de trabajar. La conciencia de que “eso que están haciendo” constituye un teletrabajo suele ser posterior al inicio de la actividad.

Todos estos factores tienden a conformar, condicionar y delimitar el mercado laboral de los teletrabajadores discapacitados. Las características, amplitud y diferencias que tales factores muestran, respecto de aquellos otros analizados y estudiados en numerosos trabajos ya referenciados, es uno de los aspectos importantes a investigar en el presente trabajo, y ayudará a determinar similitudes y diferencias con los diagnósticos y recomendaciones que en aquellos aportes doctrinarios se efectuaron.

#### **2.4. Programas Argentinos y Leyes Nacionales relacionadas al teletrabajo.**

En este apartado final comentaremos brevemente lo relacionado a algunos de los organismos públicos y privados que se ocupan del tema en nuestro país, programas que fueron creados por diferentes organismos del estado argentino y algunos proyectos normativos que intentaron avanzar en el vacío legal existente.

Internacionalmente, éste es un tema ya instalado en la sociedad; es por ello que a ese nivel encontramos organismos con una fuerte estructura que apoyan tanto a la discapacidad y su inclusión como al fomento del teletrabajo en sí mismo. A modo de ejemplo mencionamos los dedicados al teletrabajo: “La Academia Internacional Teletrabajo” (ITA), es una asociación internacional de investigadores académicos involucrados en el área del teletrabajo y en otras nuevas formas de trabajo, la “Fundación Internacional del Teletrabajo (ITF), que es una asociación independiente sin fines de lucro y alberga a una comunidad de investigaciones on line y “CTMC - Convergencia Tecnológica y Movilidad Corporativa” que tiene la finalidad de discutir y divulgar las informaciones relativas a los estudios y prácticas del Teletrabajo, en el ámbito de la movilidad corporativa y de la convergencia digital en Brasil.

Desde un punto de vista jurídico-político, la mayoría de las constituciones modernas contienen un precepto parecido al Artículo 14 de la Constitución de la Nación Argentina. Dicho artículo contempla el que “...*Todos los habitantes de la Nación*” gozan de los siguientes derechos conforme a las leyes que reglamentan su ejercicio, a saber “*De trabajar*.”... Por su parte, el art. 14 bis en su tercer párrafo, garantiza que el Estado otorgará los beneficios de la Seguridad Social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable; más adelante, y al establecer las facultades del Congreso de la Nación, se contempla “19. *Proveer lo conducente al desarrollo humano, al progreso económico con justicia social, a la productividad de la economía nacional, a la*

*generación de empleo, a la formación profesional de los trabajadores “... Lo mencionado es todo!*

A nivel nacional, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación conformó en el año 2003, una Comisión de Teletrabajo elaborando un proyecto de ley que perdió estado parlamentario. En marzo de 2011 un nuevo proyecto de ley titulado “*Régimen de Promoción y Regulación del Teletrabajo*”, (Expediente 1172-D-2011), tuvo estado parlamentario; éste proyecto busca establecer condiciones mínimas que marquen reglas claras para ambas partes, promover y regular el Teletrabajo como un instrumento de generación de empleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC), y como una herramienta de estimulación de la conciliación entre la vida familiar y laboral.

Además, el Ministerio de Trabajo a través de la Coordinación de Teletrabajo en noviembre de 2010 suscribe un acuerdo con la OIT y la UIA para confeccionar el Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo, producto de las experiencias y recomendaciones surgidas del PROPET. El manual aborda temas como Seguridad e Higiene, certificación de competencias, gestión de recursos humanos, reversibilidad y plus por teletrabajo. Para observar el cumplimiento de dicho manual, se creó un Comité tripartito de Observatorio y Seguimiento del Teletrabajo conformado por el Ministerio, representantes de los trabajadores y empleadores, y la OIT en calidad de organismo internacional asesor. Los proyectos llevados adelante por la Coordinación de Teletrabajo que funciona dentro de la Secretaría de Empleo de la Nación del MTEySS son<sup>1</sup>:

- ✓ Programa de seguimiento y promoción del teletrabajo en empresas privadas (PROPET)
- ✓ Programa de implementación de teletrabajo en el sector público
- ✓ Teletrabajo para personas con discapacidad. Cosiste en capacitar mediante cursos especiales para que, una vez alcanzados los conocimientos y manejos de las TIC, tengan la posibilidad de insertarse en el ámbito laboral bajo la modalidad de teletrabajo.
- ✓ Jóvenes y TIC
- ✓ Teletrabajo a partir de los 45 años, un nuevo desafío.

La *Asociación Argentina de Teletrabajo*, institución líder en el campo de las nuevas formas de trabajo, fomenta en el país el trabajo en red y el aprendizaje colaborativo difundiendo las posibilidades y ventajas del teletrabajo y el e-trabajo. (Accesible en <http://www.aat-ar.org/>), *USUARIA (Asociación Argentina de Usuarios de la Informática y las Comunicaciones)*, asociación civil -entidad sin fines de lucro- constituida con el objeto de defender los intereses de los usuarios que utilizan la tecnología informática y de comunicaciones, así como difundir la utilización de dicha tecnología en la sociedad, propendiendo a su empleo racional y ético. Fue constituida el 21 de abril de 1982 y cuenta entre otras, con una comisión permanente de Teletrabajo y Seguridad de la Información. (Accesible en <http://www.usuaria.org.ar>) y “*Red Experta*”, es un grupo de profesionales multidisciplinario que presta servicios en el ámbito del teletrabajo en Argentina teniendo en cuenta las necesidades de las

---

<sup>1</sup> Para más información: <http://legales.iprofesional.com/notas/131452-El-Gobierno-buscar-promover-el-teletrabajo-en-los-sectores-pblicos-y-privados>

organizaciones; todos ellos, son entidades que desde hace tiempo trabajan en Argentina a favor de la implementación de esta modalidad de empleo.

### 3 Referencias

1. ARRIAGA, E.: El Uso de Datos Censales en el Análisis de Discapitados. Profesor Programa de Demografía. Universidad Nacional de Córdoba. [http://www.redadultosmayores.com.ar/buscador/files/SALUD077\\_Arriaga.pdf](http://www.redadultosmayores.com.ar/buscador/files/SALUD077_Arriaga.pdf)
2. BOIAROV, S.: Telecapitados: Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad". E-libro. ISBN 978-1-4135-5761-9 Estados Unidos y Argentina. (2009). <http://www.telecapitados.tic.org.ar/telecapitados.pdf>
3. CENSO NACIONAL ARGENTINO. INDEC. (2010). <http://www.censo2010.indec.gov.ar/index.asp>
4. DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA EVOLUTIVA Y EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE VALENCIA. Investigación: Estudio sobre el impacto de las nuevas tecnologías en las personas con discapacidad. <http://acceso3.uv.es/index.php/accesoini.html>
5. ENCUESTA NACIONAL DE HOGARES (ENAH). Informe técnico. Las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, elaborado sobre la base de los resultados trimestre octubre-diciembre de 2007. 2007. <http://www.ongei.gob.pe/publica/indicadores/>
6. ENCUESTA NACIONAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. (ENDI). (2003). Complementaria al Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas (2001). Gerencia de Estadísticas y Censos del Gobierno de Córdoba conjuntamente con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC). <http://estadistica.cba.gov.ar/Encuestas/PersonasconDiscapacidad/tabid/440/language/es-AR/Default.aspx>
7. FUNDACION ONCE: Experiencias de teletrabajo para personas con discapacidad. Madrid. 2010. <http://convega.com/PortalTele/expdis.htm>
8. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS (INDEC). Argentina. [www.indec.gov.ar](http://www.indec.gov.ar).
9. LA VOZ DEL INTERIOR. NEGOCIOS. Artículo: El teletrabajo como antídoto a la rotación. Un estudio destaca que su implementación sirve para retener talentos. Claves y experiencias de una tendencia que crece. Publicado en Córdoba. Argentina. 23/10/2011 00:02. <http://www.lavoz.com.ar/cordoba/teletrabajo-como-antidoto-rotacion>
10. LEGISLACION actual a nivel Provincial y Nacional referida a la temática que se aborda.
11. PROTIC. "Inventario regional de proyectos TIC's para América Latina y el Caribe". <http://www.protic.org/proyectos.shtml?x=20191149>
12. PROYECTO DE LEY: Régimen de Promoción y Regulación del Teletrabajo, (Expediente 1172-D-2011). <http://webappl.hcdn.gov.ar/comisiones/permanentes/cceinformatica/proyectos/proyecto.jsp?id=125800>
13. SAMANIEGO DE GARCÍA, P. "Aproximación a la realidad de las personas con discapacidad en Latinoamérica". Madrid. (2006). [http://www.hugocarrion.com/index\\_archivos/Docs/L\\_discapacidad\\_al.pdf](http://www.hugocarrion.com/index_archivos/Docs/L_discapacidad_al.pdf)
14. THIBAUT, J. (1998): "Teletrabajo: ¿retorno al pasado o esperanza de futuro?", en VV.AA.: El teletrabajo", Acciones e investigaciones sociales, nº 8. Diciembre.
15. VÁZQUEZ VIALARD, A.: "Derecho del trabajo y de la seguridad social". Tomo I. 2da. Edición actualizada. Editorial Astrea. Buenos Aires. (1981)

Aceptamos compartir en línea la versión definitiva de nuestro trabajo haciendo mención a las JAIIO y al simposio. Además, aceptamos la publicación en los anales correspondientes.