



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES
CAMPUS LA MORITA



**EL TELETRABAJO COMO OPCIÓN PARA
INSERTAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD
EN EL ÁREA DE TELEMERCADEO EN LAS
EMPRESAS DEL RAMO PAPELERO
DEL EDO. ARAGUA**

Autor:
Luis F. Hurtado D.

La Morita, Julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES
CAMPUS LA MORITA



**EL TELETRABAJO COMO OPCIÓN PARA INSERTAR
PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ÁREA DE
TELEMERCADERO EN LAS EMPRESAS DEL RAMO
PAPELERO DEL EDO. ARAGUA**

Autor:
Luis F. Hurtado D.

Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Magíster en Administración
del Trabajo y Relaciones Laborales

La Morita, Julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES
CAMPUS LA MORITA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**EL TELETRABAJO COMO OPCIÓN PARA INSERTAR
PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ÁREA DE
TELEMERCADERO EN LAS EMPRESAS DEL RAMO
PAPELERO DEL EDO. ARAGUA**

Tutor:
Carol Omaña

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales
Por: Carol Omaña
C.I. 3.841.118

La Morita, Julio de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES
CAMPUS LA MORITA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**EL TELETRABAJO COMO OPCIÓN PARA INSERTAR
PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ÁREA DE
TELEMERCADERO EN LAS EMPRESAS DEL RAMO
PAPELERO DEL EDO. ARAGUA**

Blanco

Tutor:
Berenice

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales
Por: Berenice Blanco
C.I. 4.368.061

La Morita, Julio de 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO Y RELACIONES
LABORALES

VEREDICTO

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: "EL TELETRABAJO COMO OPCIÓN PARA INSERTAR PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ÁREA DE TELEMERCADERO EN LAS EMPRESAS DEL RAMO PAPELERO DEL EDO. ARAGUA." Presentado por el (la) Lic. LUIS F. HURTADO D. C.I. 7.260.246, para optar al Título de Maestría en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como APROBADO.

Presidente: Annelín Díaz

C.I. 9436391

Firma:

Annelín Díaz

Miembro: Berenice Blanco

C.I. 4.368061

Firma:

Berenice Blanco

Miembro: Consuelo Carrera

C.I. 4613674

Firma:

Consuelo Carrera

DEDICATORIA

A Dios mi Padre Eterno y Divino, quien me ha dado la Fortaleza necesaria para lograr alcanzar esta meta trazada.

A mi Madre por su ejemplo de entrega y dedicación enseñándome que en la vida hay que esforzarse para triunfar.

A mi esposa Ysimar, por su incondicional apoyo en los momentos más difíciles.

A mis Hermanos , que guían y cuidan mis pasos en todo momento.

A mis Compañeros y Amigos, por ser ejemplos de entrega y superación.

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi mayor y sincero agradecimiento a Dios por haberme cuidado en todo momento y darme la oportunidad de culminar este trabajo de Investigación.

A mi Madre, por el apoyo incondicional que he podido recibir de ella en todos los momentos de mi vida.

A toda mi familia, quienes con sus palabras sirvieron de estímulo para alcanzar esta gran meta.

A mis maravillosas y dedicadas tutoras Carol Omaña y Berenice Blanco, por el gran apoyo prestado durante este proceso, por haberme guiado en este difícil camino, eternamente agradecido.

A mis amigas y amigos de Dirección de Postgrado Faces Maracay, en especial a Milena y Richard

A mi amigo Guillermo Zambrano, por apoyarme en el cumplimiento este logro.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DEL TRABAJO Y
RELACIONES LABORALES
EXTENSIÓN MARACAY



EL TELETRABAJO COMO OPCIÓN PARA INSERTAR
PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ÁREA DE
TELEMERCADERO EN LAS EMPRESAS DEL RAMO
PAPELERO DEL EDO. ARAGUA

Autor: Licdo. Luis F. Hurtado D.

Tutor: Prof. Carol Omaña

Fecha: Mayo 2015

RESUMEN

El propósito de esta investigación es analizar el Teletrabajo como Opción para la Inserción de Personas con Discapacidad en el Área de Telemercadeo en las Empresas del Ramo Papelero, en el ámbito laboral han estado ocurriendo cambios en cuanto a la inserción de las personas con discapacidad como exigencia legal del Estado Venezolano a través de la Ley Orgánica para las personas con Discapacidad, ya en muchos países Europeos es común encontrarse con estos trabajadores con condiciones especiales cumpliendo labores que normalmente pueden ser ejecutadas por personas sin ninguna discapacidad, el teletrabajo viene a ser el instrumento que promueve la inserción laboral de personas con discapacidad motora logrando la integración del mundo laboral y la sociedad de manera integral y total, El diseño de la investigación es de campo, no experimental, de nivel descriptivo y con revisión documental, donde el mismo objeto de estudio servirá de fuente de información para el investigador. Se sustentara en dos técnicas de recolección de datos, como lo son la observación directa y la entrevista. Se aplicaran como instrumentos, un registro de la información documental y un cuestionario abierto. Para el procesamiento de los datos que se obtendrán en el desarrollo de la investigación, se utilizara como técnica la triangulación, la cual permitirá al investigador extraer conclusiones útiles sobre la totalidad de las informaciones obtenidas acerca del problema planteado.

Palabras Claves: Teletrabajo, Inserción Laboral, Personas con Discapacidad Motora

ÍNDICE GENERAL

	Pág
DEDICATORIA.....	v
.....	
AGRADECIMIENTOS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE	
GENERAL.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	01
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	04
Objetivos.....	11
Justificación.....	11
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación.....	15
Bases Teóricas.....	19
Bases Legales.....	37
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de la Investigación.....	43
Informantes Claves.....	46
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	47
Validez de la Información.....	48
Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	50
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Presentación y Análisis de los Resultados.....	51

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	82
Recomendaciones.....	84
LISTA DE	
REFERENCIAS.....	86
ANEXOS.....	90
.....	

INTRODUCCIÓN

Hoy en día una persona puede desempeñar distintas labores en empresas que estén ubicadas en cualquier lugar del mundo, sin importar la ubicación geográfica donde se encuentre el individuo, utilizando diversas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), surgiendo una organización del trabajo totalmente diferente que genera oportunidades adicionales en materia de flexibilidad y de equilibrio entre la vida laboral y la vida privada.

El Teletrabajo puede ser visto como un instrumento para romper paradigmas que impiden la inserción laboral de quienes posean cualquier tipo de discapacidad motora, los trabajadores discapacitados deberían encontrar un equilibrio entre su vida familiar y su vida laboral dentro de sus hogares. Se debería implementar una política flexible que logre un balance entre ambas áreas, se podrían mejorar los beneficios hacia este tipo de empleados. Las empresas en conjunto con el gobierno deberían de invertir en adaptar las viviendas de estas personas para que puedan ejercer sus actividades como teletrabajador.

En el ámbito laboral han ocurrido cambios en cuanto a la inserción de las personas con discapacidad, está cambiando la manera de pensar de los gerentes y de dueños de empresas que conforman el parque industrial y de comercio del estado venezolano sin distinguir si son empresas nacionales o internacionales apostadas en el país. Es importante estar claro sobre el cambio de la estructura que se genera dentro de la organización luego de la creación de la ley para personas con discapacidad y como esta ha venido cambiando los pensamientos existentes en la sociedad con respecto a este tema.

Las personas con discapacidad se consideraban una carga para la empresa e incluso discriminados por muchas, la mayoría de las veces por falta de leyes que regulan y asisten a este grupo de personas desvalidas, es por esto que el Estado

como ente encargado del desarrollo del país y de velar por todos los ciudadanos que habitan en este país se aboco a la necesidad de proteger a estas personas buscando las maneras de insertarlos en el mundo laboral y la sociedad en si logrando una integración total y definitiva.

Así mismo el estado de la mano con organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización Mundial de la Salud (OMS) se han unido con un solo fin de velar por estas personas que tienen dificultades para desarrollarse en el ámbito laboral por la condición que poseen dependiendo del tipo de discapacidad que tiene y como fue adquirida a través del tiempo o si es un caso desde su nacimiento.

De esta manera el estado interviene haciendo obligatorio el cumplimiento de ese 5% establecido en la Ley Para Personas con Discapacidad dependiendo del número de trabajadores que conforman la nómina que la empresa maneje, de esta manera le permite a las personas con discapacidad insertarse en las empresas como un trabajador más de la plantilla y sentirse productivo devengando un sueldo digno, a pesar de que existen estos basamentos legales, convenios y resoluciones, hasta la actualidad no se han visto materializados los objetivos trazados en esta materia, ya que se siguen observando la misma problemáticas sin soluciones aparentes, con planes y proyectos engavetados, consiguiéndonos que la posible barrera sea el mismo estado por su falta de apoyo.

Según cifras de CONAPDIS no se ha logrado insertar en el mundo laboral ni medianamente las necesidades de un grupo bastante significativo, no es una tarea tan fácil como se cree debido a la falta de orientación o propagación de la misma lo cual conlleva a el incumplimiento de la ley, es necesario tener muy en cuenta que el incumplimiento de esta genera sanciones económicas y legales bastante significativas.

La presente investigación tiene como propósito analizar el teletrabajo como opción para la inserción de las personas con discapacidad motora al campo laboral específicamente en el área de telemarketing para dar cumplimiento a una obligación y al deber que tiene toda empresa de cumplir con la responsabilidad social, por tales motivos la investigación a realizar será presentada de la siguiente manera:

Capítulo I. El problema: conformado por el planteamiento del problema de acuerdo a la investigación a desarrollar, objetivos de la investigación conformado por un objetivo general y cuatro objetivos específicos y la justificación del problema.

Capítulo II. Marco Teórico: el mismo se encuentra constituido por los antecedentes de la investigación, además de los fundamentos teóricos y la definición de los términos básicos.

Capítulo III: Marco Metodológico: el cual consiste en la naturaleza de la investigación, tipo de investigación, estrategia metodológica a utilizar, y el instrumento utilizado para la recolección de datos.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados: el mismo se encuentra conformado por los resultados arrojados a través de una entrevista aplicada a los encargados de Recursos Humanos presentes en el departamento, los cuales se presentan mediante la categorización de las respuestas en función de las tendencias y teorías, posteriormente se hicieron los análisis ítem por ítem con sus respectivas interpretaciones cualitativas para triangular la información obtenida y de esta manera determinar si fue válida y confiable para los efectos del presente estudio. Luego como último paso se procede a finalizar con la investigación realizando una serie de conclusiones y recomendaciones referidas al tema de investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad la sociedad está en constante crecimiento y en esta era de Globalización, se desarrollan cada día nuevas tecnologías, las organizaciones ameritan mayores exigencias y recursos acordes a los perfiles solicitados, no obstante se deja a un lado una cantidad de personas que por presentar alguna discapacidad no pueden competir en el mundo laboral de hoy en día, obtener un empleo se torna más complejo para la población en general y mucho más difícil es para personas que tienen condiciones especiales o diferentes de vida, durante muchos años se les ha truncado su inserción en el mundo laboral como a cualquier ser humano dispuesto a superarse y participar en el progreso y desarrollarse en su país, imponiéndose una barrera definida por la discriminación quebrantando el derecho humano al trabajo como un hecho social que tiene todo ciudadano sin distinción alguna.

Actualmente las organizaciones poseen temores al tener que por ley estar obligados a contratar personas con discapacidades y que estas personas no logren alcanzar los niveles o perfiles productivos deseados, las organizaciones a través de su departamento de Recursos Humanos deben de avocarse a acabar con las políticas internas discriminatorias y hacer que se cumplan las leyes que rigen las relaciones laborales.

Así mismo, se debe dar la importancia necesaria para cumplir con este requisito de inclusión y de proporcionar bienestar y seguridad social bajo los lineamientos legales y de equidad en comparación con los otros individuos que laboran en la organización.

En este sentido, la OIT (Organización Internacional del Trabajo) ha presentado diferentes convenios para la inserción socio laboral de toda persona sin distinciones con derecho a empleos dignos, en nuestro País, en el Artículo 81 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela reza” Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria”(p.26), no debe existir ningún tipo de discriminación con igualdades y oportunidades para laborar.

Por otro lado, en el año 2007 se aprobó la ley para personas con discapacidad, promoviendo garantías de derecho a incorporarse en las organizaciones y desempeñar cargos acorde a sus condiciones, también se crea en Venezuela la Federación Venezolana de Asociaciones y Fundaciones de Personas con Discapacidad Intelectual y sus Familiares (FEVEDI) encargada de mejorar la calidad de vida y reivindicar los derechos de las personas con Discapacidad Intelectual, Psicosocial y otros Trastornos de la Integración, de sus Cuidadores, Familiares y Comunidad.

A todas estas se nos hace necesario definir discapacidad, como esta expresado en el artículo número cinco (5) de la Ley para Personas con Discapacidad:

Se entiende por discapacidad la condición compleja del ser humano constituida por factores biosicosociales, que evidencia una disminución o supresión temporal o permanente, de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales que puede manifestarse en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse sin apoyo, ver u oír, comunicarse con otros o integrarse a las actividades de educación o trabajo, en la familia, con la comunidad, que limitan el ejercicio de derechos, la participación social y el disfrute de una buena calidad de vida, o impiden la participación activa de las personas en las actividades de la vida familiar y social, sin que ello implique necesariamente incapacidad o inhabilidad para insertarse socialmente. (p. 2)

Por ello la inserción laboral es más que ingresar a una persona al trabajo, también es, que se integre al grupo de trabajo y que interactúe con el resto del equipo dentro de la organización. Según Carbonel (2004) la inserción laboral “consiste en la incorporación en el mercado de trabajo, puesto que considera que un trabajo permite a la persona acceder a la esfera económica de la sociedad, lo que facilita el acceso a otro tipo de esferas (social, política, cultural, etc.”(p.45), esta definición conlleva que la inserción laboral se desarrolla dentro de un entorno productivo, con funcionamiento de empresa, que resulta una fuente estable de ingresos, por lo que disponer de un trabajo se manifiesta como un síntoma y un medio posibilitador de integración social.

Integrar laboralmente a las personas con discapacidad es un proceso que debe de tener un objeto final, el empleo exactamente igual y con las mismas condiciones de sueldos, horarios y asignaciones que otro trabajador sin discapacidad, la integración laboral más que ingresar a una persona al mundo laboral, es mantenerla, integrarla al equipo de trabajo y al resto de la organización, en el marco de esta reflexión, se encuentra un importante grupo de personas tradicionalmente distantes del mercado laboral, que han sido codificadas como minusválidas, cuya discapacidad les añade dificultades para poder incorporarse al mercado laboral.

Evidentemente, las personas con discapacidad no son las únicas que reciben la peor parte, la sociedad deja de aprovechar el gran potencial de estas personas ya que a pesar de tener limitaciones desarrollan otros talentos con gran facilidad y saben aprovecharlos muy bien por lo cual se hace merecedores de ser incluidos en el mundo laboral y de esta forma cumplir con la tan anhelada justicia social. Con respecto a Venezuela, las últimas estadísticas expresan que hay casi 3 millones de personas que viven con discapacidad por esto la nueva Ley para las Personas con Discapacidad (2007) cambio el porcentaje de un 2% a un 5% de la nómina que debe incorporarse de personas con discapacidad permanente, en los planes de trabajo.

Sin duda alguna, las organizaciones deben entender que las persona que poseen algún tipo de discapacidad puede desempeñar sus actividades laborales sin ningún problema, sus labores y el espacio físico donde desarrollaran sus actividades se deben adecuar y evitar las barreras arquitectónicas que puedan impedir su desempeño, hay que tomar en cuenta que las personas con discapacidad tienen derecho a ejercer el trabajo como un hecho social y las actuales organizaciones están en el deber de invertir y acondicionar los espacios, sólo requieren de contar con edificaciones y ambientes garantizando su comodidad y libre acceso.

De esta forma, en la construcción y diseño de las edificaciones no se están tomando en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad, lo que ha generado barreras de tipo arquitectónicas que cercenan las posibilidades de adaptación en igualdad de oportunidades, el diseño accesible de las edificaciones y de los espacios comunes (aceras, estacionamientos, baños públicos, escaleras, rampas, entre otros.) no sólo permite observar las diferencias que limitan desplazamiento libre de las personas con discapacidad.

Por otra parte Carbonel (2004) comenta que “en estos momentos es complicado conseguir trabajo, tomando en cuenta nuestras capacidades o profesiones, más difícil es para aquellas personas que tienen algún tipo de discapacidad. Con el auge que ha tenido las Tics en el mundo laboral y con internet como herramienta indispensable, las posibilidades de que las personas con alguna discapacidad se integren nuevamente en el mundo laboral van en aumento” (p.24).

El teletrabajo amerita un proceso de adaptación y dependiendo del perfil de cada persona, algunas logran poseer las características necesarias para tele trabajar en cambio hay otras que no se adaptan.

Salazar, (2007), expresa que a pesar de que el teletrabajo presenta algunas desventajas para las personas, es una opción laboral que brinda la posibilidad de acceder al mundo del trabajo y permite que personas con discapacidad puedan ejercer plenamente sus derechos como ciudadanos sintiéndose parte de la sociedad laboral.

Las personas con discapacidad la mayoría de las veces se adaptan al mundo laboral desde sus hogares, pueden obtener grandes beneficios para su desarrollo profesional y social, sin recurrir a actividades relacionados con el trabajo normal como transportarse desde la casa al centro de labores, la arquitectura en los sitios de trabajo, el puesto en sí de trabajo, entre otros

Según Hesse (1995), el teletrabajo puede ser utilizado como instrumento para romper las barreras del entorno que impiden la inserción laboral de quienes viven con un tipo de discapacidad y plantea que los teletrabajadores discapacitados deberían encontrar un equilibrio entre su vida familiar y su vida laboral dentro de un mismo espacio físico.

A lo antes expuesto podemos decir, que para ciertas personas con discapacidad, el teletrabajo se puede manifestar como una opción, debido a la misma incapacidad. Siendo esta incapacidad de tal grado que no le permita movilidad alguna, entonces podemos pensar que puede ser una muy buena opción.

Ciertamente el teletrabajo se presenta como una nueva posibilidad laboral para personas con discapacidad, se tiene la oportunidad de afrontar este problema que ataca a nuestra sociedad hoy en día como lo es la inclusión de personas con discapacidad en el mundo laboral, este modelo de trabajo debe calar en nuestra sociedad a través del crecimiento de nuevas plazas de trabajo cada día ocupadas por personas con diferentes discapacidades, pudiendo así responder a las necesidades de cada una de estas. Es así como, cada persona tendrá que encontrar

las actividades que pueda desarrollar bajo esta nueva modalidad que se adapte a sus necesidades físicas y mentales.

Zubero (2002). Señala que:

El teletrabajo o trabajo a distancia, electrónico a domicilio, desde el hogar, etc., aparece en este contexto como una de las formas de trabajo más genuino de esta sociedad de la información intermática, interconectado, virtual y digitalizado. Esta nueva forma de trabajar que durante muchos años coexistirá con las formas tradicionales, pero con tendencia a la fragmentación y atomización a través de corporaciones virtuales, redes de pequeñas empresas, autoempleo...etc., es la que pondrá fin a las formas rígidas, concentradas y de grandes dimensiones de la era industrial. (p.5)

En nuestra sociedad el trabajar implica dirigirse a un local para trabajar, mientras no rompamos con este paradigma, el teletrabajo será un problema para la sociedad y para las personas con discapacidad.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, Salazar y Pacheco (2006), exponen que uno de los elementos principales del teletrabajo es la ausencia o poco desplazamiento de los trabajadores, por lo que personas con discapacidad y restricciones graves motoras podrían incorporarse al mundo del trabajo a través de esta modalidad, generando nuevas formas de empleo y mejores expectativas de ocupación para este sector de la sociedad, ya sea creando centros de teletrabajo especialmente acondicionados para que puedan realizar su actividad laboral.

En este orden de ideas, la empresa que interviene en el siguiente estudio es Ofimania Aragua c.a., empresa que hoy día y desde hace 15 años se dedica a la venta y distribución de papelería, artículos escolares, de oficina, materiales didácticos y de computación, opera en Maracay desde el año de 1999, la razón de la constitución de esta empresa se debió a la creciente demanda en el consumo de artículos escolares y papelería en general con la idea de prestar en el mercado la distribución de una gran variedad de productos de altísima calidad que satisfaga

las exigencias del consumidor. La meta inicial de Ofimania Aragua, c.a., era atender la ciudad de Maracay contando con una sola tienda en la Calle López Avelado, luego en el año 2003 se abrió la Tienda en la Av. Bolívar, en el año 2006 la tienda de la Intercomunal Turmero- Maracay en donde se ubicó el nuevo Mayor y la oficinas administrativas y en el año 2014 la Tienda Las Delicias.

A lo largo de los años ha tenido una evolución considerable en cuanto se refiere al aspecto tecnológico y el recurso humano, cuenta con un promedio de 87 trabajadores distribuidos en cuatro (04) detales, el mayor y oficinas administrativas, que se desempeñan en un entorno armónico el cual dispone de instalaciones amplias, donde los trabajadores pueden disfrutar sus horas de descanso y realizar sus actividades diarias en total armonía con su ambiente de trabajo.

Es por esta razón Ofimania Aragua C.A., empresa líder en la venta y distribución de papelería y artículos de oficina, con el deseo de continuar por los caminos de crecimiento, mejoramiento continuo y apego a las leyes que rigen el ámbito laboral, se hace necesario cumplir con la ordenanza de la Ley para las Personas con Discapacidad y evitar sanciones, situación que hasta el momento no se ha podido lograr ya que nuestras edificaciones no cumplen con los adecuaciones mínimas exigidas por las normas COVENIN, en la actualidad no contamos en nuestra plantilla de trabajadores con personas con discapacidad, es así como nace la necesidad de realizar un estudio donde logremos conocer estrategias para la inserción de personal con estas discapacidades y lograr dar un paso adelante contribuyendo con el desarrollo de una sociedad justa, involucrando a la empresa como pilar de la economía y generador principal de empleo.

Continuando con lo antes expuesto se hace imprescindible descifrar las siguientes interrogantes entre las cuales están planteadas las siguientes: ¿Cuáles son los diferentes tipos de discapacidades motoras? , ¿Cuáles serán los procesos

de inserción de personas con discapacidades motoras? ¿Será el teletrabajo una opción de inclusión en el mundo laboral para personas con discapacidad motora?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el teletrabajo como opción para insertar personas con discapacidad motora en el área de telemarketingo en las empresas comercializadoras de papelería del estado Aragua.

Objetivos Específicos.

1. Describir los procesos de inserción en el campo laboral para una organización como Ofimania Aragua c.a.
2. Establecer los diferentes tipos de discapacidad motora.
3. Determinar el teletrabajo como opción para insertar personas con discapacidad motora en el área de telemarketingo en las empresas comercializadoras de papelería del estado Aragua.

Justificación de la investigación

Hoy en día quien padece más dificultades en la inserción laboral son las personas con discapacidad, el problema para la integración de estas personas al mercado laboral no es solamente económico. Existen factores como el desconocimiento de la discapacidad, la desconfianza, las Barreras Arquitectónicas, la discriminación, entre otros que afectan su adecuación en cualquier entorno.

En nuestro país existen Instituciones autorizadas para da orientación y servir de intermediario laboral especializado en personas con discapacidad. Conocer su discapacidad y sus limitaciones a la hora de desempeñar una actividad laboral es de vital importancia tanto para las empresas como para las mismas personas ya que ayudan a las partes a reconocer en donde se puede dar la inserción dentro de la organización, cumpliendo así con la responsabilidad social o cumpliendo con la obligación legal.

Las personas con discapacidad no solo enfrentan el problema de inserción en el campo laboral sino también en el ámbito social originada por la falta de información de una parte de la población que se alarma muchas veces por las apariencias de estos. Siendo este tema de la discapacidad poseedor de grandes detalles, pudiendo ser estudiado desde diversos contextos dando como resultado beneficiosos para este gran número de personas que están en esta situación social.

Con esta investigación se busca analizar las estrategias para la inserción laboral de personas con discapacidad motora en el área de teletrabajo en la empresa Ofimania Aragua, c.a, la imperiosa necesidad de cumplir con la sociedad en la parte social y la parte de obligaciones impuestas por el estado, hace que se plantee el teletrabajo como opción para insertar en el mundo laboral a personas con discapacidad motora.

Este trabajo fijara bases de soporte a nuevas investigaciones y análisis estratégicas que permitirán a las empresas cumplir con la exigencia legal, estar solventes con la sociedad y abarcar la cuota de responsabilidad social que toda empresa está obligada a llevar a cabo. Como aporte práctico se tiene, buscar insertar a una parte de la población con discapacidad motora en el mundo laboral para mejorar el desempeño del área de telemercadeo de la empresa a estudiar, esto resultara ser un área productiva fuera de las instalaciones dando ejemplo de inclusión y de nuevas ideas gerenciales propuestas para estos nuevos tiempos.

El diseño, método y estrategia utilizada en esta investigación permitirá desarrollar un conjunto de nuevas estrategias a nivel laboral, ayudara a la inserción de personas con discapacidad motora, lo que repercutirá en una solución para la población discapacitada y las empresas que hacen vida en el Estado Aragua.

Los principales beneficiarios de este proyecto serán la comunidad en general y en especial ese número de personas con discapacidad motora que hacen vida en el Estado Aragua quienes podrán ante la presentación de esta investigación, obtener una nueva opción de trabajo desde su hogar logrando la inclusión al mundo laboral mientras se adecuan los espacios y se eliminan las barreras arquitectónicas y legales que en cierto modo obstaculizan y hacen más difícil la igualdad todas las personas aptas para los puestos de trabajo.

En este mismo contexto, al crear un departamento de telemarketing que funcione con el estilo de Teletrabajo donde la teletrabajador sea una persona con discapacidad motora se lograra cumplir con varios requerimientos a la vez y dando beneficios tanto para el trabajador como para la empresa que es lo que se busca con este planteamiento, lograr cumplir con una exigencia legal y beneficiar a una persona con características especiales a la cual se le ha hecho difícil incursionar en el mundo laboral para así independizarse de alguna manera y realizar una vida normal con su familia.

Se justifica esta investigación, por los aporte que el mismo implica desarrollar las teorías de relaciones laborales en el análisis de la inserción laboral para personas con discapacidad motora y su desarrollo en un mundo de igualdades, aplicando nuevas tecnologías que en conjunto dejaran atrás falsos paradigmas y dando como resultado la inclusión total de la población con problemas de discapacidad.

Así mismo, la investigación será apoyo fundamental para la Empresa Ofimania Aragua, c.a por el análisis de la inserción en su entorno laboral a

personas con discapacidad motora a través del teletrabajo en el área de telemarketing aprovechando el uso de las nuevas tecnologías, así mismo se conocerá la importancia de inserción de este sector de la población con problemas de discapacidad en el mundo laboral.

CAPITULO II

Antecedentes la Investigación

Se han realizado en los últimos años varias investigaciones relacionadas con el estudio planteado, estas han hecho un aporte importante a este trabajo y su desarrollo sobre las personas con discapacidad, se requiere un estudio desde diferentes perspectivas, tanto social como laboral y la capacidad de integrarse como seres humanos al entorno laboral y de toda la sociedad en sí, entre estas investigaciones se puede mencionar:

García (2011), desarrollo su trabajo de investigación titulado: **“Las Personas con Discapacidad en el Campo Laboral, Regulaciones, Desarrollo y Oportunidades: Caso Estudio Diques Astilleros Nacionales C.A. (Dianca)”**, En su investigación afirma que el tema de la inserción de personas con discapacidad es complejo y requiere profundizar más el estudio de la sociedad en la cual nos encontramos, con las nuevas leyes que están implementándose, les permite a las personas con discapacidades ser insertados en el campo laboral, también en su estudio da a conocer la problemática a las que se enfrentan las personas con discapacidad en el momento de su inserción en la empresa, el cumplimiento de las regulaciones, oportunidades que se les deben de brindar a los afectados.

En primer lugar señaló que la integración de personas con discapacidad a la sociedad es afectada por la discriminación, la cual es el resultado de la carencia de una cultura de respeto a la diversidad y de la falta de reconocimiento a sus derechos humanos, todo esto es debido a la falta de información sobre el tema, lo que provoca temor en las personas, y los lleva directamente al rechazo, lo que puede traer consigo dificultades en el relacionarse con otros compañeros.

Profundizando un poco en el tema específico de su investigación esquematizada en el mundo laboral de las personas con discapacidad y sus oportunidades inserción en el mundo laboral, determino que las personas discapacitadas también encuentran dificultades en el ambiente que las rodea, el cual puede ser un obstáculo para su integración debido a la falta de acondicionamientos y a las barreras arquitectónicas, esto hace que las personas con discapacidad no puedan integrarse con facilidad a los ambientes sociales, por lo cual se debe procurar crear espacios e instalaciones que puedan ser utilizadas por todas las personas en forma segura y de manera equitativa, autónoma y cómoda, esto les permite a ellos tener acceso a todas las actividades que deseen realizar y llevar adelante su vida cotidiana de manera independiente.

Motivado a lo antes expuesto se ha tomado este Trabajo de Grado como antecedente a la investigación actual, además de una recomendación que la autora expresa en sus conclusiones donde comenta que es necesaria la creación de centros ocupacionales los cuales deben tener la finalidad de asegurar los servicios de terapia ocupacional y ajuste personal y social a las personas con discapacidad que no puedan integrarse en una empresa o en un centro especial de empleo dada su condición de vida temporal o permanente, propuesta que es tomada en consideración en esta investigación.

Meléndez (2012), en su trabajo para optar a especialista en recursos humanos en la Universidad de Carabobo, titulado: “ **Desempeño Laboral del Personal con Discapacidad que Labora en una Empresa del Sector Automotriz**”, el autor inicia esta investigación con el principal objeto de analizar el desempeño laboral que se lleva a cabo en la empresa automotriz, sirviendo de protector para garantizar los derechos de las personas con discapacidad, este proceso se ve limitado por ciertas barreras como la discriminación social, la falta de accesibilidad, la falta de formación profesional, y la desarticulación entre los distintos entes públicos que buscan garantizar los derechos de las personas con discapacidad, a pesar de esto, según su estudio, los

índices de inserción laboral en la empresa automotriz han aumentado, a partir del año dos mil siete fecha en que entra en vigencia la Ley para las personas con discapacidad, aunque la mayoría de las personas han sido colocadas en trabajos no calificados.

También en las conclusiones de esta investigación nos encontramos que la autora conoce las acciones que realiza el Estado venezolano en materia de inserción laboral para dar cumplimiento a la Ley para Personas con Discapacidad, por lo cual el objetivo general busca con ello la incorporación plena de las personas con discapacidad al mundo laboral venezolano a través de agencias de empleo del ministerio del poder popular para el trabajo y seguridad social encargándose estas de velar por la inserción de personas competentes y de encontrar empleos convenientes.

Paticas (2012, en su investigación de maestría, titulado **“Evaluación de la Percepción Interna de los Trabajadores en Relación al Programa de Inserción Laboral de Personas con Discapacidad en una Empresa de la Industria Farmacéutica.”**, en esta investigación el autor se plantea que las personas con discapacidad forman parte de la población que ha sido excluida y que a pesar de todas sus limitaciones poseen también otros tipos de potenciales que pueden fácilmente utilizar para desarrollarse activamente en las sociedades actuales, el propósito de su investigación estaba dirigido a la elaboración de estrategias que le sirvan a la organización como herramienta y que permitan el fortalecimiento de la gestión de Recursos Humanos en el proceso de inserción laboral de personas con discapacidad; fue tomado de las conclusiones de la investigación, basadas en los resultados obtenidos de las técnicas de recolección de datos presentadas.

Esta investigación nos sirvió de apoyo y se ha tomado como antecedente debido a su relación con el tema escogido y donde el autor concluye que el desconocimiento de algunos empresarios acerca de las personas con discapacidad,

y la falta de preparación de ciertos profesionales de los departamentos de recursos humanos, en cuanto a las técnicas e instrumentos de selección y evaluación de trabajadores con discapacidad no hacen posible la inserción de estas personas logrando las sanciones

Venezuela como país miembro de la ONU y de la OIT, ha ratificado las recomendaciones que ambos organismos han promulgado en materia del trabajo de personas con discapacidad, sin embargo, cuando se trata de materias tan delicadas como esta y con tantos prejuicios culturales las iniciativas para la creación de legislación y estructuras de inclusión socio-laboral que apoyasen el mandato supraconstitucional de la ONU y la OIT fueron en la década de 1980 y 1990 muy débiles. A partir de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, se comienzan a realizar iniciativas gubernamentales a favor de los derechos y el trabajo de los discapacitados.

Según Gutiérrez (2007) expresa en su informe:

En América Latina la mayoría de los gobiernos a mostrado poco interés sobre la nueva forma de Teletrabajar, no se le ha dado la connotación legal que se merece ni se ha fomentado su desarrollo tanto en la empresa pública como la privada, en otros países de América y Europa se han generado grandes expectativas como una nueva manera de trabajar y de contribuir a disminuir los índices de desempleo de personas con ciertas capacidades especiales, en los últimos años el crecimiento del teletrabajo ha ido aumentando a un ritmo acelerado debido a las inversiones de las empresas y el desarrollo de las infraestructuras TIC's (p.32).

León (2011),”**El Teletrabajo como una Realidad y Alternativa Laboral**”, este trabajo de grado buscaba analizar el teletrabajo como una realidad y una alternativa laboral en una nueva sociedad donde las tecnologías de la información y comunicación han tomado posesión en las empresas y son herramientas insustituibles, desde la pasada década se han producidos grandes avances tecnológicos, informáticos y de telecomunicaciones, ya en todo el mundo existe un gran número de empresas que utilizan estos avances para el desarrollo de la relación laboral y los procesos productivos.

Entre las conclusiones destacadas que alcanzó el autor fue que la relación laboral que se suscita por motivo del teletrabajo tanto autónoma como subordinada o dependiente será regida por los principios del Derecho del Trabajo y de las diferentes leyes que intervienen en la materia laboral. Lo que permite afirmar, que aunque el teletrabajo no está regulado de manera específica por el ordenamiento jurídico de venezolano, se encuentra sujeto a la Ley Orgánica del Trabajo, ósea que es demostrable la relación de trabajo a pesar de esta nueva modalidad de puestos fuera de la empresa.

Bases Teóricas

A continuación, se extraen diferentes fuentes de diversos autores que tratan sobre el tema de estudio y que sentaran bases teóricas sobre este trabajo de investigación sobre la inserción de personas con discapacidad.

Comienza con la aparición de la escritura en el 1476 D.C con la caída del Imperio Romano de Occidente y en este apartado se aportarán datos acerca de las Edades que la conforman: Antigua, Media, Moderna y Contemporánea.

A modo de inicio, dos ejemplos son importantes mencionar durante la época de florecimiento de las primeras civilizaciones: los espartanos de la antigua Grecia, arrojaban desde el Monte Taigeto a las personas con discapacidad, pues no querían que "en su bella y floreciente civilización" existieran personas diferentes y en Grecia del siglo IV A.C. el eminente filósofo Aristóteles trató de interpretar algunas desviaciones. Existen registros de estudios de las diferencias físicas y mentales realizados por Diógenes, Hipócrates y Galeno quienes estudiaron la epilepsia, la demencia, entre otras formas atípicas.

Ferraro, P. (2001) En las antiguas culturas primitivas se abandonaba y dejaba morir a los niños deformes o discapacitados. En algunas sociedades de la Antigüedad, el destino de las personas con discapacidad era la muerte. Era normal el infanticidio cuando se observaban anormalidades en los niños y niñas. Si eran

adultos se los apartaba de la comunidad: se los consideraba incapaces de sobrevivir una existencia acorde con las exigencias sociales establecidas)

En 1919, luego de la primera guerra mundial, se firmó el tratado de Versalles, en su artículo 13° creó la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que estudió la problemática de las personas que volvían con discapacidades físicas y mentales del campo de batalla, tratando de lograr su readaptación. Luego la palabra “rehabilitación” se fue relacionando con la palabra “terapia”, desde entonces la rehabilitación devolvió a la medicina el interés por el hombre como ser unitario, múltiple y funcional.

Las acciones de la medicina comenzaron a desarrollarse bajo principios Filosóficos que consideraban al hombre no como objeto del proceso sino como sujeto del mismo, como persona, como unidad indisoluble y dualidad cuerpo y espíritu. Por largo tiempo la persona con discapacidades fue nombrada con varios términos como ser inválido o lisiado, etc.; pero durante la década de 1980 se definen los términos “deficiencia”, “discapacidad” y “minusvalía”.

Es necesario recalcar que el término discapacidad no sólo es punto de definición para la Organización Internacional del Trabajo por tratarse de una condición física o mental que puede influir en el ámbito laboral, sino que, es a través de OIT donde se le da una concepción que trasciende a la Organización Mundial de la Salud (2001) la cual lo expresa como “el término global que abarca los problemas de un individuo en las funciones o estructuras corporales, las dificultades en el desempeño o realización de actividades y al involucrarse en situaciones vitales”(en línea).

Según Abel y Buzzi (2003) Las personas con discapacidad, “son personas con incapacidades físicas o mentales. Entre las discapacidades o minusvalías físicas más comunes se encuentran la ceguera, la sordera y la parálisis, mientras que entre las mentales se encuentran el autismo y los efectos del síndrome de

Down, entre otras. Las discapacidades pueden revestir diferentes grados. Así, entre dos personas con el síndrome de Down, una puede estar muy limitada en términos de actividad, mientras que la otra (sólo ligeramente afectada) puede ser capaz de realizar un trabajo y ser casi autosuficiente”. (En línea)

EL Artículo 5 de la Ley Para personas con Discapacidad dice que la discapacidad es “la condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales que evidencia una disminución o suspensión, temporal o permanente de alguna de sus capacidades sensoriales, motrices o intelectuales, que puede manifestarse en ausencias, anomalías, defectos, pérdidas o dificultades para percibir, desplazarse sin apoyo, ver u oír ò comunicarse con otros...Sin que ello implique necesariamente incapacidad para insertarse socialmente”.

El Artículo 6 de la Ley Para Personas con Discapacidad indica que la persona con discapacidad “es toda aquella que por causas congénitas o adquiridas, presentan alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial, o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente. Son personas con discapacidad las que tienen disfunciones visuales, auditivas, intelectuales, motoras de cualquier tipo, alteraciones de la integración y la capacidad cognoscitiva, las de baja talla, las autistas y con cualquiera de las combinaciones de estas”.

Por su parte, Parra (2004) señala que la palabra discapacidad resume un número de diversas limitaciones funcionales que padece la población, que pueden revestir la forma de una deficiencia física, intelectual o sensorial, una dolencia que requiera atención médica o una enfermedad mental. Tales deficiencias, dolencias o enfermedades, de carácter permanente o transitorio, tradicionalmente fueron calificadas por la Organización Mundial de la Salud, en tres niveles de discapacidad:

- Deficiencia: hacía referencia a las anormalidades de la estructura corporal de la apariencia y de la función de un órgano o sistema,

- Discapacidades: restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad de la manera que se considera normal para el ser humano,
- Minusvalía: desventaja que experimenta el individuo como consecuencia de las deficiencias y discapacidades, que refleja dificultades en la interacción y adaptación del individuo en el entorno.

Partiendo de esta distinción básica promovida por la OMS (2001), la de la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) identifica numerosas clases de deficiencia asociadas a las distintas discapacidades. Para los efectos de esta investigación, se centrará la atención en la clasificación de las deficiencias motoras, teniendo siempre presente la gran heterogeneidad que existe dentro de cada uno.

La clasificación de la Organización Mundial de Salud (2001) define las deficiencias motoras como el padecimiento de anomalías orgánicas en el aparato locomotor o las extremidades (cabeza, columna vertebral, extremidades superiores y extremidades inferiores). Incluyen aquellas del sistema nervioso, referidas a parálisis de extremidades superiores e inferiores, paraplejías y tetraplejías y a trastornos de coordinación de los movimientos, entre otras. Otro subconjunto en esta categoría, se refiere a las alteraciones viscerales, es decir, al aparato respiratorio, cardiovascular, digestivo, genitourinario, sistema endocrino-metabólico y sistema inmunitario.

Sobre las deficiencias motoras o físicas, Pereda, De Prada y Actis (2010), las clasifican en:

- **Motrices sin afectación cerebral:** incluyen la poliomielitis, lesión medular ocasionada por accidentes y que conduce a la tetraplejía, con afectación de los cuatro miembros y la paraplejía, que afecta a las extremidades.

- **Problemas físicos:** como movilidad, control de vejiga, infección urinaria y de riñón, deterioro renal, problemas de escaras, falta de reflejos, pérdida de sensación, sexualidad.
- **Amputación:** es la pérdida de un miembro ocasionada por accidentes de tráfico, laborales, deportivos u otros.
- **Deficiencias por enfermedad:** Limitaciones debidas a enfermedades como la esclerosis, la distrofia muscular, la epilepsia.

Es relevante mencionar, que según Villa (2011), apuesta por la incorporación en el mercado de trabajo, puesto que considera que un trabajo permite a la persona acceder a la esfera económica de la sociedad, lo que facilita el acceso a otro tipo de esferas (social, política, cultural...). La inserción laboral se desarrolla dentro de un entorno productivo, con funcionamiento de empresa, que resulta educativo para la persona (p. 38).

En atención a lo expuesto anteriormente, las personas con discapacidad están limitadas para su inserción en el ámbito laboral, no por su condición de deficiencia sino que generalmente las características del entorno laboral dificultan su inclusión, esta situación pone de manifiesto muchas dificultades para acceder al ámbito laboral, según el autor, la inserción es la actitud y predisposición de la persona que representa a la empresa o la institución que vaya a realizar un contrato de inserción, donde se fijen pequeños objetivos laborales (puntualidad, higiene, oficio) y que de manera continua deben ir logrando y reformulando como parte de la práctica de una actividad laboral y económica.

En este mismo orden ideas, la Organización de Estados Americanos (OEA) (2006), propone una serie de acciones para lograr un enlace hacia la vinculación laboral, dentro de las cuales se señalan:

- Sensibilización sobre el potencial de las Personas con Discapacidad, dirigidos a toda la sociedad (medios de comunicación, sesiones de trabajo, seminarios).

- Patrones para la elaboración de perfiles atendiendo al tipo de discapacidad frente al ambiente laboral.
- Programas de integración laboral de Personas con Discapacidad a empleadores.
- Alianzas para mejorar los mecanismos de integración laboral.
- Reconocimiento de ventajas laborales, legales, sociales y económicas, (responsabilidad social, mejores prácticas, políticas de mercadeo).Garantizar el cumplimiento de normas que impulsen la integración laboral de Personas con discapacidad en los sectores público y privado.
- Mejores prácticas y resultados sobre políticas de incentivos fiscales y subsidios dentro de los procesos de inclusión laboral de Personas con Discapacidad.
- Trabajo conjunto con organismos internacionales y gobiernos con avances en la agenda de inclusión laboral (OIT, ONU, OEI).
- Promover mecanismos de inserción laboral a partir de habilidades y potencial de las Personas con Discapacidad.
- Promocionar la creación de micro y pequeñas empresas y fortalecer la existentes (capacitación en administración de PYMES, mercadeo autogestión, microcrédito).
- Promover marcas sociales para su posicionamiento en mercados locales, nacionales e internacionales.

Existe con esto, una necesidad y obligatoriedad de que las organizaciones públicas y privadas, grandes, medianas o pequeñas, evalúen la manera de incluir personas con alguna discapacidad. Este colectivo ha sido beneficiado por diferentes tipos de leyes, pero sigue notándose un desinterés que les permita ser incluidos en su nómina laboral, a pesar de ello, existen sanciones a las empresas que no cumplan con las normativas en el proceso de inserción.

Organismos de apoyo a la discapacidad en Venezuela

Estructuralmente, el Estado venezolano ha procurado en concordancia con los acuerdos sociales expresados a través de leyes una serie de instituciones que apoyen a los discapacitados. Principalmente, existe un organismo nacional denominado Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), adicionalmente cada región a nivel estatal puede tener su propio organismo descentralizado de apoyo. Por la incidencia de la discapacidad en Venezuela, no existen en muchas regiones organismos destinados al apoyo de los discapacitados, sino que se integra esta función a otros organismos de apoyo comunitario.

El CONAPDIS (2011) tiene como misión “consolidar la integración de las Personas con Discapacidad en la República Bolivariana de Venezuela logrando que este sector asuma un rol protagónico y participativo en las comunidades y sean autores de su propio desarrollo e integración en todas 48 las áreas”. El CONAPDIS agrupa como organismo central a más de 70 organizaciones no gubernamentales de apoyo a las personas con discapacidad, cooperando en la formación, capacitación, inserción laboral, atención médica especializada, apoyo social, entre otras actividades.

Dificultades y Problemas de Integración Laboral de las Personas con Discapacidad

La inclusión al campo laboral no resulta una tarea sencilla para personas convencionales, pero es lamentable comprender que resulta aún más compleja para aquellas personas que poseen algún tipo de discapacidad, a lo que Villa (2010) señala los siguientes aspectos:

Procesos de Producción Complicados: Lo que impide el acceso de las personas con discapacidad a estos puestos por la solicitud de mano de obra cada vez más calificada.

La Rentabilidad: Las exigencias de altos niveles de producción, dificulta las oportunidades de ingresos de la persona con discapacidad.

La Tecnificación: Dificulta en muchos casos la comprensión por parte de las personas con discapacidad de los nuevos modelos de la organización del trabajo. De esa forma el mismo autor plantea que se presentan también dificultades del ambiente socio-laboral, entre las están las siguientes:

Relaciones con otros compañeros: Pueden llegar a ser complejas por la falta de cultura de los trabajadores con respecto al trabajador o trabajadora con discapacidad laboral.

Ambiente Laboral: Puede ser un obstáculo para su integración debido a la falta de acondicionamientos por las barreras arquitectónicas.

Situaciones Irregulares de Empleo: La empresa suele incurrir en situaciones irregulares con los las personas con discapacidad: sueldos inferiores por su condición, desamparados por los seguros, se encuentran subempleados, así como otras que van en contra de la normal integración al trabajo. Como ya se sabe en los diversos puestos de trabajo se enfrentan condiciones que van desde el aspecto social hasta el aspecto ergonómico vinculado al diseño del propio puesto.

Teletrabajo

Entrevista realizada a Jack Nilles, considerado el padre del Teletrabajo por María Alejandra Pautassi el 29 de Julio de 2012, Redacción Domingo, Diario el Tiempo de Colombia.

EL Tiempo, Diario de Colombia conversó con Jack Nilles, conocido como "el padre del teletrabajo" y el visionario que lo empezó todo hace 40 años.

Lo que más sorprendió a Nilles cuando llegó a Bogotá fue el tráfico. "Ustedes le ganan a Los Ángeles, se llevan el primer puesto en tiempos de transporte", dijo durante una conferencia que dictó el jueves en la Feria Internacional de Teletrabajo de Bogotá.

Físico e ingeniero de profesión, en 1973 implementó su primer modelo de 'teletrabajo' en una aseguradora. Por medio de un sistema de cables conectó "terminales tontas" (un teclado y una pantalla, conectadas a un computador central) a estaciones remotas cercanas a la sede principal. En seis meses, la empresa incrementó su producción en un 80 por ciento, la tasa de deserción pasó de un tercio a cero y ahorró unos 5 millones de dólares.

Usted acuñó el término teletrabajo hace 40 años. ¿Por qué se demoró tanto en despegar?

El futurólogo Alvin Toffler decía que el teletrabajo era la tercera ola de la innovación laboral. ¡No es una ola! Es un cambio de marea, lenta, no la notas sino hasta que te llega hasta el cuello.

¿Cuál ha sido el papel de Internet en el desarrollo de este modelo?

Internet hizo que fuera posible. Primero que todo, recortó los costos: las comunicaciones telefónicas eran muy costosas y solo podían transmitir 30 caracteres por segundo. Además, hizo que la gente se pudiera conectar a nivel

global y abrió posibilidades que se salen del marco de acción de las compañías telefónicas.

Una encuesta de Reuters muestra que los países emergentes son más abiertos al teletrabajo. ¿Por qué?

No conozco la encuesta, pero desde mi experiencia yo diría que la estructura organizacional de las empresas europeas y americanas es más rígida que en otras partes del mundo. Cuanto más abierta es una cultura, más receptiva será al teletrabajo. El cambio de mentalidad es difícil.

¿Y qué implica ese cambio?

El problema está en los empleadores. Es necesario cambiar la relación gerente-gerenciado. Los jefes están acostumbrados a vigilar a sus empleados, y si no están en la oficina, se ponen nerviosos. Con este modelo, el jefe deja de ser policía y los empleados se concentran en entregar el trabajo acordado. El sentido de responsabilidad del teletrabajador sube y el sentimiento de terror por parte del gerente baja.

¿Cómo beneficiaría este modelo del teletrabajo la productividad de una ciudad como Bogotá?

Haga un cálculo: cuánto tiempo se demora en promedio en llegar de su casa al trabajo y del trabajo a su casa, en su carro o en un bus... Anoche fui a conocer el lugar a donde iba a dar mi charla (Corferias) en Bogotá. De ida, me demoré 55 minutos, desde mi hotel; de vuelta, me demoré 29 minutos -claro, era más tarde, como las 9:00 de la noche, y había bajado el tráfico-. Pero en promedio son 42 minutos de trayecto. Si esa fuera mi ruta de trabajo todos los días, yo pasaría 21 días del año sentado en un carro.

¿Además de ahorrarse el tráfico, cómo aumenta la productividad?

La productividad aumenta porque la gente está menos estresada. Piénselo: uno está nominalmente en el trabajo ocho horas al día. Si está en la oficina, trabajará unas tres horas. Si está en la casa, es probable que trabaje las ocho. Nadie interrumpe. ¿No le ha pasado que se le ocurre una idea maravillosa en la oficina y suena el teléfono? Alguien le pregunta por el partido de fútbol. ¿En cuánto tiempo recupera esa idea? La respuesta, muchas veces, es nunca.

¿Cómo hacer que la gente trabaje?

En el teletrabajo, la relación con los empleados se sustenta en la confianza. En la confianza y en la verificación. Los gerentes deben desarrollar maneras de supervisar remotamente a sus empleados, por medio de la tecnología, armando horarios, y trabajar por objetivos. Pero el mayor riesgo del teletrabajo no es que la gente no trabaje. El mayor riesgo es el burnout; que la gente trabaje demasiado. Muchas veces los teletrabajadores se 'engoman', trabajan hasta altas horas de la noche. Eso no conviene, reduce la productividad.

¿No cree que el contacto personal sea necesario?

Muchos estudios han analizado las ventajas relativas del contacto visual directo, y la mayoría han concluido que solo es importante en la medida en que hace que la gente se sienta segura al negociar. Desde mi experiencia, la necesidad de verse para trabajar es un bloqueo mental.

Pero muchos teletrabajadores se quejan de aislamiento

Hay que mantener contacto con los colegas y hay formas de hacerlo: por teléfono, Twitter, mensajes de texto, Skype. Es más, hemos encontrado que los teletrabajadores saben más de los chismes de la oficina que las personas que

trabajaban ahí. La gente que está en la oficina asume que la información llegará tarde o temprano. Los teletrabajadores son proactivos.

¿Y eso no reduce la productividad?

Para nada. Los teletrabajadores son efectivos hasta en eso. Saben dónde buscar la información.

Algunas empresas que reportan ganancias

"El teletrabajo no hace magia. El aumento de la productividad se mide con matemáticas simples", dice Jack Nilles, refiriéndose a la reducción de costos y el aumento de la productividad que implica el teletrabajo. IBM afirmó en el 2000 que estaba ahorrando más de 100 millones de dólares al año en sus ventas de Estados Unidos, después de haber implementado el modelo; la empresa de telecomunicaciones AT&T reportó en el 2005 que había reducido sus costos anuales en 30 millones de dólares y había tenido una ganancia de cerca de 150 millones en trabajo productivo; y, según un artículo de la revista The Economist, American Express dijo que sus teletrabajadores ingleses generaban alrededor de 40 por ciento más de negocios que sus colegas de planta.

Según cifras publicadas por el portal Colombia Digital, entidad mixta que fomenta el buen uso de las TIC, estudios demuestran que el teletrabajo disminuye el ausentismo laboral en un 63 por ciento, la deserción e índices de rotación (que implican gastos de entrenamiento e inversión en nuevo personal) en un 25 por ciento, aumenta la productividad en un 23 por ciento y reduce en un 18 por ciento los costos de la planta.

Colombia, pionera en legislación, se firmó el decreto de teletrabajo en el 2008 se reconoció el teletrabajo como modalidad laboral y en mayo se firmó un decreto que regula su implementación. El Gobierno ahora otorga incentivos a las

empresas que adopten el modelo y vela porque los teletrabajadores tengan los mismos derechos que los empleados de planta (seguridad social, igualdad salarial, vacaciones y licencias de maternidad)

La revolución indetenible de las nuevas tecnologías, ha traído como consecuencia una forma diferente de desarrollar trabajo denominado “teletrabajo”, los profesionales y empresas brindan una manera de relación laboral más creativa y flexible. Para desempeñarlo solo es necesario tener una computadora conectada a internet para trabajar a distancia. Uno de los principales proyectos desarrollados a escala europea sobre el teletrabajo, el Proyecto ECaTT (1999), estableció la siguiente definición como base del análisis realizado posteriormente: “Teletrabajadores, son aquellos que trabajan de forma computarizada (con un ordenador), alejados del negocio de su empleador o de la persona que les contrata, y que transmiten los resultados de su actividad vía un vínculo de telecomunicación.”

Otro de los estudios de referencia en materia de teletrabajo, es el informe sobre Nuevas Formas de Trabajo en la Sociedad de la Información CIDEA (2000), cuya definición de teletrabajo se expone a continuación: “El teletrabajo ocurre cuando trabajadores asalariados realizan todo o parte (regular u ocasionalmente) de su trabajo fuera del sitio habitual de su actividad, normalmente desde el hogar, utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación.” Analizando ambas definiciones, podemos entender por teletrabajo, aquel trabajo realizado a distancia, haciendo uso de las tecnologías de información y de comunicación (TIC). Así mismo, se puede ver que se hace hincapié en que en el teletrabajo, el teletrabajador tiene una condición de asalariado y trabaja desde su hogar, usando las TIC como herramienta de trabajo.

Se puede entender, también que el teletrabajo es desempeñado en una localidad distante a la oficina central, separándose por tanto al trabajador del contacto personal con el resto de los trabajadores, y entendiéndose que la separación es producto de la tecnología, facilitando es uso de la comunicación.

El Teletrabajo Cabe destacar que desde inicios de siglo XXI, la tendencia al teletrabajo se mostró renuente y con muy poco apoyo de las grandes empresas, principalmente porque era entendido como una situación de alta conflictividad, ya que estas organizaciones, siempre han contado con suficientes recursos para dar impulso a nuevas modalidades, alternativas innovadoras y transformacionales. Sin embargo, con el transcurrir de los últimos 10 años, cada día más, los empleados han sido incorporados a esta forma de empleo y con tendencia a crecer y crecer. Inicialmente, las primeras experiencias desarrolladas bajo modalidad de “teletrabajo”, fueron las empresas de telecomunicaciones, comenzado ya a incorporarse compañías más tradicionales, sin miedos, ni tabúes.

En relación a lo anterior, Rodríguez, Piñero y otros (2001:2): “El teletrabajo es uno de los ámbitos por los que la Unión Europea está apostando más fuertemente, pues en la actualidad son más de 9 millones de teletrabajadores en la Unión Europea, 357.000 en España, y se espera que lleguen a suponer un 10% de la población activa. Este importante potencial debe ser afianzado mediante una regulación adecuada que permita su correcto desarrollo.”

Así mismo, en América Latina se ha dado un auge interesante al teletrabajo en los últimos años; en países como Argentina y Perú, existen comisiones de teletrabajadores para organizar y apoyar a los profesionales en esta área. Cada vez más en Latinoamérica hay una fuerte tendencia al teletrabajo como opción, pues éste no sólo abre las puertas al campo laboral del país de residencia, sino a otros países.

El caso de Venezuela, según Escalante, Cendrés y Urdaneta (2012), es el siguiente: Las empresas en Venezuela han destacado que éstas empezarán a emplear el servicio de teletrabajo en aproximadamente cinco años, alcanzando entre el 10 y el 15% de la población económicamente activa, lo que supondría, por el momento, además de un ahorro de “puestos físicos”, un aumento de 50.000 puestos de trabajo, Se espera que esta modalidad se consolide en el futuro,

teniendo en cuenta la cantidad de estudiantes y profesionales conocedores del campo informático que se encuentran en el país.

Estos mismos autores sostienen que: “opciones como el teletrabajo podrían obtener perspectivas esperanzadoras, si se toma en cuenta que el mercado de servicios tecnológicos empleó a 411.602 personas con alzas de un 37,8% y un 13% en informática y comunicación durante la última década”. Esto permite vislumbrar una posibilidad latente de la incorporación del teletrabajo en Venezuela como opción viable y respetada.

Características Distintivas del Teletrabajo.

El teletrabajo producirá múltiples consecuencias en las relaciones laborales y ofrecerá unas características distintivas que lo harán muy útil en una gran variedad de tipos de trabajo y en diferentes tipos de actividades.

Naturalmente no todos los tipos de trabajo se prestan a ser desempeñados a distancia. Las modalidades más idóneas son aquellas que:

- Permiten controlar el ritmo de trabajo.
- Requieren entregas definidas, tanto en lo referente al contenido como al tiempo de realización.
- Pueden realizarse en plazos intermedios definidos.
- Aquellas con necesidad de comunicación y/o trabajo en equipo.
- Requieren espacios reducidos para su desempeño.
- Requieren trabajos puramente intelectuales.

Los trabajos en equipo pueden llegar a ser realizados también por este sistema, tan pronto como las técnicas multimedia y de realidad virtual avancen y permitan que diferentes personas desde lugares remotos y de modo interactivo puedan actuar sobre una misma aplicación y modificarla en función de las opiniones particulares de cada participante.

Los trabajos que más se prestan a su realización a distancia son, precisamente, todos los relacionados con sistemas de información: programación de computadoras, tratamiento de textos, autoedición, diseño gráfico, entrada de datos, etc.

Los sectores que más facilitan este tipo de trabajo o que mejor se adaptan al mismo son, por consiguiente: la banca, los seguros, las editoriales, el diseño, y las propias empresas informáticas y de telecomunicaciones.

En cuanto a los trabajadores existen perfiles propensos al teletrabajo:

- Escritores, periodistas, ingenieros, abogados o economistas, cuyos trabajos son relativamente autónomos, permanecen ya en casa durante una gran parte de sus horas de trabajo.
- Los vendedores pueden aumentar su productividad precisamente gracias al teletrabajo y a las autopistas de la información.
- Los empleados que realizan la mayor parte de su trabajo por teléfono, son grandes candidatos al teletrabajo, porque las llamadas se pueden reencaminar y el auge y abaratamiento de la telefonía móvil facilitarán el trabajo.
- Los empleados de *telemarketing*, se beneficiarán de la telefonía móvil, las autopistas de la información y la oficina móvil. La facilidad para acceder a información masiva en la pantalla de una computadora aumentará considerablemente la productividad.

Cuáles son, entonces, las características distintivas del teletrabajo, considerando sus diversas modalidades: en casa, en los centros satélites, o en los despachos compartidos:

- Ahorro de superficie en las oficinas de las empresas. El número de despachos puede reducirse ya que un solo despacho puede servir para varias personas que lo ocuparían de forma escalonada o irregular.
- Incremento de la productividad laboral.
- Incremento en la calidad de vida de los trabajadores.

- Cambios en los planteamientos urbanísticos. Cambiarán la ubicación de la población, el tipo de hogar y las instalaciones comunitarias que se necesitan al hacer del domicilio el lugar de trabajo.
- Redistribución de la población. La tendencia actual es residir en los alrededores de las grandes ciudades, donde crecen los nuevos asentamientos que ofrecen mayor calidad de vida.
- Reducción de los viajes al lugar de trabajo, al evitarse esencialmente los tiempos empleados en las horas punta y en los atascos. Esto llevará consigo menores infraestructuras de transporte, menos contaminación, menos horas perdidas en desplazamientos, más tiempo para el ocio y el tiempo libre. Naturalmente, todo ello con una acusada repercusión en el urbanismo de la ciudad.

Ventajas e Inconvenientes del Teletrabajo

Una vez vistas las características distintivas del teletrabajo, se sintetizan a continuación sus ventajas e inconvenientes, con el objetivo de centrar el impacto social que esta nueva forma de trabajo tendrá en las relaciones laborales, en una investigación llevada a cabo por sobre el teletrabajo, Ortiz Chaparro (2006), enumera de un modo riguroso la lista de ventajas e inconvenientes que, en su opinión, considera específicos del teletrabajo. El estudio lo clasifica en función de los tres puntos de vista básicos: del trabajador, de la empresa y de la sociedad.

Ventajas del teletrabajo

a) Punto de vista del trabajador:

- Flexibilidad a la hora de programar su trabajo en el tiempo y el espacio.
- Posibilidad de trabajar en régimen de autoempleo.
- Posibilidad de obtener un salario mayor.

- Más tiempo libre para dedicar a la familia.
- Mayor disponibilidad de tiempo para el ocio.
- Mayor disponibilidad de tiempo para integrarse en la comunidad en que reside.
- Desaparición de problemas laborales laterales, tales como discriminaciones raciales, desaires, etc.

b) Punto de vista de la empresa:

- Reducción del corporativo, el mobiliario y equipamiento.
- Ahorro en salarios y cargas sociales.
- Incremento del control sobre las prestaciones de los trabajadores, al quedar el trabajo registrado, generalmente en medios informáticos.
- Reducción de los problemas derivados del absentismo, tiempos no productivos, etc.
- Incremento de la productividad (generalmente).
- Posibilidad de tener acceso a los mejores profesionales, compartiéndolos con otras empresas.

c) Punto de vista de la sociedad:

- Posibilidad de llevar a cabo una distribución del territorio más racional que las ciudades-dormitorio y los centros congestionados de las grandes ciudades.
- Ahorro de energía e infraestructuras de transporte, al reducir la necesidad de viajes diarios de miles de personas. Reducción del nivel de contaminación, de estrés, mejora de la salud, etc.
- Potenciación de tecnologías con más futuro, como son las de la información.

Inconvenientes del teletrabajo

a) Punto de vista del trabajador:

- Aislamiento del individuo.

- Sentimiento de inseguridad laboral y social.
- Menores salarios (en el caso de trabajadores no cualificados).
- Las organizaciones sindicales se suelen oponer a esta modalidad de trabajo porque hace disminuir su influencia en los trabajadores, a favor de los empresarios que, tienen más posibilidad de controlar el trabajo.

b) Punto de vista de la empresa:

- Costes en equipamientos.
- Dificultad de control del trabajador.
- Necesidad de introducir cambios organizativos en la empresa.
- Mayores dificultades para el trabajo en equipo. Este inconveniente se puede superar, para ciertos tipos de trabajos, mediante la organización y el empleo de medios telemáticos adecuados, sobre todo cuando la multimedia y la realidad virtual permitan mayor facilidad para la interactividad.

Bases Legales

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Basándose en la norma publicada en Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30 de Diciembre de 1999, quedando derogada la Constitución de Venezuela decretada el veintitrés de enero de mil novecientos setenta y uno; en su actual reforma se toma como referencia lo indicado para las personas con discapacidad en el siguiente artículo: Artículo 81. Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, le garantizará el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias, y promoverá su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones, de conformidad con

la ley. Se les reconoce a las personas sordas o mudas el derecho a expresarse y comunicarse a través de la lengua de señas venezolana.

Artículo 89 en su numeral quinto “Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de políticas, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición”, también establece en su artículo 87 que “Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar”, este mismo artículo también señala que “Todo patrono o patrona garantizará a todos sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambientes de trabajos adecuados”

En la Ley Orgánica del Trabajo, de las Trabajadoras y trabajadores (2012) en su Artículo 25 también se expresa que:

El Estado se esforzará por crear y favorecer condiciones propicias para elevar en todo lo posible el nivel de empleo. Las empresas, explotaciones o establecimientos que en proporción a su capital generen mayor número de oportunidades estables y bien remuneradas de trabajo serán objeto de protección especial por parte de los organismos crediticios del sector público y se tendrán en consideración en las políticas fiscales, económicas y administrativas del Estado (p.1)

Asimismo, en la Ley de Régimen prestacional de Empleo (2005) se establece en su Artículo 27:

El Ejecutivo Nacional fomentará la inserción en ocupaciones productivas y actividades socialmente útiles de colectivos de la población en situación de desempleo con dificultades especiales para su inserción laboral. Se entenderá por colectivo de población con dificultades especiales: Las personas con discapacidad permanente. Las personas mayores de cuarenta y cinco años con cargas familiares. Las personas que se encuentren al menos con dos años en situación de desempleo. Jóvenes no calificados que buscan trabajo por primera vez. Las personas con dificultades de inserción social, definidas en el Reglamento de esta Ley. Las mujeres no calificadas, jefas de hogar o mujeres víctimas de violencia doméstica. Otros colectivos que establezca el Reglamento de esta Ley. Las medidas de inserción en una ocupación productiva deben regirse por los principios de igualdad de oportunidades y de resultado. La utilización de los servicios de empleo debe realizarse en

igualdad de condiciones, y el acceso a las oportunidades de inserción en una ocupación productiva no debe limitarse por discriminación alguna. Los proyectos de creación de empleo, públicos y privados, promovidos o apoyados por el Estado, deben incorporar personas en situación de desempleo que pertenezcan a los colectivos de población con dificultades especiales definidas por esta Ley (p.1).

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) Ley publicada en la Gaceta Oficial N° 38.236 del 26 de Julio de 2005, quedando derogada la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, publicada en Gaceta Oficial N° 3.850 Extraordinario de 59 fecha 18 de julio de 1986; en su actual reforma se contempla en su Artículo: 1 numeral primero: Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

De acuerdo a este artículo se crea al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), como una institución que se encarga de velar por la seguridad de los trabajadores bajo lineamientos que permitan certificar los deberes y derechos que todo trabajador debe tener en materia de seguridad, salud y bienestar laboral, tal como se determina en el numeral segundo de este mismo artículo “Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo”

En la LOPCYMAT en el artículo 59, se establece lo siguiente: “A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas”

Entre tanto la Ley para Personas con Discapacidad Fue publicada el 15 de Noviembre del año 2006, en la Gaceta Oficial N° 38.598, vigente desde el 5 de enero del año 2007, derogando la Ley para la Integración de Personas Incapacitadas publicada en Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 4.623, Extraordinario, de fecha 03 de septiembre de 1993; en su actual reforma indica en su Título I del Artículo 1, de las Disposiciones Generales plantea el objetivo principal de la misma como lo es el de “regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades” en este mismo artículo también se señala la integración en los distintos entornos sociales y laborales de estas personas, esta ley está regida por unos principios fundamentales, establecidos en su Artículo 5, que permite a las personas con discapacidad sentirse más libres, desarrollando mayor seguridad en ellos mismos, y así poder desenvolverse dentro de la sociedad sin manifestar el temor de ser tratados distintos a los demás, ya que uno de los principios que permite que esto no suceda, es el de igualdad, el respeto por la diferencia y el derecho que tienen estas personas de poseer las mismas oportunidades.

Así mismo establece el concepto en su artículo 6 de personas con discapacidad: Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia en sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás.

En este orden de la normativa, en su Artículo 28 dice lo siguiente “los cargos que se asignen a personas con discapacidad no deben impedir su desempeño, presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo”, dentro de la misma perspectiva al Artículo 31 de la presente ley se establece lo siguiente: Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, y todas las personas naturales y jurídicas de derecho privado, que planifiquen, diseñen, proyecten, construyan, remodelen y adecuen edificaciones y medios urbanos y rurales en los ámbitos nacional, estatal y municipal deben cumplir con las normas de la Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN), así como las reglamentaciones técnicas sobre la materia provenientes de los organismos respectivos, relativas a la accesibilidad y transitabilidad de las personas con discapacidad. Existe una institución autónoma con personalidad jurídica la cual tiene como función principal brindarles el apoyo a las personas con necesidades especiales; esto refiere a la asistencia integral para estas personas, la realización de jornadas de prevención de la discapacidad.

En este mismo lugar, podrán recibir la certificación que le garantice el tipo de discapacidad que posee y así obtener la posibilidad de obtener un posible empleo, ya que esta institución mantiene convenios con empresas grandes y a nivel gubernamental las cuales realizan inserción de personas con estas características; esta institución lleva por nombre Concejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la Investigación

Inicialmente definiremos según fue el objeto de la investigación, el cual será analizar el Teletrabajo como opción para insertar personas con discapacidad Motora en el Área de Telemercadeo en las Empresas del Ramo Papelero del Estado Aragua. Tomando como premisa los procesos de investigación es necesario diseñar todo lo concerniente a la recolección de datos y los tiempos de ejecución acorde a lo proyectado en el estudio, tomando en cuenta el esquema del entorno, en vista de esto se adoptara la modalidad de investigación de campo; definida por Arias (2006, p. 31), reza:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

Es decir, el investigador se enfocara en su objeto de estudio y recolectara los datos necesarios bajo un diseño no experimental, establecerá los aspectos más significativos acerca del objeto investigado, igualmente se recogerán los datos directamente de la realidad de estudio en su ambiente natural, para ser procesados e interpretados en el avance de la investigación, debido a que se buscará abarcar aquellos factores que inciden en la inserción de personas con discapacidad y en la empresa razón del estudio.

En este sentido, se señalará y se describirá la forma y naturaleza de la investigación emprendida, con miras a cumplir las expectativas planteadas que se encuentran en el entorno del problema a estudiar, no se alteraran los fenómenos

hallados, los datos se reportaran de acuerdo a un nivel descriptivo, se presentaran las características de los hechos encontrados; en este orden de ideas, Arias, F (2006, p.23) definen el nivel de la investigación como el “grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno”. En consecuencia el nivel de la investigación es descriptivo ya que la misma permite detallar de manera específica los elementos que forman parte de la investigación. Por lo tanto se observa que la investigación descriptiva consiste en desglosar y analizar las características de los hechos, situaciones e informaciones recibidas, durante el estudio investigativo.

Ahora bien, según Tamayo y Tamayo (2000), señala que la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre las conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta (p. 54).

El investigador conocerá toda la situación sobre el teletrabajo, permitiéndose así determinar estrategias para la inserción de personas con discapacidad motora, para que los resultados sean la descripción de estrategias para la inserción a través del teletrabajo. Tamayo y Tamayo (2004, p. 58) define:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

Por lo tanto, en la investigación se reportara una interpretación objetiva de los descriptores claves de la realidad de cada una de las variables en estudio sobre como son llevadas en la práctica, reconociendo las estrategias de inserción a través del teletrabajo de personas con discapacidad.

Además, Sabino (2006), plantea que todo trabajo que está apoyado en una investigación documental es:

Cuando se recurre a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan, se dicen que es un diseño de revisión documental (p. 77).

El investigador utilizara el apoyo documental dándole profundidad al problema mediante el dominio de las teorías y de trabajos previos sobre teletrabajo e inserción laboral interpretando y analizando en tiempo real para definir las posibles soluciones a la problemática planteada por el autor.

Fases de la Investigación

Tomando en cuenta las características de la investigación y los procedimientos empleados, se realizaran las siguientes etapas de investigación:

Primera fase.

Recopilación Documental: El investigador procederá a estudiar las teóricas de las variables implicadas en la situación, para encontrar la información que serviría de marco para recolectar y analizar los datos primarios.

Segunda fase.

Recolección de la Información: se llevara a cabo el trabajo de campo propiamente dicho, con la finalidad de describir los hechos a través de la observación, síntesis y la inducción, ahondando el problema y determinando las posibles soluciones.

Tercera fase.

Presentación de los Datos Obtenidos: Las técnicas de análisis se realizaran bajo un instrumento y se presentaran los resultados de manera esquematizada y clara de acuerdo con los objetivos planteados.

Cuarta fase.

Presentación del Análisis de los datos obtenidos: la triangulación de los datos obtenidos nos llevara a concluir sobre la hipótesis planteada del teletrabajo como opción para la inserción de las personas con discapacidad.

Informantes Claves

Una de las fases más importantes de la investigación está en la selección de las unidades bien sean sujetos o cosas y que de los cuales se obtendrán los datos necesarios para orientar y desarrollar los objetivos de la investigación. Según Arias, F. (2006) la población, “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. (p.81).

Cabe destacar, que a pesar que el problema alcanza a varias organizaciones de la zona geográfica en estudio perteneciente al ramo, se ha considerado como unidad de análisis a la empresa representativa del problema presentado, siendo esta Ofimania Aragua, c.a. por lo tanto, se tomó como población a los encargados del área de Recursos Humanos que se encargan de la selección y contratación de los nuevos recursos, siendo estos los siguientes:

Gerente de Administración, quien se encarga de la gerencia a través del personal a su cargo, de las áreas de recursos humanos, contabilidad, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, telemercadeo, ventas y todo lo relacionado con la administración de la empresa.

Jefe de Recursos Humanos, quien lleva la responsabilidad de la gestión reclutamiento, selección y contratación de los nuevos recursos.

Analista de Recursos Humanos, quien brinda apoyo en las actividades de la jefatura respectiva encargándose de la capacitación, compensación, clima organizacional seguridad social.

Visto lo anterior, se puede observar que la población de la investigación estará representada por un total de tres personas.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La fuente que genera el conocimiento científico son los datos que explican las variables y los hechos en el campo de estudio; es preciso para su obtención mantener una metodología eficiente, los investigadores deben recurrir a la definición de mecanismos y formatos de recolección objetiva y organizada; es decir de técnicas e instrumentos formales y viables de acuerdo con la naturaleza del problema y de la población. En este sentido, se aplicaran técnicas con sus respectivos instrumentos.

Para los datos extraídos en la investigación documental se aplicara la técnica de registro de la información a través de la elaboración de fichas, mientras que con las unidades de análisis o población utilizaremos una entrevista como lo define Sabino (2006, p. 148), “consiste en una interacción entre dos personas, una de las cuales, el investigador, formula determinadas preguntas relativas al tema de investigación, mientras la otra, el investigado, proporciona la información que le es solicitada”. Esta entrevista respondió a la aplicación de un de un cuestionario, siendo este el instrumento que se adecua a las características del contacto entre las partes.

El cuestionario será de tipo abierto y constara de una variedad de interrogantes abiertas, se ejecutara un cuestionario para el área administrativa de la empresa, permitiéndonos el contacto con los informantes que poseen la

realidad del problema y los datos necesarios sobre la problemática de la inserción y la opción del teletrabajo como vía para resolver el objeto de estudio.

Validez de la Información

La validez en el marco de las investigaciones cualitativas, según Pérez (2000) consiste en "la estimación de la medida en que las conclusiones representan efectivamente la realidad empírica y la estimación de sí los constructos diseñados por los investigadores representan o miden categorías reales de la experiencia humana". (p. 82). En la investigación cualitativa tales estimaciones se ajustan a la validez de triangulación por cuanto implica reunir una variedad de datos que se escogen desde puntos de vista distintos y realizar comparaciones múltiples a un mismo grupo en varios momentos, utilizando diferentes ángulos.

En tal sentido, Martínez (1998) define el principio básico de la validez de triangulación como "las observaciones o apreciaciones que se recogen en una situación o algún aspecto desde diferentes perspectivas después de compararlas y contrastarlas". (p 62). Triangular significa comparar y contrastar la consistencia de la información derivada de la misma fuente, pero en tiempos diferentes y a través de diferentes métodos cualitativos. En la presente investigación, se utilizará la modalidad de triangulación metodológica, la cual se hace asegurándose de la consistencia de los resultados generados a través de diferentes métodos de recolección de datos; y de información con el mismo método.

La triangulación desarrollada en esta investigación fue de tipo metodológica, la que según Pérez (2000) "se realiza dentro de una recolección de instrumentos o entre métodos" (p. 83). Para lo cual se tomarán en cuenta los instrumentos que se utilizarán como fueron:

Entrevistas a Encargados Recursos Humanos

Luego que se aplicó a cada uno de los entrevistados los instrumentos de recolección de la información señalados con anterioridad, se aseguro que los datos obtenidos en los mismos tuvieran coincidencias con el objetivo de investigación como lo es analizar el teletrabajo como opción para la inserción de personas con discapacidad en el área de telemarketing en las empresas del ramo papelerero del Edo. Aragua.

Fiabilidad de la Información

Hurtado y Toro (2005), en el marco de la Investigación Cualitativa, definen la fiabilidad como "el grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación, depende fundamentalmente de la estandarización de los registros, en los que se debe partir de una categorización ya elaborada". En esta investigación la fiabilidad está basada en la modalidad sincrónica, puesto que implicó la semejanza de las observaciones en un mismo periodo de tiempo, con respecto a rasgos más relevantes. Para esto se elaboraron registros descriptivos, que sin caer en la estandarización, ayudaron a regular los procesos.

En la investigación presente para fiabilizar la información que se obtuvo en la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se utilizó la triangulación de la fuente, es decir se cotejaron los datos para determinar el grado de similitud entre las respuestas u opciones de esta manera se aceptó que el estudio en la medida en que los resultados fueron particulares a un tiempo y a un contexto y no puedan ser generalizados a otras situaciones.

Analizando la Información

Después de aplicar los instrumentos de recolección de la información se procedió a su análisis respectivo. Respecto a la entrevista a los directivos de la Empresa Ofimania Aragua c.a, se aplicó la categorización de las respuestas en función de las tendencias y teorías, posteriormente se hicieron los análisis ítem por ítem con sus respectivas interpretaciones cualitativas para triangular la información obtenida y de esta manera determinar si fue válida y confiable para los efectos del presente estudio.

CAPITULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta y se analizan de forma cualitativa la información y datos obtenidos en la aplicación de las entrevistas a los tres directivos de la Empresa Ofimania Aragua c.a, que funciona en el Municipio Mariño del Estado Aragua, así como también las conclusiones que derivaron de sus respectivos análisis.

Para tal fin se utilizó la categorización y estructuración de los datos con la finalidad de sintetizar o minimizar en una idea o concepto la información resultante, la cual se interpretó ubicándose imaginariamente en los diferentes y posibles escenarios.

La estructuración permitió crear una imagen representativa y configurar el fenómeno estudiado, es decir, el teletrabajo como opción para insertar personas con discapacidad en el área de telemercadeo en las empresas del ramo papelerero del edo. aragua, proceso que se sustentó en la interpretación de cada ítem de los instrumentos aplicados, a través de análisis y reflexiones teóricas, de los aportes que fundamentaron el estudio.

La organización tiene su composición en diferentes áreas operativas y de administración, se consideró el Departamento de Recursos Humanos y Administración por ser el más acorde y más relacionado con el objeto de la investigación, se aplicaron tres entrevistas que presentaran la información necesaria para la búsqueda de la información. Estas entrevistas se aplicaron de la siguiente manera y orden:

Tabla 1

Cargo	Nombre y Apellido	Entrevista	Descripción de cargo
Gerente de Administración Entrevistado 1	Lic. Yarelis González	Guía de Entrevista N° 1	Planificar, coordinar, dirigir, supervisar y ejecutar los procesos administrativos de las Tiendas (Sede y Sucursales), a fin de garantizar el uso óptimo de los recursos físicos y financieros con un excelente desempeño del recurso humano en la Organización.
Jefe Recursos Humanos Entrevistado 2	T.S.U. Nayrobi Lugo	Guía de Entrevista N° 1	Controlar la ejecución de los planes y programas de los subsistemas de recursos humanos en una unidad central de recursos humanos, planificando y aplicando los lineamientos técnicos en el desarrollo de los planes y programas, para adaptar las normas y procedimientos según las necesidades del sistema de recursos humanos.
Analista de Recursos Humanos Entrevistado 3	T.S.U. Luis Santaella	Guía de Entrevista N° 1	Coordinar el desarrollo de planes y programas especializados en el área de recursos humanos, canalizando y supervisando el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la unidad, a fin de lograr la ejecución de éstos.

Fuente: Hurtado (2015).

A continuación se procede a aplicar el instrumento para recoger los datos de la guía de entrevista aplicada a la **Gerente de Administración, jefe de Recursos Humanos y Analista de Recursos Humanos**, la cual a continuación se detalla:

Guía de Entrevista N° 1

1.- ¿Conoce las etapas de inserción laboral?

Entrevistado 1: “Las fases de la inserción laboral comienza con el reclutamiento de los aspirantes a los cargos vacantes luego la selección de acuerdo a unas técnicas su formación y adecuación en el cargo”

Entrevistado 2: “si, las fases son las que comúnmente se utilizan para incorporar un trabajador, selección formación e inserción total”

Entrevistado 3: “las fases son, primero se crea o nace la necesidad del cargo, se procede a seleccionar el mejor de los postulados se capacita y se adapta al puesto”

Análisis de la Información:

Según la información aportada por los entrevistados se puede evidenciar que conocen las etapas o las fases de la inserción laboral los diferentes involucrados en el departamento de recursos humanos y administradores de la empresa, cabe destacar que es una razón favorable contar con personal capacitado y conocedor en materia de Recursos Humanos y la actualización constante de los nuevos tópicos en cuanto a esta materia se refiere

Münch (2005) considera en términos generales la integración como: “el proceso a través del cual se convoca, elige e introduce a las personas más adecuadas de acuerdo con los requerimientos de la organización”. Continúa el autor exponiendo que la integración es fundamental ya que implica el

reclutamiento, selección y la introducción del capital humano idóneo a las necesidades de la empresa. Esta función comprende la elección de las fuentes de recursos humanos que cumplan los requisitos exigidos por la organización, la utilización de medios efectivos para atraer candidatos en un número suficiente y la selección del personal.

2.- ¿Cumple la empresa con las etapas de inserción laboral?

Entrevistado 1: “Si siempre”

Entrevistado 2: “Si”

Entrevistado 3: “Si”

Análisis de la Información:

Los entrevistados afirman cumplir con un conjunto de actividades con la finalidad de atraer candidatos calificados que reúnan los requisitos para ocupar el o los cargos vacantes en la empresa, se realizan una serie de evaluaciones tomando en cuenta las características y aptitudes de los postulados y así determinar cuál de estos cumple con los requisitos y así elegir al personal más capaz.

Bohlander y otros (2004) definen la selección como el proceso de elegir individuos que tienen cualidades importantes para cubrir vacantes existentes o proyectadas. Asimismo comentan que las leyes sobre la igualdad de oportunidades en el empleo exigen que los administradores ofrezcan las mismas oportunidades para todos los solicitantes y a los empleados. Si las leyes son, en general, una política para que no haya discriminación, la acción afirmativa exige que los patrones analicen su plantilla de trabajadores y elaboren un plan de acción para corregir las áreas donde existe o existió discriminación. La acción afirmativa se logra cuando las organizaciones adoptan lineamiento y determinan metas

específicas para garantizar que su población trabajadora es equilibrada y representativa.

3.- ¿Presenta y ejecuta un programa de seguridad y salud en la empresa por un comité conformado?

Entrevistado 1: “Si está conformado un comité en el cual soy representante del patrono”

Entrevistado 2: “Si, en la empresa se cumplen con las normas que dicta la Lopcymat”

Entrevistado 3:” Si, si ejecutan el programa de seguridad”

Análisis de la Información:

Por la información obtenida podemos deducir que existe responsabilidad social y que las condiciones de trabajo garantizan que el personal pueda realizar de forma adecuada sus actividades. Por lo tanto también se puede garantizar las condiciones de trabajo necesarias para que personas con discapacidad puedan realizar sus actividades en forma eficiente y segura, sin poner en riesgo sus condiciones de salud, si el entorno no se ajusta a sus características y limitaciones, afectará no solo en el confort y eficiencia sino también en su calidad de vida.

El artículo 1 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Asamblea Nacional, 2005), establece que esta ley tiene por objeto establecer las normas y lineamientos que permitan garantizar a los trabajadores desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud y bienestar adecuadas, así como también establecer las sanciones por el incumplimiento de esta ley.

Los cargos que se asignen a personas con discapacidad no deben impedir su desempeño, presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo, ni exceder de

la capacidad para desempeñarlo. Los trabajadores o las trabajadoras con discapacidad no están obligados a ejecutar tareas que resulten riesgosas por el tipo de discapacidad que tengan.

4.- ¿Están establecidos Los lineamientos legales en cuanto a los trabajadores?

Entrevistado 1: “Si la empresa cumple con todas las legalidades laborales”

Entrevistado 2: “Si cumple”

Entrevistado 3:”Hasta ahorita si hemos cumplido con todo lo relacionado con Recursos Humanos y su basamento legal”

Análisis de la Información:

La totalidad de los entrevistados coincidieron en que la empresa cumple con todos los lineamientos legales en cuanto a los trabajadores no evidenciándose el cumplimiento de la Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras (Asamblea Nacional, 2012), en la exposición de motivos, relacionados con las modalidades especiales de condiciones de trabajo, plantea que se establecerán en leyes especiales, obligación a los patronos y patronas de incorporar en su nómina el 5% de los trabajadores y trabajadoras con discapacidad, en corresponsabilidad con la sociedad para el desarrollo de entidades de trabajo con la participación de las organizaciones sociales, comunales y de los trabajadores y trabajadoras.

Según Zarragoitia y Artidiego (2005), quienes exponen que “en toda organización el éxito depende de una serie de factores, en su mayoría referidos a la actividad de recursos humanos”, esfera que tiene que asumir grandes retos por los cambios que se vienen produciendo en el mundo en todos los aspectos, y su repercusión inmediata en los procesos económicos y sociales. Los autores consideran que es necesario adquirir nuevas competencias en cuanto a cómo gerenciar los recursos humanos en tiempos de incertidumbre e inestabilidad.

Al respecto Villasmil y Villasmil (2003), establecen que la incorporación del minusválido a la actividad laboral, es un “objetivo cada vez más plausible y conveniente tanto en lo individual, como en lo social, por constituir los minusválidos un valiosísimo recurso humano y si bien es cierto que confrontan algunas deficiencias, mediante el desarrollo de destrezas y habilidades”

5.- ¿Conoce lo que es el teletrabajo?

Entrevistado 1: “Si conozco lo que es el teletrabajo”

Entrevistado 2: “Si tengo nociones de Lo que es el teletrabajo”

Entrevistado 3: “He escuchado algo de esa forma de laborar”

Análisis de la Información:

En el análisis de este ítem nos encontramos que la totalidad de los entrevistados conocen algo sobre el teletrabajo por ser un tema relativamente nuevo en nuestro país y que está cada día más de moda en nuestro mundo laboral por ser una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador requiriendo de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador su actividad específica y la empresa.

En relación a este punto Escalante, Cendrés y Urdaneta (2012), sostienen que las empresas en Venezuela han destacado que éstas empezarán a emplear el servicio de teletrabajo en aproximadamente cinco años, alcanzando entre el 10 y el 15% de la población económicamente activa, lo que supondría, por el momento, además de un ahorro de “puestos físicos”, un aumento de 50.000 puestos de trabajo, se espera que esta modalidad se consolide en el futuro, teniendo en cuenta la cantidad de estudiantes y profesionales conocedores del campo informático que se encuentran en el país. (p 236)

También durante el seminario Tecnología de Punta 2006, organizado por la consultora KPMG, Pallotti (2006) se refirió al teletrabajo como: Una alternativa para compensar la falta de programadores. Las empresas van a requerir cada vez más desarrolladores de software, fundamentalmente las concentradas en el área metropolitana, y el teletrabajo es una verdadera opción... incluso podrían contratar gente con discapacidades, pero esto va a ser una realidad el día que la banda ancha llegue a todo el país (s/p).

6.- ¿Cuáles son las características de la actividad que realiza?

Entrevistado 1:” Realiza actividades básicamente relacionadas con la informática, con internet, puede ser programando o transcribiendo datos entre otras”

Entrevistado 2: “Puede realizar diferentes tipos de actividades de acuerdo al área que se dedique, puede ser ventas, telemarketing, programación, diseño”

Entrevistado 3: “Más que todo realiza actividades de poca supervisión “

Análisis de la Información:

En concordancia con la información recabada podemos asumir que los entrevistados poseen conocimiento sobre las actividades que puede desempeñar un teletrabajador así como también que las actividades son realizadas en un lugar diferente a la oficina y que utilizan medios informáticos permitiendo una mejor comunicación de forma remota, lo que permite trabajar de forma no presencial. El trabajo se realiza en un lugar alejado de las oficinas centrales o de las instalaciones de producción, mediante la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación.

Sobre este particular, Malone (2002) expresa “las estructuras empresariales descentralizadas y un aumento del número de teletrabajadores, es el panorama augurado hoy en día”. Es decir, el teletrabajo se perfila como una manera de

adentrarse y comenzar a explorar el mundo laboral, y si es bien llevado, ser exitoso y rentable en el área en que se desenvuelve, ya que el teletrabajo permite entablar transacciones desde la casa o un telecentro, donde se tiene a la disposición del cliente (empresas) una diversidad de servicios vinculados al desarrollo de productos de cualquier índole.

7.- ¿Cuáles son las ventajas y Beneficios del teletrabajo para la empresa, el trabajador y si implicación socioeconómica?

Entrevistado 1:” Para el trabajador la flexibilización del horario, más tiempo para dedicarlo a la familia, para la empresa, ahorro en salarios y costos organizacionales”

Entrevistado 2: “Las ventajas para el trabajador son varias, considero la más importante es que es libre de programar sus actividades sin presiones, para la empresa es que se incrementa la productividad”

Entrevistado 3:” Desaparecen muchos problemas laborables como roces entre compañeros, discriminación, desaires y a través de esta forma de trabajo se pueden tener acceso a mejores profesionales compartidos entre varias empresas”

Análisis de la Información:

De acuerdo a los entrevistados consideran que las ventajas más significativas es el tiempo que los teletrabajadores pueden dedicar a sus familias y a su entorno sin presiones de horarios y las ventajas para la empresa serian mejores profesionales que incrementan la productividad sin causar un impacto en los costos laborales entre las ventajas más importantes.

De acuerdo a Viscasillas (2013), recalca que “el teletrabajo es de mucha conveniencia para personas discapacitadas, y muy en especial para aquellos de poca movilidad en el que pueden hacer de su casa, un lugar de trabajo, muchos usuarios del teletrabajo utilizan el tiempo y dinero ahorrados en desplazamientos

para dedicarlos al ocio. Algunos se han dado cuenta de que podían hacer ciertas tareas domésticas, como lavar los platos, durante los períodos de descanso del trabajo y así ganar tiempo libre”.

8.- ¿Condiciones generales o necesarias para el teletrabajo?

Entrevistado 1: “Debe ser organizado, dedicado y debe tener un alto índice de autogestión”

Entrevistado 2:” Tener un lugar de trabajo sin distracciones, cómodo y seguro, con equipos de poco volumen y tecnologías de punta”

Entrevistado 3:” poseer un sitio que funcione como oficina con todas las medidas ergonómicas y de seguridad, crear un programa óptimo de trabajo, evitar interrupciones y contar con el apoyo de familiares y amigos para el mejor desempeño de sus actividades”

Análisis de la Información:

Para los entrevistados existen características necesarias para ser teletrabajadores, para que este tipo de trabajo tenga éxito es importante que el teletrabajador potencial posea cualidades personales con respecto al trabajo no supervisado o supervisado a distancia, debe ser capaz de resolver sus propios problemas y asumir tareas que en la oficina realizaba la administración, como comprobar material de papelería, hacer fotocopias, escribir a máquina entre otras cosas como la seguridad del puesto de trabajo.

Huhtanen (2010), opina que: Las formas de organizar el teletrabajo dependen de la gestión y de la cultura de liderazgo, de la política de personal de la empresa y de los motivos del teletrabajo. Estos factores afectan, a su vez, al modo de planificar la preparación y la formación para el teletrabajo, y al modo de organizar los mecanismos y contratos de teletrabajo en el ámbito de la empresa. En los casos más favorables, el teletrabajo se establece sobre una base voluntaria, con la

opción de regresar al lugar de trabajo tradicional, si es preciso. De nuevo, la situación de los teletrabajadores altamente cualificados, es mejor que la de los teletrabajadores menos cualificados o sin cualificar. (s/p)

9.- ¿Que considera usted que es una persona con discapacidad?

Entrevistado 1: "Persona que presenta una deficiencia para realizar una actividad"

Entrevistado 2: " Cuando se tiene una limitación parcial o total para realizar cualquier actividad"

Entrevistado 3: " Es una persona con capacidades distintas a las normales"

Análisis de la Información:

De acuerdo con los entrevistados todos convergen en un mismo concepto, consideran una persona con discapacidad cuando esta presenta cualquier limitación o deficiencia que se considera distinta a las personas normales y que le impide realizar ciertas actividades y restricciones en la participación, es una interacción dinámica entre la condición de salud y los factores contextuales.

Según la Organización Mundial de la Salud (1999), se entiende por discapacidad a cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano. La discapacidad se caracteriza por excesos o insuficiencias en el desempeño de una actividad rutinaria normal, los cuales pueden ser temporales o permanentes, reversibles o surgir como consecuencia directa de la deficiencia o como una respuesta del propio individuo, sobre todo la psicológica, a deficiencias físicas, sensoriales o de otro tipo.

10.- ¿Conoce cuáles son los tipos de discapacidad?

Entrevistado 1: "Físicas, visuales, auditivas, mentales"

Entrevistado 2: “Discapacidad motora, visual, mental y física”

Entrevistado 3: “Si tengo una idea de cuales son: discapacidad motora, auditiva, visual”

Análisis de la Información:

Analizando la información suministrada por los entrevistados concluimos que todos manejan los mismos términos y definiciones en cuanto al tema de la discapacidad, el personal está realmente capacitado en cuanto al tema, preparados para el cumplimiento de la ley que dicta la incorporación de trabajadores con discapacidad.

Según Carvalho (2004), la minusvalía se caracteriza por la discordancia entre el rendimiento o estatus del individuo y las expectativas del mismo o del grupo en concreto al que pertenece, por lo que representa relación de una deficiencia o discapacidad en el ámbito donde se desarrolla el individuo afectado, y, las consecuencias culturales, sociales, económicas y ambientales que para él se deriven debido a la existencia de una limitante física o mental.

Según Carvalho, también se presenta una situación de desventaja cuando surge del fracaso o incapacidad para satisfacer las expectativas o normas del universo del individuo, al igual que en la insatisfacción de las necesidades individuales, lo que da origen a estados de supervivencia, desencadenando en la formación de roles adicionales Según la Clasificación de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM) publicada por la OMS en 1980 y definidas por el Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras en su Glosario de Accesibilidad las minusvalías.

11.- ¿Cuáles son las estrategias para insertar personas con discapacidad en la empresa?

Entrevistado 1: “La creación de un departamento de telemarketing atendido por personas con discapacidad motora desde sus hogares”

Entrevistado 2:” Creando telemarketers que trabajen fuera de la empresa”

Entrevistado 3: “Reclutando personas con discapacidad motora que reúnan los requisitos para trabajar desde sus hogares”

Análisis de la Información:

Los entrevistados consideran factible la estrategia de crear puestos de telemarketers ocupados por personas con discapacidad y trabajando o cumpliendo con actividades asignadas desde sus hogares, cumpliendo con una serie de requisitos, bajo las condiciones de higiene y seguridad exigidos por los entes competentes en esta materia y utilizando medios informáticos para el cumplimiento de las labores.

La inclusión al campo laboral no resulta una tarea sencilla para personas convencionales, pero es lamentable comprender que resulta aún más compleja para aquellas personas que poseen algún tipo de discapacidad, a lo que Díaz (2011) señala los siguientes aspectos:

Condiciones que se dan en el puesto de trabajo:

- Procesos de Producción Complicados: lo que impide el acceso de las personas con discapacidad a estos puestos por la solicitud de mano de obra cada vez más calificada.

- La Rentabilidad: Las exigencias de altos niveles de producción, dificulta las oportunidades de ingresos de la persona con discapacidad.

- La Tecnificación: dificulta en muchos casos la comprensión por parte de las personas con discapacidad de los nuevos modelos de la organización del trabajo.

(p.14)

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez analizada la información obtenida durante el proceso de investigación mostrada a través de la triangulación y categorización de las entrevistas en comparación con otros investigadores del tema y con la correspondiente interpretación del autor, dando respuesta a los objetivos planteados se llegó a las siguientes conclusiones:

Los procesos de inserción laboral en la empresa Ofimania Aragua comienza con la intervención de dos factores importantes, la empleabilidad y la ocupabilidad, se habla de un proceso integral, comenzando por las características que presentan las personas y las diferentes oportunidades que ofrece el mercado laboral originándose un encuentro efectivo entre la empleabilidad y la ocupabilidad, La empleabilidad no es más que la probabilidad de inserción laboral mediante las características que presentan las personas que buscan una vacante o la oportunidad de acceder a un empleo que cumpla con sus expectativas, con su formación y con su trayectoria profesional en este caso existe una alta probabilidad de inserción de personas con discapacidad motora con experiencia y formación en computación e informática, con dominio de herramientas como software y hardware de última generación, entre tanto la ocupabilidad se refiere a la posibilidad de inserción dependiendo de las oportunidades que existan, como es el caso de la creación de un departamento de telemarketing en Ofimania Aragua, integrado por personas con discapacidad motora, cualquier estrategia planificada para favorecer la inserción deberá tener en cuenta la ocupabilidad y la empleabilidad como factores o variables que inciden directa o indirectamente.

El Teletrabajo se presenta como una alternativa para la empresa Ofimania Aragua c.a, al lograr cumplir con la inserción laboral de las personas con discapacidad motora, el Teletrabajo es una opción para estas personas, además, les permitirá realizar una labor como cualquier otro individuo en esta sociedad, ya que está adaptada a sus necesidades y limitaciones. Solo se debe tener en cuenta el recurso humano, la tecnología y la disposición para implementar esta modalidad y así en parte dar a un cumplimiento de índole legal y cumpliendo con la responsabilidad de mejora de la sociedad a que pertenece.

Se cuenta con el compromiso de la empresa, los entrevistados como representantes y responsables del proceso de inserción manifestaron que el teletrabajo es una alternativa ideal para poder la persona con discapacidad motora tener acceso a un trabajo digno. Las contrataciones de personas con discapacidad motora deberán estar enfocadas a satisfacer requerimientos de la empresa y la sociedad, contando con el apoyo de la comunidad en general y los entes gubernamentales, aunado a esto se facilitaran las herramientas tecnológicas a este tipo de personas que queden seleccionados y se construirán programas de capacitación en TIC's pertinentes a este tipo de discapacidad motora para desarrollar un tipo de capacitación continua y adecuada, y evitar que el nivel de conocimiento y utilización de TIC's sea limitada.

Este trabajo de investigación estuvo enfocado en el estudio de las personas que presentan discapacidades motoras, encontrándonos con diferentes patologías y características en cada individuo que padece las diferentes formas en que se presenta esta enfermedad, algunos poseen encefalopatías no progresivas, que comienzan antes de nacer o durante el parto, algunas veces en la infancia temprana, lo que no permite el desarrollo motor normal del individuo, logran adquirir habilidades motrices pero de manera distorsionada, algunos síntomas no son persistentes y la mayoría de ellos presentan un desarrollo intelectual normal, sin presentar daños cerebrales de ningún tipo.

Las discapacidades motoras se producen porque puede existir un trastorno de la función de cualquier punto del sistema nervioso (células del asta anterior, raíces nerviosas, plexos de las extremidades, nervios periféricos o uniones neuromusculares) o por factores externos que pueden lesionar el músculo, entre las tipos de enfermedades motoras tenemos:

Trastornos de la medula espinal, la mayoría de estos producen trastornos motores.

La tetraplejía, se caracteriza por una paralización de las cuatro extremidades, es causada por una lesión en la columna que no permite que el cerebro envíe satisfactoriamente las señales a los miembros.

La paraplejía, no es considerada una enfermedad debido a que sus causas pueden ser múltiples, desde traumatismos producidos por accidentes, enfermedades previas, consiste en la paralización de las extremidades inferiores del cuerpo.

La hemiplejía, puede ser causada por accidentes y derrames cerebrales donde la persona presenta una paralización de la mitad del cuerpo. Al producirse una lesión en el hemisferio derecho del cerebro desencadena la inmovilidad y pérdida de sensibilidad del lado izquierdo del cuerpo.

Enfermedades de las células del asta menor. Las características principales de estos trastornos son el agotamiento y la debilidad en los músculos afectados presentando una actividad espontánea anormal de manera involuntaria.

Distrofias musculares. Es un trastorno miopático hereditario caracterizado por presentar debilidad y agotamientos musculares progresivos. Están divididos por la edad de inicio, la distribución de los músculos afectados, la forma como fue heredado.

Poliomielitis o Parálisis Infantil: Son virus gastrointestinales, que pueden destruir el sistema nervioso y las células que controlan el movimiento muscular, causando parálisis irreversibles y hasta la muerte.

El teletrabajo no tiene un basamento legal claro, existen muchos vacíos en la nueva ley del trabajo sobre los lineamientos que se debe cumplir para el establecimiento de esta nueva modalidad de trabajo.

La empresa Ofimania Aragua C.A., fijara sus estrategias de inserción en el área de telemarketing, implementara al teletrabajo como una forma de trabajo más flexible y rápido de ejecutar las tareas correspondientes a las actividades asignadas, el tratamiento legal que regirá la relación laboral será la misma que la de un trabajador convencional, devengando su sueldo mensual de acuerdo al tabulador de la empresa.

El teletrabajo para Ofimania Aragua C.A. desarrollado en el área de telemarketing será el mismo que cumple un profesional del área de marketing, con la diferencia que no requiere de la presencia física del trabajador en la empresa, pero si manteniendo diariamente una comunicación efectiva con la misma, a través de un software supervisor de productividad establecido por la empresa.

El Perfil de reclutamiento requerido para la aplicación del teletrabajo es de formación básica, sin distinción de profesión, con una experiencia mínima de 0 a 3 años, teniendo en cuenta que deben obligatoriamente poseer experiencia en informática además de variadas habilidades y destrezas inherentes al cargo de telemarketing, la jornada laboral del área de marketing de Ofimania Aragua C.A. será la misma de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes con una hora de descanso, sin embargo es de hacer notar que dichos teletrabajadores pueden teletrabajar en sus hogares fuera del horario estipulado por la empresa, ya que sus funciones son continuas y sin límites de tiempo, pueden teletrabajar los fines de semana y las madrugadas si es de interés del teletrabajador.

Uno de los aspectos del teletrabajo que se debe evitar es el sedentarismo, sin embargo, en este caso estudiado los teletrabajadores estarán en contacto con su jefe inmediato para mostrarle el trabajo de la semana laborado, se hace necesario

la dirección de un supervisor que dé las pautas del trabajo diario, semanal o mensual. La empresa incrementa su control por medios informáticos sobre la prestación del trabajo de cada uno de los teletrabajadores, Se producirá un aumento de la productividad de los empleados al tener más libertad de expresar sus capacidades e ideas innovadoras inherentes a su labor, y transmitir las a sus supervisores.

Recomendaciones

- Con el apoyo del Estado Venezolano y los entes encargados en materia laboral se debe buscar aclarar las lagunas legales existentes en esta materia y que suponen un freno más a la implementación de este nuevo modelo de trabajo, promulgar normativa legal que regule en la fórmula más adecuada las prácticas de teletrabajo.
- Concientizar a través de planes de inducción al personal que integran las organizaciones de las ventajas de esta fórmula de trabajo
- Evitar la percepción de dificultad que puede ofrecer la gestión y supervisión de trabajadores con estas condiciones y su relación no presenciales.
- Minimizar mediante procedimientos las dificultades de establecer controles sobre la calidad o la productividad de estas personas.
- Olvidar los hábitos fuertemente presenciales en cuanto a acudir a las dependencias de la empresa, tanto para los empleadores como para los empleados.
- Campañas de información en las empresas, a través de la divulgación de estudios sobre el mercado laboral en el ámbito del teletrabajo y personas con discapacidad, además de poner como ejemplo los proyectos que han tenido éxito y que están funcionando en la actualidad, esto hará más fácil que las empresas se

sumen a esta nueva modalidad y se inclinen por la puesta en marcha de planes pilotos de teletrabajo

- Incentivar programas de formación orientados y especializados únicamente en objetivos definidos en el marco del Teletrabajo y la Discapacidad.

- Ayudas a las empresas para que implanten programas de teletrabajo, relacionadas con las infraestructuras necesarias y/o con consultoría especializada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abel, Fernando y Buzzi, Nestor (2003). **Proyecto: Por un mundo igual para todos**. Colegio Poli modal Dr. Eloy Miguel Ortega. Corriente, Argentina. Material en línea. Disponible: <http://tq.educ.ar/tq03031/index.htm>.
- Arias, F. (2006) **El Proyecto de la Investigación**. Venezuela: Editorial Episteme.
- Bohlander, G.; Snell S. y Sherman A. (2004). **Administración de Recursos Humanos**. España. Editorial Thomson.
- Carbonell, Jordi P. (2004) **Inserción Laboral**. Libro en Línea disponible en la página web:http://Insercn_laboral.
- Chiavenato, Idalberto (2001). **La Gestión del talento Humano**. Primera edición. Bogota-Colombia. Editorial Mc Graw Hill.
- Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), (2007) **Guía para Personas con Discapacidad**. Libro en Línea disponible en la Web: www.conapdis.gob.ve
- Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela. (1999). **Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 36.860**. 30 de Diciembre de 1999. Caracas.
- Cidec, (2000). **Perspectiva Internacional del Teletrabajo: Nuevas formas de trabajo en la Sociedad de la Información**. Disponible en: <http://www.cidec.net>
- Curbelo, Gabriela (2009), **Discapacidad Motora e Integración Laboral: Factores que Afectan**. Universidad de Carabobo. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciada en Relaciones Industriales.
- ECaTT (1999). **Benchmarking Progression new ways of working and new forms of business accross Europe**. Disponible en: www.ecatt.com
- Escalante Zugehy, Cendrés Jesús y Urdaneta Eugenio (2012). **El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia**. Revista Gaceta Laboral. Vol 12. Universidad del Zulia. Venezuela. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972006000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- García, Joseida (2011): **Las Personas con Discapacidad en el Campo Laboral: Regulaciones, Desarrollo y Oportunidades: Caso Estudio Diqu Astilleros Nacionales C.A. (Dianca)**. Universidad de Carabobo. Trab

de Grado para optar al título de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones del Trabajo.

Gutierrez R (2007). **“Estado, transición y tendencias del Teletrabajo en América Latina y el Caribe”** . Informe sobre el teletrabajo en América Latina y el Caribe. Panorama General 2006. Disponible en: <http://www.rcarscentre>.

Hernández, S (1999) y otros. **Metodología de la Investigación**. Primera Edición. Editorial McGraw-Hill. México.

Hesse, BW (1995). **“Estado, transición y tendencias del Teletrabajo en América Latina y el Caribe”** . Informe sobre el teletrabajo en América Latina y el Caribe. Panorama General 2006. Disponible en: <http://www.rcarscentre.cl>

Hurtado, I y Toro, J (2005). **Paradigmas y Metodos de Investigacion en Tiempos de Cambio**. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.

Huuhtanen, Pekka (2010). **Implicaciones del Teletrabajo para la Seguridad y la Salud**. Disponible en: [http://www.areas.com/salud%20laboral/teletrabajoy salud.htm](http://www.areas.com/salud%20laboral/teletrabajoy%20salud.htm).

Leon , Yojairo (2011), **El Teletrabajo como una Realidad y Alternativa Laboral**. Universidad de Carabobo. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales.

Ley Orgánica para las personas con Discapacidad. **Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 38.598**. 05 de Enero de 2007. Caracas.

Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social. **Gaceta Oficial N° 37.600** de fecha 30 de Diciembre de 2002.

Martinez, M (1998). **La Investigacion Cualitativa Etnografica En Educacion** Manual Teorico Practico. Mexico Editorial: Trillas.

Melendez, Carlos (2012). **Desempeño Laboral del Personal con Discapacidad que Labora en una Empresa del Sector Automotriz** Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia

Münch, L (2005). **Administración del Capital Humano**. México. Editorial Trillas.

- Organización de Estados Americanos (OEA). (2006) **Programa de Acción para el Decenio de las Américas por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad**
- OIT. Conferencia Internacional del Trabajo. N°86 (1998). “**Readaptación profesional y empleo de personas inválidas.**” Informe III. Parte 1B. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud (OMS), (2001) **Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)**. Libro en Línea disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/support/publ/books.htm>.
- Ortiz Chaparro, f. (2006). **El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología.** McGraw-Hill, Madrid.
- Pallotti, Carlos (2006), **Gente que busca Gente**. Disponible en: http://www.bloggers.com.ar/system/noticia_detalle.php?id_prod=268.
- Parra, Carlos (2004). **Derechos humanos y discapacidad.** Universidad del Rosario. Libro en línea. Disponible en http://books.google.co.ve/books?id=FgosityW15NwwC&dq=discapacidad&source=gbs_navlinks_s
- Paticas, Merychelle (2012), **Evaluación de la percepción interna de los trabajadores en relación al programa de inserción laboral de personas con discapacidad en una empresa de la industria farmacéutica.** Universidad de Carabobo. Trabajo de Grado para optar al título de Magister en administración del trabajo y relaciones laborales.
- Pereda, Carlos; De Prada, Miguel Ángel y Actis, Walter (2010). **La inserción laboral de las personas con discapacidades.** Fundación “La Caixa”. Libro en línea disponible en http://obrasocial.lacaixa.es/ambitos/home/integración_laboral_es.html.
- Perez, G (2000). **Paradigmas Contemporaneos de la Investigacion Didactica** Revista Cuadernos de Educacion N° 129. Pp. 49-87
- Rodríguez-Piñero, Miguel y otros (2001), Aproximación al Teletrabajo, Disponible en: ww.juntadeandalucia.es/empleo/carl/observatorio/calculaURL.asp?obs=46&menu=6&submenu=21

- Sabino (2006) **El Proceso de Investigación** Editorial Panapo de Venezuela.
- Salazar C y Pacheco L (2006). **Situación Actual del Teletrabajo en la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de la Información**. Revista de Ingeniería en Informática. Edición 13. Concepción, Chile. On line: <http://www.inf.udec.cl/revista/ed13>.
- Salazar C (2007). “**El Teletrabajo como aporte a la inserción laboral de personas con discapacidad en Chile: Una gran carretera virtual por recorrer**”. Revista Ciencia y Trabajo. Abr-Marz.;9 (24)89-98). Disponible en papel y en internet en <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/25/C&T25>
- Tamayo y Tamayo (2000) **El proceso de Investigación Fundamentos de Investigación de proyectos**. Segunda Edición México: Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Tamayo y Tamayo (2004) **El proceso de Investigación Científica** Cuarta Edición México: Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2011). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas: Vicerrectorado de Investigación y Postgrado.
- Villa, N. (2011). **La Inclusión Progresiva de las Personas con Discapacidad Intelectual en el Mundo Laboral**. Tesis Doctoral. Universidad de Complutense. Madrid, España.
- Villasmil, F y Villasmil, M. (2003). **Ley Orgánica Procesal del Trabajo**. Editorial: Librería Europa. 1ª Edición. Maracaibo- Venezuela
- Viscasillas, Joaquin. (2013) **Freelance: profesionales independientes**. Disponible en: <http://www.imefez.org/reportajes/freelance/>.
- Zubero, Inmali (2002).**El Teletrabajo en tiempos de cambio**. Editorial Espíteme Consultores Asociados, Venezuela.
- Zarragoitia Alonso,María e Ileana Artidiello Delgado (2005). **La formación en Gestión de Recursos Humanos**. Libro en Línea disponible en: http://www.wikilearning.com/monografia/la_formacion_en_gestion_de_recursos_humanos/16505.

ANEXOS



**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO FACES
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN: RELACIONES LABORALES
CAMPUS LA MORITA**



Estimado Colaborador

Reciba un cordial saludo y sirva este medio para solicitarle su valiosa contribución en responder una entrevista cuyo propósito es conocer su opinión y apreciación acerca del Teletrabajo como opción para insertar personas con discapacidades el área de telemercadeo en las empresa donde usted labora.

Es importante mencionar que la información suministrada será analizada en forma confidencial y anónima, considerándola de alta relevancia al ser utilizada para la obtención de los resultados de la investigación.

Solamente se espera de usted, respuestas sinceras e identificadas con su actual desempeño.

Agradeciendo su valiosa colaboración, se suscribe de usted.

Lcdo. Luis Fernando Hurtado Dovale

ENTREVISTA

Estructura	
1	¿Conoce las etapas de inserción laboral?
2	¿Cumple la empresa con las etapas de inserción laboral?
3	¿Presenta y ejecuta un programa de seguridad y salud en la empresa por un comité conformado?
4	¿Están establecidos Los lineamientos legales en cuanto a los trabajadores?
5	¿Conoce lo que es el teletrabajo?
6	¿Cuáles son las características de la actividad que realiza?
7	¿Cuáles son las ventajas y Beneficios del teletrabajo para la empresa, el trabajador y si implicación socioeconómica?
8	¿Condiciones generales o necesarias para el teletrabajo?
9	¿Que considera usted que es una persona con discapacidad?
10	¿Conoce cuáles son los tipos de discapacidad?
11	¿Cuáles son las estrategias para insertar personas con discapacidad en la empresa?