



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACION DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS  
CAMPUS BARBULA

**El Teletrabajo como alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una Empresa Manufacturera, ubicada en Valencia Edo Carabobo.**

Autora:  
Keixha Bolívar

Bárbula, Mayo de 2011



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACION DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS  
CAMPUS BARBULA



**El Teletrabajo como alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una Empresa Manufacturera, ubicada en Valencia Edo Carabobo.**

Autora:  
Keixha Bolívar

Trabajo de Grado presentado para optar al título de Especialización en Gerencia de Recursos Humanos

Bárbula, Mayo de 2011



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACION DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS  
CAMPUS BARBULA



**Constancia de Aceptación**

**El Teletrabajo Como Alternativa De Inclusión Laboral De  
Personas Con Discapacidad En Una Empresa Manufacturera, Ubicada  
En Valencia Edo Carabobo.**

Tutora:

***Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Área de Estudios de Postgrado  
Especialización en Gerencia de Recursos Humanos  
Por: Nataly Petit  
C.I: 7.573.755***

Bárbula, Mayo de 2011





UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACION DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS  
CAMPUS BARBULA



**VEREDICTO**

Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado: **El Teletrabajo Como Alternativa De Inclusión Laboral De Personas Con Discapacidad En Una Empresa Manufacturera, Ubicada En Valencia Edo Carabobo**, Presentado por el (la) ciudadano (a): Keixha Boliva, titular de la cédula de identidad N° 17.315.761, para optar al título de **Especialización en Gerencia de Recursos Humanos**, por el (la) aspirante el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

APROBADO

Nombre, Apellido	C.I.	Firma del Jurado
<u>Magda Rojas</u>	<u>5876102</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Belkis Touma</u>	<u>3577957</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Bethis Oretu</u>	<u>8842835</u>	<u>[Firma]</u>

**Bárbula, Mayo 2011**

## DEDICATORIA

La vida es un continuo reto a la cual hay que enfrentarse todos los días; hoy por hoy estoy culminando una de mis metas planteadas para darle paso a una nueva. Estoy orgullosa de mí por todo el empeño y esfuerzo que puse desde los inicios de mi especialización.

Todo el esfuerzo realizado contado con el apoyo incondicional de muchas personas que a continuación menciono para dedicarle mi trabajo de grado

Primeramente a mi madre por darme el ser, amor, comprensión y apoyo en todo momento sin importar situaciones influenciadas por el estrés.

A mí querida abuela a quien quiero como una segunda madre, ya que desde pequeña crecí a su lado y su apoyo fue muy importante para mi crecimiento.

A mis hermanos a quienes adoro con toda mi alma y que siempre he contado y contare en cualquier momento.

A la profesora Magda y a mi tutora Natay que con sus conocimientos me orientaron para el desarrollo de esta investigación...A mis amigas Carines, Vanessa, y Desiree, a quienes quiero como unas hermanas, sus diferentes consejos y personalidades me han enseñado mucho.

**Bolívar, Keixha**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco primeramente a Dios por darme la fuerza y estar en mí cada vez que me encuentro en un momento tenso para no decaer y proseguir en el camino el cual me he fijado.

A madre: Imaira B... que está a mi lado en todo momento para apoyarme en las distintas decisiones y guiarme si la decisión tomada no es la más idónea, además del apoyo me dieron en los momentos que pude decaer a lo largo de la investigación, GRACIAS (te amo).

A la profesora Magda que me guio en investigación junto con mi tutora Nataly que siempre me apoyo sin algún interés de por medio, me atendió sin importar la hora y lugar, dándome ánimos para no decaer en el transcurso de su realización.

A mis amigas Vanessa, Desiree y Carines que de manera muy desinteresada me han brindado el apoyo para proseguir en la investigación, consejos.

A mi novio Jesús, que está conmigo en las buenas y en las no tan buenas, que me apoyo en la elaboración de esta investigación (Te Amo)

**Bolívar, Keixha**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACION DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS  
CAMPUS BARBULA



**El Teletrabajo Como Alternativa De Inclusión Laboral De  
Personas Con Discapacidad En Una Empresa Manufacturera, Ubicada  
En Valencia Edo Carabobo.**

**Autora:** Bolivar, Keixha;

**Tutor:** Prof. Nataly Petit

**Fecha:** Marzo, 2011

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo general: Destacar la pertinencia del Teletrabajo como alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa manufacturera ubicada en el Estado Carabobo, basándose en los principios de igualdad de oportunidades, de trato y de no discriminación como fundamento clave en el tratamiento de los derechos de los colectivos discapacitados, al cual se le da respuesta por medio del desglose de los objetivos específicos: Estudiar las condiciones que rige en el teletrabajo como alternativa viable y oportuna para las personas que poseen discapacidades Identificar las modalidades de teletrabajo que puede adoptar la organización para contratar una persona con discapacidad. Analizar la factibilidad y la aplicación del teletrabajo como una alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa manufacturera. Para este estudio se desarrolló en el marco teórico, diversos temas, tales como: Antecedentes de la investigación, Evolución histórica del trabajo, tipos de teletrabajo, marco regulatorio, entre otros. La naturaleza de éste estudio se ubica dentro del tipo descriptivo, así mismo, en función del tipo de datos a ser recogidos se ubica bajo el diseño de campo. Para guiar el logro de los objetivos se realizó un cuadro técnico metodológico por objetivo, se seleccionó como técnica la revisión documental y como instrumento un cuestionario de preguntas abiertas y dicotómicas, contenido de 29 ítems siendo aplicado a un total de 25 trabajadores. Entre los resultados arrojados por la investigación se evidencia, que gran parte de los encuestados poseen un contrato de trabajo, beneficios socioeconómicos, inclusión de personas con discapacidad al campo laboral.

**Palabra Clave:** Teletrabajo, Discapacidad, Globalización, Tecnologías



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACION DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
ESTUDIOS SUPERIORES PARA GRADUADOS  
CAMPUS BARBULA



**The Telework Like Alternative Of Persons' Labor Incorporation Con  
Discapacidad In Una Empresa Manufacturera Located In Valencia Edo  
Carabobo.**

**Authoress:** Bolivar, Keixha;

**Tutor:** Prof. Nataly Petit

**Dates:** Marzo, 2011

**SUMMARY**

The present investigation has as general aim: To emphasize the relevancy of the Telework as alternative of persons' labor incorporation with disability in a manufacturing company located in the State Carabobo, being based in the beginning of equality of opportunities, of treatment and of not discrimination as key foundation in the treatment of the rights of the disabled groups, to which response is given him by means of the separation of the specific aims: To study the conditions that it governs in the telework as viable and oportune alternative for the persons who possess disabilities To identify the modalities of telework that the organization can adopt to contract a person with disability. To analyze the feasibility and the application of the telework as an alternative of persons' labor incorporation with disability in a manufacturing company. For this study it developed in the theoretical frame, diverse topics, such as: Precedents of the investigation, historical Evolution of the work, types of telework, regulative frame, between others. The nature of this one study is located inside the descriptive type, likewise, depending on the type of information to being gathered is located under the field design. To guide the achievement of the aims there was realized a technical methodological picture by aim, the documentary review was selected as technology and since I orchestrate a questionnaire of opened questions and dicotómicas, comprising of 29 articles being applied to a total of 25 workers. Between the results thrown by the investigation there are demonstrated, that great part of the polled ones possess a contract of work, socioeconomic benefits, persons' incorporation with disability to the labor field.

**Key word:** Telework, Disability, Globalization, Technologies

## ÍNDICE GENERAL

Agradecimiento	VII
Resumen en Español	VIII
Resumen en Inglés	IX
Introducción	18

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema	20
Objetivos	35
Justificación	36

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación	40
Bases Teóricas	45
Definición de Términos Básicos	95

### CAPÍTULO III

#### MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación	97
Estrategia Metodológica	97
Población y Muestra	103
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	104

<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	107
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	150
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°	Pág
01: Tipos de Teletrabajos Según el Lugar	55
02: Tipos de Teletrabajos Según el Tiempo de Insumo	57
03: Tipos de Teletrabajos Según el Estatus de Empleo	57
04: Tipos de Teletrabajos Según la prestación del servicio individuales	58
05: Tipos de Teletrabajo Según la prestación del servicio Colectivas	59
06: Ventajas del Teletrabajo	63
07: Desventajas del Teletrabajo	64
08: Tipos de Discapacidad	75
09: Clasificación de la Discapacidad Según la OMS	76
Cuadro Técnico Metodológico: Identificar las modalidades de	
10: Teletrabajo que puede adoptar la organización para Contratar una persona con discapacidad	101
Cuadro Técnico Metodológico: Analizar la factibilidad y la aplicación	
11: del teletrabajo como una alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una organización Manufacturera	102
12: ¿Qué tipo de discapacidad posee?	109
13: ¿Existe un contrato de trabajo?	110
14: ¿Cómo es el tipo de remuneración?	112
15: ¿Cuál es la forma de pago?	113
16: ¿Cuál es el tipo de moneda empleada para el pago de las remuneraciones?	115
17: ¿Cree usted que el tipo de remuneración va determinada por el nivel	116

	de calificación del trabajo?	
18:	¿Cree usted que el tipo de remuneración va determinada por el nivel de realización del trabajo?	117
19:	¿Goza usted de beneficios socio - económicos?	118
20:	Si su respuesta es afirmativa ¿Qué tipos de beneficios socio – económicos goza?	119
21:	¿Cree usted que en la empresa donde trabaja está sometido algún tipo de riesgo?	121
22:	¿A qué riesgos Físicos cree usted que está expuesto?	123
23:	¿A qué riesgos psicosociales cree usted que está expuesto?	125
24:	¿A qué tipo de riesgos mecánicos cree usted que está expuesto?.	128
25:	¿A qué tipos de riesgos ergonómicos o músculos esqueléticos cree usted que está expuesto?	130
26:	¿Cómo son las relaciones presentes en el ambiente de trabajo?	132
27:	¿Ha escuchado o conoce sobre la modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia?	133
28:	¿Cree usted que labora bajo esta modalidad?	134
29:	¿Se siente usted con seguridad integral al realizar su trabajo independientemente de donde lo ejecute?	135
30:	¿Si su respuesta es afirmativa, Indique bajo cual modalidad labora?	136
31:	¿Con qué instrumentos tecnológicos realiza usted su trabajo?	137
32:	¿Con qué medios tecnológicos realiza usted su trabajo?	140
33:	¿En qué lugar desarrolla usted esta modalidad de trabajo (Teletrabajo)?	141
34:	¿En la Organización implementan esta modalidad de Trabajo?	143
35:	¿En qué nivel organizacional se empezó a implementar esta modalidad de trabajo?	144

36:	¿Considera usted que tiene dificultades la aplicación del teletrabajo?	145
37:	¿Considera usted que al implementar el teletrabajo como modalidad de laborar se está perdiendo la socialización con otras personas?	146
38:	¿Qué ventajas considera usted le proporciona laborar bajo esta modalidad?	148

. .

## ÍNDICE DE GRAFICOS

01:	¿Qué tipo de discapacidad posee?	109
02:	¿Existe un contrato de trabajo?	111
03:	¿Cómo es el tipo de remuneración?	112
04:	¿Cuál es la forma de pago?	114
05:	¿Cuál es el tipo de moneda empleada para el pago de las remuneraciones	115
06:	¿Cree usted que el tipo de remuneración va determinada por el nivel de calificación del trabajo?	116
07:	¿Cree usted que el tipo de remuneración va determinada por el nivel de realización del trabajo?	117
08:	¿Goza usted de beneficios socio - económicos? Si su respuesta es afirmativa	118
09:	¿Qué tipos de beneficios socio – económicos goza?	120

10:	¿Cree usted que en la empresa donde trabaja está sometido algún tipo de riesgo?	121
11:	¿A qué riesgos Físicos cree usted que está expuesto?	124
12:	¿A qué riesgos psicosociales cree usted que está expuesto?	126
13:	¿A qué tipo de riesgos mecánicos cree usted que está expuesto?	129
14:	¿A qué tipos de riesgos ergonómicos o músculos esqueléticos cree usted que está expuesto?	131
15:	¿Cómo son las relaciones presentes en el ambiente de trabajo?	132
16:	¿Ha escuchado o conoce sobre la modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia?	133
17:	¿Cree usted que labora bajo esta modalidad?	134
18:	¿Se siente usted con seguridad integral al realizar su trabajo independientemente de donde lo ejecute?	135
19:	¿Si su respuesta es afirmativa, Indique bajo cual modalidad labora?	137
20:	¿Con qué instrumentos tecnológicos realiza usted su trabajo?	139
21:	¿Con qué medios tecnológicos realiza usted su trabajo?	140
22:	¿En qué lugar desarrolla usted esta modalidad de trabajo (Teletrabajo)?	142
23:	¿En la Organización implementan esta modalidad de Trabajo?	143
24:	¿En qué nivel organizacional se empezó a implementar esta modalidad de trabajo?	144
25:	¿Considera usted que tiene dificultades la aplicación del teletrabajo?	145

- 26: ¿Considera usted que al implementar el teletrabajo como 147  
modalidad de laborar se está perdiendo la socialización con otras  
personas?
- 27: ¿Qué ventajas considera usted le proporciona laborar bajo esta 148  
modalidad?

## **LISTA DE ANEXOS**

### **ANEXO A.**

Instrumento de Recolección de Datos

### **ANEXO B.**

Validación del Instrumento de recolección de datos

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años se ha visto como el trabajo ha sufrido grandes transformaciones de una manera drástica, influenciando a la sociedad; el hombre en búsqueda de mejoras se mantiene con una actitud positiva ante los cambios, buscando la innovación y logro de sus objetivos, en la actualidad cada día son más las exigencias en materia de trabajo, producto de la era de la información y las telecomunicaciones; las posibilidades que ofrecen los avances tecnológicos y las innovaciones, permiten crear perfiles especiales de trabajadores calificados que cuenten con competencias .

Una de las modalidades de trabajo significativas que nace como consecuencia de los innumerables avances tecnológicos, es el teletrabajo, pudiéndose definir como una manera de realizar el trabajo que omite la presencia física del trabajador en la infraestructura de la organización, y que se ejecuta con la ayuda de medios tecnológicos y un conocimiento previo en materia de tecnología y comunicación, esta forma de laborar ya ha sido estudiado por diversos especialistas en el tema, enmarcado dentro de las fórmulas laborales flexibles, donde los conceptos básicos del horario y productividad adquieren nuevas dimensiones, relacionadas siempre en función de las necesidades de la empresa.

El teletrabajo es un concepto actual que está suscitando gran interés en el mundo de las personas discapacitadas. La idea del trabajo a distancia se considera como una nueva oportunidad para las personas que tienen problemas de acceso al mercado del trabajo, tanto en virtud de la creciente flexibilidad de los convenios laborales como de la eliminación de la necesidad de desplazarse para ir a trabajar.

La experiencia demuestra que, si se aplica correctamente, el

teletrabajo puede constituir una oportunidad laboral ventajosa, pero esto no significa que sea la solución mágica para los problemas de incorporación de los discapacitados al mundo del trabajo.

Bajo este escenario, se rige una investigación con el objeto de indagar aspectos fundamentales sobre esta modalidad de trabajo alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad, conformada por cuatro capítulos, los cuales son:

El capítulo I, señalando de manera clara y precisa el objeto de estudio de la investigación, los objetivos entre los cuales se destaca el general y los específicos y la justificación o razón por la cual se está realizando la misma.

El capítulo II, el cual está constituido por tres grandes ejes, el primero enfatiza los antecedentes de la investigación, permitiendo de esta manera orientar la investigación; el teletrabajo desde su historia, recorriendo la normativa legal, pasando por los elementos conceptuales, la discapacidad, la normativa legal, tipos de discapacidad, empleo para personas con discapacidad.

El capítulo III, se especifica la metodología aplicada en la investigación, que engloba la naturaleza de la investigación, las estrategias metodológicas empleadas, la población y muestra resultando para este estudio trabajar con una población finita de 25 personas, y complementando con las técnicas e instrumentos necesarios que garantizan su validez y confiabilidad.

El capítulo IV, donde se presenta el análisis de los resultados obtenidos, partiendo de una serie de explicaciones, destacando los hallazgos, haciendo los comentarios pertinentes y reforzando con la teoría existente, y Finalmente se presentan las conclusiones.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

La globalización es un fenómeno de carácter internacional, que ha impactado a nivel mundial, social, económico y cultural, su acción consiste principalmente en lograr la penetración mundial de capitales (financieros, comerciales e industriales), ha permitido que la economía mundial: (el comercio, la producción, y las finanzas) moderna abra espacios de integración activa que intensifiquen la vida económica mundial y surge como consecuencia, de la internacionalización cada vez más acentuada de los procesos económicos, los conflictos sociales y los fenómenos político-culturales. Área (2004), Blanco (2007) Neffa (2003) Cabero y otros (2000).

Así mismo este fenómeno es considerado como un proceso de desnacionalización de los mercados, las leyes y la política en el sentido de interrelacionar pueblos e individuos por el bien común, se puede decir que es la fase en la que se encuentra el capitalismo a nivel mundial, caracterizada por la eliminación de fronteras económicas que impiden la libre circulación de bienes servicios y fundamentalmente de capitales. Bogantes (2008) pretende describirla como:

Una sociedad planetaria, más allá de fronteras, barreras arancelarias, diferencias étnicas, credos religiosos, ideologías políticas y condiciones socio-económicas o culturales, o sea un intento de hacer un mundo que no

esté fraccionado, sino generalizado, en el que la mayor parte de las cosas sean iguales o signifiquen lo mismo.

En este sentido, se hace necesario destacar que este proceso abarca múltiples variables entre las cuales se destacan: los entornos tecnológicos, humanos, de información, económicos entre otros, que es de gran relevancia para la realización de la investigación ya que la misma centra su estudio en uno de los fenómenos sociales que está tomando participación en la sociedad actual, específicamente invadiendo a las organizaciones; creando en éstas la necesidad de visualizar nuevos paradigmas.

Alternado como un proceso de integración de los mercados a escala mundial. Para ello, ha sido indispensable la formación de bloques económicos orientados bajo la lógica de libre comercio, con el fin de reproducir el capital. Lo cual ha implicado la creciente interconexión de los mercados de todo el mundo, de ese modo, los eventos, crisis del sistema económico cada vez afectan con mayor velocidad y fuerza a los países del mundo.

En este orden de ideas, la información y la tecnología representan factores determinantes para el desenvolvimiento de la globalización; unificados conforman la llamada revolución de la informática, el cual se origina durante el siglo XX basándose en el desarrollo del hardware, software y en su aplicación. Es así como la era de la información o revolución de la información se acentúa aun mas en la presente década mediante el desarrollo del software de las telecomunicaciones, los medios de comunicación y la biotecnología, basado en la expansión extensiva de la

información y el conocimiento, de esta forma surgen nuevas modalidades de trabajo utilizando la computación (desarrollo de máquinas más potentes), comunicaciones ( voz, datos, videos), información (acceso a los datos y sus procedimientos) y conocimiento (que se refiere específicamente a la capacitación y educación para mejorar la productividad aplicando avances tecnológicos).

Ante estos factores la sociedad se ve influenciada directamente, con información de primera mano sobre diferentes temas, de diversos países, por medio de Internet, la comunicación puede ser en línea por medio de equipos como computador, teléfonos, micrófonos, (comunicación virtual), televisión, entre otros.

En esta nueva tendencia, aparece reflejado con mayor énfasis la dimensión social, no solo en las sociedades sino en las organizaciones instituciones y en las personas en forma particular, esta condición tiene un impacto en la vida y en el trabajo de las personas, así como en sus familias y sus sociedades. Incluye las preocupaciones y problemas relacionados con el impacto de la globalización en el empleo, las condiciones de trabajo, los ingresos y la protección social. Más allá del mundo del trabajo, la dimensión social abarca la seguridad, la cultura y la identidad, la inclusión o la exclusión social, la cohesión de las familias y las comunidades.

Para Meda (1995) el trabajo hace la esencia del ser humano, permite la realización del hombre mismo por medio de sus obras, es decir un trabajo estaría en el centro de la vida social y sería el principal modo de vinculación

entre los seres humanos.

A tenor de lo expuesto asignar una categoría determinada a la dimensión funcional del trabajo en las organizaciones o bien el impacto social que este trae sería sumamente complejo, no obstante, en la actualidad las organizaciones y las personas enfrentan retos de carácter global y particular, más allá de los límites de la frontera las personas se plantean constantemente la forma en que puede constituirse el trabajo no solo en una categoría historia y esencialmente remunerada sino mas bien en la forma en que el trabajo sea una actividad que satisfaga necesidades humanas pero también satisfacciones particulares.

Se sabe que las personas son los principales entes colaboradores dentro de la organización que realmente marcan la diferencia, entendiendo pues que la empresa es un sistema abierto, aceptando que están compuestas por personas de diferentes componentes; las cuales poseen criterio propio, toma de decisiones y capacidad de autodirección, habilidades que se pueden desarrollar individualmente ya que marcan diferencias entre una persona u otra.

En la actualidad son muchas las opciones que permiten a las personas encontrar los medios de sobrevivencia y satisfacción de necesidades humanas a través del trabajo, la tesis central que se plantea en torno a los medios que aparecen en el entorno organizacional en base al trabajo gira en base a los acelerados cambios tecnológicos, a la aparición de nuevas formas culturales, al surgimiento de puestos laborales vinculados con

la digitalización de la información, al constante crecimiento científico entre otros, lo cual hace pensar que hay necesidad de repensar los modelos que hasta ahora han girado en torno a las opciones de trabajo en el mundo.

A modo de ver Área M (2004), las nuevas formas de organización del trabajo también han estado a la par de la introducción de nuevas tecnologías de información y comunicación, las cuales han permitido y facilitado una mayor comunicación entre las personas, independientemente de su situación geográfica o temporal. Es por esto, que se han roto barreras espacio-temporal facilitando la interacción entre las personas mediante formas orales (telefonía) o escritas (correo electrónico) audiovisuales (videoconferencias).

En la actualidad el mundo entero conjuntamente con las organizaciones están en la era de la innovación, lo que ha permitido que las redes telemáticas propicien nuevas formas de participación especialmente la social más allá de los límites territoriales locales.

La actuación de las personas, generalmente limitada a un espacio determinado ya ha dejado de ser una barrera, se abre ahora, a través de las tecnologías digitales de comunicación la intervención de espacios más globales. Es así como el teletrabajo viene a dejar de lado el concepto tradicional de subordinación, según el cual el trabajo se realiza bajo el mando, control y presencia de un trabajador ante su jefe inmediato. Es evidente la necesidad de una nueva forma de pensar entre la dirección y los empleados para el control y el seguimiento, la cual no centre su atención en

la presencia del lugar de trabajo, sino en la calidad de los resultados.

A modo de ver de la autora el teletrabajo es considerado una nueva forma de trabajo que rompe con el paradigma tradicional de estar en un lugar fijo dentro de una organización, oficina determinada, durante un horario preestablecido, no existe como una profesión específica, sino como forma de realizar el trabajo. Para muchos estudiosos del tema el teletrabajo no es una profesión, sino una forma de desarrollar una tarea y requiere una reorganización cultural para la eficiente aplicación de esta innovación. Generalmente esta modalidad está asociada a la tarea intelectual la cual en su mayoría tiene que ver con metodologías y labores de índole profesional.

El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo, que consiste en el desempeño de este fuera del espacio habitual del trabajo, durante o una parte importante del horario laboral, pudiendo realizarse a tiempo parcial o completo.

A nivel internacional el teletrabajo ha tenido un impacto significativo, ya que se ha buscado que el teletrabajador goce de más seguridad y la misma protección general.

En países como Bélgica, Francia, Irlanda, Luxemburgo, Portugal, España y Reino Unido muestran la profusión del uso del teletrabajo como forma de emplearse. Alemania, Holanda y Reino Unido utilizan el concepto de subordinación como indicativo de la existencia de una relación de trabajo, estudiando conceptos como dependencia económica e integración en la organización. En Grecia lo definen como una forma atípica de emplear, el

cual la empresa posee un contrato de servicios para los mismos.

Se dice que en América Latina no existen cifras específicas ni datos estadísticos que señalen mediante cantidades cuanto ha crecido y se ha expandido el teletrabajo, sin embargo, el teletrabajo ha creado grandes expectativas como forma efectiva de generar empleo y por ende contribuir a la disminución de los altos niveles de desempleo.

Es posible interpretar por las indagaciones realizada por la autora que en Venezuela tiene poca aplicación este tipo de trabajo, quizás la cultura del empresario venezolano ha llevado a exigir la presencia de los trabajadores en sus puestos de trabajo, no obstante, en la actualidad se requiere de acuerdo a regulaciones establecida por el órgano rector y gubernamental que se destine un porcentaje (5% de la nomina) a la contratación de personas con discapacidad, esto equivale a suponer que estas personas con características especiales deban optar por medios y mecanismos laborales ajustado a su condición de persona discapacitada. Es aquí donde el teletrabajo juega un papel preponderante y a la vez una alternativa de inclusión de estas personas, las cuales han sido reguladas bajo la reglamentación laboral venezolana.

En tal sentido, Aponte y Rodríguez (2002:199) señalan: “en Venezuela la implementación y práctica del teletrabajo está muy lejos, ya que son pocas las organizaciones que tienen la capacidad de implementarlo, aunado a esto la grave crisis financiera que atraviesa el país”.

El especialista afirma así que en Venezuela existen pocos estudios relacionados al teletrabajo, ya que se evidencia un notable desconocimiento por parte de los empresarios y quienes lo conocen no lo aplican en las organizaciones, ya sea por el tipo de actividad que realicen, exigiendo la presencia física del trabajador, el tipo de cultura organizacional, así como también el grado de incertidumbre que las mismas poseen al no saber los resultados que puedan ocasionar esta modalidad de trabajo.

Habría igualmente que considerar que Gudelivicius (2004) hace énfasis en destacar al teletrabajo como una opción laboral que pretende luchar contra el desempleo, una forma de equilibrar el tejido social modificado por las transformaciones económicas. Busca reducir la contaminación del tráfico vehicular, no considera necesario concurrir masivamente al lugar de trabajo y su generalización permite una óptima articulación entre la vida privada y la actividad laboral. Documento en línea

Para efectos de esta investigación, la autora plantea la tesis del teletrabajo como una alternativa (opción) de inclusión laboral para las personas con discapacidad, inclusive puede también abarcar una forma de empleo a colectivos desfavorecidos en la sociedad venezolana lo cual permitirá esencialmente cubrir sus necesidades humanas, sociales y particulares

La discapacidad es una realidad humana que ha sido percibida de manera diferente en diferentes períodos históricos y civilizaciones. La visión que se le ha dado a lo largo del siglo XX estaba relacionada con una

condición o función que se considera deteriorada respecto del estándar general de un individuo o de su grupo. El término, de uso frecuente, se refiere al funcionamiento individual, incluyendo la discapacidad física, intelectual, enfermedad mental, y varios tipos de enfermedad crónica. Esta visión se asocia a un modelo médico de la discapacidad.

Generalmente a las personas con discapacidad se les niega la posibilidad de educación o de desarrollo profesional, se les excluye de la vida cultural y las relaciones sociales normales, se les ingresa innecesariamente en instituciones y tienen acceso restringido a edificios públicos y transporte debido a sus limitaciones físicas. De acuerdo a la Calificación del Funcionamiento de la Discapacidad (CIF) de la Organización Mundial de la Salud (2001):

“Es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales”. OMS. Documento en línea. <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Desde los inicios, la humanidad, se ha encontrado con instancias que han producido “puntos de quiebre” donde se pasaba de una situación estable a otra nueva que generaba crisis e incertidumbre a estos puntos se los ha denominado revoluciones. A partir de ellas el aislamiento para aquellos que no se adaptaban a las “nuevas necesidades del mercado” ha producido

grandes conflictos sociales cuyo icono más claro era percibido a partir de la desocupación. En las personas con discapacidad esto era mucho más visible y cada vez más profundo, a esta realidad social se le debe sumar que la infraestructura de las ciudades no está preparado para las personas minusválidas lo cual hace más difícil aún la integración.

La época que toca vivir genera una nueva forma de aceptar los cambios que como nunca iguala las posibilidades de las personas con “capacidades diferentes” y que está representada por las nuevas tecnologías de comunicación e información que hace que una persona no necesite trasladarse hasta la oficina o fábrica para realizar determinada tarea, sino que la misma puede ser realizada desde su casa o un lugar en donde su traslado sea más cómodo de acuerdo a sus posibilidades, en otras palabras se facilita su accesibilidad al empleo. Es así como se hace muy necesario en la actualidad de vincular a las personas que presentan algún tipo de discapacidad con el trabajo a partir de las nuevas tecnologías de comunicación e información.

No queda la menor duda que en la actualidad las organizaciones al poseer trabajadores con discapacidad dentro de la misma, debe tener en cuenta la preparación física del lugar en que se realiza el teletrabajo - incluidos los factores ambientales, como iluminación y ventilación. Igualmente en el caso de los teletrabajadores estos factores son determinantes para ser considerados aun fuera del ambiente de la organización.

Las disposiciones contenidas en la legislación vigente en la mayoría de

los países prevén normas específicas de accesibilidad para las personas que tienen esta condición de especial. Por ejemplo, el acceso para las sillas de ruedas comporta ciertos requisitos de espacio (anchura de las puertas y espacios de giro, entre otros) y servicios higiénicos accesibles. Las medidas de este tipo también ayudan a las personas con leves discapacidades de movimiento (por ejemplo, las personas que utilizan muletas).

Estas consideraciones expresadas son tomadas en cuenta en casi todas las organizaciones e institucionales, sin embargo, en el caso de la situación laboral del país es necesario denotar que este sector se encuentra sumergido en una gran crisis que conlleva a considerar los componentes de carácter económico, social, cultural entre otros, sumado al alto índice de desempleo se agrega el hecho de poder tener un trabajo digno, situación que es más compleja aun para aquellas personas con problemas de discapacidad. Lo que trae como consecuencia que resulta más complicado su inserción laboral, debido a la discriminación, las barreras arquitectónicas (falta de rampas de acceso adecuadas en edificios de servicios públicos y centros de recreo o entretenimiento), el viaje en el transporte público. Esas son algunas de las trabas que pueden encontrar en la sociedad y en su búsqueda laboral.

El teletrabajo permite que los discapacitados puedan trabajar en cualquier actividad relacionada con el proceso de datos sin la presencia física de este en el lugar de trabajo. Con disponer de un equipo informático con banda ancha, teléfono, Fax, escáner entre otros es posible desempeñar funciones como cualquier otra persona que labora dentro de la organización y no presenta algún tipo de discapacidad.

Hoy muchos son los planes que vincula a los desprotegidos (personas discapacitadas) con la responsabilidad social de las organizaciones y por ende la formas existente de incluirlos en el campo laboral, el reto se plantea en:

- ✚ Alternativas viables que permitan ayudar aquellas personas que lo tienen más difícil a encontrar un trabajo adecuado mediante un empleo digno y ajustado a sus necesidades personales.
- ✚ Poner en marcha de manera efectivo y con las direcciones de recursos humanos planes de responsabilidad social basados en acciones cuyo objetivo final sea eliminar barrera de cara a la incorporación laboral de los discapacitados.

Actualmente en Venezuela, existe un marco legal el cual protege a la persona discapacitada el cual rige por disposición y normativa del gobierno nacional venezolano la cual indica en la constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela en el 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 garantizara 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.

Esta disposición, conlleva a la ley para las personas con discapacidad,

la cual indica en su artículo 28:

Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5 %) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, ejecutivas, empleados, empleadas, obreros u obreras. No podrá oponerse argumentación alguna que discrimine, condicione o pretenda impedir el empleo de personas con discapacidad.

Por otro lado en la presente ley, también se hace referencia que las personas discapacitadas deben ser integradas a la vida familiar y comunitaria en este sentido la ley para las personas con discapacidad (2006) en su artículo 1 señala:

Las disposiciones de la presente Ley son de orden público y tiene por objeto 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, y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas plenos de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia. De los órganos y entes de la Administración Pública y las de personas derecho.

En este sentido, la empresa objeto de estudio está dedicada a la fabricación y distribución de productos reconocidos por su calidad, tiene como bandera institucional ser una empresa capaz de hacer frente a los retos que pongan a prueba su conocimiento y dominio del negocio, así como

su disposición a satisfacer sus clientes y consumidores.

Esto se complementa con la misión de la empresa en satisfacer las necesidades de consumidores, clientes, compañías vendedoras, concesionarios, distribuidores, accionistas, trabajadores y suplidores a través de sus productos y la gestión de sus negocios, garantizando lo más altos estándares de calidad, eficiencia y competitividad con la mejor relación precio valor, alta rentabilidad y crecimiento sostenido, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y el desarrollo del país.

Por tanto, esta empresa donde converge muchas personas de diversas disciplinas, lo cual hace posible comprender lo complejo que resulta al momento de seleccionar y reclutar el personal administrativo, producción y/o de base. Configurando así la política y compromiso para lograr la satisfacción de los clientes, a través de mecanismos tales como la actualización tecnológica, el desarrollo de recursos humanos y el mejoramiento continuo.

En el ámbito de personal, la organización persigue captar personas comprometida y que fomente la integración de trabajo en equipos, sin embargo en el ámbito de personas con discapacidad la organización busca estar a la vanguardia para respetar y hacer cumplir lo establecido en las regulaciones venezolanas, a tal efecto, a modo de ver de la autora, la mejor forma de permitir el acceso de las personas incluidas en los colectivos desfavorecido es ofreciéndole múltiples opciones para que ellos desarrollen su actividad laboral. Una de estas opciones, alternativas sería precisamente el teletrabajo. Se trata entonces no solo de permitir el acceso de personas

discapacitadas a través de una selección de personal o formación específica para un cargo determinado, sino que debe considerarse la gestión de nuevas tipologías contractuales dentro de las posibles opciones existentes en el campo que diera lugar la contratación de estas personas.

Esto hace que se ponga en práctica el principio de igualdad garantizando la ausencia de toda discriminación directa o indirecta basada en cualquiera de los aspectos que pueda conllevar la contratación de estas personas. De esta forma, las nuevas tipologías contractuales deben establecer, por una parte, un equilibrio entre la entrada de estos colectivos en el mercado de trabajo con vocación de permanencia y proporcionar a su vez una ventaja al empleador. La empresa manufacturera la cual es objeto de estudio presenta la necesidad de contribuir con el desarrollo de programas de concientización e inclusión de personas con algún tipo de discapacidad, buscando la manera de adaptar su estructura organizacional, logrando de esta forma cumplir legalmente con lo establecidos en las leyes, ser una empresa competitiva y ofrecer la oportunidad a personas con gran potencial, pero que por presentar una discapacidad se encuentran desempleados.

Se hace propicia la ocasión para considerar a tal efecto en esta investigación algunas de las interrogantes que sirven de punto de partida para el análisis del objeto de estudio, tales como: ¿Cuáles son diferentes tipos de discapacidad?, ¿Qué relación existe entre el teletrabajo y la discapacidad?, ¿En qué condición laboral se encuentran las personas con discapacidad? Existe aplicabilidad del teletrabajo en las organizaciones?, ¿Qué modalidad de teletrabajo puede adoptar una organización para

contratar una persona con discapacidad? ¿Es posible la inserción laboral mediante el teletrabajo para personas que presentan discapacidad?

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **General**

Destacar la pertinencia del Teletrabajo como alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa manufacturera ubicada en el Estado Carabobo, basándose en los principios de igualdad de oportunidades, de trato y de no discriminación como fundamento clave en el tratamiento de los derechos de los colectivos discapacitados.

### **Específicos**

Estudiar las condiciones que rige en el teletrabajo como alternativa viable y oportuna para las personas que poseen discapacidades.

Identificar las modalidades de teletrabajo que puede adoptar la organización para contratar una persona con discapacidad.

Analizar la factibilidad y la aplicación del teletrabajo como una alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa manufacturera

## **Justificación**

El trabajo ha venido evolucionando significativamente con el pasar del tiempo, en la actualidad se encuentra una realidad muy distinta con respecto al pasado puesto que, con la inserción de la tecnología y el creciente desarrollo de la informática, se han iniciado cambios importantes tanto a nivel social como organizacional, es decir, que las organizaciones no escapan de lo que ocurre en su entorno; en tal sentido la tecnología como fuente primordial en la información se ha vuelto cada vez más visible e importante en la vida económica y social de las organizaciones, dando origen a nuevas formas de trabajo.

El teletrabajo como modalidad de trabajo, implica una manera novedosa de realizarlo, necesitando indispensablemente de recursos tecnológicos, para su eficaz elaboración. El uso continuo y oportuno de las tecnologías, significa para las organizaciones de hoy en día el éxito económico, social y laboral, tan anhelado en estos tiempos.

Echeverría y Marr (1997), señalan al respecto:

Las informaciones constituyen la premisa básica, para la actuación empresarial, conforme a los objetivos perseguidos. El incremento permanente del conocimiento se ha convertido en un problema, ya que: ante un incremento exponencial de la gerencia del conocimiento se dispone de un potencial muy inferior en cuanto a las posibilidades de la utilización del mismo. (P. 239)

La presente investigación es de significativa contribución no solo para

las organizaciones, sino también para la sociedad en general, ya que, el teletrabajo significa un modelo diferente a lo ya establecido, por ende despierta interés a todas y cada una de las personas que desean insertarse al medio laboral; esta modalidad muestra una acelerada adaptación a los cambios y permite un desarrollo de habilidades y aptitudes por su exigencia a la hora de realizarlo.

El teletrabajo como forma de trabajar implica un aumento de flexibilización de la vida laboral, esto a su vez genera un incremento en la fuerza laboral, ya que esta modalidad permite ejecutar el trabajo desde cualquier sitio cómodo, ofreciendo una alternativa para aquellas personas que por presentar algún tipo de discapacidad se encuentran fuera del sector productivo.

Una de las principales funciones de los profesionales de las relaciones industriales, es gerenciar de forma efectiva el capital humano, empleando recursos de trabajo, que ha evolucionado a lo largo del tiempo, en este sentido el mismo se ve en la necesidad de lograr la adaptación de dichos cambios innovando la forma de gerencia que utilizaba, los cambios sociales, culturales, económicos, y tecnológicos, son el reto de estos profesionales, quienes deben mantenerse al margen, para lograr una labor exitosa; los cambios de tipo tecnológicos han sido relevantes desde cualquier punto de vista, el uso de medios tecnológicos ha facilitado los procesos de comunicación, entre otros.

El teletrabajo en el campo laboral representa para el profesional de

relaciones industriales un reto para su gestión, cuya función estará en velar por el cumplimiento de las labores del teletrabajador creando un plan de manejo de personal, es decir, a medida que avanza la tecnología el profesional se ve en la necesidad de especializarse en esta forma de trabajo, lo que le permitirá aumentar la competitividad.

La relación del teletrabajo con los profesionales de las relaciones industriales radica principalmente en que la esencia del teletrabajo es una forma de laborar, en el cual es indispensable el uso de medios tecnológicos para su ejecución; y el objeto de estudio para los profesionales de las relaciones industriales es: el trabajo, en todo el contexto de la palabra, por consiguiente el teletrabajo no escapa de este contenido. En tal sentido Meda (1998) señala:

El trabajo propicia la relación personal (el hombre se expresa por sus obras) y sobre todo, es el centro y fundamento del vínculo social. El trabajo es la actividad esencial al hombre en virtud de la cual se relaciona con su entorno, la naturaleza, a la que se enfrenta para crear algo humano, y con los demás para los cuales desempeña esta tarea. (P. 17)

Este trabajo de investigación contribuye con las empresas interesadas en el tema, puesto que es de actualidad, con lo cual permitirá tener una visión amplia en lo que respecta a esta forma de ejecutar sus actividades, a su vez ofrecer una oportunidad a las personas que se encuentran desempleadas por presentar algún tipo de discapacidad y que poseen un gran potencial profesional.

Por consiguiente las organizaciones adoptarían el personal con discapacidad como una persona que cuenta con las competencias y el perfil necesario para una tarea determinada. Esto se aplicaría como parte del proceso de inserción laboral y no como una exigencia legal, es decir, las organizaciones contratarían personas discapacitadas sin la necesidad de verse obligadas por el marco legal.

De igual manera esta investigación es de gran valor para la investigadora, ya que permitirá desarrollar el tema a profundidad y de esta forma obtener un mayor conocimiento del mismo, permitiendo un entendimiento claro y eficiente, así como también un manejo preciso que será herramienta para el ejercicio profesional y significará competencia adquirida. El dominio del tema del teletrabajo es para la autora una ventaja en su carrera profesional, sobre todo en los tiempo presentes de cambios tan bruscos y avance continuo, donde la tecnología juega un papel principal en el desarrollo de las sociedades.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de la investigación significan aportes especiales en la realización de la misma, ya que engloban detalles precisos que permiten de una u otra forma apoyarse, significan investigaciones pasadas cuyo objeto de estudio giró o mantiene relación con el presente trabajo y del cual se pueden extraer datos importantes o continuar investigaciones futuras con aspectos claves que no se desarrollaron y que presentan cierto atractivo para los investigadores actuales.

El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo, que deja de lado la presencia física del trabajador y que requiere del uso de tecnologías para su correcta aplicación, esta forma de ejecutar el trabajo se presenta como una estrategia que puede ser implementada para incorporar a las personas con discapacidad en su inserción laboral y social de forma individual, a continuación se presenta un resumido bosquejo de autores que han elegido ampliar el estudio de esta forma no tan nueva de ejecutar el trabajo que parece sencilla, que requiere un alto nivel organizativo y de autogestión, a su vez puede brindar a la persona con discapacidad la alternativa de incorporarse al campo laboral y formar parte de la fuerza laboral como cualquier persona que tiene el deseo y el potencial de trabajar.

Ruiz Fernández (2002). En su estudio titulado Trabajo y Discapacidad: Incidencia de los factores sociales y educativos, estudio doctoral presentado en España. Tuvo como propósito presentar un análisis de los sistemas de

detección de habilidades, entrenamiento y encuadramiento laboral de los grupos desfavorecidos: Personas con discapacidad.

El autor hace alusión que los estudios sobre discapacidad en España no han tenido el impacto y análisis correspondiente. Hay pocos estudios de carácter empírico, sin embargo existe algunas estadísticas que cuenta de una u otra forma con estudio que dan cuenta de los aspectos que identifican la parte laboral de estas personas.

En correspondencia son pocos los estudios de carácter cuantitativo respecto a las tasas de empleo y cualitativo sobre la discriminación existente de estas personas en puestos de trabajo. En consecuencia estos estudios dan cuenta de la poca asistencia en formación que poseen estas personas y más aun de la poca atención que se tiene en componentes de carácter social, psicológico en este país.

Para la investigadora, el trabajo es un elemento estructurador, útil, de cambio promocional, integrador, educable y responsable, por lo cual, las personas que tienen discapacidad están llamadas al trabajo digno que posee estas y todas las características que le permiten aumentar su calidad de vida.

Esta investigación permite evidenciar la relevancia que tiene el trabajo como hecho social en las personas con discapacidad, permitiendo con ello engrandecer la labor del empleador en estas personas.

Pignolo Valeria (2007) "*Las Personas con Discapacidad y el Mundo del Trabajo*". Trabajo de grado el cual tuvo como objeto de estudio ver al fenómeno de la discapacidad en movimiento, desentrañando la dinámica de las relaciones sociales en la que se inserta; de forma que se pueda evidenciar la influencia y la determinación que el medio social en que se desarrolla y socializa las personas con discapacidad a ejercer sobre sus oportunidades y posibilidades de desarrollo, exclusión social al momento de integrarse al mundo del trabajo.

Dentro de las reflexiones del estudio se destaca que existe conciencia sociopolítica extendida al respecto a considerar el fenómeno de la discapacidad mas allá de sus dimensiones biomédica, como problema social, producto de determinadas relaciones sociales y cargado de significado culturalmente aprendido, todas las personas deben encontrarse en igualdad de oportunidades y poder ejercer plenamente su ciudadanía.

La investigación antes mencionada es de gran insumo para el presente proyecto de grado, ya que presenta la discapacidad como una realidad social, con la cual se debe luchar contra la discriminación por presentar algún tipo de discapacidad y demostrar que todos los seres humanos tienen los mismos derechos y deberes en la sociedad. Una de las alternativas para luchar contra este tipo de discriminación es por medio del teletrabajo, que es una forma diferente de realizar las labores, y que no exige la presencia física de la persona en el puesto de trabajo, que pudiese ser una de las limitantes para las organizaciones al incorporar personal con discapacidad.

León Yojairo y Montoya Ricardo (2004) "*El Teletrabajo como una Realidad y Alternativa Laboral*". Trabajo de grado presentado en la Universidad José Antonio Páez, Valencia, Edo Carabobo-Venezuela, plantea el teletrabajo como una realidad laboral, que merece y requiere ser estudiada, ya que esta forma de organizar el trabajo es vista como posible amenaza para la supervivencia y/o estabilidad tanto para las organizaciones y trabajadores.

Dentro de las conclusiones del estudio se destaca que a pesar que el Teletrabajo no termina de introducirse en los hábitos laborales de algunos países, las organizaciones que lo han implementado se encuentran bastante conforme con los resultados alcanzados, por su parte el trabajador experimenta aspectos positivos y negativos relacionados con trabajar desde cualquier lugar que no sea el puesto de trabajo dentro de la organización.

El teletrabajo rompe con la figura tradicional del trabajo y genera la flexibilización de las relaciones laborales, por lo que escapa de la rígida normativa ideada para los trabajadores industriales o formales y reclama un tratamiento diferencial. Por lo que surge la imperiosa necesidad de reclamar la existencia de una ley dirigida a regular, tutelar y controlar efectivamente esta actividad productiva.

El estudio antes mencionado es de suma importancia para esta investigación, porque presenta al Teletrabajo como una realidad, que aun y cuando está presente en la sociedad no existe reglamentación alguna que lo señale, este trabajo es de gran relevancia para la autora, ya que el mismo

concluye con los aspectos significativos como: las ventajas para los teletrabajadores y para las empresas que lo adoptan, rompiendo con la tradicionalidad del trabajo, generando flexibilización en las relaciones laborales.

## **BASES TEORICAS**

### **Evolución Histórica del Trabajo**

El trabajo es definido de distintas maneras desde el punto de vista de cada autor pero aun así muchos teóricos concuerdan con la definición de que el trabajo es la realización de toda actividad física o mental para la consecución de un objetivo, dicha actividad puede ser remunerada o no y tiene como meta final la satisfacción de necesidades, al respecto Aizpuru y Rivera (1994) definen el trabajo como:

Una acción realizada por seres humanos que suponen un determinado gasto de energía, encaminado hacia algún fin material o inmaterial concientemente deseado y que tiene su origen y/o motivación en la insatisfacción, en la existencia de una privación o de una necesidad por parte de quien lo realiza (P. 256)

Coincide con este planteamiento, Del Campo (1975) el cual señala:

El trabajo; desde la perspectiva sociológica, es el elemento clave en la formación de colectividades humanas muy diversas por su tamaño, por sus funciones. Son las actividades del trabajo, constantemente remodeladas por el progreso técnico, el factor que origina las reacciones que se producen sobre esas colectividades (Pág. 1078)

El trabajo ha existido desde el origen del hombre y ha evolucionado con el transcurrir del tiempo de una manera significativa, encargado de propiciar la integración social y constituyente de formas principales de vínculo social. A lo largo de los años, el trabajo ha experimentado modificaciones; entre el año 4000 a.c. y el siglo V d.c. los humanos vivían en grupos pequeños y migratorios alimentándose de la caza, la pesca o la cría de rebaños; en algún momento surge el trabajo agrícola difundándose e iniciando una forma de vida, en este sentido Toffler (1992) divide a la población de esta época en dos categorías:

Los “primitivos” y los “civilizados”. Las llamadas sociedades primitivas, que vivían en pequeñas bandas y tribus y subsistían mediante la caza y la pesca, eran los que habían sido dejados de lado por la revolución agrícola. Por el contrario el mundo civilizado estaba constituido por aquella parte del planeta en que la mayoría de la gente cultivaba el suelo. (P. 35)

Hay que señalar que durante este período la base económica era la tierra, estando presente una sencilla división del trabajo, originándose clases y castas definidas, entre éstas: la nobleza, un sacerdocio, guerreros, esclavos, siervos; se puede decir; que el trabajo era denigrante y despreciativo, se consideraba que solo lo realizaban los animales, con excepción de algunos humanos, los denominados esclavos que trabajaban para una persona en particular sin derecho alguno. Durante los siglos V y XV, con la invasión de los monjes católicos romanos surge una nueva concepción de trabajo, el trabajo pasó de ser denigrante y despreciativo a una actividad que permitía que el hombre subsistiera, y ayudaba a sostener a su familia; surge la idea de que "Todos los hombres deben trabajar" en la

medida de sus posibilidades.

Entre finales del siglo XV y el siglo XVII el trabajo que era agrícola y artesanal, se fue extinguiendo a comienzos del siglo XVIII donde la ilustración inició sus primeros pasos, en tal sentido ésta fue el fruto del trabajo de un grupo de personas que se conocían, se admiraban y se leían unas a otras, dentro de este siglo se ubica al economista Adam Smith; realizando un profundo análisis de los procesos de creación y distribución de la riqueza. Demostró que la fuente fundamental de los ingresos, así como la forma en que se distribuye la riqueza, radica en la diferenciación entre la renta, los salarios y los beneficios o ganancias. La tesis central de este escrito es que la mejor forma de emplear el capital en la producción y distribución de la riqueza es aquella en la que no interviene el gobierno, es decir, en condiciones de *laissez-faire* y de librecambio

Es para finales del siglo XVIII en Europa cuando se inicia la revolución industrial considerada como el mayor cambio tecnológico, socioeconómico y cultural de la historia. Con la llegada de la era de la industrialización el trabajo toma un nuevo rumbo, porque se da un proceso netamente económico y social que sacude al mundo y transforma procesos. Cambia la concepción moral del trabajo pues surge la necesidad de la producción en serie, aparecen las máquinas como medios de producir y a la par de ellos la competencia entre productores.

La revolución industrial trajo consigo cambios radicales hubo un incremento de fábricas y desarrollo de las comunicaciones, por consiguiente la revolución industrial fue determinante porque modificó las formas

tradicionales de trabajo que tenían los campesinos, es decir, el trabajo manual fue remplazado por otra dominada por la industria y manufactura de maquinaria. Al respecto, Toffler (1992:36) señala: “El industrialismo era algo más que chimeneas y cadenas de producción, era un sistema social rico y multilateral que afectaba a todos los aspectos de la vida humana y combatía todas las características del pasado de la primera ola”.

Con este cambio tan drástico de sociedad agrícola a sociedad industrial se introduce a su vez la tecnología con el cual se podían crear las máquinas que podían oír, tocar, entre otros, con mayor exactitud que un humano. El siglo XIX es denominado el "siglo de la emancipación de los pueblos", este siglo trajo consigo la continuación de cambios tan radicales como los que ocurrieron en el siglo XVIII puesto que surge la primera locomotora a vapor, Thomas Edison patenta el fonógrafo, Alexander G. Bell construyó el primer dispositivo de telecomunicación en Boston, el cual con el pasar del tiempo ha evolucionado. Surgen en este siglo las primeras organizaciones sindicales internacionales cuando los trabajadores consideraron que la organización internacional era un componente indispensable del sindicalismo. La famosa convocatoria de Marx y Engels, "trabajadores del mundo, uníos"(1848) y la creación de la asociación Internacional de trabajadores en 1864, dan cuenta del sentimiento "internacionalista" y de la importancia que la "solidaridad internacional" han tenido desde los primeros momentos en que el trabajo comenzara a organizarse.

Durante este mismo siglo Karl Marx padre ideológico del comunismo y de otras variantes del socialismo; siguió principalmente a Adam Smith y a

David Ricardo al afirmar que el origen de la riqueza era el trabajo y, el origen de la ganancia capitalista era el plus trabajo no retribuido a los trabajadores en sus salarios, los principios del análisis marxista de la realidad también han sido sistematizados en el llamado materialismo histórico y la economía marxista.

Del materialismo histórico, que sitúa la lucha de clases en el centro del análisis, ya que señala que la lucha de clases sociales es el motor de la historia; esta lucha se da entre dos clases sociales antagónicas, características de cada modo de producción. En las sociedades primitivas cuando la producción apenas alcanzaba para la subsistencia no existían clases sociales pero a partir de las sociedades esclavistas se observan dos clases, los esclavos y los esclavistas; en el paso por la sociedad feudal se encuentran los siervos y los señores feudales y por último en la sociedad capitalista, el proletariado y la burguesía.

Surge pues el concepto de estado organizado, desaparece las pocas condiciones que había en cuanto al trabajo y surgen nuevas concepciones como la comunista que establecía que los medios de producción eran de las personas, no de las que las poseen, sino de quien las hace producir. Para el siglo XX, ocurrieron grandes adelantos tecnológicos entre ellos, el automóvil siendo Henry Ford el pionero de este invento con la fabricación del modelo T, él es el padre de las cadenas de producción modernas utilizadas para la producción en masa, por lo que se le atribuye el término fordismo; promoviendo la especialización, la transformación del esquema industrial y la reducción de costos. Esto último, a diferencia del taylorismo, se logró no a costa del trabajador sino a través de una estrategia de expansión del

mercado; surge por consiguiente el obrero especializado con un status mayor al proletariado de la industrialización y también surge la clase media.

Estas consideraciones en torno a la división del trabajo, a las que se le atribuye a Taylor el cual trata de la especialización y cooperación de las fuerzas laborales en tareas y roles, con el objetivo de mejorar la salida de los productos finales así como de la eficiencia, valor de uso y valor de cambio, o la catalogación del trabajo como un valor mercantil, sin embargo, los opositores al principio señalaron que el trabajo repetitivo altamente especializado robotizaba progresivamente al obrero. En consecuencia Taylor plantea la organización científica del trabajo, y Henry Ford aplica el trabajo en cadena, surgiendo de esta manera diferentes ideas y formas de trabajo y de gestión que se adoptaron a las necesidades del entorno y del mercado.

En la trayectoria del Siglo XX las diversas corrientes obreras (socialistas, social-demócratas, anarquistas, comunistas, cristianos, trozkistas, autónomos) se organizaron internacionalmente mediante federaciones generales mundiales y regionales, y también mediante federaciones por sectores de actividad; es en el año 1900 que se funda el Partido Laborista, cuando el Congreso de las Trade Unions (sindicatos británicos) reunido en Plymouth adoptó una resolución que pedía la convocatoria de una reunión de los sindicatos, de los socialistas, de los cooperativistas y de otras asociaciones laborales para estudiar el logro de una adecuada representación parlamentaria para los trabajadores

A mitad del siglo XX culmina la era industrial tradicional caracterizada

por la producción en serie; y comienza una era post industrial la cual se caracteriza en que la materia prima es la información, es decir, el trabajo manual otorga su puesto al trabajo intelectual; existe la automatización lo que quiere decir que el trabajo puramente mecánico es realizado por las máquinas; y por supuesto la globalización, la cual hace que las personas y las empresas sean trasnacionales.

Para el año 1969 el proyecto ARPAnet (Advanced Research Projects Agency Network; Proyecto de Investigación avanzada de red de agencias) fue aprobado, siendo este proyecto el antecesor de lo que ahora se conoce como Internet. El inicio de ARPAnet se dio, cuando se interconectaron los ordenadores de cuatro centros de los estados americanos de California; en la actualidad hay toda una serie de redes interconectadas que forman la Internet, por lo que es a finales del siglo XX, que se habla de la revolución de la informática basada en el desarrollo del hardware y el software en la aplicación sistemática de la ciencia. Las primeras referencias que se tienen del teletrabajo se producen en EE.UU. a finales del siglo XX a través del norteamericano Jack Nilles (considerado como el padre del teletrabajo con más de treinta años de experiencia) en plena crisis del petróleo. Una de las principales preocupaciones era el abastecimiento de combustible, y en consecuencia, el transporte. “La idea de llevar el trabajo al trabajador en lugar del trabajador al trabajo” resultaba muy atractiva, ya que parecía solucionar el problema de escasez de combustible, los congestionamientos y las pérdidas de tiempos.

En esta situación las grandes empresas americanas buscaron iniciar procedimientos para la reorganización de sus recursos productivos, de

manera que permitiera disminuir el consumo derivado del petróleo y con ello el ahorro de gastos. La sociedad ha evolucionado a la par de la tecnología, siendo estas últimas consideradas por el hombre como elemento clave en las estrategias de desarrollo político, económico y social del país; entendida como un mediador cultural, en tal sentido la tecnología permite la comunicación generalizada donde se intercambian valores, símbolos y emociones que se transforman en el mensaje que ha de recibir la colectividad. Sin embargo, los cambios se presenta debido a la tecnología, el término teletrabajo carecía de significación por parte de la sociedad. En tal sentido, Ortiz (1996), destaca que:

El teletrabajo sufrió un estancamiento de dos décadas, prácticamente. Las causas que se aducen para el retardamiento son muy variadas (resistencia de las empresas y sindicatos, remisión y amortización de la crisis energéticas, miedo ante el hecho de efectuar cambios en plena crisis económica) y, desde luego, las tarifas telecomunicacionales. (Pág.: 42)

Es con el pasar del tiempo que, tanto la tecnología y la computadora (siendo este último uno de los instrumentos de teletrabajo), que se hacen más potentes y accesibles a la sociedad. Por lo tanto, es a finales de éste siglo cuando se inicia las investigaciones referentes al tema, ya varios países se encuentran modificando el marco legal que regulan estas nuevas formas de trabajo, entre las que se encuentran el teletrabajo. Tal y como lo afirman Aponte y Rodríguez (año 2002):

En la primera mitad de los años 90: la crisis económica y mundial, que se concreta en diferentes momentos en

función de los países, hacen que las empresas busquen formulas para reducir costes ante la caída de la demanda producida. El teletrabajo es un instrumento para esa reducción de costes y surgen experiencias en todo el mundo. La Unión Europea conciente del papel del libro blanco de Delors, formula unas acciones de estímulo al teletrabajo. (Pág. 73)

El término “teletrabajo” (telework) tiende a usarse más en Europa y en algunos otros países, mientras que “teleconmutation” (telecommuting) es más utilizado en Estados Unidos. Algunos prefieren el término “teletrabajo” porque describe mejor el concepto; el prefijo “tele” significa distancia, por eso “teletrabajo” es “trabajo a distancia”.

En un principio el teletrabajo estaba reservado para los altos ejecutivos de las empresas que tenían el privilegio de teletrabajar desde sus hogares u hoteles. Posteriormente, grandes corporaciones como IBM decidieron realizar proyectos pilotos a los trabajadores que decidieran probar esta modalidad. A su vez miles y miles de autónomos comenzaron a trabajar desde sus hogares con un doble propósito: reducir los costos y tener un mejor aprovechamiento del tiempo libre. Las empresas del sector de la informática, las telecomunicaciones, los seguros y el sector financiero fueron los primeros en adoptar el teletrabajo. A través de esta evolución se produce un vuelco importante, por la aparición de cambios de mentalidad en las organizaciones empresariales y de los mismos trabajadores, llegando hasta el punto de cambiar el concepto de centralización de los servicios de las empresas por descentralización, el horario de trabajo fijo por horarios más flexibles, así como también el concepto de servicio por relaciones con trabajadores, clientes y proveedores.

Desde principio del siglo XXI ya son muchas las empresas europeas que colocan en práctica esta modalidad de trabajo con la finalidad de estar más cerca de sus clientes, este período fue el más decisivo para el teletrabajo puesto que tanto la Internet como la tecnología se desarrollan a pasos agigantados creando grandes cambios en todos los países desarrollados y subdesarrollados.

La perspectiva de la sociedad ante la tecnología cambia por completo, es decir, la sociedad se adapta y se prepara ante el uso y el impacto que la tecnología genera a nivel económico, político y social, lo que quiere decir que la sociedad al estar consciente de la expansión de la tecnología y de la Internet queda sujeta a permanecer a la vanguardia de dichos cambios, permitiéndoles ser un trabajador competitivo, eficiente y amplio de conocimientos ante la organización empresarial. En la actualidad el teletrabajo en distintos países del mundo es considerado como una forma flexible de trabajar en cualquier organización ya sea pública o privada donde no se requiere la presencia física del trabajador pero si el uso de tecnologías para su correcta aplicación.

Esta modalidad de trabajo en conjunto con otros elementos como la Internet, la globalización, los cambios sociales, culturales, económicos y políticos permitieron el surgimiento de la sociedad del conocimiento o de la información. Por lo que esta atípica forma de trabajo modificará las relaciones laborales en las organizaciones puesto que no será lo mismo gerenciar a trabajadores tradicionales, que administrar a teletrabajadores; en tal sentido los profesionales en Relaciones Industriales tendrán un gran reto

por delante.

## Tipos de Teletrabajos

A los efectos del presente estudio, el teletrabajo se clasifica en cuatro grandes grupos: el teletrabajo según el lugar, el teletrabajo según el tiempo de insumo, el teletrabajo según el estatus de empleo y el teletrabajo según la prestación del servicio, que se presentan a continuación:

**Cuadro N° 01**  
**TIPOS DE TELETRABAJO SEGÚN EL LUGAR**

Tipo	Definición	Clasificación	Característica
Según el lugar	se toma en cuenta el lugar desde donde el teletrabajador esta realizando sus actividades laborales, las características más comunes son el tiempo dedicado, herramientas utilizadas así como el tipo de profesional que participa	Teletrabajadores en el domicilio a tiempo completo	Desarrollan la mayor parte de su actividad profesional en su casa. Acuden a la oficina de vez en cuando aunque las visitas pueden ser habituales, no suelen representar más de uno o dos días por semana.
		Teletrabajadores en el domicilio a tiempo parcial	Desarrollan su actividad profesional en una oficina, pero que pasan dos o más días de a semana trabajando en el domicilio.
		Teletrabajadores móviles	Pasan la mayor parte del tiempo fuera de la oficina, ya sea en carretera o en las oficinas de los clientes. La oficina base de un teletrabajador móvil puede ser su casa, una oficina convencional, o incluso un vehículo.
		Teletrabajo combinado	El lugar de trabajo varía entre la oficina y el hogar. Este concepto pone un gran énfasis en el no desplazamiento del trabajador.
		Centros de trabajo vecinales	Son centros de trabajos equipados y financiados por diversas organizaciones, que se caracterizan por estar situadas cerca de la residencia de quienes trabajan en ese lugar.

Fuente: Bolívar (2010)

**Cuadro N° 01**  
**TIPOS DE TELETRABAJOS SEGÚN EL LUGAR**  
**“Continuación”**

Tipo	Definición	Clasificación	Característica
Según el lugar	se toma en cuenta el lugar desde donde el teletrabajador esta realizando sus actividades laborales, las características más comunes son el tiempo dedicado, herramientas utilizadas así como el tipo de profesional que participa	Oficinas satélites	Pueden estar ubicadas lejos de las oficinas centrales, se desempeñan de todos modos una labor destinada a toda la organización, empleando conexiones informáticas y de telecomunicaciones ( <i>ITC</i> ).
		La oficina virtual	El personal de una empresa trabaja a distancia, comunicándose mediante la informática y las telecomunicaciones ( <i>ITC</i> ), y en la que la empresa no posee oficinas centrales en el sentido físico de la palabra.
		Telecentros o Centros de Recursos Compartidos	Son centros de trabajos establecidos por un tercero para ser utilizados por profesionales autónomos o Pymes que por si mismo no podrían acceder a las tecnologías de la información y a las telecomunicaciones que proporciona el centro.
		Los telecentros, las oficinas de zona y los telecottages.	En este caso se crea una oficina a distancia equipada con todas las conexiones informáticas y de telecomunicaciones ( <i>ITC</i> ) necesarias, para que lo utilicen los teletrabajadores (con regularidad o de forma saltuaria).
		Teletrabajo Fronterizo	Conlleva la desaparición de las fronteras y permite que las empresas puedan incorporar profesionales de todo el mundo sin que mida vinculación contractual alguna (en modalidad de subcontratación o de trabajadores autónomos).

Fuente: Bolívar (2010)

**Cuadro N° 02**  
**TIPOS DE TELETRABAJOS SEGÚN EL TIEMPO DE INSUMO**

<b>Tipo</b>	<b>Definición</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Característica</b>
Según el Tiempo de Insumo	Parte de los teletrabajadores son a tiempo completos. Quienes trabajan en casa, por ejemplo, pueden practicar el "teletrabajo alternado", trabajando parte en casa y en parte en la oficina	<i>Teletrabajadores Marginales</i>	Son quienes trabajan lo bastante como para que se les pueda definir como "teletrabajadores", pero la frecuencia y/o la regularidad es insuficiente para que el teletrabajo se convierta en un aspecto rutinario de su forma de trabajar.
		<i>Teletrabajadores sustanciales</i>	Aquéllos para los que el teletrabajo es tan regular y frecuente como para haberse convertido en un aspecto rutinario de su forma de trabajar.
		<i>Teletrabajadores primarios</i>	Aquéllos para los que el teletrabajo se ha convertido en su forma principal de trabajar.

Fuente: Bolívar (2010)

**Cuadro N° 03**  
**TIPOS DE TELETRABAJOS SEGÚN EL ESTATUS DE EMPLEO**

<b>Tipo</b>	<b>Definición</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Característica</b>
Según el Estatus de Empleo	Se refiere a la relación laboral que puede existir entre el teletrabajador y el patrono, es decir, según el contrato que celebren	<i>Teletrabajadores por cuenta ajena</i>	El contrato de empleo contempla la casa del empleado como lugar de trabajo, además de - o en lugar de - las oficinas de la empresa.
		<i>Teletrabajadores autónomos o liberales</i>	El trabajador elige o prefiere trabajar en casa. Siempre ha sido lo normal, para quienes inician una actividad, trabajar en casa hasta que pueden costear los gastos de un verdadero despacho.
		<i>Teletrabajo informal</i>	Un empleado y sus jefes ven las ventajas que comporta el teletrabajo y lo adoptan, aunque formalmente no forme parte de su contrato de trabajo.

Fuente: Bolívar (2010)

**Cuadro N° 04**  
**TIPOS DE TELETRABAJOS SEGÚN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**  
**“Individuales”**

Tipo	Definición	Clasificación	Característica
Según la prestación del servicio	<i>Se refiere a la prestación de servicio que puede existir entre el teletrabajador y el patrono.</i>	Teletrabajo realizado parcialmente en casa para una sola empresa	Es el tipo de teletrabajo en la cual el teletrabajador se dirige a la empresa una o dos veces por semanas, teniendo como patrono una sola empresa
		Teletrabajo realizado enteramente en casa para una sola empresa	Es el tipo de teletrabajo en la cual el teletrabajador no tiene contacto físico con la empresa, utilizando para su contacto herramientas tecnológicas, teniendo como patrono una sola empresa.
		Trabajo realizado enteramente en casa para varias empresas	Es el tipo de teletrabajo en la cual el teletrabajador no tiene contacto físico con la empresa, utilizando para su contacto herramientas tecnológicas, teniendo como patrono varias empresas.
		Varias formas de trabajo móvil o desde lugares distintos	Es el tipo de teletrabajo en la cual el teletrabajador puede o no tener contacto físico con la empresa, utilizando para su contacto herramientas tecnológicas, teniendo como patrono una o varias empresas.

Fuente: Bolívar (2010)

**Cuadro N° 05**  
**TIPOS DE TELETRABAJOS SEGÚN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**  
**“Colectivas”**

Tipo	Definición	Clasificación	Característica
Según la prestación del servicio	<i>Se refiere a la prestación de servicio que puede existir entre el teletrabajador y el patrono.</i>	La redistribución de las funciones de apoyo al trabajo de oficina en otras regiones o países (redistribución intraempresarial)	El teletrabajador le brinda apoyo a otras oficinas de la misma empresa que se encuentran en otras regiones o países sin importar la localidad del teletrabajador.
		La subcontratación de las funciones de apoyo (interempresarial, incluyendo el uso de <i>telecottages</i> y centros de trabajo)	El teletrabajador le brinda apoyo a otras oficinas de distintas empresas que tengan conexidad con dicha empresa.
		Trabajo en grupo, el desarrollo del trabajo en grupo repartido en el seno de la organización	Trabajo realizado en colaboración con otras empresas a través del intercambio electrónico de datos y redes de pequeñas y medianas empresas e individuos, conectados entre sí mediante la informática y las telecomunicaciones ( <i>ITC</i> ).

Fuente: Bolívar (2010)

I

independientemente del tipo de teletrabajo que seleccione la organización, previos estudios realizados, como las ventajas y desventajas que representa para su organización, el trabajador y la sociedad, siempre cumplirá con las características esenciales que este tipo de trabajo tiene, como el uso de una herramienta tecnológica sin la presencia física del trabajador en la estructura de la organización teniendo en cuenta que puede visitarla en una u otras oportunidades a entregar informes de trabajo entre otros.

## **Las Organizaciones y el Teletrabajo**

A raíz de la revolución de la informática producida a finales del siglo XX se inician cambios importantes en el uso de la tecnologías, cambios que si bien es cierto afectaron y siguen afectando a las organizaciones y por ende a la sociedad; en tal sentido la tecnología como fuente primordial en la búsqueda de la información se ha vuelto cada vez más visible e importante en la vida económica y social de la organizaciones produciendo nuevas formas de trabajo. En tal sentido Zapata G (2006), afirma:

Las formas organizativas pueden convertirse en una ventaja competitiva comparable a una patente o a un desarrollo tecnológico, ya que son difíciles de copiar a corto plazo o de utilizar de manera aproximada. En otras palabras, las organizaciones no sólo alcanzan su éxito por ser líderes y precursoras de innovación, calidad y desarrollo tecnológico que marcan las tendencias del mercado, sino también por la calidad del ajuste de sus procesos internos y de la forma organizativa que adopten.

Evidentemente las organizaciones ya no son lo que eran hace dos siglos atrás donde elaboraban un producto y lo lanzaban al mercado sin importar la satisfacción que este pudiera producir a la sociedad; actualmente las organizaciones se preocupan por satisfacer las necesidades de sus clientes ya que gracias a ellos se mantienen vivos en el mercado.

Las organizaciones hoy día son sociales, en tal sentido para satisfacer

las necesidades de la sociedad, estas deben cambiar su estructura organizativa, pasando de una organización rígida a una organización flexible, redefiniendo sus procedimientos y modos de operar, detectando las nuevas necesidades de comunicación, analizando los nuevos flujos e información y las nuevas necesidades de comunicación que aparecen asociados a los nuevos procedimientos; es importante seleccionar la infraestructura necesaria, establecer los servicios de comunicación que se van a utilizar y decidir cuál será la plataforma tecnológica (Selección de los servicios de telecomunicaciones).

Esta selección depende de las necesidades de comunicación que se identifican, los actores que intervienen en los intercambios de información, la modalidad de teletrabajo seleccionada, la ubicación geográfica de los teletrabajadores y la oferta de servicio de la comunicación y en este sentido mejorar la productividad del trabajador.

Es entonces el teletrabajo una herramienta para mejorar el rendimiento de los trabajadores, midiendo los resultados en lugar del tiempo que dedica cada trabajador a su labor.

De esta manera la obtención de los objetivos organizacionales perseguidos depende entonces del grado de conocimiento e información que posee el recurso humano de dicha organización, en consecuencia de ello se desarrolló en los últimos años técnicas de comunicación que permiten a la organización satisfacer sus necesidades de un intercambio de información; como señala Echeverría y Marr (1997:241) “el incremento económico está

determinado por el conocimiento”.

Es así como la importancia del teletrabajo en la empresa reside en que estas la perciben como una opción que reduce costos, incrementa la productividad, al respecto; Ortiz (1996) señala:

Las razones aducidas para estos incrementos de productividad son muchas; los teletrabajadores trabajan durante sus mejores horas, de acuerdo con sus biorritmos, infravaloran la cantidad de tiempo que han trabajado realmente, porque se sienten a gusto, es decir trabajan más horas, los empresarios no tienen que pagar pausas para el café, charlas, tiempos en lo que el equipo está ocioso, interrupciones, entre otros. (Pág. 145).

En consecuencia este especialista afirma: “al ser un método que favorece la flexibilidad y la adaptación de las estructuras a sus entornos, el teletrabajo deberá contribuir al aumento de la productividad en el sector terciario” (Pág. 30)

Por lo que Ortiz (1996) señala que:

El trabajador tiene también más libertad para elegir donde vivir, más posibilidad de cambiar de trabajo y de empresa o de lugar de trabajo dentro de la misma empresa, sin tener que cambiar necesariamente de vivienda. Y junto con la libertad, la flexibilidad para organizarse de acuerdo a sus conveniencias y a la mejor realización de la tarea que se le ha encomendado. (Pág. 133)

Para efecto de la presente investigación, las ventajas y desventajas del teletrabajo para la organización, la sociedad y el teletrabajador se muestran a continuación

**Cuadro N ° 06**  
**VENTAJAS DEL TELETRABAJO**

<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>SOCIEDAD</b>	<b>TELETRABAJADOR</b>
Posibilidad de disponer de empleados.	Facilita el acceso al mercado laboral de grandes colectivos.	Flexibilidad de horario de trabajo.
Aumento de la productividad de los empleados.	Facilita el desarrollo del trabajo en zonas rurales.	Reducción del tiempo de desplazamiento.
Mayor flexibilidad en la organización.	Disminución del tráfico, sobre todo en áreas urbanas.	Reducción del estrés.
Menor índice de situaciones de conflictividad.	Reducción de la contaminación, de accidentes y del impacto medioambiental	Posibilidad de combinar trabajo con actividades domésticas.
Disminución de gastos de establecimiento y generales.	Nuevas oportunidades de zonas en depresión económica.	Elección personal del entorno de trabajo.
Ahorro de espacio físico en las oficinas.	Eliminación de problemas de despoblación.	Aumento de la calidad de vida
Reducción de costos	Ahorro de energías	Mayores posibilidades laborales para discapacitados.
Reducción de absentismo laboral.	Incorporación de los discapacitados al mundo laboral	Permite organizarse según sus propias necesidades.

Fuente: Bolívar (2010)

**Cuadro N° 07**  
**DESVENTAJAS DEL TELETRABAJO**

<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>SOCIEDAD</b>	<b>TELETRABAJADOR</b>
Dificultad de control de tiempo y calidad del trabajo.	Disminuye las relaciones sociales entre los individuos.	Ausencia de contacto personal. Autosuficiencia para organizarse.
Disminución de la confidencialidad de la información	Incumplimiento de la respectiva legislación laboral, así como la Seguridad Social.	Ausencia de soporte inmediato
Disminución de contacto entre subordinados y superiores.	Cambios adaptativos de los servicios públicos	Protección social y laboral más complicada.
Dificultad entre control y supervisión.	Cambio en el tipo de socialización	Formación para el manejo de las nuevas tecnologías.
Dificultad para mantener la estructura.	Dificultad para seguir una carrera linealmente	Sensación de aislamiento
Costo de los equipos	Desvinculación de las empresas	Produce falta de motivación

Fuente: Bolívar (2010)

No hay dudas que la implementación del teletrabajo conlleva a tener en cuenta ventajas y desventajas, por lo que se necesita al momento de preparar, implantar y desarrollar un programa de teletrabajo algunos factores relevantes, entre los que se encuentran:

1. Preparar una propuesta de proyecto de teletrabajo.
2. Obtener el apoyo de la alta dirección.
3. Establecer un comité de puesta en práctica.
4. Definir los parámetros del programa piloto.
5. Preparar un plan de comunicación interno del programa.
6. Desarrollar una política de teletrabajo para la empresa.
7. Redactar un acuerdo o contrato de teletrabajo.

8. Establecer los criterios de selección de los participantes.
9. Establecer los criterios de evaluación del programa.
10. Estudiar y decidir el equipamiento y tecnología a utilizar.
11. Desarrollar material de cursos y de referencia.
12. Seleccionar el grupo entre los que elegir posteriormente a los participantes.
13. Implantar un sistema de dirección por objetivos.
14. Seleccionar a los teletrabajadores y a los supervisores.
15. Establecer el sistema de reporte y control.
16. Seleccionar el grupo de control.
17. Formar a los teletrabajadores y a los supervisores.
18. Evaluar la fase previa.
19. Comienzo de la modalidad de teletrabajo.
20. Centrar la atención en grupos modelos.
21. Comenzar la evaluación de teletrabajo.
22. Analizar los resultados de la evaluación.
23. Presentar los resultados a la alta dirección.
24. Obtener el apoyo de la alta dirección.
25. Comenzar la puesta en práctica del programa en toda la organización.
26. Monitorear el programa.
27. Efectuar los ajustes necesarios.

Cualquier empresa que piense en recurrir al teletrabajo para obtener ventajas debe prestar especial atención al proceso de implementación en sí, de hecho la implementación del teletrabajo no puede dejarse en manos de la suerte o la falta de ella, para un eficaz proceso de implementación necesariamente debe ser el resultado del plan de ejecución anteriormente mencionado.

La empresa debe tener identificados los objetivos, por lo que tiene que existir una razón empresarial sólida que justifique la introducción del mismo, en tal sentido se pregunta, ¿Qué es lo que se espera del proyecto de teletrabajo?.,.

Para llevar a la práctica el teletrabajo se debe contar con el apoyo de la alta dirección, lo cual se logra convenciendo a los integrantes del máximo nivel por medio de explicaciones y experiencias del programa en puerta. Es importante destacar que no es necesario aplicarlo a toda la organización, se puede comenzar por identificar que sectores y que lugares de trabajo son los más adecuados para adoptar esta modalidad, teniendo en cuenta ciertos criterios como lo es la naturaleza de las actividades relacionadas (edad promedio de las personas, conocimientos disposición para el cambio e innovación, estudio viabilidad económica) dando la oportunidad también a un grupo de trabajadores que no estén bajo demasiada presión.

La empresa u organización establece las condiciones de participación con las personas involucradas en el programa en relación a temas como: contrato laboral, horario de trabajo, salario, lugar de trabajo, entre otros. Al respecto Boiarov S. y Poliszuk. (2006) señala:

Las empresas que logran mayor éxito proveen los equipos, la conectividad y el soporte técnico a los empleados. También son las que entrenan tanto a los teletrabajadores como a los superiores, las que formalizan el programa dándole difusión interna y

destacando a aquellos que se suman al mismo, las que hacen reuniones de evaluación, las que establecen mediciones y hacen seguimiento de los resultados.

El tiempo necesario para experimentar si el programa afecta a una empresa que cuente con más de doscientos trabajadores es de 4 a 6 meses de planificación; es conveniente no acelerar el proceso para evitar fallos, además que todos los participantes han de ser voluntarios, si se obliga a la gente en la participación del programa se puede asegurar que el proyecto no funciona.

La adaptabilidad del trabajo al teletrabajo puede medirse por medio de un cuestionario, realizando preguntas cerradas para efectuar los ajustes necesarios. El proyecto debe durar 10 meses para poder evaluar en forma precisa y clara lo positivo y/o negativo, lo cual permite detectar si la empresa u organización se adapta a la modalidad de teletrabajo.

Es de gran relevancia tener informado al personal desde los inicios, ya que los rumores sobre el programa pueden crear inseguridad. Hay que educar, asesorar y formar a las personas, ya que un trabajador no nace se hace. La formación debe durar unos días y luego sesiones de refuerzo. El establecimiento del programa es especialmente minucioso, minuciosidad que viene impuesta por las enormes implicaciones que la implantación de un programa de este tipo tiene tanto para el trabajador como para la empresa.

Es de gran importancia que en toda relación de trabajo este presente

la motivación, para que la misma permita la productividad, producción y éxito de la organización En relación a ello González R, asevera (2000):

La motivación se define usualmente como el proceso por el cual la conducta es energizada y dirigida. A pesar de su atracción intuitiva, el concepto de motivación ha resultado problemático. Una razón para ello es que la motivación no es observable directamente. Es un proceso intuitivo que puede ser inferido solo observando la conducta de las personas, midiendo los cambios en sus maneras de actuar, o pidiéndoles que describan sus necesidades y metas.

La organización debe velar por los diferentes criterios que caracteriza el teletrabajo, se debe evitar obviar ciertos puntos:

1. La mayoría de los teletrabajadores se niegan a tolerar el aislamiento social.
2. Legalmente los trabajadores en casa están obligados a una serie de regulaciones laborales, de seguridad social, fiscales entre otras.
3. Las experimentaciones reales deben tratar con aspectos como el aislamiento progresivo, la carencia de formas de reconocimiento y recompensas no financieras.

En consecuencia estos criterios deben considerarse en el proceso de caracterización del teletrabajo y de las personas discapacitadas.

### **El Teletrabajo como Fenómeno Social**

El teletrabajo, a pesar de que no posee una definición específica, diversos autores en su conceptualización destacan rasgos comunes, se dice entonces que el mismo será la clave para la inserción laboral de aquellas personas que tradicionalmente han estado apartadas del mercado de trabajo regulado (por ejemplo: jóvenes, mujeres, personas con discapacidad, población activa que vive en zonas rurales, entre otros). También se presentan como la solución a los problemas medio ambientales producidos por la utilización de vehículos para el desplazamiento hacia las oficinas o lugar de trabajo.

El teletrabajo es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante su horario laboral.

Conceptualmente, el teletrabajo se define como "trabajo a distancia"; con ello se quiere destacar que la actividad profesional o empresarial se realiza en un lugar distante del que ocupa la organización o persona para la cual se realiza el trabajo. De forma más precisa puede definirse el teletrabajo como la actividad profesional realizada a distancia y haciendo uso de las telecomunicaciones.

Las características que identifican el teletrabajo son fundamentalmente dos: el lugar donde se trabaja y la tecnología con la que se realiza el trabajo. El lugar ha de ser parcialmente independiente de la ubicación de la empresa, lo que permite que el trabajo se realice y se desarrolle desde el propio domicilio del trabajador, desde un centro próximo o de forma independiente. El uso de las tecnologías de la información y de comunicaciones hace posible la actividad: el teléfono, el fax, la videoconferencia, el correo electrónico, Internet e Intranet.

Como fenómeno social el teletrabajo está incidiendo en múltiples factores, estos son:

- ✚ En la forma de planificar el desarrollo económico: En este sentido el trabajador puede ahorrar más dinero, por lo que ya no tendría que gastar tanto en ropa para ir a la empresa, ni mucho menos en tintorería, de igual forma disminuye el gasto de transporte y guardería.

- ✚ En los sistemas de organización del trabajo en el marco de la empresa: El trabajo se organiza de forma diferente, ya que el trabajador tiene menos contacto con la infraestructura de la empresa, la organización debe tener o crear métodos que facilite la interacción y comunicación con dicho trabajador.

🚦 En las relaciones laborales: El teletrabajo se realiza de formas diferentes, cabe destacar que puede ser dependiente o independiente; en el primero el trabajador depende estrictamente de la organización por lo tanto está subordinado. En el segundo el trabajador es autónomo en su labor.

🚦 En los hábitos y comportamientos de vida: El trabajo puede ser realizado desde su casa u otro sitio fuera de la estructura de la empresa, permitiendo a este mayor tiempo libre que puede invertir en el compartir con su familia u otras actividades.

En suma, el teletrabajo conforma una organización flexible del trabajo en un lugar diferente del que ocupa la organización con posibilidades varias según la modalidad, abarca una pluralidad enorme de actividades laborales y está abierto a distintos tipos de contrato por obra o servicio, a tiempo parcial o completo, en nómina, como colaborador o de forma independiente.

## **La Discapacidad en las Personas: Acepciones, Alcances y Disposiciones en el Mundo del Trabajo**

La discapacidad es una definición heterogénea, no es exclusivamente el atributo de un individuo, es un concepto social, que puede afectar la vida de un individuo y su relación con sus familiares y la colectividad, sin embargo, el significado y las repercusiones de la discapacidad varían sustancialmente en función de si el entorno y los individuos se adaptan o no a las personas en dicha condición de discapacidad. De acuerdo a la Ley para las Personas con Discapacidad (2007), específicamente en el Artículo 5 la discapacidad es:

“...La condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, 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.”

La acepción anterior da apertura a la integración de las personas con condiciones de vida diferentes, sin que permanezcan al margen de la vida social, muchas veces por la existencia de prejuicios valorativos por parte de la familia y la comunidad. La persona con discapacidad debe ser la protagonista de su propia vida, ya que es una situación que ha de ser comprendida como un proceso de interacción entre la persona y el entorno donde realiza sus actividades, este vínculo es lógico y puede mejorar en el tiempo. Proporcionar los recursos necesarios permite esa interactividad y faculta a las personas con discapacidad para optar a un proyecto de vida que corresponda con sus aspiraciones y capacidades. Al respecto cabe señalar el artículo 6 de la LPPCD (2007) las personas con discapacidad:

“Son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de 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.”

La condición de discapacidad puede ser adquirida por cualquier persona ya sea por una enfermedad, accidente o causas congénitas sin distinción de clase social, género, cultura, raza, edad y estatus social, pertenecientes a un grupo familiar o solas, por lo que se debe demandar el

derecho a una vida en igualdad de condiciones. Esto se traduce en los accesos equitativos al empleo, los servicios de salud, educativos y recreativos así como el pleno ejercicio de sus derechos civiles, participación social para tener calidad de vida.

La discapacidad no está determinada por la propia condición, sino por las consecuencias sociales y reales posibles que se deriven de esta. De acuerdo a la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud de la Organización Mundial de la Salud reseñada en el artículo 6 de la LPPCD (2007) se reconocen como personas con discapacidad: Las sordas, las ciegas, las sordociegas, 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 cualesquiera combinaciones de algunas de las disfunciones o ausencias mencionadas, y quienes padezcan alguna enfermedad o trastorno discapacitante; científica, técnica y profesionalmente calificadas.

Es importante diferenciar y conocer las diferentes condiciones de discapacidad, con la finalidad de eliminar las barreras de comunicación que comúnmente se presentan por la falta de información o interés en el tema

**Cuadro N° 08**  
**TIPOS DE DISCAPACIDAD**

<b>Tipos</b>	<b>Definición</b>
<b>Discapacidad auditiva</b>	Es la dificultad que tienen algunas personas para captar los sonidos emitidos a su alrededor.
<b>Discapacidad visual</b>	La ceguera es la ausencia completa o casi completa del sentido de la vista.
<b>Discapacidad cognitiva</b>	Aquellas personas con retardo o disminución de la velocidad de aprendizaje, con desorientación y algunas veces comportamiento diferente al resto de las personas.
<b>Discapacidad Físico Motora</b>	Se define como la dificultad para realizar actividades motoras convencionales, ya sea regional o general. Es aquella discapacidad en los miembros superiores o inferiores, que generalmente implica problemas de desplazamiento o manipulación
<b>Discapacidad Múltiple</b>	Es una situación que se caracteriza por la presencia en una misma persona de dos o más discapacidades. Es más complejo que una sumatoria de enfermedades en un solo individuo, por ejemplo, multiimpedimento sensorial, plurideficiencias, sordociegos, entre otros
<b>Discapacidad Psiquiátrica</b>	Es una condición que se da en aquellas personas que, a causa de alteración de los procesos afectivos y cognitivos del desenvolvimiento considerado como normal, con respecto al grupo social de referencia del cual proviene el individuo, tienen un obstáculo importante que dificulta el desarrollo de lo que debe ser la vida humana

Fuente: Bolívar (2010)

Coincide con los tipos de discapacidad expresados anteriormente con lo planteado por la Organización Mundial de la Salud, a través de un documento en línea emitido por Comisión de Atención a Grupos Vulnerables, ha establecido una clasificación de la discapacidad mostrada en la siguiente tabla.

**Cuadro N° 09**  
**CLASIFICACIÓN DE LA DISCAPACIDAD SEGÚN LA OMS**

<b>Discapacidad física:</b>	Esta es la clasificación que cuenta con las alteraciones más frecuentes, las cuales son secuelas de poliomielitis, lesión medular (parapléjico o cuadripléjico) y amputaciones.
<b>Discapacidad sensorial</b>	Comprende a las personas con deficiencias visuales, a los sordos y a quienes presentan problemas en la comunicación y el lenguaje.
<b>Discapacidad intelectual:</b>	Se caracteriza por una disminución de las funciones mentales superiores (inteligencia, lenguaje, aprendizaje, entre otros), así como de las funciones motoras. Esta discapacidad abarca toda una serie de enfermedades y trastornos, dentro de los cuales se encuentra el retraso mental, el síndrome Down y la parálisis cerebral.
<b>Discapacidad psíquica:</b>	Las personas sufren alteraciones neurológicas y trastornos

**Personas con Discapacidad en la Organización**

Las personas con discapacidad presentan múltiples dificultades a la hora de ingresar a la organización a desempeñarse laboralmente, ya sea por la discriminación que ejerce el empleador ante estas personas, ya que piensan que no serán eficientes ni productivos debido a sus limitaciones; por las barreras arquitectónicas para el libre acceso a la organización, por la falta de disponibilidad de recursos por parte de la empresa para hacer las adecuaciones necesarias a las instalaciones y así permitir el ingreso y libre

desenvolvimiento de la persona con discapacidad, por problemas de integración con sus compañeros de trabajo que pueden tener una actitud de rechazo hacia ellos por considerarlos diferentes, entre otros.

Para contrarrestar el efecto de estas situaciones algunos países como EE.UU. emplean leyes como la ley de rehabilitación vocacional de 1973 que obliga a los patronos que tienen contratos federales por más de 2500 dólares a que emprendan medidas para eliminar los efectos de la discriminación para el empleo de las personas discapacitadas. La ley no obliga a las empresas a contratar personas que no estén calificadas, pero exige que el patrón tome medidas para ingresar a los trabajadores con discapacidad, exceptuando los casos donde implique una dificultad exagerada.

En 1990 fue promulgada la Ley para Estadounidenses con Discapacidades que prohíbe a los patronos que tengan 15 o más trabajadores discriminar a individuos que estén calificados como personas con discapacidad, en lo concerniente a solicitudes, contratación, despido, remuneración, promociones, capacitación y demás términos, condiciones u otros privilegios del empleo.

La elaboración de estas leyes persigue eliminar o disminuir la discriminación que existe hacia las personas con discapacidad y brindarles la oportunidad de tener un empleo, superarse profesional y personalmente y demostrar que tienen capacidades, fortalezas, habilidades y conocimientos

que aportar en una organización y en cualquier entorno donde se desenvuelvan.

También existen algunas empresas interesadas en promover la inserción laboral de las personas con discapacidad. Muestra de ello es McDonald's donde se desarrolla un programa para ingresar jóvenes con discapacidad y tiene como objetivos dar la oportunidad al joven con discapacidad a insertarse en el mundo laboral, favorecer el desarrollo de sus capacidades, crear conciencia de que la persona con discapacidad pueda insertarse en el mundo laboral desarrollando tareas con eficacia y buen rendimiento y brindar a sus empleados la posibilidad real de integración, de experimentar trabajo en equipo, de compartir con toda la variedad de personas que conforman a la sociedad.

A su vez, existen instituciones que fomentan el empleo para las personas con discapacidad, como lo son las instituciones del estado, entre ellos el Ministerio del Trabajo encargado de: Recoger información necesaria para la intervención del Estado en Materia del Trabajo, y teniendo en cuenta la experiencia en la práctica de la Ley, las nuevas doctrinas, etc., realizar reformas a las leyes y reglamentos; Presentar proyectos de Ley sobre el Trabajo y la Seguridad Social; y mejorar las condiciones de vida y trabajo de los trabajadores y de su familias, tomando las iniciativas y medidas que fueren procedentes dependiendo de cada caso en particular.

También están las inspectorías del trabajo las cuales se ubican en los distintos estados del país y se encargan de: Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la citada Ley y por el reglamento de la jurisdicción territorial

que le corresponda; Acopiar datos para el censo general del trabajo, mediante inscripción y registro de los sindicatos y sus miembros, y mediante el catastro de desempleados en su jurisdicción; Intervenir en la conciliación y arbitraje, como lo señala la L.O.T. Otra de las funciones de las inspectorías del trabajo viene determinada por el conocimiento, tramitación legal y desarrollo:

- ✚ De los reclamos
  
- ✚ De los despidos masivos
  
- ✚ Del registro de organizaciones sindicales
  
- ✚ Del fuero sindical
  
- ✚ De los conflictos colectivos y la función de la administración del trabajo

Por último, el CONAPDIS o Consejo Nacional para las personas con Discapacidad cuyos objetivos fundamentales son participar en la formulación de lineamientos, políticas, planes, proyectos y estrategias en materia de atención integral a las personas con discapacidad, conocer sobre situaciones de discriminación a las personas con discapacidad y tramitarlas a las autoridades competentes, coadyuvar en la elaboración de proyectos de ley, reglamentos y cualesquiera otros instrumentos jurídicos necesarios para el desarrollo en materias específicas de la atención integral de personas con discapacidad, crear y mantener actualizado un centro de datos nacional e

internacional para registrar información y documentación relativas a la participación e incorporación de las personas con discapacidad a la sociedad, certificar la condición de persona con discapacidad de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el artículo 6 de la ley y denunciar ante las autoridades competentes los hechos que atenten contra el respeto a la dignidad de las personas con discapacidad y velar por el cumplimiento de las sanciones impuestas, entre otras.

Es importante que estas instituciones funcionen a cabalidad para que el trabajador, en especial los trabajadores con discapacidad puedan ejercer sus derechos, además de promover la no discriminación en los lugares de trabajo y sancionar a quienes no cumpla con lo establecido en la ley. Al igual que fomentar la diversidad de la fuerza laboral de manera de que los grupos minoritarios puedan aumentar sus posibilidades de ingresar a un puesto de trabajo que les permita una mejor calidad de vida y que este ingreso de personas con discapacidad por parte de las empresas vaya más allá de lo establecido en la ley y sea parte de sus políticas y su cultura organizacional.

De allí radica la importancia de definir diversidad que según Dessler (2001: online) se refiere a “la variedad o multiplicidad de los factores demográficos que caracterizan la fuerza laboral de una empresa, en especial en términos de raza, género, cultura, origen nacional, discapacidades, edad y religión”.

En este sentido, resulta interesante en los actuales momentos comprender la administración de la diversidad, la cual según Dessler (2001:

online) significa “aumentar al máximo los beneficios potenciales de la diversidad para reducir al mínimo las posibles barreras que llegarían a socavar el desempeño de la empresa”. Para llevar este concepto a la práctica se requieren de actos administrativos obligatorios (políticas, lineamientos, leyes) como voluntarios (actitudes) de manera que la combinación de ambos permita la integración efectiva de los miembros de la organización, esto no sería sencillo si no se llevara a cabo un programa de administración de la diversidad que debe iniciarse en los niveles más altos de la siguiente manera:

- ✚ Ofrecer un liderazgo fuerte: Las compañías con una reputación ejemplar por administrar bien la diversidad, normalmente están encabezadas por altos ejecutivos que defienden los beneficios de la diversidad. Por ejemplo actúan como modelo de las conductas a favor de la diversidad, como el ascenso de empleados de manera imparcial.
- ✚ Evaluación de la situación: El programa de la administración de la diversidad generalmente arranca cuando la empresa evalúa su situación actual respecto a la diversidad. Algunas herramientas son la medición de la contratación y retención de trabajadores con base en la igualdad en el empleo.
- ✚ Ofrecer educación y capacitación en torno a la diversidad: La capacitación sobre la diversidad se enfoca en sensibilizar a todos los empleados ante la necesidad de valorar las diferencias y aumentar la

autoestima, así como crear un entorno más hospitalario y acogedor para la fuerza laboral diversa de la empresa.

- ✚ Cambiar la cultura y los sistemas administrativos: Lo ideal es combinar los programas de capacitación con otras medidas concretas dirigidas a cambiar los valores, la cultura y los sistemas administrativos de la organización. Por ejemplo modificar el plan de bonos para incentivar a los gerentes a aumentar las calificaciones de la encuesta de actitud de los empleados sobre el conflicto intergrupales de sus departamentos.
- ✚ Evaluar el programa para administrar la diversidad: Por ejemplo ¿las encuestas de actitud demuestran que han mejorado las actitudes adoptadas por los empleados ante la diversidad?

Con esto se puede observar la necesidad de que las organizaciones contemplen la diversidad como parte de su día a día, ya que no se hace difícil realizar una administración efectiva siempre y cuando se sigan los pasos anteriormente mencionados trayendo como consecuencia múltiples beneficios como la creación de políticas internas para la igualdad de empleo lo que podría demostrar el apoyo de la alta gerencia a la inclusión de la diversidad laboral de la cual forman parte las personas con discapacidad, difundir externa e internamente el compromiso de la empresa de que se cumplan las políticas de igualdad en el empleo; brindando así la oportunidad de desarrollar y aumentar sus capacidades y habilidades profesionales contribuyendo con el éxito de la empresa y con su propio éxito y crecimiento personal y laboral.

Así mismo, en concordancia con lo expuesto anteriormente las recomendaciones prácticas de la Organización Internacional del Trabajo (2001) planteadas en Ginebra, reseñan el “Sistema de gestión de las cuestiones relativas a las discapacidades en el lugar de trabajo” el cual contempla:

- ✓ La elaboración de una estrategia en materia de gestión de las discapacidades en el lugar de trabajo.
- ✓ La comunicación y la sensibilización.
- ✓ Seguimiento de los progresos efectuados.

El involucrar a todos los miembros de la organización en el proceso de inserción laboral facilita la adaptación e integración de las personas con discapacidad así como las personas convencionales.

Es ideal que las organizaciones a nivel interno elaboren estrategias que permitan y flexibilicen la accesibilidad de las personas con discapacidad, sin embargo el personal de Recursos Humanos es el principal responsable de involucrar en dichas estrategias, a los miembros de la organización sin excepciones, desde la alta y media gerencia, así como las organizaciones sindicales, delegados de prevención, comité de salud y seguridad laboral para lograr la adaptación a las personas con discapacidad.

## **Bases Legales**

Según Tamayo y Tamayo (1999, p.48) toda investigación debe poseer un sustento teórico legal, los cuales deben estaré relacionado directamente con la ley específica del ordenamiento jurídico que trate el tema objeto de estudio. A tal efecto en este apartado se presentaran algunos aspectos clave de la investigación respecto a su marco jurídico.

### **Constitución Nacional de la Republica Bolivariana de Venezuela**

En su Artículo 81 muestra el interés del estado de lograr la integración y la no discriminación de las personas con discapacidad y permitir su desarrollo integral y la inclusión a los grupos que conforman la sociedad, así como también a los distintos centros de trabajo donde puedan desempeñarse de acuerdo a sus capacidades y de esta manera, hacerlas personas integrales y que contribuyen al crecimiento y desarrollo económico del país.

Tomar en cuenta lo expresado en el Artículo 81 de la Constitución, es sin lugar a dudas, una etapa determinante en la integración de las personas con discapacidad, dado que realza el principio de igualdad, trato y voluntad de parte de la instancia legislativa del país.

## **Ley Orgánica del Trabajo**

Según Gary (2008) la Ley Orgánica del Trabajo ofrece un capítulo completo (IX) denominado del Trabajo de los Minusválidos. Entendiendo este término como toda persona cuyas posibilidades de aprendizaje y de obtener y conservar un empleo adecuado y de progresar en el mismo están sustancialmente reducidas a causa de una deficiencia física o mental, a tal efecto, esta ley establece el Artículo 375 que indica los derechos, artículo 376 es decir las facultades del ejecutivo nacional, el artículo 377 ayuda al minusválido, y el artículo 378 obligaciones con el ministerio en el ramo del trabajo.

Por tanto destaca el derecho de los minusválidos a ser colocados en un lugar de trabajo que les proporcione dignidad y les permita desempeñarse de una manera útil para ellos mismos y la sociedad.

Por otro lado señala que el estado se encargara de establecer las condiciones en las cuales las empresas públicas y privadas deberán contratar a los minusválidos, también dará facilidades de carácter fiscal y crediticio para aquellas empresas que coloquen en sus departamentos el mayor número de trabajadores minusválidos y que ofrezcan durante su empleo capacitación, rehabilitación y readaptación. Sin embargo, el Ministerio del ramo del trabajo en conjunto con las empresas, el IVSS y cualquier otro ente público o privado también estará a cargo de de implantar programas de concientización de manera de lograr la inserción e integración de los minusválidos en el ámbito laboral.

## **Ley para Personas con Discapacidad**

En su Título I Disposiciones Generales en sus Artículos 3, 4, 5, 6 y 7, señala primero que nada los principios que rigen la Ley entre los cuales están: el humanismo social, igualdad, cooperación, integración, solidaridad, no segregación, no discriminación, participación, respeto por la diferencia y aceptación de la diversidad humana, respeto a la dignidad personal, entre otros.

Por otra parte se define discapacidad y personas con discapacidad, entendiéndose **la primera** como la condición compleja del ser humano constituida por factores biopsicosociales, 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; **y la segunda** son todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de 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.

Luego se explica lo referido a la calificación y certificación de la discapacidad la cual es competencia de profesionales, técnicos especializados en la materia de discapacidad adscritos al Sistema Público Nacional de Salud, los cuales realizan una evaluación individual o colectiva para determinar la condición, clase, tipo, grado y característica de la discapacidad. El organismo encargado de certificar a las personas con discapacidad es Consejo Nacional de Personas con Discapacidad quien validara las evaluaciones, informes y certificados presentados por los especialistas.

Esta certificación será requerida para gozar de los beneficios y asignaciones económicas y otros derechos otorgados por parte del Sistema de Seguridad Social, es importante destacar que en el ámbito laboral el encargado de calificar y certificar la discapacidad laboral será el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral. Por último, se habla de la atención integral a las personas con discapacidad que se refiere a las políticas públicas elaboradas con la participación conjunta de la comunidad, entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, y de las personas jurídicas, para la prevención de la discapacidad y la atención, la integración y la inclusión de las personas con discapacidad garantizándoles una mejor calidad de vida, mediante el pleno ejercicio de sus derechos, equiparación de oportunidades, respeto a su dignidad y la satisfacción de sus necesidades en los aspectos sociales, económicos, culturales y políticos, con la finalidad de incorporar a las personas con discapacidad a la dinámica del desarrollo de la Nación.

Esto demuestra la importancia que tienen las personas con discapacidad para la comunidad y para el Estado, ya que busca la integración y la inserción de estos de manera que asegure su estabilidad emocional y económica permitiéndoles ser parte del conjunto de actividades diarias y así darles mejor calidad de vida, de igual modo apoyar a las empresas que permiten la inserción de las personas con discapacidad logrando la concientización y sensibilización de los trabajadores que la conforman y de la comunidad que los rodea.

### **Políticas Laborales**

El artículo 26 de la Ley para personas con discapacidad tiene que ver con las políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para las personas con discapacidad de las cuales se encargará de formular el ministerio con competencia en materia de trabajo con la intención de fomentar el ingreso de las personas con discapacidad en las organizaciones y que puedan desempeñar sus funciones de acuerdo a sus capacidades.

### **Formación para el Trabajo**

El artículo 27 de la formación para el trabajo establece que el Estado, a través de los distintos ministerios competentes, crearán programas permanentes, cursos y talleres para la participación de personas con

discapacidad, adecuando los métodos de enseñanza al tipo de discapacidad que corresponda; aumentando así los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas con discapacidad para su mejor desenvolvimiento en el trabajo y en la sociedad.

### **Empleo para Personas con Discapacidad**

El artículo 28 del empleo para las personas con discapacidad expresa que los órganos y entes de la administración pública nacional, estatal y municipal; así como también las empresas públicas, privadas o mixtas deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un 5% de personas con discapacidad permanente, de su nómina total. Los cargos que ocupen las personas con discapacidad deben ajustarse a su tipo de discapacidad y no deben presentar dificultad para su acceso en el trabajo ni representar riesgos por el tipo de discapacidad que presenten, cuidando así la integridad del trabajador con discapacidad y promoviendo su acceso a las empresas.

### **Empleo con apoyo integral:**

**Artículo 29:** las personas con discapacidad intelectual deben ser integradas laboralmente, de acuerdo con sus habilidades, en tareas que puedan ser desempeñadas por ellas, de conformidad con sus posibilidades, bajo supervisión y vigilancia. A tal efecto, el ministerio con competencia en materia del trabajo formulara y desarrollara políticas, planes y estrategias para garantizar este derecho.

## **Inserción y Reinserción Laboral**

**El artículo 30** de la inserción y reinserción laboral señala que los ministerios con competencia en el trabajo, educación y deportes y economía popular, conjuntamente con el Consejo Nacional para Personas con Discapacidad (CONAPDIS) son los encargados de promover, planificar y dirigir los distintos programas de educación, capacitación y recapacitación que se orienten a la inserción y reinserción laboral de personas con discapacidad. Todas estas acciones se llevan a cabo para darles la oportunidad a las personas con discapacidad de insertarse en el mundo laboral, jugar un papel activo en el desarrollo económico del país y de su crecimiento profesional y personal, y que puedan prepararse para ejercer sus labores de una manera efectiva.

### **Norma CONVENIN 2733 (2004) Accesibilidad y Transitabilidad de las Personas en las Edificaciones y el Entorno Urbano.**

Esta norma permite establecer los principios generales para el diseño, construcción, remodelación y adecuación de edificaciones y el medio urbanístico en el ámbito nacional para evitar barreras físicas y permitir a la personas transitabilidad y acceso a estos espacios con autonomía, comodidad y seguridad.

## **Marco Legal Internacional.**

### **Convenio 159 de la OIT. Readaptación Profesional y el Empleo de Personas Inválidas**

Parece importante citar el convenio nro. 159 de la OIT referido a la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas que son personas cuyas posibilidades de obtener y conservar un empleo adecuado y de progresar en el mismo quedan sustancialmente reducidas a causa de una deficiencia de carácter físico o mental debidamente reconocida. En este convenio el estado se compromete a formular y revisar periódicamente la política nacional sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas para asegurar que existan medidas adecuadas que estén al alcance de todas las categorías de personas inválidas en el mercado regular del empleo, procurando siempre promover los principios de igualdad de oportunidades y de trato entre los trabajadores inválidos. Las organizaciones del sector público o privado deben aplicar todas esas medidas y políticas en pro del trabajo digno para los trabajadores inválidos o con discapacidad como se les llama actualmente.

### **Alcances del Marco Regulatorio que gira en torno al Teletrabajo en Venezuela.**

El vacío legal con respecto al Teletrabajo en Venezuela, se nota porque el mismo no se encuentra en las leyes que regulan el trabajo, el basamento legal que pudiese amparar este tipo de trabajo es bajo la figura de

trabajo a domicilio. Al respecto Aragüez J. (2000) comenta:

No cabe duda que el teletrabajo tenga la consideración jurídico-laboral de trabajo a domicilio por el hecho de llevarse a cabo en el propio domicilio ya que, en este, la prestación laboral se realiza en el domicilio del trabajador o en lugar libremente elegido por este y sin vigilancia del empresario.

La labor a domicilio es la producción subcontratada de bienes y/o servicios de trabajadores que realizan su trabajo en un lugar de su propia elección. Al no hallarse bajo el control del empleador, estos trabajadores pueden organizar su jornada laboral, es una modalidad antigua de empleo que por largos años mantuvo su formato y características, sin modificaciones de fondo, al respecto en el Convenio 177 de OIT (1996) en su artículo 1 literal a define:

El trabajo a domicilio como el trabajo que una persona realiza en su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador; a cambio de una remuneración; y con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello, a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia económica necesario para ser considerada como trabajador independiente en virtud de la legislación nacional o de decisiones judiciales. (Pág. (En línea: <http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp1.htm>. 9).

El mismo ha estado asociado a hogares pobres, especialmente a mujeres, que a pesar de requerir ingresos, no accedían al mercado laboral, debido a carencias en su calificación o porque no contaban con apoyo

significativo. Este tipo de trabajo ha alcanzado un sentido muy distinto, especialmente desde el siglo XX, cuando la proximidad física de los factores productivos perdió importancia frente a las amplias posibilidades de comunicación consecuencia de las tecnologías, es entonces cuando se comienza a hablar de teletrabajo y a relacionar el mismo con trabajo a domicilio.

Más allá de sus problemáticas en cuanto al incumplimiento de la normativa legal, el mismo ha experimentado cambios importantes. Entre las tendencias relevantes está su extinción a sectores de actividades distintos de aquellos rubros industriales tradicionales.

Diferentes estímulos impulsan esta ampliación en nuevas direcciones y entre ellos, el más importante es sin lugar a dudas el cambio en las comunicaciones, un factor tecnológico central en el patrón de la producción segmentada y del trabajo a distancia.

De esta manera la externalización de trabajo de igual forma se ve favorecida por las nuevas concepciones de gestión de la fuerza laboral que debilitan el control interno del trabajador y lo estimulan al desarrollo de la creatividad, en tal sentido Henríquez H, Cárdenas A y Selamé T(2005) expansión se ha dirigido al sector servicio, en el cual muchas actividades de calificación son encargadas a trabajadores que operan desde su casa manteniendo comunicación constante con la empresa dadora del trabajo.

Se ha visto entonces con lo anteriormente mencionado como el

teletrabajo puede ser tomado en cuenta desde el punto de vista legal como trabajo a domicilio, porque el anterior posee características similares a la modalidad estudiada en la presente investigación.

El Derecho venezolano no regula de manera expresa el teletrabajo, más no lo prohíbe. Según el Artículo 81 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) que reza lo siguiente:

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 la familia y la sociedad, les 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 de expresarse y comunicarse a través de la lengua de señas venezolanas.

El artículo no respalda la modalidad del teletrabajo, sin embargo, respalda una de las ventajas que tiene para el teletrabajador con respecto a la incorporación de personas con discapacidad al trabajo tomando en cuenta las distintas modalidades de trabajo que se están evidenciando.

## **Definición de Términos Básicos**

**Accesibilidad:** es la condición de las edificaciones y su entorno urbano que garantiza y/o facilita a las personas su ingreso, el recorrido, su utilización y el egreso de las mismas en forma segura, autónoma y cómoda.

**Barreras Arquitectónicas:** Barreras físicas en las edificaciones que dificulten, limiten o impidan el desenvolvimiento y uso seguro, autónomo, normal y cómodo de las personas en ellos.

**Barreras físicas:** se refiere aquellos obstáculos físicos, infranqueables, que limiten o impidan el normal desenvolvimiento o uso de los bienes y servicios por las personas.

**Barreras urbanísticas:** barreras físicas en los ambientes y entornos urbanos, que dificultan, limitan o impidan el desenvolvimiento y uso seguro, autónomo normal y cómodo de las personas en ellos.

**Discapacidad:** es toda restricción o ausencia de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Por ejemplo, la perturbación en la capacidad de aprender, o la dificultad para vestirse por sí mismo.

**Eficiencia:** es toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Por ejemplo, la pérdida de la vista, la pérdida de la memoria o la pérdida de un miembro.

**Esquema Tradicional de Trabajo:** Es toda actividad que se realiza dentro de una empresa u organización cumpliendo con la jornada laboral que está estipulada.

**Impedimento:** pérdida o anormalidad de un aparato, órgano, estructura, anatómica, fisiológica o psicológica.

**Minusvalía:** es una situación desventajosa para un individuo a consecuencia de una deficiencia o discapacidad que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso en función de la edad, sexo o factores sociales y culturales. Por ejemplo, la imposibilidad de conseguir empleo, la ausencia de relaciones sociales o los estados depresivos y de ansiedad frecuentes.

**Sector terciario de la producción:** Es aquel sector que agrupa al conjunto de las actividades productoras de servicios (comercio, transporte, turismo, comunicaciones, entre otros).

**Sociedad Postindustrial:** Estructura social en la que predomina el sector terciario de producción, y que se caracteriza por un alto grado de automatización y por el desarrollo de la cibernética.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Estrategias Metodológicas, Naturaleza y Tipo de Investigación:**

Bernal (2000) hace alusión que una vez planteado el problema , el cual no tiene porque ser disfuncional, molesto o negativo, sino todo aquello que incite ser conocido, teniendo en cuenta que exista la posibilidad de tener una solución, una respuesta que resuelve algo práctico o teórico, se procede a establecer los parámetros de carácter empírico, los cuales según Sierra Bravo (1995) implica el empleo de las técnicas específicas de investigación y observación en armonía con la naturaleza del objeto investigado.

Es ya sabido de esta forma que un proyecto y por consiguiente una tesis de grado es una actividad compleja inteligente, constituida por una serie de procesos de aplicación del método científico sobre la base de un problema concreto en un área específica de la realidad observable.

En este caso en particular, el tema objeto de estudio centra su interés en Destacar la pertinencia del Teletrabajo como alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa Manufacturera ubicada en el Estado Carabobo, basándose en los principios de igualdad de oportunidades, de trato y de no discriminación como fundamento clave en el tratamiento de los derechos de los colectivos desfavorecidos.

Las estrategias en el área metodológica son múltiples, en correspondencia siempre será relevante para el investigador considerar aquellas que han estado asociadas a las investigación que previamente se han realizado en torno al tema en particular, es en este sentido se realizara luego de este proyecto una investigación empírica dado que la autora desea estudiar una determinada realidad, mediante la observación o experimentación de que en esta realidad sucede. Así entonces, a naturaleza del presente estudio se desarrolla bajo parámetros de una investigación descriptiva, la cual Sabino (2002) señala que:

Su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con las otras fuentes. (Pág. 43)

De la misma manera este estudio se despliega bajo las especificaciones de una investigación de campo, el cual Aktouf (2001: 39) la define como: “Un tipo de investigación donde se escogen los datos de manera directa, allí en donde se encuentra el objeto de estudio en el campo”.

Esta consideración se debe fundamentalmente a que la investigación en su propósito de conocer las bondades del uso del teletrabajo como una alternativa de inclusión a las personas discapacitada, requerirá de parte de la autora de buscar las técnicas

necesarias (entrevistas, notas, encuestas etc.) para conocer y detectar la realidad estudiada.

En correspondencia a ello, será necesario conocer las experiencias que en este aspecto se tenga en el campo laboral.

En este sentido, la autora pretende en primer lugar, Identificar los diferentes tipos de discapacidad, realizando para ello un cuestionario dirigido específicamente a los discapacitados, el cual va a permitir detectar el tipo de discapacidad más común.

Seguidamente, pretende Identificar las condiciones laborales de los discapacitados, abordando el marco regulatorio nacional e internacional, tomando como base la Ley para personas con Discapacidad (2006), la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica de Trabajo Venezolana (1998), convenio de la OIT (1996).

Y posteriormente determinar la aplicación del teletrabajo como alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad, dando a conocer las principales dificultades presentes a la hora de implementar el teletrabajo, la complejidad o sencillez que podría tener para las empresas u organizaciones

Otra de las estrategias metodológica de la investigación, se presenta en

el cuadro técnico metodológico por objetivo, permitiendo desglosar los mismos para un mejor estudio y desarrollo.

El cuadro técnico metodológico significa entonces una herramienta de operacionalización de los objetivos de la investigación, de tal manera que se pueda dar respuestas a las siguientes preguntas, ¿Qué se quiere indagar en cada objetivo específico?, ¿Cómo se definirán las variables o aspectos considerados en cada objetivo específico?, ¿Qué preguntas específicas se han de responder para cada variable?, ¿En quién o en dónde se hallarán respuestas a esas preguntas? Y por último ¿De qué manera y a través de qué medios se encontrará a la fuente de información? De esta forma la realización de la investigación se hace más confiable y atractiva a la vista del lector.

A continuación se presentan los cuadros técnicos metodológicos.

**Cuadro Técnico (N°1)**  
**Cuadro Técnico Metodológico**

Objetivo Específico	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores	Fuentes	Técnicas e Instrumentos
<p>Identificar las modalidades de teletrabajo que puede adoptar la organización para contratar una persona con discapacidad.</p>	<p>Modalidades y/o tipo de teletrabajo</p>	<p>Se refiere a las condiciones laborales de los teletrabajadores que poseen discapacidades.</p>	<p>Teletrabajador a tiempo convencional Teletrabajadores móviles Teletrabajo combinado Centros de trabajo vecinales</p>	<p>Empírica. Bibliográfica</p>	<p>Encuesta Cuestionario</p>

**Fuente:** Bolívar K. (2010)

**Cuadro Técnico (N°2)**  
**Cuadro Técnico Metodológico**

Objetivo Específico	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores	Fuentes	Técnicas e Instrumentos
<p>Analizar la factibilidad y la aplicación del teletrabajo como una alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una organización Manufacturera</p>	<p>Factores que inciden en el teletrabajo.</p> <p>Diferentes formas en la que se puede desempeñar una persona discapacitada bajo esta modalidad de trabajo</p>	<p>Elementos que inciden en la puesta en marcha del teletrabajo como forma flexibilizadora para la sociedad, las organizaciones y las normativa laboral venezolana con el fin de tener resultados determinantes</p>	<p>Marcos Regulatorios En el domicilio a tiempo parcial Móviles Combinado Fronterizo <i>Marginales</i> <i>Sustanciales</i> <i>Primarios</i> <i>Por cuenta ajena</i> <i>Autónomos o liberal</i> <i>Informa</i> Parcialmente en casa para una sola empresa Enteramente en casa para una sola empresa</p>	<p>Empírica. Bibliográfica</p>	<p>Encuesta Cuestionario</p>

**Fuente:** Bolívar K. (2010)

## **Población y Muestra**

Una vez definido el problema a investigar, formulados los objetivos y delimitadas las dimensiones se hace necesario determinar los elementos o individuos con quienes se va a llevar a cabo el estudio. Esta consideración nos conduce a delimitar el ámbito de la investigación definiendo una población y seleccionando la muestra.

Se define tradicionalmente la población como el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. La población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Al respecto Aktouf (2001: 76) define como población: "Al conjunto no diferenciado de elementos entre los cuales se seleccionan aquellos con los que se realizarán las observaciones. Es lo que se denomina también población madre". Para efectos de esta investigación la población a trabajar será finita por lo tanto se va a trabajar con toda la población, en una empresa manufacturera ubicada en Valencia, Edo Carabobo, en el departamento de Administración de Personal.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

Las técnicas e instrumentos son los recursos que permiten al investigador obtener información para dar respuesta a los objetivos que ha planteado en el estudio. Lara (2006:10) citando a Balestrini define: técnicas de recolección de datos como aquellas que: “aluden a los procedimientos técnicos operacionales para el manejo de las fuentes documentales, son las distintas formas o maneras de obtener la información; para el acopio de las fuentes documentales”

Sabino citado por Gutiérrez (2004: 66) señala: “un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”

De tal manera que las tácticas de los cuales se valen las investigadoras para acercarse a dichos fenómenos y extraer información necesaria para dar respuesta a los objetivos planteados se encuentran la Revisión Documental y el Cuestionario.

En tal sentido para Delgado de Smith (2005: 264) recopilación de documental: es un “acopio de los antecedentes relacionados con la investigación, se realiza por la consulta de documentos escritos, sean formales o no, en los que se plasmó un conocimiento que fue abalado por

autores que realizaron una investigación previa”.

La revisión documental consiste en la búsqueda minuciosa de fuentes bibliográficas que contengan información del tema a tratar para la construcción de datos, siendo esta una de las técnicas más utilizadas por los investigadores.

El instrumento a ser empleado por las investigadoras es el cuestionario definido por Aktouf (2001:87) como: “un conjunto de preguntas escritas sobre un tema particular y que obedece a las reglas precisas de la preparación, la construcción y la prueba”. En tal sentido el cuestionario a ser aplicado estará conformado por preguntas cerradas y dicotómicas

### **Validez y Confiabilidad**

La confiabilidad al igual que la validez son cualidades esenciales que deben estar presentes en todos los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos. Pérez (1998:71) afirma que “si el instrumento o los instrumentos reúnen estos requisitos habrá cierta garantía de los resultados obtenidos en un determinado estudio y, por lo tanto las conclusiones pueden ser creíbles y merecedoras de una mayor confianza”. En tanto, la validez de contenido básicamente se refiere al contenido del instrumento, al hecho de que el instrumento contenga en sus elementos o ítems todos y solo los aspectos que, de acuerdo con los objetivos de la investigación, sea necesario para averiguar el logro de los mismos”.

El método utilizado para estimar la validez de contenido en esta investigación será el juicio de expertos. Aroca (1999:269) el cual consiste en seleccionar un número impar de (3 ó 5) jueces (personas expertas o muy conocedoras del asunto que se investiga), quienes tienen la labor de leer, evaluar y corregir cada uno de los ítems del instrumento, con la finalidad que los mismos se adecuen directamente a cada uno de los objetivos propuestos para la investigación. Para esta investigación se tomaron tres expertos o jueces profesionales en el área de Relaciones Industriales con una amplia experiencia y trayectoria en la mencionada área, con la finalidad de que el instrumento (cuestionario) alcance la configuración y calidad deseada.

#### **Análisis de los procedimientos a emplear en el estudio:**

Para el análisis de los datos, será necesario analizarlos en forma cuantitativa el cual Hernández R. Fernández C. Baptista P. lo considera como aquel análisis que se lleva a cabo por computadora. Permitiendo así que el investigador logre obtener datos confiables respecto al objeto de estudio. Para luego organizar la información y determinar el análisis respectivo al objeto de estudio que se ha planteado en este proyecto de investigación.

Como lo explica Sabino (1983:181) “Finaliza las tareas de recolección, el investigador quedara en posición de un cierto números de datos, a partir de los cuales será posible sacar las conclusiones generales que apunten a esclarecer el problema formula en los inicios de la investigación”.

A tal efecto una vez realizada la investigación, se procederá al análisis de las variables clave de la investigación.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En la presente investigación se busca dar respuesta al objetivo general: Destacar la pertinencia del Teletrabajo como alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa manufacturera ubicada en Valencia Estado Carabobo, basándose en los principios de igualdad de oportunidades, de trato y de no discriminación como fundamento clave en el tratamiento de los derechos de los colectivos discapacitados. Identificar las modalidades de teletrabajo que puede adoptar la organización para contratar una persona con discapacidad, empleando para ello un cuestionario, por lo cual se determinó aplicar a toda la población, la misma está constituida por 25 personas del departamento de Administración de Personal, con edades comprendidas entre 22 años y 26 años, y con una antigüedad en la empresa entre 1 año y 3 años.

De las 25 personas a las cuales se le aplicó el cuestionario: 20 son mujeres y 05 son hombres, cada uno de ellos con un nivel de instrucción distintos, entre los cuales en su mayoría son universitarios (50%), seguidos de los técnicos medios (30%) y técnico en telecomunicación (20%).

Para corroborar lo anterior en la revista Bolsa de teletrabajo (2006) se

expresa que:

En realidad, el teletrabajador es un profesional en cualquier área de actividad de una empresa (secretaría, administración, informática, ventas, etc.), como si de trabajo presencial se tratara, sólo que opera a distancia. Así, los teletrabajadores se benefician de las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información, tanto en el campo de la comunicación en general como en el de las herramientas informáticas específicas para cada profesión.

Como bien se ha señalado con anterioridad no existe una normativa que regule a los teletrabajadores, sin embargo, esto no implica que los mismos no gocen de los beneficios de un trabajador tradicional, por lo que en Venezuela el teletrabajo es regulado por medio de las disposiciones concernientes al trabajo a domicilio. Al respecto en el convenio 177 de OIT (1996) en su artículo 1 literal a define:

El trabajo a domicilio como el trabajo que una persona realiza en su domicilio o en otros locales que escoja, distintos de los locales de trabajo del empleador; a cambio de una remuneración; y con el fin de elaborar un producto o prestar un servicio conforme a las especificaciones del empleador, independientemente de quién proporcione el equipo, los materiales u otros elementos utilizados para ello, a menos que esa persona tenga el grado de autonomía y de independencia económica necesario para ser considerada como trabajador independiente en virtud de la legislación nacional o de decisiones judiciales. (Pág. En línea disponible en: <http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp1.htm>)

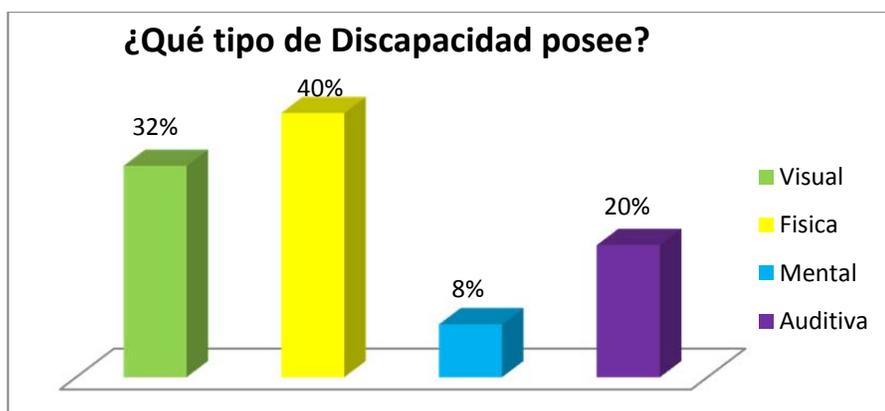
CUADRO N° 12

¿Qué tipo de Discapacidad posee?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Visual	8	32%
Física	10	40%
Mental	2	8%
Auditiva	5	20%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 01



Fuente: Bolívar (2011)

Del total de la población encuestada el 32% manifestó poseer una discapacidad visual, el 40% física el 8% mental y un 20% auditiva, esto indica que la empresa manufacturera donde se realizó el estudio inserta a personas con discapacidad. Cumpliendo con la ley de personas con

discapacidad y a su vez brindando una oportunidad aquellas personas que no se encuentran en una población económicamente activa. Tal y como lo indica el artículo 28 del empleo para las personas con discapacidad, los órganos y entes de la administración pública nacional, estatal y municipal; así como también las empresas públicas, privadas o mixtas deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un 5% de personas con discapacidad permanente, de su nómina total.

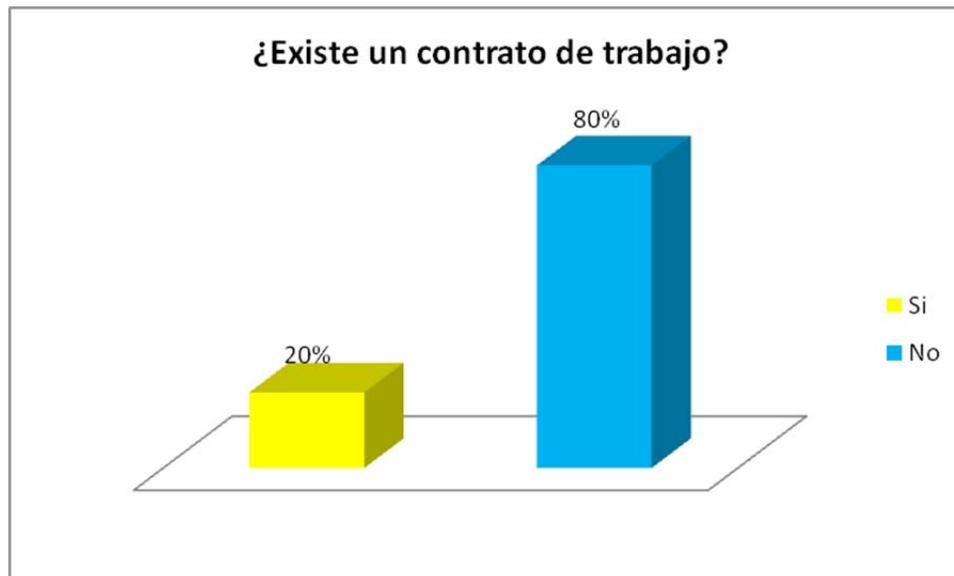
### CUADRO N° 13

¿Existe un contrato de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	20%
No	20	80%
<b>Total</b>	25	100%

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 02



Fuente: Bolívar (2011)

El 80% de la población encuestada indico que no poseen un contrato de trabajo y el 20% restante que si existe un contrato de trabajo, los encuestados que manifestaron no poseer un contrato, es porque son personal fijo de la empresa y cuando están en el proceso ingresar lo que firman es una propuesta salarial y en dicha propuesta se indica que es un personal fijo, y los que poseen un contrato es porque es un personal contratado por tiempo determinado.

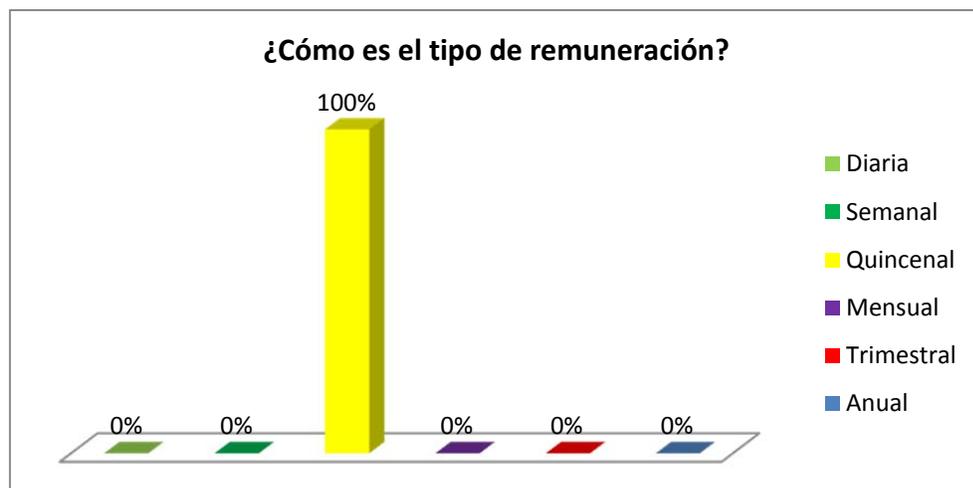
## CUADRO N° 14

¿Cómo es el tipo de remuneración?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Diaria	0	0%
Semanal	0	0%
Quincenal	25	100%
Mensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Anual	0	0%
<b>Total</b>	25	100%

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 03



Fuente: Bolívar (2011)

El presente escenario es sustentado a través del artículo 150 de la LOT el cual señala: El trabajador y el patrono acordarán el lapso fijado para el pago del salario, que no podrá ser mayor de una (1) quincena, pero podrá ser hasta de un (1) mes cuando el trabajador reciba del patrono alimentación

y vivienda.

De La Vega F. (1997) (Pág. En línea disponible <http://www.monografias.com/trabajos39/remuneracion/remuneracion.shtml>) define remuneración como: “el íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, cualesquiera sean la forma o denominación que se le dé, siempre que sea de su libre disposición.” Adicional a esto en el artículo 295 de la LOT establece que: “el salario del trabajador a domicilio no podrá ser inferior al que se le pague por la misma labor, en la misma localidad y por igual rendimiento, al trabajador que presta sus servicios en el local del patrono”.

Si la periodicidad para el pago del salario fue acordada entre el trabajador y el patrono no cabe duda que la forma de pago y el tipo de moneda empleada, también debe ser acordada por ambos.

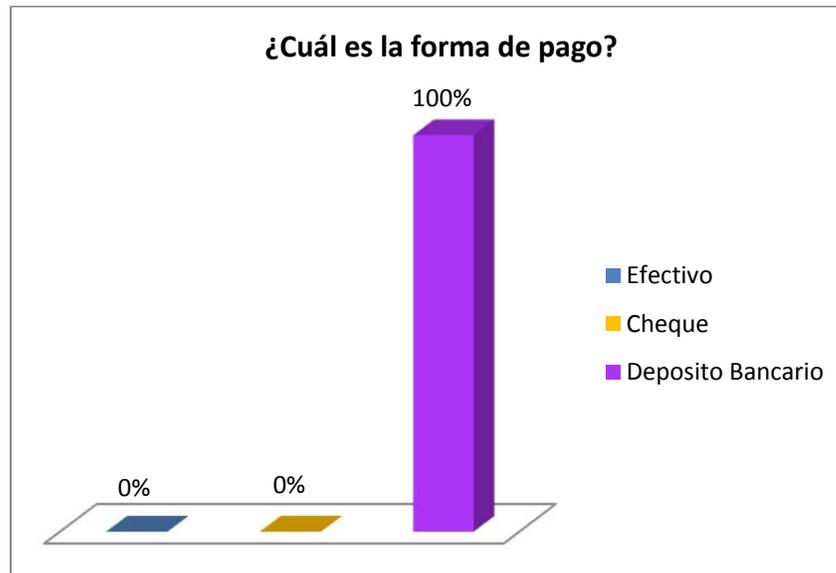
CUADRO N° 15

¿Cuál es la forma de pago?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Efectivo	0	0%
Cheque	0	0%
Depósito Bancario	25	100%
<b>Total</b>	25	100%

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 04



Fuente: Bolívar (2011)

Se puede apreciar que la forma de pago que se utiliza en la empresa manufacturera es el depósito bancario con un 100% de la población encuestada.

Contenido que es argumentado en el Artículo 147 de la LOT que estipula: "El salario deberá pagarse en dinero efectivo. Por acuerdo entre el patrono y el trabajador podrá hacerse mediante cheque bancario o por órgano de una entidad de ahorro y préstamo u otra institución bancaria, conforme a las normas que establezca el Reglamento de esta Ley". Y también por el artículo 91 de CRBV el cual pacta: "El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda del curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley".

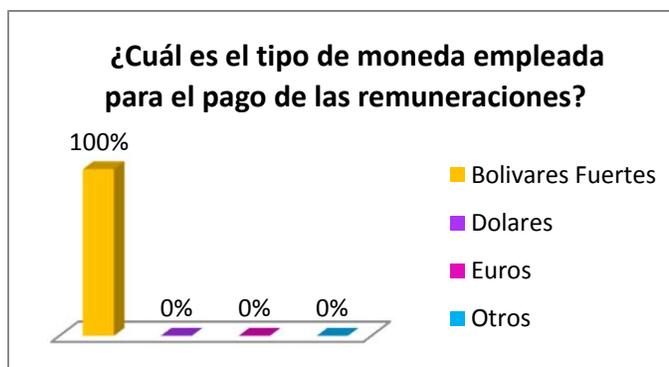
CUADRO N° 16

¿Cuál es el tipo de moneda empleada para el pago de las remuneraciones?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Bolivares Fuertes	25	100%
Dolares	0	0%
Euros	0	0%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	25	100%

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 05



Fuente: Bolívar (2011)

El tipo de moneda que se emplea para cancelar la remuneración de los trabajadores es en base a la moneda en curso legal (Bolívares Fuertes) el cual está representado con un 100%. Tal y como se expresa en la ley orgánica del trabajo LOT Artículo 627: “Al patrono que no pague a sus trabajadores en moneda de curso legal o en el debido plazo, o que pague en

lugares prohibidos; o que descuenta, retenga o compense del salario más de lo que la Ley permite; o que pague al trabajador un salario inferior al mínimo fijado, se le impondrá una multa no menor del equivalente a un cuarto (1/4) de un salario mínimo, ni mayor del equivalente a uno y medio (1 1/2) salarios mínimos”.

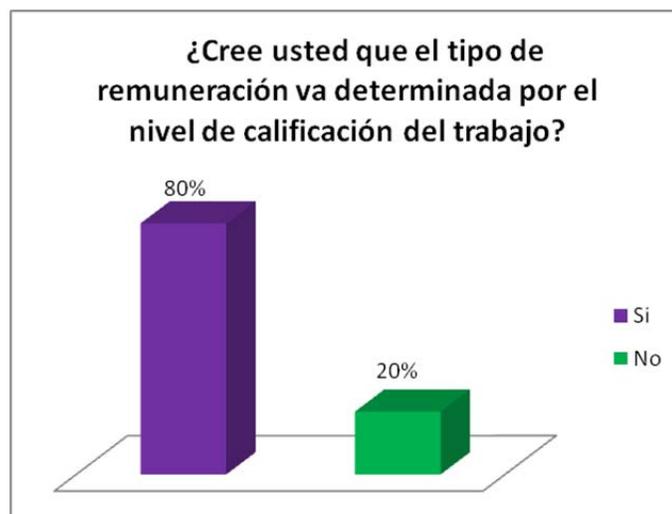
CUADRO N° 17

¿Cree usted que el tipo de remuneración va determinada por el nivel de calificación del trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
<b>Total</b>	25	100%

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 06



Fuente: Bolívar (2011)

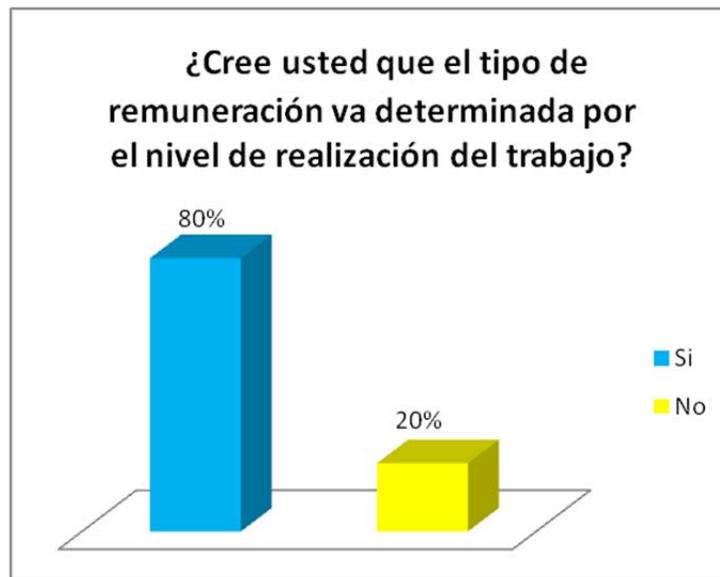
CUADRO N° 18

¿Cree usted que el tipo de remuneración va determinada por el nivel de realización del trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	80%
No	5	20%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 07



Fuente: Bolívar (2011)

La investigación refleja evidentemente que un 80% de la población a la cual se le aplicó la encuesta expresó que la remuneración está vinculada

con el nivel de cualificación y realización del trabajo (Véase cuadros 15 y 16), por lo tanto los trabajadores que laboran alcanzan una remuneración equivalente con la cantidad y calidad de trabajo. En tal sentido Echeverría y Marr (1997:241) comentan: “el incremento económico está determinado por el conocimiento”.

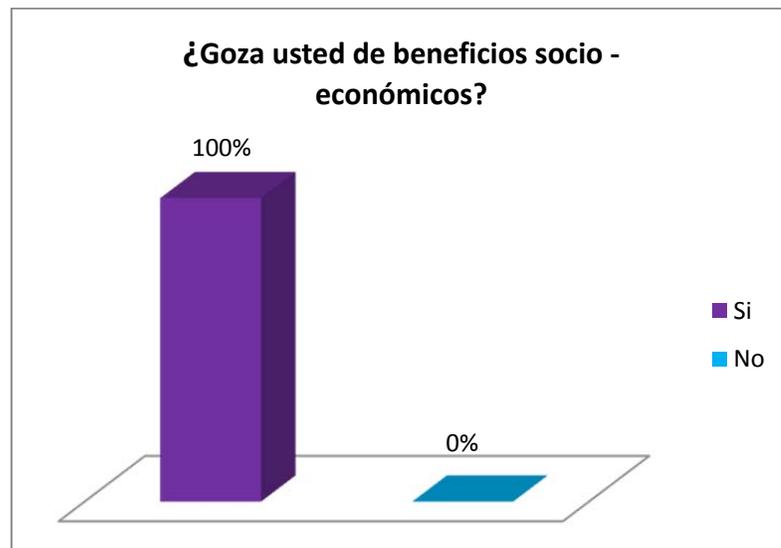
CUADRO N° 19

¿Goza usted de beneficios socio - económicos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	25	100%

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 08



Fuente: Bolívar (2011)

El 100% de la población encuestada manifestó que si poseen beneficios socio económicos, esto indica que la empresa manufacturera no hace distinción entre el personal fijo, contratado o con discapacidad. En tal sentido Belzunegui (2002) señala que una de las nueve normas organizativas del teletrabajo que permiten identificar la presencia de una forma organizativa que comporta o no la fragmentación de condiciones de trabajo a través de la individualización de la misma, es lo referente al sistema de remuneración e incentivo. Siendo el responsable de cancelar dicho beneficio la organización.

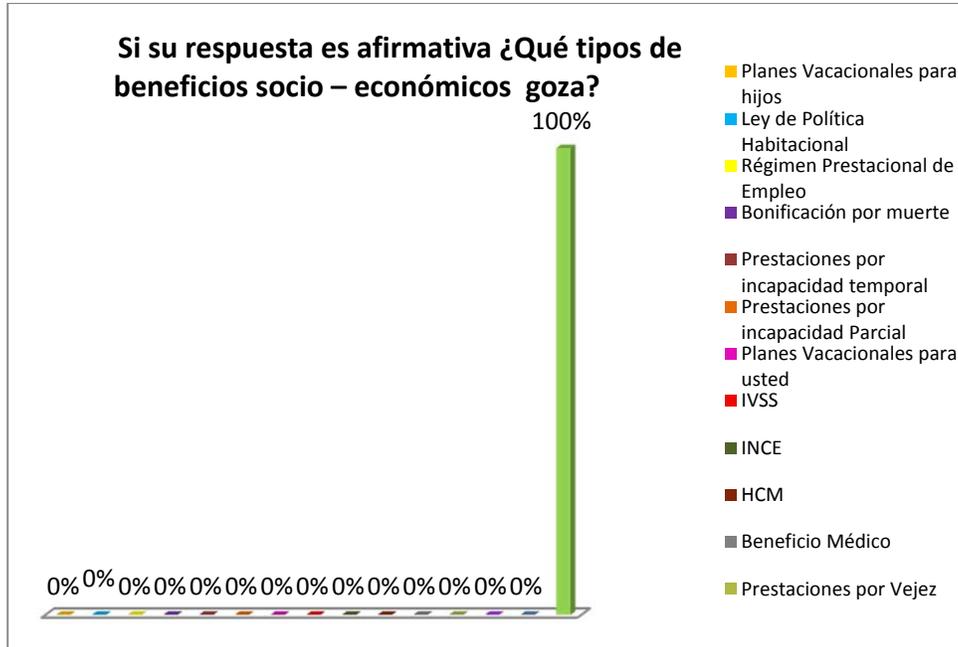
#### CUADRO N° 20

Si su respuesta es afirmativa ¿Qué tipos de beneficios socio – económicos goza?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Planes Vacacionales para hijos	0	0%
Ley de Política Habitacional	0	0%
Bonificación por muerte	0	0%
Planes Vacacionales para usted	0	0%
IVSS	0	0%
INCE	0	0%
HCM	0	0%
Beneficio Médico	0	0%
Jubilación	0	0%
Bonificación por hijos	0	0%
Bonificación por matrimonio	0	0%
Todas las Anteriores	25	100%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 09



Fuente: Bolívar (2011)

El 100% de la población encuestada manifestó que poseen todos los tipos de beneficios socio económico descrito en la encuesta aplicada, esto indica que la empresa manufacturera no hace distinción entre el personal fijo, contratado o con discapacidad en el Artículo 86 de la Republica Bolivariana de Venezuela reza:

“Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo, que garantice la salud y asegure protección en contingencias de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales, pérdida de empleo, desempleo, vejez, viudedad, orfandad, vivienda, cargas derivadas de la vida familiar y cualquier otra circunstancia de previsión social. El Estado tiene la obligación de asegurar la efectividad de

este derecho, creando un sistema de seguridad social universal, integral, de financiamiento solidario, unitario, eficiente y participativo, de contribuciones directas o indirectas”.

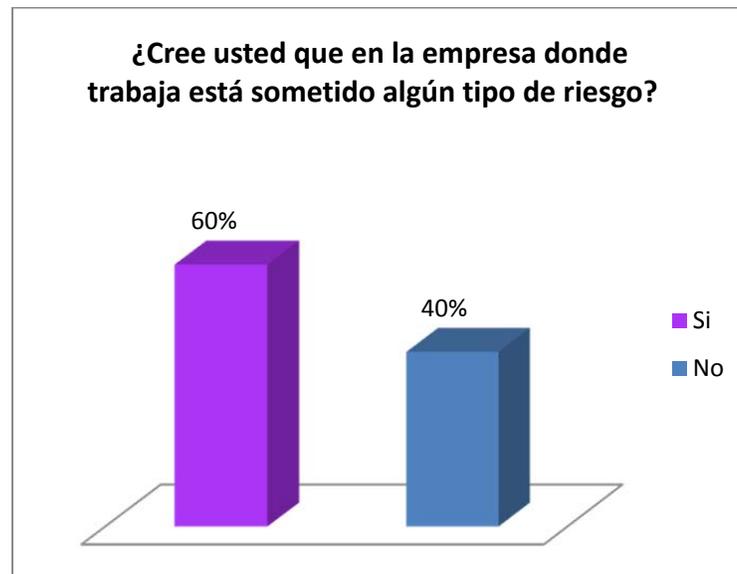
CUADRO N° 21

¿Cree usted que en la empresa donde trabaja está sometido algún tipo de riesgo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	60%
No	10	40%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 10



Fuente: Bolívar (2011)

El 60% de los encuestados manifiestan que si están expuestos a riesgos en su puesto de trabajo, mientras que el 40% indican que no están expuestos.

Ciertamente la legislación venezolana, como es el caso de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio ambiente de Trabajo, que ampara a todo trabajador independientemente de las condiciones laborales en que se encuentre; garantizando protección, seguridad y salud en el trabajo, establece en su artículo 57,: “los trabajadores y trabajadoras contratados temporalmente, por un tiempo determinado o para una obra determinada, así como los contratos por empresas de trabajo temporal o mediante intermediarios, o los trabajadores y trabajadoras de las contratistas cuya actividad sea inherente o conexas a la que se dedica el o la contratante deberán disfrutar de las mismas condiciones de trabajo, y el mismo nivel de protección en materia de seguridad y salud en el trabajo que los restantes trabajadores y trabajadoras del empleador o de la empleadora al que prestan sus servicios”.

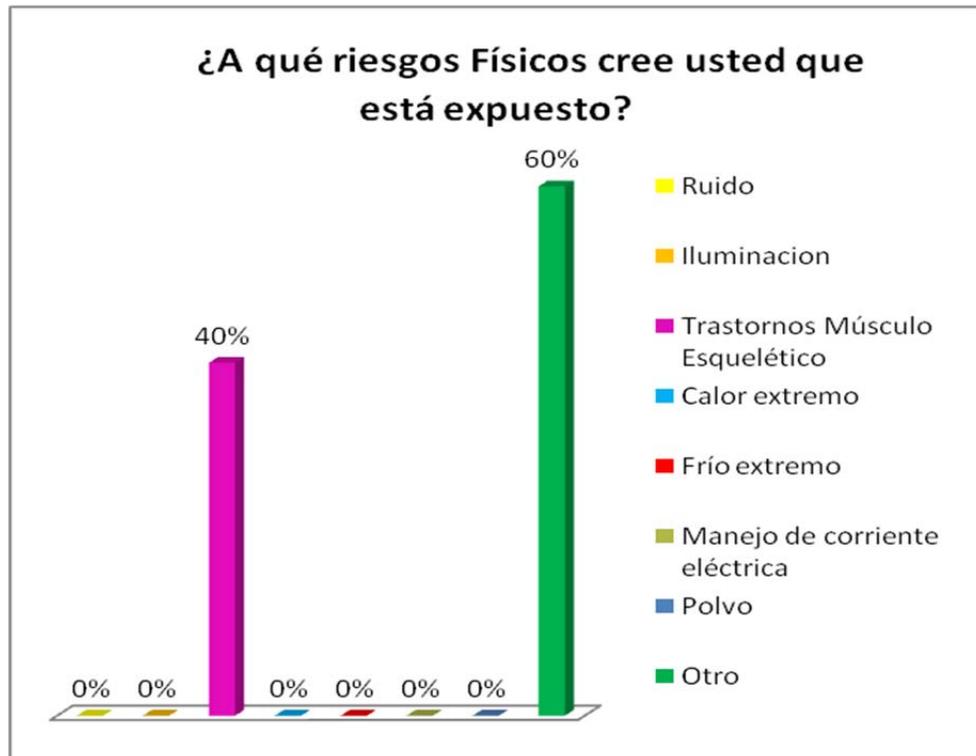
CUADRO N° 22

¿A qué riesgos Físicos cree usted que está expuesto?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Ruido	0	0%
Iluminacion	0	0%
Trastornos Músculo Esquelético	10	40%
Calor extremo	0	0%
Frío extremo	0	0%
Manejo de corriente eléctrica	0	0%
Polvo	0	0%
Otro	15	60%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 11



Fuente: Bolívar (2011)

El 40% de la población indica estar expuesto a trastornos musculo esqueléticos y el otro 15% manifestó la opción de otros sin ser específicos en sus respuestas.

Reforzando lo antes mencionado Gara – Paperezkoa (2006) publicó lo siguiente:

No hay estudios concretos y profundos sobre el efecto en la salud de esta modalidad de empleo, pero sí hay informes parciales que muestran como principales rasgos negativos el estrés, los trastornos

músculo esqueléticos, las nuevas pautas de horario laboral y el efecto de aislamiento que produce, al estar alejado del resto de compañeros; Un rasgo esencial que destacan los teletrabajadores es la independencia y autonomía que ofrece, con lo que permite concentrar la actividad y organizarse de una manera diferente a la que puede aplicarse en la sede de la empresa. Sin embargo, esa situación genera ya unos efectos potencialmente negativos para la salud del trabajador.

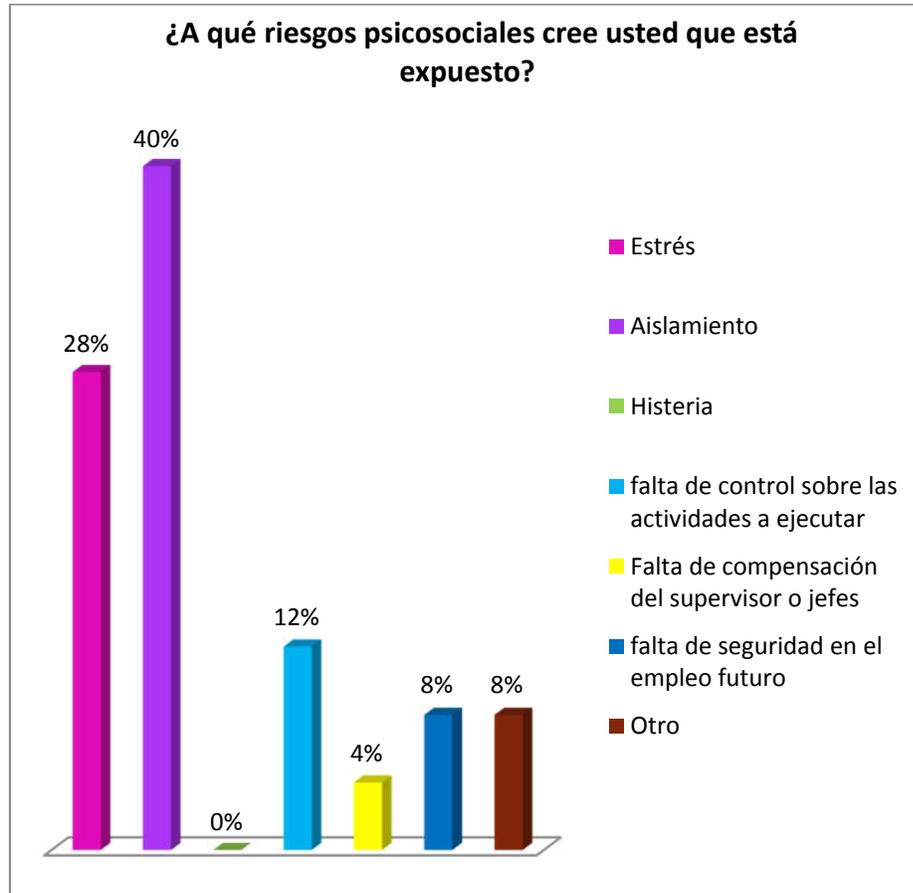
CUADRO N° 23

¿A qué riesgos psicosociales cree usted que está expuesto?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Estrés	7	28%
Aislamiento	10	40%
Histeria	0	0%
falta de control sobre las actividades a ejecutar	3	12%
Falta de compensación del supervisor o jefes	1	4%
falta de seguridad en el empleo futuro	2	8%
Otro	2	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 12



Fuente: Bolívar (2011)

El 28% de la población poseen estrés, el 40% aislamiento, el 12% falta de control sobre las actividades a ejecutar, el 4% falta de compensación o jefes, el 8% falta de seguridad en otros empleos y el otro 8% indico otros sin ser específicos. Esto quiere decir que el mayor % se encuentra en aislamiento y que la comunicación es baja entre ellos.

Otra de las debilidades presentadas al laborar bajo esta forma de trabajo y que se observa significativamente, es el estrés como un riesgo psicosocial, del cual no escapan los teletrabajadores. Tal y como lo menciona Villalva J. (2006):

Los factores de riesgo psicosociales deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.

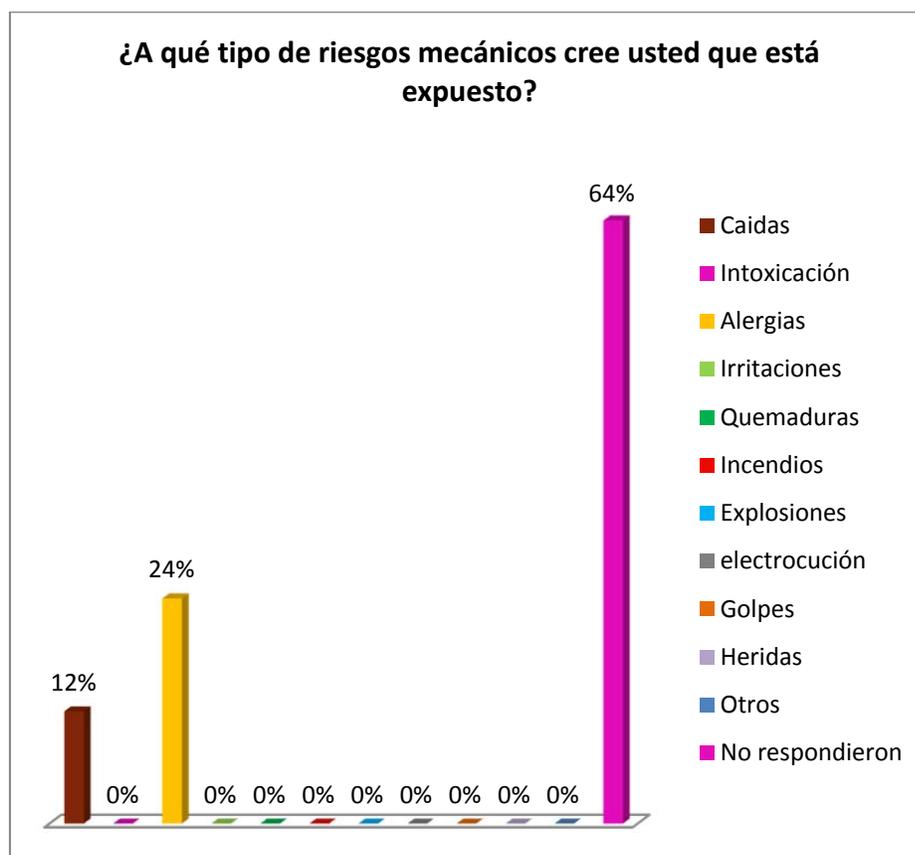
CUADRO N° 24

¿A qué tipo de riesgos mecánicos cree usted que está expuesto?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Caidas	3	12%
Intoxicación	0	0%
Alergias	6	24%
Irritaciones	0	0%
Quemaduras	0	0%
Incendios	0	0%
Explosiones	0	0%
electrocución	0	0%
Golpes	0	0%
Heridas	0	0%
Otros	0	0%
No respondieron	16	64%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 13



Fuente: Bolívar (2011)

Con respecto a los riesgos mecánicos el grafico refleja que un 64% no contestaron, seguidamente de un 24% expresaron poseer alergias, sólo un 12% señaló posibles caídas. En el Artículo 39 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

Los empleadores y empleadoras, así como las cooperativas y las otras formas asociativas

Comunitarias de carácter productivo o de servicio, deben organizar un servicio propio o mancomunado de Seguridad y Salud en el Trabajo, conformado de manera multidisciplinaria, de carácter esencialmente Preventivo, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. La exigencia de organización de estos Servicios se regirá por criterios fundados en el número de trabajadores y Trabajadoras ocupados y en una evaluación técnica de las condiciones y riesgos específicos de cada empresa, Entre otros .Los requisitos para la constitución, funcionamiento, acreditación y control de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo serán establecidos mediante el Reglamento de esta Ley

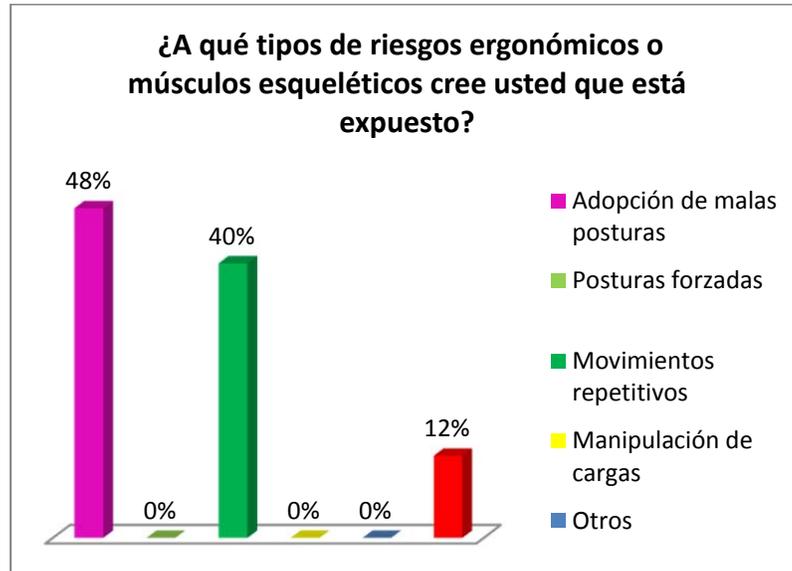
#### CUADRO N° 25

¿A qué tipos de riesgos ergonómicos o músculos esqueléticos cree usted que está expuesto?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Adopción de malas posturas	12	48%
Posturas forzadas	0	0%
Movimientos repetitivos	10	40%
Manipulación de cargas	0	0%
Otros	0	0%
No respondieron	3	12%
Total	25	100%

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 14



Fuente: Bolívar (2011)

Con respecto a los riesgos ergonómicos y músculo esqueléticos, el grafico muestra que él 48% identificó adoptar malas posturas durante la ejecución de su trabajo, seguidamente de un 40% expresaron realizar movimientos repetitivos, sólo un 12% no respondieron.

Ciertamente la legislación venezolana, como es el caso de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio ambiente de Trabajo, que ampara a todo trabajador independientemente de las condiciones laborales en que se encuentre; garantizando protección, seguridad y salud en el trabajo, establece en su artículo 57,: “los trabajadores y trabajadoras contratados temporalmente, por un tiempo determinado o para una obra determinada, así como los contratos por empresas de trabajo temporal o mediante intermediarios, o los trabajadores y trabajadoras de las contratistas cuya actividad sea inherente o conexas a la que se dedica el o la contratante deberán disfrutar de las mismas condiciones de trabajo, y el mismo nivel de

protección en materia de seguridad y salud en el trabajo que los restantes trabajadores y trabajadoras del empleador o de la empleadora al que prestan sus servicios”.

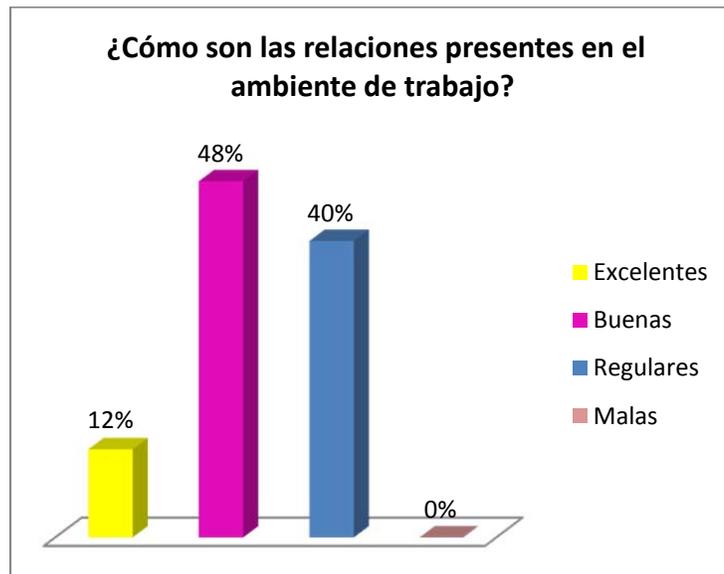
CUADRO N° 26

¿Cómo son las relaciones presentes en el ambiente de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	3	12%
Buenas	12	48%
Regulares	10	40%
Malas	0	0%
<b>Total</b>	25	100%

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 15



Fuente: Bolívar (2011)

A pesar de que en el grafico 15 muestra un alto nivel de % de aislamiento, los trabajadores manifestaron lo siguiente: el 48% indican que las relaciones en el trabajo son buenas, el 40% que son regulares y un 12% que son excelente. Esto quiere decir, que existe comunicación, compañerismo y sinergia, sin embargo la empresa debe desarrollar actividades de integración para mejorar y afianzar en sus trabajadores las relaciones interpersonales.

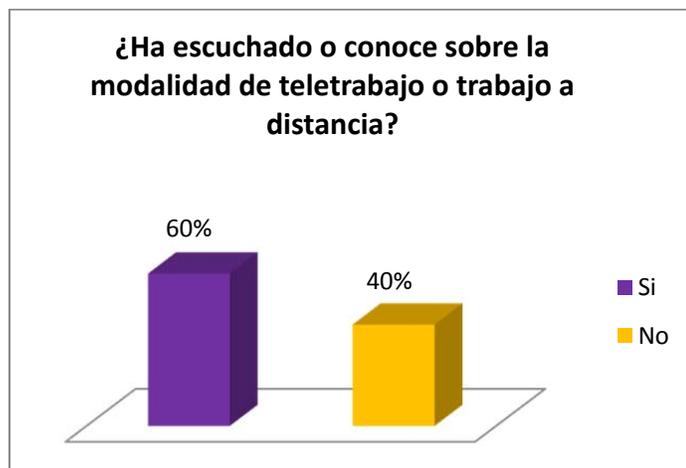
CUADRO N° 27

¿Ha escuchado o conoce sobre la modalidad de teletrabajo o trabajo a distancia?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	60%
No	10	40%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 16



Fuente: Bolívar (2011)

El 60% de la población encuestada afirma conocer el trabajo a distancia, mientras el 40% desconoce esta modalidad, esto nos indica que poco a poco el teletrabajo o trabajo a distancia se está convirtiendo en una opción para las personas que por una causa u otra no pueden permanecer en una empresa toda una jornada.

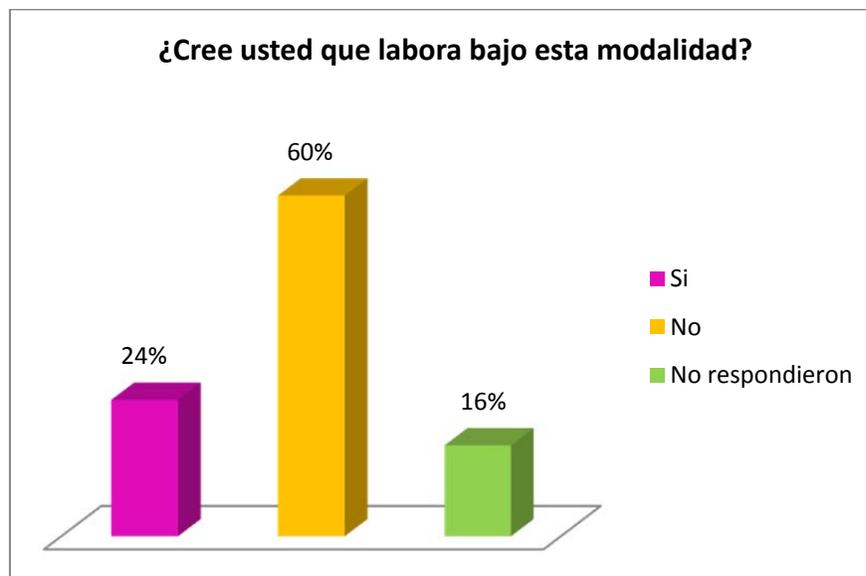
CUADRO N° 28

¿Cree usted que labora bajo esta modalidad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	24%
No	15	60%
No respondieron	4	16%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 17



Fuente: Bolívar (2011)

Una vez aclarado a los trabajadores que desconocen la modalidad del teletrabajo o trabajo a distancia, los mismos estuvieron en capacidad para reconocer si laboran bajo manera arrojando como resultado que el 60% no labora bajo el teletrabajo, el 16% de dejar de contestar y solo el 24% de la población encuestada afirmó trabajar como teletrabajadores.

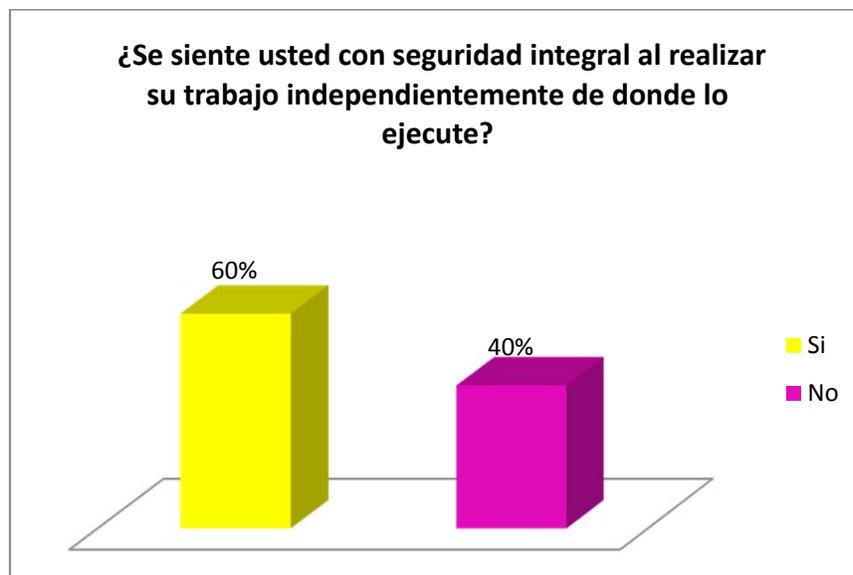
CUADRO N° 29

¿Se siente usted con seguridad integral al realizar su trabajo independientemente de donde lo ejecute?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	60%
No	10	40%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 18



Fuente: Bolívar (2011)

Indiscutiblemente en este punto nos indica que el 60% de los trabajadores de la empresa manufacturera se sienten con seguridad integral, esto se debe a la credibilidad que la empresa ha impartido en sus trabajadores otorgándole la información correcta y oportuna de sus derechos, los beneficios de ley, condiciones de trabajo, entre otros. Y solo el 40% no tener seguridad, en este porcentaje menor la empresa debe hacer énfasis para determinar y corregir dicha inseguridad de sus trabajadores.

#### CUADRO N° 30

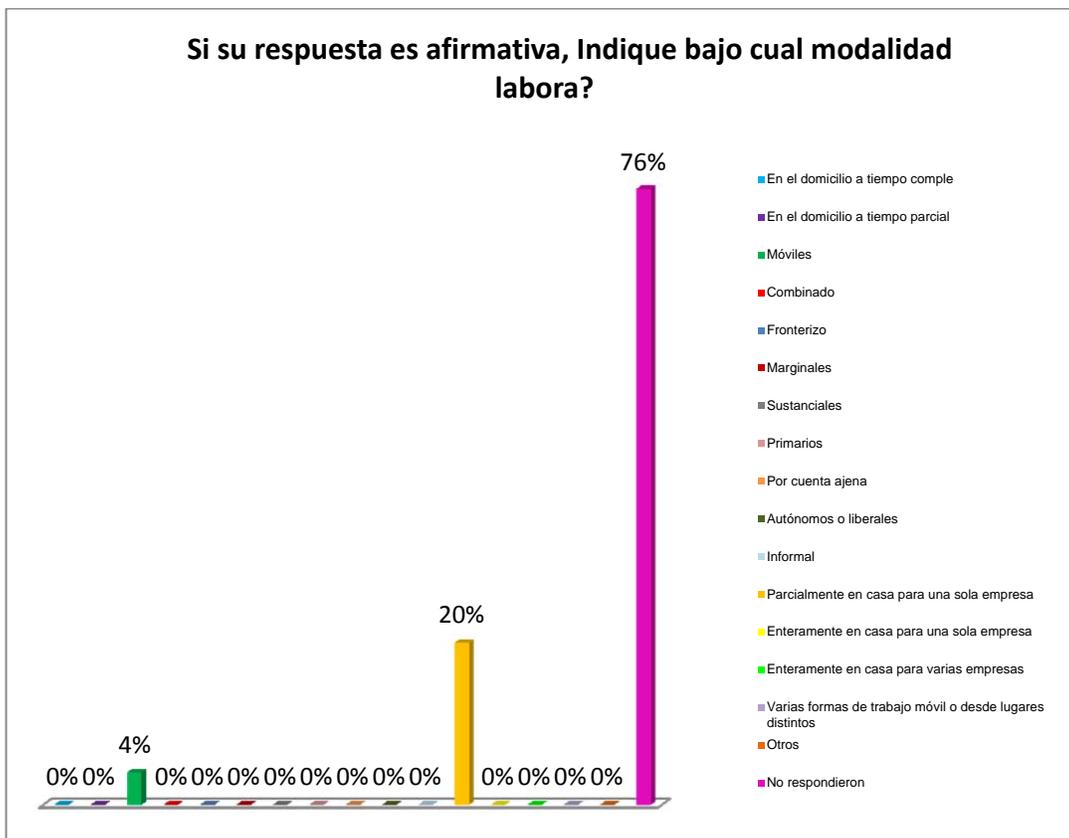
Si su respuesta es afirmativa, Indique bajo cual modalidad labora?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En el domicilio a tiempo comple	0	0%
En el domicilio a tiempo parcial	0	0%
Móviles	1	4%
Combinado	0	0%
Fronterizo	0	0%
Marginales	0	0%
Sustanciales	0	0%
Primarios	0	0%
Por cuenta ajena	0	0%
Autónomos o liberales	0	0%
Informal	0	0%
Parcialmente en casa para una sola empresa	5	20%
Enteramente en casa para una sola empresa	0	0%

Enteramente en casa para varias empresas	0	0%
Varias formas de trabajo móvil o desde lugares distintos	0	0%
Otros	0	0%
No respondieron	19	76%
Total	25	100%

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 19



Fuente: Bolívar (2011)

En lo referente el lugar de trabajo más usual, parcialmente en casa para una empresa, destaca 20%, seguido de un 4% de los encuestados identificaron realizar su faena de forma móvil, y es importante destacar que el 76% no respondieron esta información.

CUADRO N° 31

¿Con qué instrumentos tecnológicos realiza usted su trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Computador	5	20%
Telefono Celular	1	4%
Fax	0	0%
Escaner	0	0%
Escáner	0	0%
Impresora	0	0%
Beeper	0	0%
Otros	0	0%
No respondieron	19	76%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)



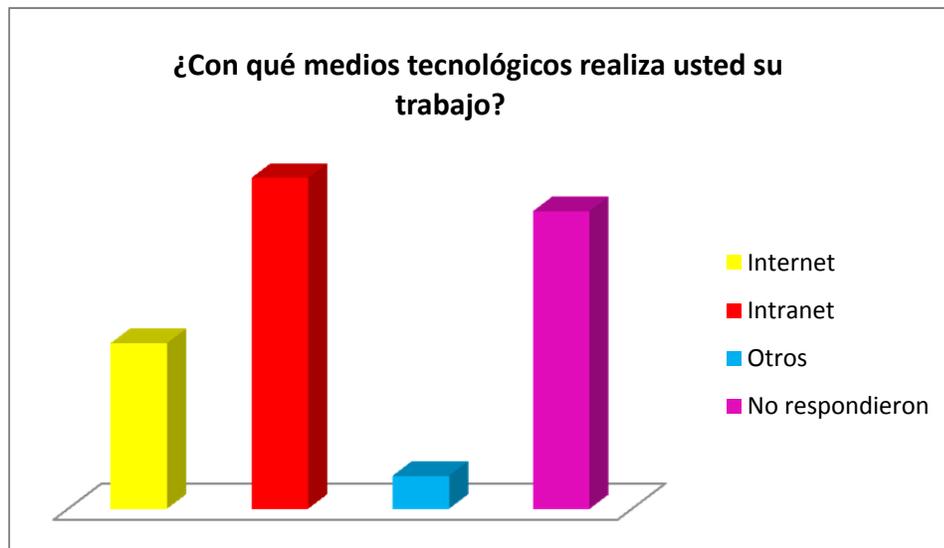
CUADRO N° 32

¿Con qué medios tecnológicos realiza usted su trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Internet	5	20%
Intranet	10	40%
Otros	1	4%
No respondieron	9	36%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 21



Fuente: Bolívar (2011)

Se puede detallar que entre los medios más consumidos para la generación del teletrabajo se encuentra en primer lugar el Intranet con un 40%, con lo cual la empresa está conectada con sus trabajadores para enviarle y recibir a través del mismo medio información que les sean útil. El 5% de los encuestados manifestaron usar el Internet medio por el cual envían y reciben datos necesarios sin límites geográficos para la realización de su labor, el 4% indico medios y el 36% no respondió.

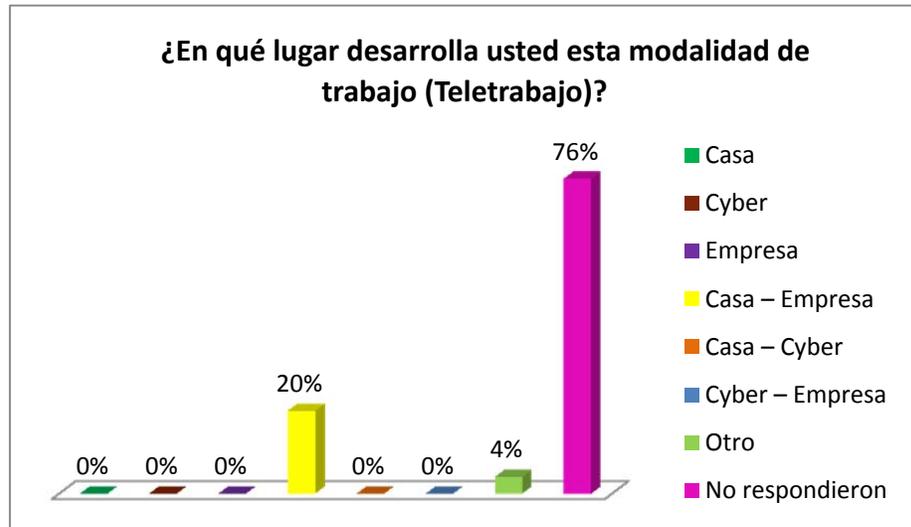
#### CUADRO N° 33

¿En qué lugar desarrolla usted esta modalidad de trabajo  
(Teletrabajo)?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Casa	0	0%
Cyber	0	0%
Empresa	0	0%
Casa – Empresa	5	20%
Casa – Cyber	0	0%
Cyber – Empresa	0	0%
Otro	1	4%
No respondieron	19	76%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 22



Fuente: Bolívar (2011)

En lo referente el lugar de trabajo más usual, parcialmente en casa para una empresa destaca 20%, seguido de un 4% de los encuestados identificaron realizar su faena de forma otros, y es importante destacar que el 76% no respondieron esta información. El teletrabajo se clasifica en cuatro grandes grupos: el teletrabajo según el lugar, el teletrabajo según el tiempo de insumo, el teletrabajo según el estatus de empleo y el teletrabajo según la prestación del servicio

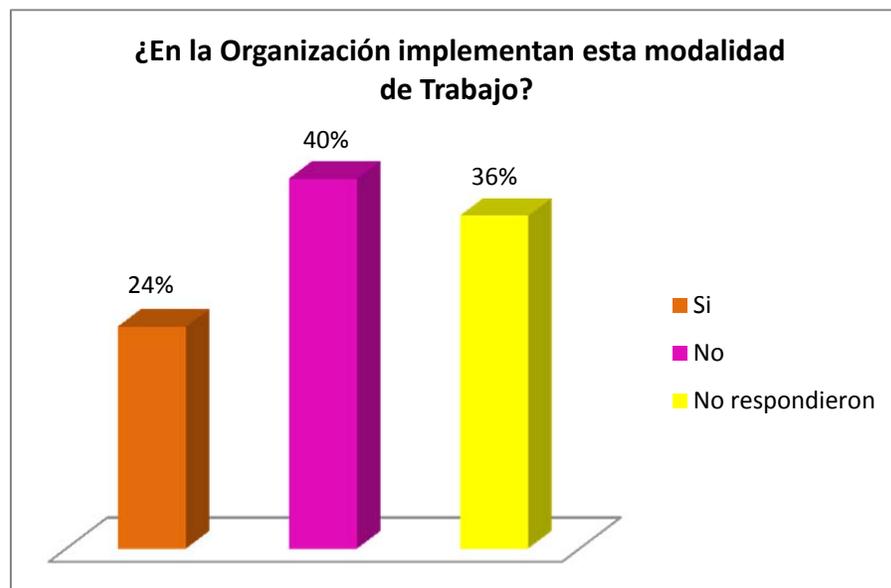
CUADRO N° 34

¿En la Organización implementan esta modalidad de Trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	24%
No	10	40%
No respondieron	9	36%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 23



Fuente: Bolívar (2011)

Se puede observar que la empresa manufacturera si implementa el teletrabajo, ya que el 24% de la población así lo indico, el 40% dijo que no y el 36% no respondieron. Cuando se aplico la encuesta se detecto incertidumbre por parte de los trabajadores, ya que no existe una información

clara y específica de esta forma de trabajar, las personas que se desenvuelven bajo esta modalidad si están claros y tratan de informar a sus compañeros.

CUADRO N° 35

¿En qué nivel organizacional se empezó a implementar esta modalidad de trabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Gerencial	0	0%
Nivel Administrativo	6	24%
Nivel Obrero	0	0%
No respondieron	19	76%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 24



Fuente: Bolívar (2011)

Se puede observar que la implementación del teletrabajo se produce en el nivel administrativo con un 24%, Y EL 76% no respondieron, la información obtenida por parte de los que si laboran bajo la modalidad del teletrabajo es que poco a poco la empresa va a capacitar a su personal para adoptar esta modalidad en otros niveles de la organización y así brindar la oportunidad a personas con discapacidad insertarse en el campo laboral.

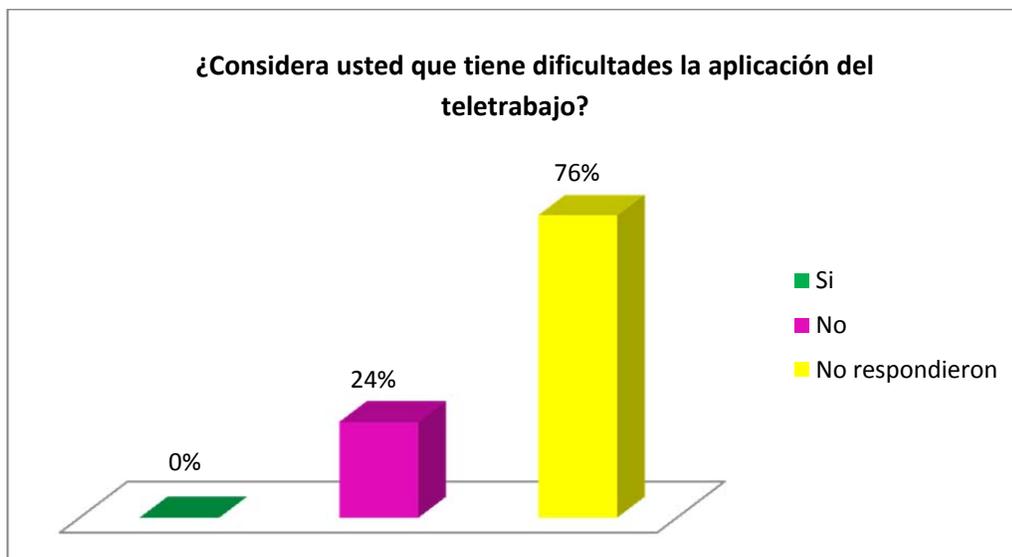
CUADRO N° 36

¿Considera usted que tiene dificultades la aplicación del teletrabajo?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	24%
No respondieron	19	76%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 25



Fuente: Bolívar (2011)

Los encuestados manifestaron que todo tiene su ventaja y desventaja, el 24% señaló que no existe dificultad para la aplicación de esta modalidad, y el 76% no respondió, lo que indica que si la empresa suministra mas información e integra a más personas bajo esta modalidad de trabajo seria una empresa innovadora, competitiva, entre otras cosas.

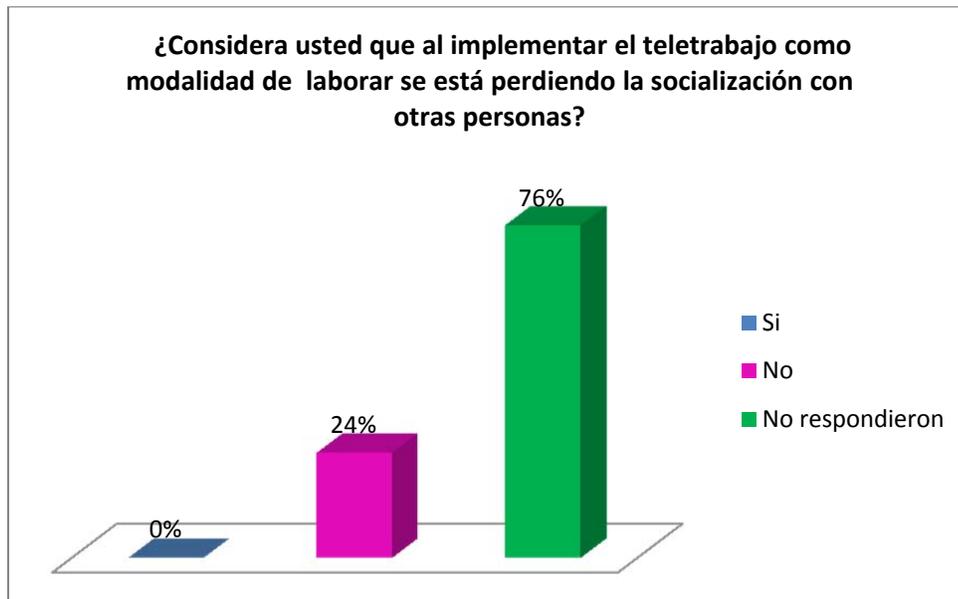
CUADRO N° 37

¿Considera usted que al implementar el teletrabajo como modalidad de laborar se está perdiendo la socialización con otras personas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	6	24%
No respondieron	19	76%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 26



Fuente: Bolívar (2011)

En el grafico 26 se observa que el 24% manifestaron no perder la socialización de los trabajadores al desempeñar el teletrabajo, mientras que el 76% no respondió, sin embargo el empleador debe estar observando la socialización entre sus trabajadores, ya que en cualquier momento puede verse afectada la misma por la aplicabilidad del teletrabajo. El aislamiento que se detecte se puede disminuir convocando a todos sus trabajadores/teletrabajadores a reuniones presenciales, donde se evidencie la participación de los convocados.

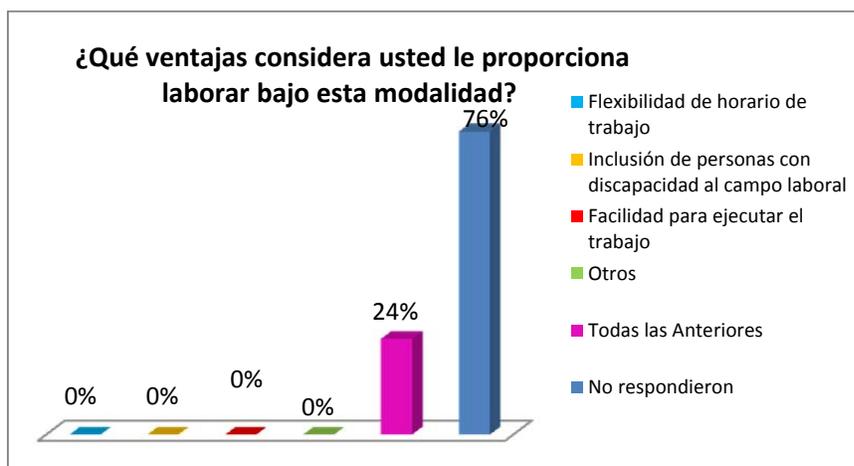
CUADRO N° 38

¿Qué ventajas considera usted le proporciona laborar bajo esta modalidad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Flexibilidad de horario de trabajo	0	0%
Inclusión de personas con discapacidad al campo laboral	0	0%
Facilidad para ejecutar el trabajo	0	0%
Otros	0	0%
Todas las Anteriores	6	24%
No respondieron	19	76%
Total	25	100%

Fuente: Bolívar (2011)

Grafico N° 27



Fuente: Bolívar (2011)

El teletrabajo presenta diferentes ventajas, entre las cuales flexibilidad en el horario de trabajo facilidad para ejecutar el trabajo, inclusión de personas con discapacidad, reduce las barreras temporales y geográficas entre otras. Y esto lo muestra en el grafico el 24% de los trabajadores manifestaron todas las anteriores y el 76% no respondieron por desconocimiento de esta modalidad de trabajo.

## CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

El estudio tuvo como propósito, Destacar la pertinencia del Teletrabajo como alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad, basándose en los principios de igualdad de oportunidades, de trato y de no discriminación como fundamento clave en el tratamiento de los derechos de los colectivos discapacitados, tomando para ello los elementos esenciales de la aplicación del teletrabajo y la inserción laboral de las personas con discapacidad.

Respecto al primer objetivo específico: Estudiar las condiciones que rige en el teletrabajo como alternativa viable y oportuna para las personas que poseen discapacidades, para dar respuesta al objetivo planteado se pudo conocer en primer lugar que el trabajo ha existido desde el origen del hombre y ha evolucionando de manera significativa, constituyendo así diferentes formas principales de vínculo social.

Una vez finalizado la era industrial tradicional caracterizada por la producción en serie; el trabajo manual tiende a otorgar su puesto al trabajo intelectual en tal sentido comienza una era post industrial la cual se caracteriza en que la materia prima es la información, donde la globalización siendo un fenómeno social, económico y cultural, que ha roto las fronteras existentes, ha obligando a la sociedad mundial a replantearse sus estrategias de mercado, procurando la conocida reducción de costes, el aumento de la productividad y el acercamiento al cliente.

Las personas con discapacidad presentan múltiples dificultades a la hora de ingresar a la organización a desempeñarse laboralmente, ya sea por la discriminación que ejerce el empleador ante estas personas, entre otras,

porque pueden pensar que no serán eficientes ni productivos debido a sus limitaciones.

El teletrabajo se vuelve una oportuna herramienta para la inclusión de personas con discapacidad, tomando en consideración que esta modalidad de trabajo brinda la oportunidad de que la persona trabaje desde cualquier sitio diferente al puesto de trabajo, ya que no requiere de la presencia física del trabajador dentro de la organización.

En relación al segundo objetivo específico: Identificar las modalidades de teletrabajo que puede adoptar la organización para contratar una persona con discapacidad, arrojo como resultado en la presente investigación que las organizaciones pueden implementar esta modalidad de trabajo para comenzar la inserción de personas con discapacidad el tipo móvil y parcialmente en casa para una sola empresa, esto se logra detectar con la aplicación de un cuestionario a 25 personas de una empresa manufacturera del departamento de administración de personal; El teletrabajo de tipo móvil, lo desempeñan personas que pasan la mayor parte del tiempo fuera de la oficina, las herramientas a utilizar para laborar pueden ser: el Teléfono celular, una computadora con internet o intranet, fax, entre otros. El teletrabajo parcialmente en casa, las personas pueden realizar actividades desde sus casas, pero suelen asistir uno o dos días a la semana a la empresa.

Siguiendo en este orden de ideas la globalización e innovación tecnológica son procesos que enriquecen a los países, haciéndolos más eficaces en cuanto al manejo de la información, es por ello que hoy en día existe grandes oportunidades de empleo para personas con discapacidad, adicional se cuenta con un marco regulatorio que protege a estas personas y

que obliga a las empresas a la contratación de las mismas.

En el tercer objetivo específico: Analizar la factibilidad y la aplicación del teletrabajo como una alternativa de inclusión laboral de personas con discapacidad en una empresa manufacturera, para dar respuesta a este objetivo se construyó un cuestionario el cual se aplicó a una empresa manufacturera en el departamento de administración de personal, arrojando como resultado que aplican esta modalidad de trabajo (Teletrabajo), para la inclusión de personas con discapacidad, ya que las personas con discapacidad en un 20% labora desde su casa y el otro 4% laboran fuera de la empresa y una vez a la semana van a reuniones presenciales en la misma, el personal que labora las 8hrs dentro de la organización poseen desconocimiento de esta forma de trabajo, e informan que a las personas con discapacidad tienen más consideraciones que con ellos..

Es por ello que se le recomienda a la empresa fortalecer sus niveles de comunicación, ya que en el estudio que se realizó, se reflejó que existe baja comunicación, para ello pueden implementar campañas comunicacionales de las actividades que se realizan, hacer tips informativos a través de las redes, entre otras.

Se evidencia que no haces distinción en cuanto a beneficios a su personal contratado, fijo y discapacitado, los trabajadores contratados poseen un contrato de trabajo en el cual se indica que el tiempo determinado por el cual va a prestar el servicio, mientras que su personal fijo lo que firma es una oferta salarial, en la cual se indica que es por tiempo indefinido.

Realizar actividades de integración es otro punto a favor de la

empresa, ya que sus trabajadores aun y cuando sus relaciones manifestaron ser buenas, excelentes y regulares, se observo que existe un porcentaje importante en las relaciones regulares.

Deberían estudiar la posibilidad de aplicar el teletrabajo en otros niveles en la organización distintos al administrativo (Nivel Gerencial), para dar oportunidad aquellas personas que por una causa u otra no puedan trasladarse al puesto de trabajo y que poseen capacidades y habilidades, ciertamente esto va a depender del tipo de trabajo que se requiera.

Gestionar a través de la formación actitud positiva a sus trabajadores siendo esto una herramienta de desarrollo de la organización, convirtiéndose en una estrategia para la misma y ser competitiva a nivel de mercado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aizpuru M. y Rivera A. (1994). **Manual de Historia Social del Trabajo**. Editorial Siglo veintiuno, España - Madrid.
- Aponte Rubén y Rodríguez Lunes (2002). **El teletrabajo: la nueva Organización social y empresarial del teletrabajo**. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Barbula.
- Altisen Claudio (2006): **Trabajar a Control Remoto**. Revista Tecnológica. España – Madrid.
- Aragüez Guerrero Juan José (2000). **El trabajo a Domicilio**. Revista Informática Jurídica. España - Magda
- Área Manuel (2004) **Los Medios y la tecnologías en la educación**. Ediciones Pirámide. España – Madrid.
- Aktouf, Omar (2001). **La metodología de las ciencias sociales y el enfoque cualitativo de las organizaciones**. Edición Facultad de Ciencias de la Administración. Universidad del Valle. Calí – Colombia.
- Boiarov S.y Poliszuk N (2006): **Las empresas y el teletrabajo**. Facultad de ciencias sociales de relaciones de trabajo.
- Bogantes Daniel (2006). El proceso de la Globalización. Universidad central de Venezuela.

Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (2000). **Gaceta Oficial Nº 5.453, Extraordinario.** 24 Marzo, 2000. Caracas.

Del Campo, Salustiano (1975). **Diccionario de Ciencias Sociales.** Tomo II UNESCO, Madrid.

Delgado de Smith Yamile (2005). **La Investigación Social en Proceso: Ejercicios y Respuestas.** Edición Copyright, Valencia –Venezuela

Echeverría S y Marr R. (1997). **La Dirección Corporativa de Recursos Humanos.** Editorial Díaz de santos, España – Madrid.

Gara – Paperezkoa (2006). **El Teletrabajo También Genera Riesgos para la Salud del Ocupado.** Santa Fe de Bogotá – Colombia

González Roberto (2000): **La motivación en las organizaciones.** Universidad Central de Venezuela.

Gudelivicius H. (2004). **El Teletrabajo, una Forma de Trabajar.** Libro en Línea. Disponible: <http://www.aadt.org.ar/gudelevib.htm>. Consulta: 2009, Junio 06.

Hurtado León Iban y Toro Garrido Josefina (2001). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempo de Cambios.** Episteme Consultores Asociados C.A. Valencia – Venezuela

Hernández, Baptista y Collado (2008) **Metodología de la Investigación.** México.

Lara Odalys (2006). **Perfil de la Oficial Femenina de Carrera como Perspectiva de Ingreso al Comando de Apoyo Aéreo para la Realización del curso Básico de Piloto Aviador.** Trabajo de grado. No publicado. Escuela de Formación de Oficiales Instituto Militar Universitario. Caracas

Ley Orgánica del Trabajo (1997) **Gaceta Oficial Nº 5.152, extraordinario**

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

Ley para personas con Discapacidad

León Yojairo y Montoya Ricardo. (2004). **El teletrabajo Como una Realidad y alternativa Laboral.** Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia en Recursos Humanos; Universidad Jose Antonio Páez.

Organización mundial de la salud (2010). **Discapacidades.** Disponible: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>. Consulta 2010

Ortiz Francisco (1996). **El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología.** Editorial McGraw-Hill. España

Organización Internacional del Trabajo (1996). **Convenio sobre el trabajo a domicilio.** (Fecha de entrada en vigor: 22:04:2000) Pág. En línea disponible en: <http://www.ilo.org/ilolex/spanish/convdisp1.htm>

Pignolo, Valeria (2007). **Las personas discapacitadas y el mundo del**

**trabajo.** Trabajo de grado. Universidad de la republica de ciencias sociales Uruguay.

Ruiz, María (2002) "**Trabajo y Discapacidad: Incidencia de Factores Sociales y Educativos en Extremadura**". Trabajo de Grado del Doctorado de Psicología y Sociología de la Educación. Universidad de Extremadura. Badajoz – España. Publicado

Ruiz Fernández (2002). "**Trabajo y Discapacidad: Incidencia de los factores sociales y educativos, estudio doctoral presentado en España**". Tuvo como propósito presentar un análisis de los sistemas de detección de habilidades, entrenamiento y encuadramiento laboral de los grupos desfavorecidos: Personas con discapacidad

Sabino Carlos. (2002). **El Proceso de Investigación.** Editorial Panapo. Caracas - Venezuela.

Toffler,alvin (1993). **La Tercera Ola.** Plaza & Janés editores, S.A. España

Villalba, Juana (2006).**Riesgos Psicosociales.** Universidad Central de Venezuela.

Zapata Gerardo (2006).**Las Formas Organizativas: El dilema entre la teoría burocrática y la teoría orgánica.** Universidad Centro – Occidente. Barquisimeto, Venezuela.

