

Proyecto de implementación en modalidad de teletrabajo para personas con discapacidad motora “Teledisc@”

Mauricio Ríos Hurtado
José Julián Flórez Pineda
Luis Andrés Rodríguez

UNIVERSIDAD EAN



Facultad de Postgrados
Especialización en Gerencia del Servicio
Santafé de Bogotá
2012

Proyecto de implementación en modalidad de teletrabajo para personas con discapacidad motora “Teledisc@”

Mauricio Ríos Hurtado
José Julián Flórez Pineda
Luis Andrés Rodríguez

Trabajo de Investigación de Grado

Jairo Bustamante Landinez
Tutor

Universidad EAN
Facultad de Postgrados
Especialización en Gerencia del Servicio
Santafé de Bogotá
2012

DEDICATORIA

Dedicamos esta investigación a todas aquellas personas que por su discapacidad no tienen las mismas oportunidades que aquellos que por su condición física no son discriminados.

Es importante que ellos sepan que la realización de este trabajo es un pequeño aporte en la consecución de mejorarles la calidad de vida.

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecerle a Dios por permitirnos culminar nuestra especialización con éxito y a nuestras esposas Linda Bolena Gutiérrez Torres (esposa de José Julián Flórez P), María Andrea Patiño García (esposa de Luis Andrés Rodríguez) y Carolina Sastoque Londoño (esposa de Mauricio Ríos), por la paciencia, apoyo y colaboración que obtuvimos, sin ellas no hubiera sido posible la finalización de esta investigación ya que fueron el impulso que necesitábamos para sacar adelante este proyecto.

Tabla de contenido

RESUMEN	viii
INTRODUCCION	ix
JUSTIFICACION.....	x
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	xi
OBJETIVOS.....	xii
METODOLOGIA	xiii
1. CONCEPTUALIZACION DEL TELETRABAJO	1
2. TELETRABAJO, LA REVOLUCIÓN EN MARCHA	3
2.1. Avances de la tecnológicos hacia la distribución de la información	4
3. HISTORIA DEL TELETRABAJO	5
3.1. El teletrabajo en el mundo	7
3.2. El teletrabajo en Colombia	7
3.3. Modalidades de teletrabajo	7
3.3.1. Teletrabajo desde el hogar.....	9
3.3.2. Teletrabajo en oficinas remotas.	9
3.3.3. El trabajo en el domicilio.	10
3.3.4. Los centros de teletrabajo o telecentros.....	10
3.3.5. Teletrabajadores móviles o itinerantes.....	11
3.3.6. El trabajo en el domicilio.	11
3.3.7. Centros de trabajo (telecentros).....	12
3.3.8. Teletrabajadores móviles o itinerantes.....	12
3.3.9. En casa.	12
3.3.10. Móvil.....	12
3.3.11. Oficinas satélites.....	12
3.3.12. Centros de recursos compartidos.	13
3.3.13. Telealdea.	13
3.3.14. Redes de pymes o tele-redes.	13
3.3.15. Subcontratación.....	13

3.4.	En que podemos teletrabajar	14
3.5.	Ventajas e inconvenientes del teletrabajo.....	16
3.5.1.	Ventajas	16
3.5.1.1.	Para el trabajador.....	16
3.5.1.2.	Para la empresa.....	17
3.5.2.	Desventajas.....	17
3.5.2.1.	Para el trabajador.....	17
3.5.2.2.	Para la empresa.....	18
3.5.3.	Análisis de las ventajas y desventajas	18
4.	LEYES QUE PROMUEVEN Y REGULAN EL TELETRABAJO EN COLOMBIA	19
4.1.	Forma de contratar servicios de discapacitados y beneficios tributarios en cuanto a los aportes de cuotas parafiscales.	26
5.	ESTADO ACTUAL DE LA DISCAPACIDAD EN COLOMBIA.....	31
6.	TECNOLOGIAS IMPLICADAS CON EL TELETRABAJO	35
6.1.	Descripción de la solución tecnológica	36
7.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	46
7.1.	Organigrama.....	46
8.1.	Análisis de la encuesta	54
9.	RECOMENDACIONES	56
10.	CONCLUSIONES	58
	Bibliografía.....	60

Tabla de Ilustraciones

Tabla 1	48
Tabla 2	49
Tabla 3	50
Tabla 4	51
Tabla 5	52
Tabla 6	53
Grafica 1	50
Grafica 2	51
Grafica 3	52
Grafica 4	53
Grafica 5	54
Ilustración 1.....	32
Ilustración 2.....	33
Ilustración 3.....	33
Ilustración 4.....	34
Ilustración 5.....	34

RESUMEN

Colombia es un país en el cual los fenómenos de violencia y de desigualdad han dado lugar a tener unos altos índices de población con discapacidad (6,4%, 2,632.255, según Censo del Dane del 2005) esta población habita en zonas con bajos ingresos económicos, dificultades de accesibilidad de transporte y equipamientos urbanos, sumado a esto, está el poco acceso a oportunidades laborales que les permita tener una calidad de vida digna y que les permita desarrollarse a cabalidad como ciudadanos que construyan país.

INTRODUCCION

El Teletrabajo es una forma flexible de organización de la actividad laboral que consiste en el Desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa, esto para las personas con discapacidad es una enorme ventaja ya que aporta bastante a su calidad de vida. En la industria del Outsourcing de servicios de Contact Center en Colombia si bien se han realizado esfuerzos para fomentar el empleo para personas con discapacidad del tema del Teletrabajo quizá no ha sido abordado como una alternativa viable y sostenible.

De hecho el gobierno nacional hace ya algunos años formulo una ley que establece normas para promover y regular el Teletrabajo (ley 1221 de 2008).

Estamos convencidos que actualmente el Teletrabajo en conjunto con las herramientas tecnológicas puede ser una alternativa viable y sostenible como fuente de riqueza para este grupo social.

JUSTIFICACION

Se propone crear una empresa de contact center en modalidad de teletrabajo, con el fin de atraer clientes con campañas de telemarketing, sms, mms, chat, etc., que tengan un alto grado de responsabilidad social y tercericen este servicio en su empresa.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia los acercamientos más próximos a la inclusión laboral de personas con discapacidad se han dado mediante los modos laborales tradicionales (presenciales) los cuales en ocasiones debido a los sistemas de transporte, adecuación de vías y espacios públicos no son aptos para el desplazamiento de personas con algún tipo de discapacidad motora.

El Congreso de Colombia en 2008 aprobó la ley 1221 con el fin de establecer normas para promover y regular el Teletrabajo, esto con el fin de incentivar esta modalidad de forma laboral en el país.

La industria del Outsourcing en el país ha tenido un crecimiento importante en los últimos 5 años, de hecho en 2011 los empleos generados alcanzaron los 173,360.

OBJETIVOS

- Elaborar una investigación sobre el teletrabajo revisando sus ventajas y desventajas teniendo en cuenta las leyes que lo promueven y regulan en Colombia.
- Identificar los requerimientos técnicos y administrativos que se deben tener en cuenta para la implementación de un modelo de teletrabajo para personas con alguna discapacidad motora.
- Realizar una investigación respecto a la apertura que podrían tener las empresas en Bogotá para contratar como proveedores de telemercadeo una alternativa con las connotaciones de personas con alguna discapacidad motora en modalidad de teletrabajo.

METODOLOGIA

El método que se desarrollo para este proyecto fue el exploratorio, ya que el tema escogido ha sido poco investigado y reconocido, de hecho, sobre él es difícil formular hipótesis precisas por no tener históricos que aporten información para tal fin.

Por otra parte, los recursos con los que se disponen resultan insuficientes como para emprender un trabajo más profundo para generar conclusiones definitivas.

1. CONCEPTUALIZACION DEL TELETRABAJO

A continuación, exponemos algunas definiciones de teletrabajo y teletrabajador:

a) Mieres y Gorchs (2003).

- *Teletrabajo*: Modalidad de trabajo por medio de la cual empleados regulares de una empresa ejecutan sus tareas parcial o totalmente (ideal entre 1 y 3 días por semana) desde una ubicación geográfica diferente a la del centro de ocupación oficial de la empresa (puede ser su domicilio particular, centros de teletrabajo, oficinas satélites, sucursales, oficinas de clientes / distribuidores, etc.), vinculándose con ella por medios telemáticos (desde un simple teléfono hasta complejos sistemas informáticos, según necesidades puntuales).

- *Teletrabajador*: Todo trabajador de la Información puede teletrabajar en forma parcial o total, dependiendo del análisis de funciones que se realice sobre cada potencial teletrabajador y sobre el grupo de pertenencia-interacción que posea dentro de la empresa, dependiendo también de las facilidades de infraestructura disponibles, del perfil psico-socio-técnico del empleado, del nivel de involucramiento de los *managers*, etc.

b) Boiarov y Poliszuk (2003). Estos autores recogen varias definiciones sobre *Teletrabajo*:

- Es una forma de trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones. El teletrabajo no es una profesión, sino una forma de desarrollar una tarea y requiere una reorganización cultural y técnica para la eficiente aplicación de esta innovación.

- Es enviar el trabajo al trabajador, en lugar de enviar el trabajador al trabajo.

- Es la sustitución parcial o total de las tecnologías de telecomunicaciones por el desplazamiento hacia y desde el lugar de trabajo principal unido a cambios asociados en la política, la organización, la dirección y la estructura laboral.

- Es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.

- Significa sustituir los desplazamientos relacionados con el trabajo por las telecomunicaciones. El ejemplo más simple: cada vez que coges el teléfono para hablar con alguien en lugar de ir a verle.

c) Programa Star de la Comisión Europea (Peiró, 2001).

- Teletrabajar es cualquier actividad realizada a distancia mediante las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), y que genera un valor económico añadido.

d) Montiel (2003).

- El término se remonta a los primeros años 70 en California, cuando Jack Nilles lo acuñó como "telework and telecommuting", es decir trabajar a distancia y evitar el desplazamiento al lugar de trabajo (acepción de commute referida al entorno laboral).

e) CES, UNICE/UEAPME y CEEP (2002).

- El teletrabajo es una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular.

Respecto al censo de teletrabajadores, los últimos estudios realizados con cargo de la Comisión Europea (<http://www.ecatt.com/>) y que siguen la serie iniciada ya hace años por la consultora Empírica (<http://www.empirica.de/main>), nos aportan una visión que puede ser aproximada a la formación de ese colectivo algo desdibujado que son las y los teletrabajadores (Sáez, 2001).

En España, uniendo lo que en estas investigaciones llaman teletrabajadores regulares (que habría que traducir como teletrabajadores en extenso, y que agrupa a los teletrabajadores móviles o nómadas, los de casa o sedentarios y los auto empleados), nos da la cifra de 259.000 personas. Esta cantidad supone un 2% del conjunto de trabajadores en 1999. En el ranking de países de la UE, estamos en penúltima posición sólo por detrás de Irlanda. La media europea está alrededor de un 4%, con el tope de Finlandia de un 10,8% por motivos vinculados a su dura climatología.

Puede parecernos al principio unas cifras bastante discretas, aunque hay que considerar que se trata de los teletrabajos más centrados, dejando de lado las prácticas más secundarias. Como no hay una distribución de estos datos en España por zonas geográficas, es fácil suponer que la distribución de teletrabajadores se corresponderá con la densidad en la actividad económica

centrada en el sector informacional: en España hablaremos pues de *Madrid y Barcelona*. Esto resulta paradójico, ya que una de las características fundamentales del teletrabajo es su potencial deslocalizador, pero no hay que valorar este hecho más allá de sus limitaciones evidentes, ya que no todos los teletrabajos pueden desarrollarse de forma totalmente independiente de sus relaciones organizativas.

Otro indicador que resulta básico es la proporción en el *género* de los teletrabajadores. Teniendo en cuenta el marco europeo, hay una gran descompensación en la proporción del género, ya que más de un 80% de éstos son hombres y algo menos del 20%, mujeres.

Otro dato curioso observado en esta encuesta es el de la *edad media*. Resulta curioso, no tanto por la edad media de los teletrabajadores en España (37 años), sino porque además son los más jóvenes de Europa. Se puede intuir en estos datos cierto desfase generacional (tanto de individuos como de organizaciones) en el acceso al uso de las TICs.

Los aspectos de nivel de *cualificación*, ya sabidos en general, donde se confirma una presencia muy mayoritaria de teletrabajadores con estudios superiores, es algo que también nos ha llamado la atención.

Un último punto a destacar en esta encuesta, es el del *tamaño de las empresas* que tienen teletrabajadores. Destaca el hecho que de forma muy mayoritaria, son las empresas de más de mil trabajadores (en el ámbito europeo) las que acaparan la mayor parte de este colectivo. Esto tiene su lógica si consideramos las ventajas que tiene el teletrabajo para las empresas con amplia distribución espacial, además de poseer un mayor nivel de acceso a las tecnologías.¹

2. TELETRABAJO, LA REVOLUCIÓN EN MARCHA

Mientras los distintos gobiernos formulan estrategias digitales, tal como sucedió recientemente en Estados Unidos y Colombia, las empresas continúan atentas a las cifras sobre cómo será el retorno de su inversión luego de implementar las distintas modalidades de teletrabajo.

Según las estadísticas de IBM, durante el año 1995, el primero en que implementó trabajo a distancia con sus empleados, la administración del espacio físico pasó de una relación 1m²:0,01 trabajador, a ser 1:4, generando un ahorro considerable

¹ <http://tecnologiaedu.us.es/cursos/28/html/cursos/11/1.htm>

en materia de administración de los bienes de la compañía. Así mismo, luego de desarrollar un programa de capacitación que ascendió a USD41,5 millones, por una única vez, el retorno de la inversión ha sido de USD75 millones por cada año desde la implementación, que luego de quince años hoy equivale a más de un billón de dólares en ahorros.

The Conference Broad y la Oficina de Censos de Estados Unidos afirman en su más reciente estudio sobre teletrabajo, que “una confluencia de factores, encabezada por el rápido desarrollo de la seguridad en las TIC, que ha generado su abaratamiento, ha provocado una revolución silenciosa gracias a la cual los norteamericanos hacen su trabajo fuera de la oficina”.

“Para aprovechar al máximo los beneficios del teletrabajo, evitando las complicaciones que podrían generarse, es necesario que los empleadores y los trabajadores participen en un diálogo abierto en el cual se establezcan las expectativas mutuas y las responsabilidades que derivan de una nueva cultura de trabajo”, concluyó Amy Lui Abel, director de investigación de capital humano del Conferencia Board.

En la última década se ha triplicado el número de teletrabajadores alrededor del mundo. Colombia está acercándose a la revolución y el ejemplo internacional muestra las amplias perspectivas de beneficios que trae el teletrabajo tanto para empresas como para empleados.²

2.1. Avances de la tecnológicos hacia la distribución de la información

Teniendo en cuenta los avances tecnológicos que se han dado en las últimas décadas, se ha generado un gran desarrollo en la forma en que se almacenaba, distribuía y compartía la información, pasamos de una era en la cual la información estaba almacenada en sitios como bibliotecas, y de una forma impresa y escrita, generando un problema de accesibilidad y disponibilidad para la comunidad.

Para poder tener acceso a ella se requería desplazamiento, pero entre el año 1938 y 1950 cuando se inician los desarrollos de los primeros ordenadores de primera generación y posteriormente en el año 1960 donde se crea el primer lenguaje de programación artificial: el LISP (list Processing por sus siglas en ingles). Luego entra la empresa IBM en la comercialización de su ordenador IBM 360 el cual fue el primero en usar microprogramación y creo el concepto de

²<http://www.colombiadigital.net/emprendedores/teletrabajo/item/1901-teletrabajo-la-revoluci%C3%B3n-en-marcha.html>

conexión en red, la cual consistía en 6 computadoras que podían hacer uso del mismo software y los mismos periféricos.

Desde la década de los 70 se inicia un gran avance en temas de ordenadores personales y entra al mercado el magnate de los sistemas Bill Gates cuando se funda Microsoft y Steve Jobs funda la empresa Apple Computer, INC. Con estos desarrollos de las redes de comunicación y la idea de una red de computadoras diseñada para permitir la comunicación general entre usuarios que estuvieran conectados en varias computadoras se inicia la historia de la Internet. La más antigua de las versiones aparece a finales de los años 50 pero las implementaciones de estos conceptos iniciaron finalizando la década de los 80's y con un expansión bastante rápida y la introducción de la "World Wide Web (www)" que se hizo rápidamente común y se esparció por el mundo para crear la moderna red mundial de computadores que todos conocemos en la actualidad.

Todo esto dio nacimiento a la forma de ver como las personas tenían acceso a la información y el cómo se podía compartir los conocimientos.

3. HISTORIA DEL TELETRABAJO

Si pretendemos remontarnos al origen del concepto de teletrabajo, entendido éste como trabajo a distancia mediante el uso de telecomunicaciones, entonces podemos decir que surge inicialmente en los años 70, con la crisis del petróleo, con el objetivo primordial de ahorrar energía evitando desplazamientos que provocarán consumo de derivados del petróleo. A partir de los setenta, las telecomunicaciones están cada vez más integradas con los dispositivos de proceso de datos, y cada vez presentan menor coste y mayor capacidad de uso (Hervás y Román, 2000).

La primera aportación en este sentido es la de Jack Nilles de la *University of Southern California* que consideraba que las personas podían teledesplazarse para trabajar usando comunicaciones remotas basadas en las tecnologías de la información.

Desde entonces se han publicado diversos trabajos defendiendo las ventajas o apuntando los inconvenientes del teletrabajo. Por otra parte, las experiencias en las empresas han sido muchas, al tiempo que emergía durante los años 80 *el teletrabajo como forma de autoempleo*, debido a presiones personales para permanecer en el hogar o por querer empezar un negocio propio invirtiendo poco capital en él. En este sentido, el crecimiento del Teletrabajo puede deberse tanto al incremento del autoempleo, como a la actividad empresarial que el clima político favorecía.

Hoy en día a las puertas del siglo XXI, observamos que los cambios en los tres niveles a los que hacía referencia Qvortrup (1992) que hemos referenciado en la primera parte de este documento son fundamentales y se están produciendo al mismo tiempo y además se refuerzan e interrelacionan entre sí. Ahora bien, por el contrario, esta evolución no es homogénea a nivel mundial. El teletrabajo está más desarrollado en los países anglosajones en lo que a Europa se refiere, y más aún en los Estados Unidos, a nivel mundial.

Para Dvorak y Anis (1992) las razones para su desarrollo en Estados Unidos han sido las siguientes:

- Descentralización de las empresas dada la amplitud del territorio,
- Recorte de gastos,
- Agilización de sus servicios,
- Búsqueda de un mayor radio de acción de las empresas con sus empleados dispersos por una gran área geográfica.

Y para una amplia mayoría de países europeos, las razones para su desarrollo fueron éstas (Montiel, 2003):

- Desarrollo de economía local de regiones aisladas, disminución de costes y fomento del empleo (Reino Unido).
- Desarrollo regional y fomento de la competitividad (Francia).
- Reducción de costes (Italia).
- Desarrollo regional y organización del mercado laboral (Alemania).
- Fomento de la competitividad (España).

En lo que se refiere al futuro del teletrabajo, es poco probable que los factores que han motivado su desarrollo del teletrabajo desaparezcan: los problemas de tráfico aumentarán, el respeto al medio ambiente constituirá una mayor exigencia, las empresas necesitarán incrementar su flexibilidad y competitividad, tendrán que reorganizarse y contratar a personal más cualificado, mejorar el servicio al cliente y reducir los costes fijos.

Parece probable que el teletrabajo siga creciendo en el futuro. Las predicciones sobre el número de trabajadores varían en gran medida dependiendo de cómo se defina el teletrabajo. Tomando Estados Unidos como referencia, se estima que las cifras se sitúan en 33 millones de usuarios y 10 millones en el Reino Unido para el año 2010 (Hispanista, 2003). Sin embargo no se va a producir una revolución del teletrabajo. Lo que parece más probable es un cambio paulatino de las formas de organización laboral como consecuencia de la revolución informática.³

³ <http://tecnologiaedu.us.es/cursos/28/html/cursos/11/2.htm>

3.1. El teletrabajo en el mundo

- Europa: existe el Convenio de Teletrabajo desde el 2002.
- Europa: más del 15% de su Fuerza de trabajo son considerados “trabajadores móviles” (más de 10 horas laborales por semana fuera de la casa o del lugar de trabajo).
- Chile: Legislación desde el 2001. Más de 500.000 teletrabajadores (2003).
- Estados Unidos: 17.2 millones de teletrabajadores en el 2008(WorldatWork Telework Trendlines 2009).
- Argentina: legislación desde el 2001; incluye Comisión de teletrabajo. Más de 800.000 teletrabajadores (2006)

3.2. El teletrabajo en Colombia

- Había una muy baja penetración de Internet y acceso a computadores.
- 2001: Proyecto piloto con 10 personas con incapacidad por 5 meses del Instituto Tecnológico de Telecomunicaciones – ITEC (Telecom), con el apoyo del Ministerio de Comunicaciones.
- Red Nacional de Telecentros desde el 2001.⁴

3.3. Modalidades de teletrabajo

En contra de lo que muchas personas puedan suponer, el teletrabajo no es una actividad que se desarrolle únicamente desde el hogar del teletrabajador, sino que tiene muchas variantes y posibilidades. Para todas ellas le serán aplicables las escasas disposiciones legales que regulan la actividad laboral en nuestro país: *Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por que se aprueba el texto refundido de la ley de los trabajadores* (Lainter.net, 2001).

El contrato que más se ajusta al teletrabajador es el denominado *contrato a domicilio* (Artículo 13). Que es aquél en el que la prestación de la actividad laboral se realice en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste y sin vigilancia del empresario.

La característica de este contrato es que se realice en el propio domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido y sin vigilancia del empleador. En el caso que exista esta vigilancia, no estamos ante un contrato a domicilio sino ante un contrato laboral (si se dan las notas típicas laborales) o contrato mercantil o

⁴ <http://es.scribd.com/doc/19118208/TELETRABAJO-Contratos-Laborales>

civil que se caracterizaría por la realización de la prestación de trabajo sin la dependencia del empleador o inserción en una organización productiva. Desde los artículos 13.2. al 13.5. se regula la forma del contrato, el salario y el principio de igualdad con respecto a un trabajador de igual o equivalente categoría profesional en el sector económico de que se trate.

Otra normativa clave en la regulación legal de los teletrabajadores la constituye el Real Decreto 1.438/1985, de 1 de agosto, por el que se regula la relación laboral especial de las personas que intervengan en operaciones mercantiles por cuenta de uno o más empresarios, sin asumir el riesgo y ventura de aquéllas (Lainter.net, 2001).

Este Real Decreto es de aplicación a las relaciones en virtud de las cuales una persona natural, actuando bajo la denominación de representante, mediador o cualquier otra con la que se le identifique en el ámbito laboral, se obliga con uno o más empresarios, a cambio de una retribución, a promover o concretar personalmente operaciones mercantiles por cuenta de los mismos, sin asumir el riesgo y ventura de tales operaciones.

Si asume el riesgo y ventura de las operaciones es un operador comercial independiente y, por lo tanto, esas operaciones no se rigen por la relación laboral especial que regula el presente Real Decreto.

La Ley 12/1992, de 27 de mayo, sobre Régimen Jurídico del Contrato de Agencia Mercantil y la Ley 9/1992, de 30 de abril, sobre la Actividad de Mediación en los Seguros Privados, contemplan la prestación de los servicios de quienes se dediquen a promover o concertar operaciones mercantiles de forma continuada por cuenta de uno o más empresarios, como titulares de una organización empresarial autónoma, entendiéndose por tal aquella que cuenta con instalaciones y personal propios. Se presume que no existe esta organización empresarial autónoma cuando quienes se dediquen a promover o concertar operaciones mercantiles, actúen conforme a las instrucciones de su empresario con respecto a materias como horarios de trabajo, itinerario, criterios de distribución, precios o forma de realizar los pedidos y contratos.

Una vez que hemos aclarado la normativa que regula a este colectivo, intentaremos explicar las diversas clasificaciones que los diversos autores han hecho:

Villa (1993) y Altisen (2002) distinguen entre el trabajo desde el hogar y el teletrabajo en oficinas remotas:

3.3.1. Teletrabajo desde el hogar.

Quizá el más adecuado para personas minusválidas, mujeres que quieran mantener una familia, colectivos de difícil acceso... tele secretarías, auxiliares administrativos, escritores, programadores y periodistas “*freelance*”.

- *Teletrabajadores empleados*: El hogar como lugar de trabajo estipulado en un contrato con el empleador. Por ejemplo: un grabador de datos.

- *Auto empleado o "freelance"*: Ofrece sus servicios él mismo desde su propia casa. Sería un empleado autónomo que enviaría sus trabajos vía telemática. Por ejemplo: un delineante que remite su trabajo en formato digital a su cliente.

3.3.2. Teletrabajo en oficinas remotas.

- *Centros de Recursos Compartidos*: equipados con tecnologías de la información y telecomunicación. Concentran en un sólo edificio prácticas relacionadas con el teletrabajo y organiza los recursos humanos de la empresa para obtener mayor efectividad y flexibilidad.

- *Telecentros u Oficinas Satélite*: Son lugares que, aunque distantes entre sí, trabajan conjuntamente en un entorno dirigido. De este modo, una empresa puede tener sus oficinas o departamentos en diferentes lugares, pero trabajando conjuntamente a través de Intranets como es el caso del *KnowledgeSpace* de Arthur Andersen. Espacio reservado dedicado a los empleados, consultores y clientes de la firma.

- *Telecottages*: Un tipo especial de telecentro, pero ubicado en zonas rurales. Su origen (escandinavo) fue el de acercar las nuevas tecnologías y conocimientos a los habitantes de áreas de difícil acceso a una serie de oportunidades y conocimientos. Actualmente, como experiencia piloto, existe uno ubicado en Gordexola (Euskadi).

- *Televillage*. Es un concepto que supone combinar un estilo de vida en el campo con el acceso a las grandes redes de información. En este caso serían pequeños pueblos conectados en su totalidad a este tipo de redes... Como el caso de un pueblo en Virginia: Blacksburg (EEUU)

- *Teletrabajo Móvil*. Analistas informáticos, agentes de seguros, vendedores, publicistas, creadores, etc.,... Se consideran aquellos trabajadores que desarrollan la mayor parte de su actividad en diferentes lugares (nómadas, como es el caso de IBM). De hecho necesitan disponer de equipos fáciles de usar y transportar.

- *Intranets, Telered de PYMES y de grandes empresas*: Interconexión a través de una red telemática, Intranet, red corporativa de acceso restringido, definida por muchas personas como Internet pequeñas.

Según Hispavista (2003) nos encontramos con tres grandes grupos de teletrabajo: el trabajo en el domicilio, los centros de teletrabajo o telecentros y los trabajadores móviles o itinerantes.

3.3.3. El trabajo en el domicilio.

El teletrabajo a domicilio es hoy por hoy el teletrabajo con mayor potencial de crecimiento. Generalmente, lo probable es que estos teletrabajadores trabajen con información. Los ejemplos más típicos son profesionales y directivos que trabajan uno o dos días a la semana en el domicilio, ya sea por la política de la empresa de reducir los tiempos de desplazamiento o por su propio deseo. Por ejemplo, las tareas rutinarias como el procesamiento de datos se suele hacer a distancia. El teletrabajo a domicilio puede causar aislamiento, siendo éste es el problema más importante al que tiene que hacer frente estos trabajadores. Estudiar el lugar preciso de la casa en el que se va a trabajar, que no esté totalmente aislado, puede ser una solución.

3.3.4. Los centros de teletrabajo o telecentros.

Un centro de teletrabajo es una oficina de recursos compartidos que dispone de las instalaciones de telecomunicaciones y de los equipos informáticos necesarios para desarrollar actividades de teletrabajo. Generalmente es más asequible que la modalidad anterior para la mayoría de los usuarios. El centro opera como una oficina de oferta de servicios y alquiler temporal para los usuarios. Los centros de teletrabajo suelen tener las siguientes características comunes:

- Reducen los tiempos de desplazamiento.
- Facilitan el traslado de puestos de trabajo a áreas rurales donde los precios de las viviendas son más asequibles y los accesos más fáciles.
- Suponen una mejora de la formación informática de los trabajadores locales.
- Proporcionan una solución para aquellos teletrabajadores que temen el aislamiento social producido por el trabajo en el domicilio.

- Suponen un mejor aprovechamiento de los centros y de los lugares de trabajo, pues pueden ser utilizados las 24 horas del día repartidos en tres turnos de usuarios.

- Facilitan el acceso al trabajo. Suelen estar situados en la zona donde viven los usuarios y disponen de aparcamientos para todo tipo de vehículos.

Por otro lado, los gastos son recuperados con los beneficios obtenidos por la empresa a través del programa, en menos de dos años. Por lo que respecta a los costes de funcionamiento, éstos lógicamente son muy variables. El desarrollo de este tipo de centros se justifica para empresas privadas, cuyos trabajadores inviertan un tiempo diario de desplazamiento superior a una hora.

3.3.5. Teletrabajadores móviles o itinerantes.

Este tipo de teletrabajadores que utilizan redes telefónicas y radiofónicas, está en aumento en la medida en que los adelantos tecnológicos están disponibles a precios más asequibles. El teletrabajo hace posible que personas que previamente estaban ligadas a lugares fijos de trabajo se conviertan, gracias a los medios tecnológicos e informáticos en teletrabajadores "itinerantes", sin domicilio fijo, sin perder el contacto permanente con su empresa y su familia. Este tipo de usuarios, está equipados con teléfonos móviles, aparatos de fax, ordenadores portátiles y buscapersonas.

Los redactores del periódico electrónico Ventana Digital (2003), también distinguen entre tres modalidades de teletrabajo: en el domicilio, en centros de trabajo (telecentros) y los trabajadores móviles o itinerantes.

3.3.6. El trabajo en el domicilio.

Se distinguen dos variantes:

- *Por cuenta propia (autónomo)*: Modalidad minoritaria en el mundo laboral, dedicada especialmente a las profesiones que principalmente realizan tareas relacionadas con el manejo de datos o que supongan una labor personal de estudio y diseño.

- *Por cuenta ajena*: Grupo mayoritario en los que se suelen dar dos tipos de trabajadores, los que por motivos familiares realizan el trabajo desde su domicilio y los que por cuestiones de política propia de la empresa lo ve también bastante conveniente.

3.3.7. Centros de trabajo (telecentros).

Normalmente suele haber un equipo o persona dotada con conocimientos técnicos, para solucionar los problemas más comunes en los teletrabajadores. Sus características generales son:

- Suponen un mayor aprovechamiento de algunos lugares de trabajo y de los equipos técnicos empleados.
- Proporcionan mejores servicios y equipamiento, respecto a los que puedan obtener en su domicilio y una mayor infraestructura.
- Resuelven problemas técnicos que pueden surgir al teletrabajador en su hogar.

3.3.8. Teletrabajadores móviles o itinerantes.

Grupo que engloba a los trabajadores que realizan su trabajo desplazándose frecuentemente, equipados con una oficina móvil: teléfono móvil, aparato de fax, ordenador portátil, etc.

Desde Mundogar.com (2003) afirman que, por lo general, se consideran varios tipos: el trabajo en casa, el trabajo móvil y el trabajo en telecentros, centros de recursos compartidos, centros de barrio o centros de trabajo. De una forma más específica, se podría citar la siguiente tipología:

3.3.9. En casa.

El teletrabajador desarrolla su actividad profesional desde el domicilio o despacho por medio de una conexión entre su ordenador personal y la oficina.

3.3.10. Móvil.

Mediante un ordenador portátil y un móvil, el teletrabajador se conecta con la empresa para recibir información de bases de datos.

3.3.11. Oficinas satélites.

Centros de trabajo conectados con la sede principal de la empresa que puedan ejecutar funciones independientes.

3.3.12. Centros de recursos compartidos.

Centros dotados de un equipamiento importante en tecnologías informáticas y de comunicaciones que se ponen a disposición de un colectivo que individualmente no puede realizar la inversión exigida.

3.3.13. Telealdea.

Se trata de combinar el estilo de vida rural con un excelente acceso a las autopistas de la información. Cada hogar está equipado con una red local conectada con la red de la aldea y, a través de comunicaciones de banda ancha, a la de la aldea global.

3.3.14. Redes de pymes o tele-redes.

Es un modelo de interconexión de empresas a través de una red de comunicaciones propia o apoyándose en Internet.

3.3.15. Subcontratación.

Se subcontratan determinados procesos, empleando tecnologías de la información y de comunicaciones.

Bravo y otros (2003) afirman que las modalidades de teletrabajo adoptan tres variantes:

* El trabajador en casa.

Implica trabajos con un alto grado de autonomía, que puedan formalizarse y delimitarse con facilidad, para que el trabajador realice, en su casa, unas tareas específicas. Dentro de esta variante así como en la de trabajo móvil, cabe mencionar la práctica del *hoteling*, que consiste en que cuando un trabajador necesita un despacho para entrevistarse con un cliente, lo reserva en su oficina, donde lo tienen preparado para que se sienta a gusto, con su nombre en la puerta y fotos de su familia en la mesa de trabajo, en un intento de creación de un “hogar virtual” que se desmantela en cuanto el teletrabajador vuelve a su casa a trabajar en la “oficina virtual”. En algunas empresas, como *Ernst and Young*, auditores neoyorquinos, los empleados por debajo de los niveles de dirección no tienen mesas y deben reservar un despacho antes de utilizarlo. IBM ha desplazado de

sus mesas a 5.000 empleados que trabajan en sus casas, en sus coches o en los despachos de sus clientes, lo que le ha supuesto un ahorro del 20% en el espacio de oficinas.

* Los centros de recursos compartidos.

Están dotados de equipos de proceso de datos y telecomunicaciones y están dedicados a prestar servicios telemáticos a otras empresas, especialmente Pymes, ya que de otra forma no podrían acceder a tecnologías utilizadas por la gran empresa.

* El trabajo móvil.

Esta variante la constituyen los trabajadores que tienen una movilidad permanente, como los vendedores, los auditores o empleados de los servicios de asistencia técnica a domicilio, para quienes el ordenador portátil y el teléfono móvil son herramientas habituales.⁵

3.4. En que podemos teletrabajar

Podemos teletrabajar en aquellas actividades laborales en las que la ubicación física no sea un factor determinante. Evidentemente hay profesiones aptas para teletrabajar y otras que no lo son a un cien por cien. Un mecánico de coches difícilmente puede reparar vehículos a distancia, si no es en su taller. Pero un individuo puede impartir un curso a distancia sobre reparación de sistemas de refrigeración en automóviles, utilizando para ello los medios de comunicación que ofrece la red Internet en la actualidad.

Un contable puede recibir todas las facturas de una empresa en su domicilio y puede procesarlas y analizarlas en hojas de cálculo, de tal manera que pueda enviárselas mediante correo electrónico a la empresa, con los diferentes análisis que le hubieren pedido.

Un médico puede ejercer la telemedicina con un sistema informático que permita, mediante sistemas de videoconferencia, interactuar con el paciente de una manera totalmente sincrónica.

⁵ <http://tecnologiaedu.us.es/cursos/28/html/cursos/11/4.htm>

Aún así, podrán, en principio, ser teletrabajadas todas las que implican un alto grado de trabajo intelectual, y dan menos importancia a las destrezas o habilidades manuales, las que se pueden llevar a cabo de manera individual y no precise la intervención de grupos de personas, las que puedan ser fragmentadas en unidades pequeñas, de tal manera que puedan ser organizadas en periodos de tiempo más pequeños, las podamos ser flexibles con los periodos de entrega de los productos elaborados, y aquellas que nos permitan tener iniciativa y autocontrol de la actividad productiva (Barrero, 1999).

Hemos visto que hay trabajos que son más comunes que sean realizados mediante el teletrabajo, pero resulta curioso hasta qué punto el desconocimiento del uso de las Tecnologías para las empresas tradicionales, impide ver a muchas de ellas cómo ya están haciendo teletrabajo sin saberlo. O lo fácil que les sería adaptar muchas de sus necesidades al uso de dichas tecnologías con las indudables ventajas que les supondría.

Pero matizando un poco más, entre estas profesiones, están aquellas que convierten, gestionan, generan, difunden, acceden y comparten la información (Slesaransky, 2002):

- *Convierten la información:* mecanógrafos, traductores, transcritores de datos, grabadores de datos.
- *Gestionan la información:* agentes de seguros, contables, documentalistas...
- *Generan la información:* periodistas, investigadores, redactores, editoriales, analistas y programadores...
- *Difunden la información:* oficinas de información, ventas por correspondencia y por teléfono, soporte postventa...
- *Acceden a la información:* lectura de diarios y boletines oficiales, suscripciones de prensa u otras publicaciones...
- *Comparten información:* relaciones cliente/proveedor, empresas colaboradoras, relaciones central/sucursales...
- *Acceden remotamente a la información corporativa:* directivos o trabajadores de viaje que requieran acceso al sistema informático de la empresa o al correo electrónico.

Teniendo en cuenta las profesiones y puestos de trabajo vistos anteriormente, por sectores productivos, estos serían los más demandados: Administración, Consultoría, Comercio, Informática, Edición, Traducción, Diseño Gráfico, Educación y Ocio.

Salvando las oportunas distancias en lo que a generalizaciones se refiere, te presentamos una lista de puestos con mayor demanda (Slesaransky, 2002): Investigador/analista de Internet, Analista financiero, Consultor de negocios,

Consultor técnico, Jefe de proyectos, Diseñador web o Director de arte, Redactor web/contenidos, Desarrollador *HTML*, Programador web, Investigador de mercados, Webmaster.⁶

3.5. Ventajas e inconvenientes del teletrabajo

3.5.1. Ventajas

3.5.1.1. Para el trabajador

- Mayor autonomía y movilidad
- Aumento de la productividad
- Más oportunidades laborales
- Mayor especialización
- Más vida familiar
- Mejor integración laboral de personas con discapacidad
- Más unificación familiar de objetivos
- Posibilidad de combinar con tareas domésticas
- Menor estrés
- Menos desplazamientos
- Elección personal del entorno de trabajo
- Favorece el acceso a la formación (por medio de la teleformación), con la ventaja añadida de que se aprende a través del medio con que se va a trabajar.
- Más tiempo libre, mejor rendimiento que en la oficina, horario flexible, mejor calidad de vida.
- Herramienta útil para mejorar el ejercicio de cualquier profesión, desvinculada del lugar y del horario, adaptando "el trabajo a la vida" y no "la vida al trabajo", y sustituyendo "obligación" por "responsabilidad"
- Modalidad más racional de trabajo, permite recuperar la profesionalidad y la especialización en el trabajo autónomo e independiente.
- Significa también trabajar a gusto, con ilusión, con mayor dedicación y compromiso.

⁶ <http://tecnologiaedu.us.es/cursos/28/html/cursos/11/3.htm>

3.5.1.2. Para la empresa

- Menos problemas de convivencia entre empleados
- Mayor productividad debido a la implantación del trabajo por objetivos
- Menor coste por producción Menor infraestructura necesaria
- Más acceso a profesionales de alto nivel
- Eliminación de control horario
- Mejora de plazos de entrega
- Posibilidad de modificar horarios de trabajo
- Eliminación del ausentismo laboral Implementación de las Nuevas Tecnologías de la información, ya que la empresa que contrata Teletrabajadores está obligada a disponer de equipos adecuados para poder realizar un trabajo ágil.
- Reducción de costos: la creación de un puesto de Teletrabajo resulta un 50% más barato que un puesto presencial.
- Facilidad de expansión geográfica
- Crecimiento sin cambios estructurales
- Mejor aprovechamiento de los puestos de trabajo, que pueden ser compartidos por distintos trabajadores.
- Menor contaminación al disminuir los traslados de trabajadores desde sus casas a sus puestos de trabajo presencial.

3.5.2. Desventajas

3.5.2.1. Para el trabajador

- Inseguridad laboral, ya que puede hacer más frecuente un despido por la falta de contacto directo.
- Falta de ambiente laboral, el ambiente en el que el trabajador labora puede no ser el más apto para la realización de sus actividades.
- Puede provocar el sedentarismo, ya que se disminuyen los traslados y movimientos.
- Aumento de conflictos o distracciones dentro del núcleo familiar.
- Crea un sentimiento de poca valoración o aprecio por parte del empleado.
- Pérdida de colaboración y relaciones personales con otros trabajadores de su área.

3.5.2.2. Para la empresa

- Hay un punto de rendimiento decreciente empleando a teletrabajadores, donde el coste de un control de calidad es mayor que el valor que esos teletrabajadores aportan, ya que la supervisión del trabajador desde casa es menor.
- Suele haber pérdida de jerarquías.
- Las compensaciones monetarias pueden exceder del coste total del trabajador a tiempo completo en la oficina
- Se pueden crear conflictos derivados de la lealtad de los teletrabajadores cuando accedan a los bancos de datos de la compañía.
- Se da una menor identificación del trabajador con la empresa.
- El aislamiento físico produce una menor socialización y participación del trabajador.⁷

3.5.3. Análisis de las ventajas y desventajas

En Colombia, a pesar de que existen leyes que promueven la contratación de personas con discapacidad, son pocas las empresas que se interesan en este tipo de empleados, como ya lo hemos visto por temas contractuales y de adecuación de espacios necesarios para que puedan desarrollar su labor adecuadamente, pero vemos una gran ventaja en la contratación de este tipo de persona, no solo por temas legales y de disminución de gastos parafiscales, sino también por el gran impacto social que cualquier empresa puede generar a nombre propio teniendo así un gran aporte a la sociedad.

Ahora bien, no es difícil imaginar lo complicado que es para una persona en este estado lograr emplearse, es por esto que una de las grandes ventajas para las personas en discapacidad es Teledisc@ les puede ofrecer una gran oportunidad laboral, y no solo el hecho de conseguir un trabajo es una ventaja, ya que por los problemas de movilidad en Bogotá, una persona sin ningún tipo de discapacidad tarda en promedio de una hora a hora y media desplazándose a su lugar de trabajo, y si se suma a este tiempo que la persona presenta problemas o discapacidad motriz el tiempo de desplazamiento puede ser mayor. Es por esto que dando la opción para que esta persona trabaje desde su residencia se evitan estos desplazamientos, garantizando un aumento en la productividad, se genera una mayor autonomía de la persona, su balance vida persona y vida laboral se

⁷ <http://www.uaca.ac.cr/bv/docs/teletrabajo.pdf>

estabiliza ya que eliminan los tiempos de desplazamiento y pudiendo combinar su labor diaria con las tareas domesticas. El ambiente de trabajo no es un problema ya que se eligen a satisfacción del empleado. Las adecuaciones de espacio son mínimas ya que el discapacitado estará en su ambiente propio y adecuado a su gusto, se mantendrán horarios flexibles lo cual mejora el compromiso y satisfacción del empleado.

Viéndolo desde la parte de la empresa que contrata a la persona con alguna discapacidad, como ya lo hemos mencionado tendrá unos beneficios dados por las leyes colombianas al promover la ocupación de personas con alguna discapacidad motora, no tendrá problemas de convivencia entre empleados, la productividad será mejor ya que sus empleados no tendrán que desplazarse y tendrán más tiempo disponible para dedicarse a su labor, los gastos por adecuación de infraestructura son mínimos, adicional los gastos de servicios públicos y arrendamiento son casi nulos, al no tener que ejercer control directo en los horarios de trabajo elimina cargos como jefaturas o coordinaciones, pudiendo tener una estructura organizacional mas plana y sin sobrecargo de personas a cargo por cada gerencia, por los problemas de seguridad no pone en riesgo a sus empleados al no tener que desplazarse reduciendo al mínimo el ausentismo, su crecimiento y expansión se puede dar sin pensar en grandes cambios estructurales ni reubicación de oficinas y por lo tanto una gran facilidad de expansión geográfica.

Así mismo, se pueden tener colaboradores en cualquier parte del país, claro está, teniendo en cuenta las necesidades tecnológicas mínimas para que puedan ejercer su labor, esto posiciona a la empresa en un punto favorable ya que no solo impacta la vida de las personas de una sola ciudad, sino todo lo contrario, impacta en la vida de las personas a nivel nacional y así se puede posicionar en el mercado laboral como una de las mejores empresas del sector, teniendo el reconocimiento de aporte al país.

4. LEYES QUE PROMUEVEN Y REGULAN EL TELETRABAJO EN COLOMBIA

El Teletrabajo con todas las garantías ya es una realidad en Colombia

Martes, 01 de Mayo de 2012 15:39

El Presidente de la República, Juan Manuel Santos y El Ministro del Trabajo, Rafael Pardo.

- En el Día Internacional del Trabajo, Gobierno Nacional promulga decreto que reglamenta el Teletrabajo en Colombia.

- Presidente Santos dice que el decreto busca facilitar que los trabajadores en Colombia, estén donde estén, tengan sus derechos garantizados, “la función del Gobierno no es solo promover tecnologías sino defender los derechos de los trabajadores”, aseguró el mandatario.
- Desde hoy, es posible trabajar desde cualquier lugar con las mismas garantías laborales que un trabajador presencial.
- El ministro del Trabajo dijo que su cartera promoverá que con el teletrabajo haya un trato preferencial para las mujeres embarazadas antes y después de la gestación.
- Las personas en condición de discapacidad también se verán beneficiadas con esta forma de trabajar, pues tendrán las mismas garantías laborales que si trabajaran presencialmente en una empresa.
- El país ya está preparado para ofrecer las herramientas tecnológicas necesarias para implementar el teletrabajo. Empresas como Microsoft son pioneras de esta modalidad laboral en Colombia.

BOGOTÁ, mayo 01/12.- En el marco de la conmemoración del Día Internacional del Trabajo, el presidente de la República, Juan Manuel Santos, firmó el decreto que reglamenta el TELETRABAJO en Colombia, que garantiza que los trabajadores que desempeñen sus labores bajo esta modalidad tengan igual trato al sistema tradicional, es decir, aportes al sistema integral de seguridad social, condiciones de higiene y seguridad verificados por las ARP y una jornada laboral conforme al Código Sustantivo de Trabajo.

El Presidente de la República dijo, en el marco de la firma del decreto de Teletrabajo, que todos los gobiernos en el mundo están comprometidos en generar empleo a sus ciudadanos y que un mundo cambiante como el actual, el teletrabajo juega un papel importante, “esto será el nuevo empleo, el que se está imponiendo en todo el mundo, gracias a los avances tecnológicos, el teletrabajo está revolucionando las economías en el mundo”, precisó.

El mandatario de los colombianos, aseguró en su discurso, que se ha puesto en marcha toda una política para fomentar el trabajo a través de nuevas tecnologías como el teletrabajo y que el SENA jugará un papel importante en materia de capacitación.

El Presidente Santos destacó la creación del Ministerio del Trabajo, en cabeza de Rafael Pardo, y calificó como "un acierto que este nuevo ministerio esté empeñado en la creación de más y mejor empleo para los colombianos y en la formalización laboral". "Prueba de que estamos cumpliendo es la Ley del Primer Empleo que ha

contribuido en forma muy importante a la generación de nuevas plazas de empleo”, enfatizó. El jefe de Estado.

Por su parte, el Ministro del Trabajo, Rafael Pardo, en su discurso de promulgación del decreto del Teletrabajo en Colombia, dijo que Colombia está lista para incursionar en la nueva era del trabajo. “Creemos en la necesidad de seguir avanzando en políticas que sintonicen y reconozcan a los trabajadores con los nuevos tiempos. El implica mejorar la calidad de vida de muchos y pasar de lo que llamamos "capital humano, al talento productivo, de la "mano de obra" a la inteligencia laboral, de la labor mecánica al emprendimiento” puntualizó Pardo.

En su intervención el Ministro Pardo, manifestó que el Sena ha sido un pilar importante en la política de adecuación del trabajo a los nuevos tiempos y que esta entidad, junto con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el de Educación y el de Trabajo, han impulsado la capacitación de jóvenes en nuevas tecnologías, la cobertura de acceso a Internet y la dotación acelerada de computadores y el desarrollo de competencias para que niños y jóvenes asuman desde ya los retos del futuro laboral.

Finalmente, el Ministro del Trabajo, Rafael Pardo, dijo que “los esfuerzos del Gobierno del Presidente Juan Manuel Santos y del Nuevo Ministerio del Trabajo apuntan a ofrecer oportunidades de realización y trabajo digno y decente, que garantice ingresos sostenibles a las familias más pobres. A tender nuevos puentes entre empleados y empleadores, extender las condiciones de seguridad social y adecuarnos a las nuevas realidades de la vida cotidiana y de trabajo”.

El Teletrabajo

Colombia se sintoniza con las tendencias de empleo en el mundo desarrollado, donde la globalización genera nuevas oportunidades de trabajo y donde la sociedad de la información permite el acceso al ámbito laboral a nuevos núcleos de la población.

Gracias a los avances en materia de telecomunicaciones, el trabajo también ha evolucionado permitiendo la implementación de modelos más flexibles que no alteren la productividad y el desempeño, y que además brindan a los empleados nuevas alternativas para el manejo de su tiempo. Esta nueva modalidad que ha empezado a implementarse hace algunos años en todo el mundo y comienza a tomar fuerza en Latinoamérica, permite a los empleados llevar a cabo su trabajo desde la casa, un café internet, el hotel, o cualquier lugar del mundo donde se encuentren, apoyados en las tecnologías de la información que ahora tiene a su alcance.

Obligaciones por parte del Empleador

1. El empleador es responsable de la seguridad del teletrabajador conforme a la legislación vigente.
2. El empleador deberá incorporar mediante resolución o en el reglamento interno de trabajo, las condiciones especiales para que opere el teletrabajo en el organismo o entidad y en la organización.
3. El empleador está obligado a suministrar a los teletrabajadores equipos de trabajo seguros y medios de protección adecuados en la tarea a realizar y deberá garantizar que los trabajadores reciban una formación e información adecuadas sobre los riesgos derivados de la utilización de los equipos informáticos y su prevención.
4. El empleador debe incluir al teletrabajador dentro del programa de salud ocupacional y permitirle la participación en las actividades del comité paritario de salud ocupacional.
5. El empleador deberá informar y dar una copia al teletrabajador de la política de la empresa en materia de salud y seguridad en el trabajo.

Obligaciones por parte del Teletrabajador

1. Participar en las actividades de prevención y promoción organizadas por la empresa, el Comité Paritario de Salud Ocupacional, o el Vigía Ocupacional correspondiente.
2. Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones del programa de salud ocupacional de la empresa.
3. Utilizar los elementos de protección personal y participar en los programas y actividades de promoción y prevención.⁸

Implementación del Teletrabajo en las organizaciones. Consideraciones Jurídicas

Al implementar un proyecto de Teletrabajo en una organización, surgen diversas dudas, entre ellas: el régimen jurídico que se debe aplicar, la manera de blindarse jurídicamente, la protección de la información y los datos, el control al trabajador, los costos que las partes asumirán, las responsabilidades que se generarán, las aplicaciones con las que van a interactuar, la evaluación de los puestos de trabajo (que sean factibles para realizar dichas actividades) y las expectativas que quieren

⁸ <http://www.mintrabajo.gov.co/index.php/mayo-2012/439.html>

lograr. No debe ser en ningún momento, un capricho aislado de gerencia y más bien, se deben evaluar primero los beneficios y riesgos que puedan generarse. Analicemos algunos puntos:

Políticas de Teletrabajo. Deben quedar claros los alcances que representan para cada una de las partes esta modalidad. El principio básico que debe ser el punto de partida de las organizaciones y el trabajador, obedece a que la vinculación a través del Teletrabajo es voluntaria y el empleado podrá solicitar en cualquier momento al contratante, volver a la actividad laboral anterior. Estas políticas hacen parte integral del contrato de trabajo y deben incorporar los siguientes elementos:

- Comunicaciones. La organización y el trabajador deberán establecer el medio por el cual se comunicarán, ya sea vía telefónica, correo electrónico, mensajería instantánea o videoconferencia; así como los días a la semana o al mesen que acudirá a la oficina y qué actividades deberá reportar al jefe inmediato.

Estos aspectos deben quedar claro en la política de Teletrabajo y estar completamente detallados, puesto que es en últimas, es la buena comunicación uno de los puentes capaz de generar éxito en el Teletrabajo. En ese sentido, la incertidumbre que existe por parte de la organización es que si el empleado no se encuentra en sus instalaciones, realmente esté desarrollando sus actividades laborales; de allí, que los involucrados tengan la necesidad de sentirse seguros y confiados.

- Aplicaciones y contenidos. Mediante los programas de acceso remoto, los teletrabajadores tienen contacto con la organización, de esta manera, el ancho de banda influirá en la rapidez y velocidad con que se manejen las comunicaciones. Las redes sociales, dispositivos móviles y aplicaciones colaborativas que se posicionan como nuevas tendencias en los espacios laborales sirven como instrumentos para desarrollar tareas específicas. Con base en ello, el empleador deberá suministrar los paquetes de programas informáticos que el trabajador deberá usar, la mayoría de estos poseen servicios de correos electrónicos, calendario, colaboración en línea, mensajería instantánea etc.
- Acceso a equipos informáticos. Los más usados por los teletrabajadores son los ordenadores y teléfonos inteligentes, sin embargo se debe especificar en la política de Teletrabajo que cuando los equipos sean suministrados por el empleador, el empleado deberá tener cuidado total y uso adecuado de ellos. Igualmente, bajo qué causas los deberán devolver y cómo solucionar determinadas situaciones en caso de presentarse algún incidente.

De otro lado, se deben tomar medidas tecnológicas para la seguridad en el acceso remoto, el modo de autenticación, definir los dispositivos que el teletrabajador utilizará para mantener conexión con la empresa permanentemente. En ese sentido, se deberá capacitar al trabajador en cuanto a buenas prácticas correspondientes al manejo idóneo del correo electrónico corporativo y en general, de todas las herramientas digitales que tenga a su disposición. Aunque este criterio aplica para cualquier tipo de empleado, es importante que la empresa autentifique y asigne la identidad del usuario para el ingreso al sistema informático de la organización, brindarle los accesos necesarios de acuerdo a sus funciones laborales, como también restringirlo a aquellos donde se maneje información sensible.

- Tele-disponibilidad. Esta es una de las situaciones que las empresas deben saber manejar con los teletrabajadores, la cual puede proporcionarse mediante el correo electrónico, mensajería instantánea, teléfono etc., y se realizará en el lapso de tiempo que las partes establezcan. Dependiendo de quién se haga responsable, esta deberá garantizar que el teletrabajador tenga los equipos informáticos, como el software necesario para una adecuada conexión sin interrupciones en el momento en que esté trabajando. Es importante establecer las metas y objetivos que uno espera del otro y que estas queden por escrito, para evitar recargas de trabajo o beneficios en exceso, ya que suele suceder no solo por parte del teletrabajador, sino por la misma organización al considerar que se le está dando demasiada libertad al empleado.
- Condiciones del lugar de trabajo. Aquellas organizaciones que establezcan con el teletrabajador que desde su hogar realizará las actividades laborales, deberán tener en cuenta las siguientes condiciones: el ordenador, iluminación, climatización, acústica, modo y tiempo de utilización de las pantallas, mantenimiento de los equipos, ergonomía, prevención de riesgos laborales, normas de actuación en caso de producirse un accidente, evaluación de los riesgos del lugar de trabajo, servicio de vigilancia en salud, aplicación adecuada de las normas de seguridad, análisis de la carga del trabajo, formación en prevención de riesgos laborales, planteamiento de medidas por el aislamiento y posible desvinculación afectiva por parte del trabajador.
- Cláusulas especiales. Estas varían de acuerdo a la particularidad de cada situación laboral, sin embargo se debe aclarar, aunque suene reiterativo, el buen manejo de la información de la organización, los secretos industriales que deriven de la relación contractual, legalidad del software utilizado por el empleado. Y por último, si lo consideran realizar una evaluación

permanente y la formulación de correctivos que se deban llevar a cabo a posteriori, todo esto con el consentimiento del teletrabajador.⁹

Cinco puntos claves del decreto de Teletrabajo

En 2008, Colombia reguló el Teletrabajo a partir de la Ley 1221 de 2008. Esta Ley busca promover la figura del Teletrabajo como instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante las TIC. Sin embargo, por no haberse reglamentado las empresas veían tal figura de manera temerosa.

El objetivo fundamental desde su reglamentación estuvo orientado para que las organizaciones puedan implementar dicha modalidad (Teletrabajo), a fin de lanzarse a una modernización organizacional y tecnológica. A continuación, se mencionan cinco puntos clave, que incorporan el presente decreto reglamentario:

1. Se reglamenta el Teletrabajo en la modalidad de móvil y suplementario

La Ley 1221 estableció tres tipos de modalidades laborales: el suplementario, autónomo y móvil.

El suplementario es mediante el cual el teletrabajador realiza sus tareas dos o tres días a la semana fuera de la empresa. El Teletrabajo móvil no tiene un lugar fijo para laborar ya que sus funciones se trasladan constantemente de un lugar a otro. Pero el decreto no reglamenta la modalidad autónoma; en este tipo de Teletrabajo no hay relación de dependencia y son conocidos como los 'freelancers', quienes trabajan desde sus casas utilizando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, (TIC)

2. Las mujeres en lactancia podrán teletrabajar

El decreto reglamentario establece que las empresas podrán adoptar el Teletrabajo para las mujeres que hayan salido de su licencia de maternidad, con el ánimo de flexibilizar el sistema y fomentar la equidad de género en el ámbito laboral. Es decir, que la mujer en lactancia realizará media jornada en el local del empleador y la otra en su casa, a través del Teletrabajo

3. Se reglamenta el Teletrabajo para los sectores público y privado

⁹ <http://www.colombiadigital.net/emprendedores/teletrabajo/item/1780-implementaci%C3%B3n-del-teletrabajo-en-las-organizaciones-consideraciones-jur%C3%ADdicas.html>

Este decreto no solo está dirigido al sector privado, también el sector público puede implementar esta modalidad. De hecho, la Contraloría Departamental de Antioquia, hace dos años incorporó el Teletrabajo con mucho éxito, al igual que la Alcaldía de Medellín, que inició un pilotaje el año pasado. En cuanto a su implementación en el sector público, los organismos o entidades deberán adaptar los manuales de funciones y competencias laborales, a fin de permitir y facilitar el desarrollo del Teletrabajo.

4. Se avalan los derechos y garantías laborales

Esta reglamentación establece muchos aspectos positivos para el Teletrabajo en Colombia, entre ellos, que los trabajadores que pasen a tener la condición de teletrabajador, tendrán los mismos derechos y garantías laborales, como salud, pensión, riesgos profesionales, y en general, serán beneficiarios del Sistema de Seguridad Social Integral, así como lo son el resto de trabajadores que se encuentran en las instalaciones del empleador.

No obstante, las disposiciones sobre la jornada laboral no le son aplicables a los teletrabajadores, sino es verificable la jornada laboral; esto es, porque en el teletrabajo no hay horarios, ni control ya que es el mismo teletrabajador quien organiza su calendario laboral.

5. Se incentiva el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, (TIC)

El Ministerio del Trabajo y el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), son los principales promotores de la implementación, difusión y fomento del Teletrabajo en Colombia. De allí, que el Ministerio TIC deba promover e impulsar la cultura de esta nueva modalidad en el país, a través de planes y programas de promoción y difusión; incrementando el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. De igual forma, deberá fomentar la inclusión laboral de población con discapacidad mediante el Teletrabajo, usando como referente las herramientas digitales.

4.1. Forma de contratar servicios de discapacitados y beneficios tributarios en cuanto a los aportes de cuotas parafiscales.

Publicado el Lunes, 21 Abril 2008 17:05

Concepto 104736

21 de abril de 2008

Ministerio de la Protección Social

Forma de contratar servicios de discapacitados y beneficios tributarios en cuanto a los aportes de cuotas parafiscales.

En atención a la comunicación de la referencia, donde consulta sobre la forma de contratación y los beneficios tributarios que tienen las empresas que contraten con personas discapacitadas, esta oficina se permite manifestar:

En relación con beneficios para empleadores que contraten personas con alguna limitación, la Ley 361 de 1997, por medio de la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones, señala en sus artículos 31 y subsiguientes:

"Artículo 31.

Los empleadores que ocupen trabajadores con limitación no inferior al 25% comprobada y que estén obligados a presentar declaración de renta y complementarios, tienen derecho a deducir de la renta el 200% del valor de los salarios y prestaciones sociales pagados durante el año o período gravable a los trabajadores con limitación, mientras esta subsista.

PARÁGRAFO. La cuota de aprendices que está obligado a contratar el empleador se disminuirá en un 50%, si los contratados por él son personas con discapacidad comprobada no inferior al 25%".

"Artículo 32. Las personas con limitación que se encuentren laborando en talleres de trabajo protegido, no podrán ser remuneradas por debajo del 50% del salario mínimo legal vigente, excepto cuando el limitado se encuentre aún bajo terapia en cuyo caso no podrá ser remunerado por debajo del 75% del salario mínimo legal vigente".

"Artículo 34. El Gobierno Nacional a través del Ministerio de Desarrollo (Instituto de Fomento Industrial - IFI), establecerá líneas de créditos blandos para el funcionamiento y constitución de pequeñas y medianas empresas cualquiera que sea su forma jurídica, dedicadas a la producción de materiales, equipos, accesorios, partes o ayudas que permitan a las personas con limitación desarrollar actividades cotidianas, o que les sirva para la prevención, restauración o corrección de la correspondiente limitación o que sean utilizadas para la práctica deportiva o recreativa de estas personas. Para tener acceso a estas líneas de crédito dichas empresas deberán ser propiedad de una o más personas limitadas y su planta de personal estará integrada en no menos del 80% por personas con limitación."

Adicionalmente, la Ley 789 de 2002 por medio de la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo, establece:

"Artículo 13.

Régimen especial de aportes al instituto colombiano de bienestar familiar, al servicio nacional de aprendizaje y a las cajas de compensación familiar. Estarán excluidos del pago de los correspondientes aportes al Régimen del Subsidio Familiar Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, e Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, los empleadores que vinculen trabajadores adicionales a los que tenían en promedio en el año 2002, con las siguientes características o condiciones, siempre que estos no devenguen más de tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes:

1. Personas que hayan sido vinculadas para prestar un servicio a las empresas desde los lugares donde se encontraran privadas de la libertad o fueren vinculadas, mediante contrato de trabajo sin solución de continuidad, después de haber recobrado su libertad.

2. Personas con disminución de su capacidad laboral superior al veinticinco por ciento (25%) debidamente calificada por la entidad competente.

3. (...)

Parágrafo 1º. Las empresas que pretendan contratar conforme a la presente disposición deberán acreditar las siguientes condiciones:

a) El valor de los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación al momento y durante toda la ejecución del contrato debe ser igual o superior a la suma aportada durante el período inmediatamente anterior a la contratación, ajustada por el IPC certificado por el DANE.

Se entiende como período de contratación el promedio de los últimos doce (12) meses causados anteriores a la contratación;

b) Que no tengan deudas pendientes frente a períodos anteriores por concepto de aportes parafiscales a pensiones, salud, riesgos profesionales, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Servicio Nacional de Aprendizaje y Cajas de Compensación Familiar.

Parágrafo 2º. El valor de los aportes exentos no podrá representar más del diez por ciento (10%) de los aportes que la empresa deba realizar en forma ordinaria con relación a cada uno de los aportes parafiscales objeto de exención temporal. Empresas entre cinco y diez trabajadores tendrán derecho a la exención de aportes por un trabajador adicional.

Parágrafo 3º. El Gobierno podrá definir períodos de permanencia adicional de los trabajadores beneficiarios de la exención, conforme la duración del beneficio a favor del empleador. En los períodos adicionales, conforme las reglas que el Gobierno defina para su aplicación, habrá lugar al pago pleno de aportes.

Parágrafo 4º. La exención prevista en este artículo se aplicará siempre que la tasa de desempleo certificada por el DANE sea superior al doce (12%) mientras persista la situación en la respectiva región en la que opere el sistema de Cajas y máximo tendrá una vigencia de 4 años contados a partir de la fecha en que entre a regir la presente ley".

Respecto al tipo de contrato que debe realizarse con personas que presenten alguna discapacidad, es preciso señalar que la legislación laboral colombiana establece en el capítulo IV del CST las modalidades que puede revestir el contrato de trabajo, bajo el entendido que reunidos los elementos esenciales del mismo (art. 23 CST) éste existe y quedan las partes sometidas a las normas que regulan la materia.

Finalmente, vale la pena señalar que el artículo 26 de la Ley 361 de 1997 dispone:

"...ninguna persona limitada podrá ser despedida o su contrato terminado por razón de su limitación, salvo que medie autorización de la oficina del trabajo".

Bajo tal premisa, se establece de manera clara una estabilidad legal reforzada para quienes padecen una disminución física, sensorial o química que difiere de la incapacidad generada por enfermedad o accidente común, que cuando es superior a 180 días constituye una justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo en el sector privado.

Respecto a tal estabilidad, se pronunció la Corte Constitucional Sección Quinta de Revisión, Sentencia T-1040 de septiembre 27 de 2001, Magistrado Ponente Dr. Rodrigo Escobar Gil:

"...Así, en el artículo 13 de la Constitución establece:

"El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se comentan"

Estos sujetos de protección especial a los que se refiere el artículo 13 de la Constitución, que por su condición física estén en situación de debilidad manifiesta, no son sólo los discapacitados calificados como tales, conforme a las normas legales. Tal categoría se extiende a todas aquellas personas que, por condiciones físicas de diversa índole, o por la concurrencia de condiciones físicas, mentales y/o económicas, se encuentren en una situación de debilidad manifiesta.
(...)

Por supuesto, el alcance constitucional de la protección especial depende de la exigibilidad de la carga impuesta al empleador. En situaciones como éstas, en principio corresponde al empleador reubicar al trabajador en virtud del principio constitucional de solidaridad, asegurándose unas condiciones de trabajo

compatible con su estado de salud, para preservar su derecho al trabajo en condiciones dignas. Sin embargo, el empleador puede eximirse de dicha obligación si demuestra que existe un principio de razón suficiente de índole constitucional que lo exonera de cumplirla.

En efecto, el alcance del derecho a ser reubicado por condiciones de salud tiene alcances diferentes dependiendo del ámbito en el cual opera el derecho. Para tales efectos resultan determinantes al menos tres aspectos que se relacionan entre sí; 1) el tipo de función que desempeña el trabajador,

2) La naturaleza jurídica y

3) la capacidad del empleador. Si la reubicación desborda la capacidad del empleador, o si impide o dificulta excesivamente el desarrollo de su actividad o la prestación del servicio a su cargo, el derecho a ser reubicado debe ceder ante el interés legítimo del empleador. Sin embargo, éste tiene la obligación de poner tal hecho en conocimiento del trabajador, dándole además la oportunidad de proponer soluciones razonables a la situación.

(...)

Con todo, a pesar de que la garantía constitucional de la estabilidad laboral opera mediante el pago de una indemnización, en ciertas circunstancias el ejercicio de la facultad del empleador de dar por terminado sin justa causa el contrato al trabajador puede terminar vulnerando otros derechos fundamentales cuyo núcleo esencial no es susceptible de protección mediante una indemnización. En estos casos, la protección estatal a una estabilidad reforzada opera como garantía de estos otros derechos que, por las circunstancias particulares del caso, se verían desprotegidos si su amparo se limitara a la protección imperfecta que otorga una indemnización.

La estabilidad laboral reforzada, como garantía de ciertos derechos fundamentales puede ser objeto de un desarrollo legal específico y la ley puede disponer de diversos mecanismos para garantizarla. El legislador tiene la potestad de disponer que el ejercicio de su facultad de terminar unilateralmente los contratos de trabajo requiera un permiso previo ante una autoridad administrativa, y de crear un mecanismo breve y sumario para obtener el reintegro.

Del mismo modo, el legislador ha dispuesto una garantía de estabilidad reforzada para las personas con discapacidades, disponiendo que, Para despedirlas, el empleador requiere un Permiso previo del Ministerio del Trabajo. Así se garantiza que el sistema jurídico no avale indiscriminadamente el despido de una persona por su discapacidad, impidiéndole a estas personas desarrollar el resto de sus facultades físicas y mentales" (Subrayas fuera del texto original).

Por lo tanto, cuando se trate de personas con discapacidades, es claro que para su despido ó terminación unilateral del contrato de trabajo, deberá mediar

autorización del Señor Inspector del Trabajo, a fin de que constate la configuración de la existencia de una justa causa para el despido o terminación del respectivo contrato, según lo comentado en la Sentencia C-531 de 2000

El presente concepto tiene el alcance que determina el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

Cordial saludo,

NELLY PATRICIA RAMOS HERNÁNDEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica y de Apoyo Legislativo¹⁰

Con la información anterior, podemos evidenciar que se está trabajando de forma fuerte y responsable el tema de la inclusión de discapacitados en el mercado laboral, lo que se esperaría es que las cifras de inclusión de estas personas en las empresas aumenten significativamente.

Así mismo, la ley los protege en caso de despido por su discapacidad, el despido debe estar relacionado a su labor y no a su condición.

Por otra, se le dan beneficios legales y contractuales a las empresas por contratar este tipo de personas, con esto vemos que existen oportunidades muy grandes tanto para las empresas en pro de trabajar con responsabilidad social, como las tributarias por exenciones a las mismas y para los discapacitados, generar una mejor calidad de vida y sentirse útiles en la sociedad, creando responsabilidad y aportando valores que dejen huella en las próximas generaciones.

5. ESTADO ACTUAL DE LA DISCAPACIDAD EN COLOMBIA

Con base en los resultados del Censo de Población y Vivienda 2005 adelantado por el Departamento Nacional de Estadística, DANE, se presentan los principales resultados sobre la situación de la discapacidad en Colombia.

A partir de la precisión sobre el número de personas con por lo menos una limitación, el Censo 2005 estableció para el país una prevalencia de discapacidad del 6,4%. Esta situación contiene importantes diferencias regionales, es decir, mientras en el promedio nacional por cada 100 colombianos 6,4 presentan limitaciones permanentes, en los departamentos de Cauca, Nariño, Boyacá, Huila,

¹⁰ <http://acontable.com/normatividad/conceptos/2340-forma-de-contratar-servicios-de-discapacitados-y-beneficios-tributarios-en-cuanto-a-los-aportes-de-cuotas-parafiscales.html>

Quindío, Caquetá y Tolima, este promedio es más alto. En efecto, por cada 100 personas de estos departamentos entre 7,8 y 9,5 tienen limitaciones permanentes.

En el documento adjunto puede consultar información completa sobre prevalencias e índices de intensidad para cada uno de los departamentos del país.

"La carga del documento puede tardar unos minutos dependiendo de su velocidad de conexión", una vez descargado hacer clic sobre el documento para activarlo.¹¹

Ilustración 1



COLOMBIA: La Discapacidad
Censo General 2005

	Población	Prevalencia
Total personas censo 2005	41.242.948	
Total personas con por lo menos una limitación	2.632.255	6,4
Personas con limitaciones para ver	1.143.992	43,5
Personas con limitaciones para caminar	770.128	29,3
Personas con limitaciones para oír	454.822	17,3
Personas con limitaciones para usar brazos y manos	387.598	14,7
Personas con limitaciones para hablar	340.430	12,9
Personas con limitaciones para entender aprender	315.601	12,0
Personas con limitaciones para relacionarse con los demás	257.573	9,8
Personas con limitaciones para su autocuidado	247.113	9,4
Personas con otra limitación	494.683	18,8

Fuente: Censo General 2005
Ver definiciones al final de la presentación

¹¹ <http://www.discapacidadcolombia.com/Estadisticas.htm>

Ilustración 2



COLOMBIA: Frecuencias de limitaciones

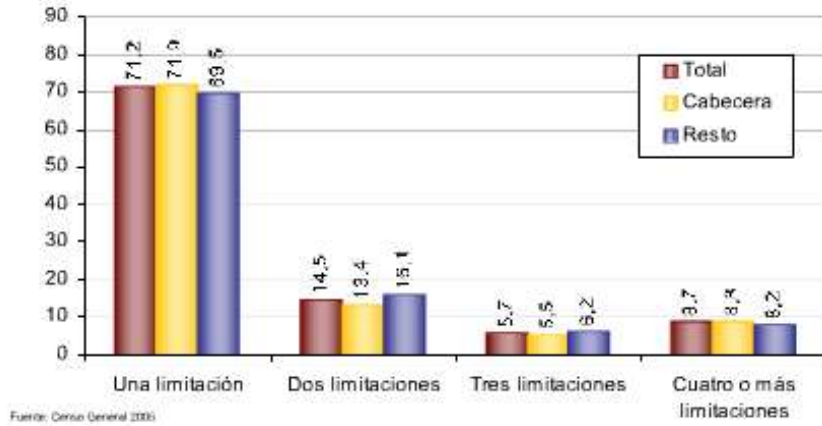


Ilustración 3



COLOMBIA: Prevalencia por grupos de edad y sexo

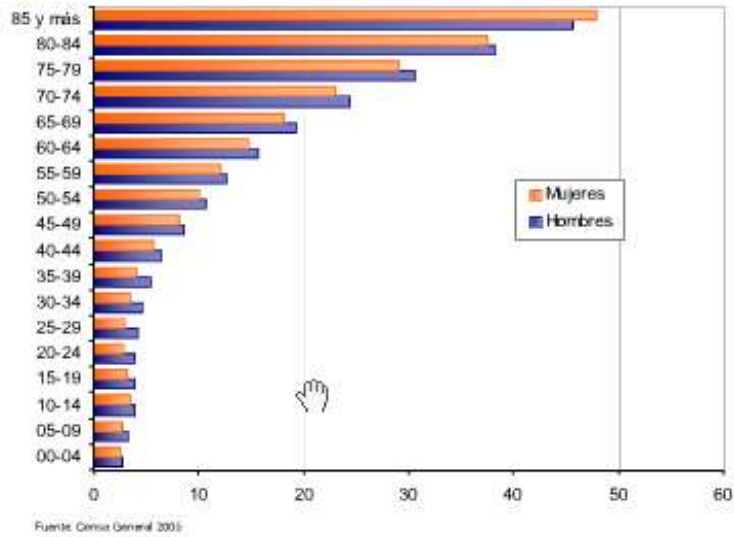


Ilustración 4

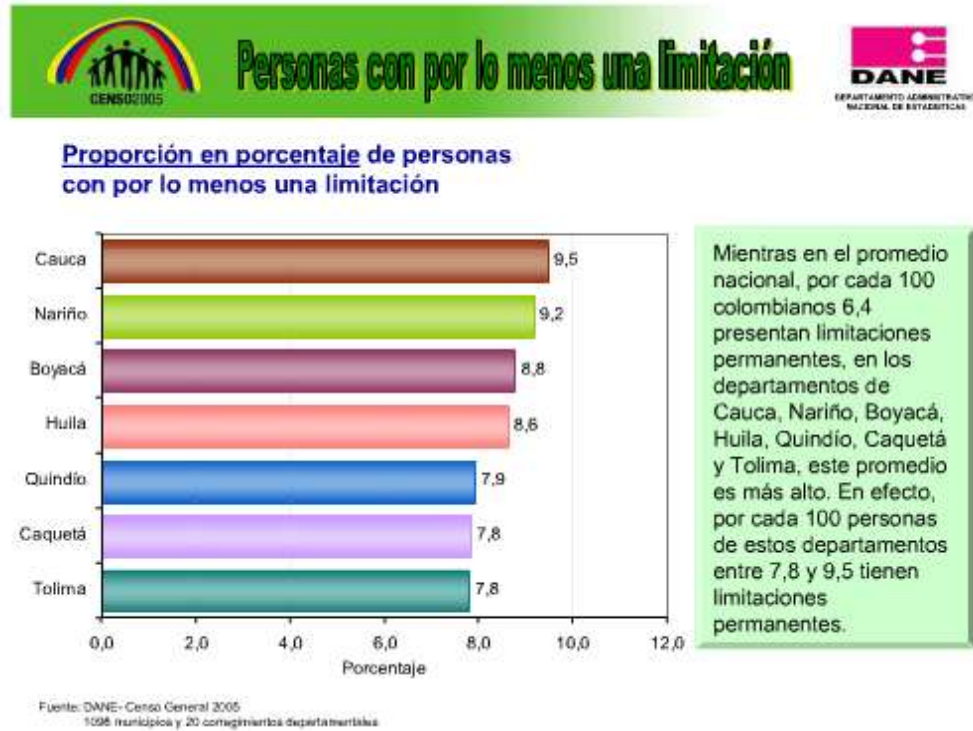
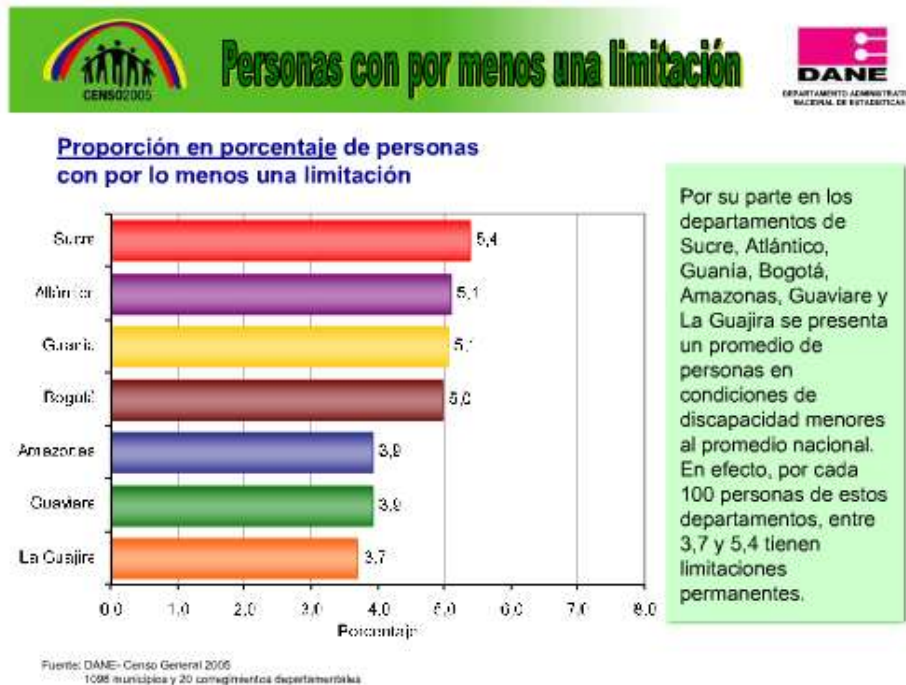


Ilustración 5



En este estudio realizado por el DANE se incluyó información general de discapacidad pero no se tuvo en cuenta la inclusión de estas personas en actividades laborales, por lo anterior, no se encuentran cifras actualizadas en este tema, que aporten a esta evaluación información relevante para poder determinar con exactitud la actual situación laboral de los discapacitados en Colombia.

Con relación a la población con discapacidad presentada en este Censo, nuestro proyecto tendría la capacidad de brindar una oportunidad laboral a las personas relacionadas en la ilustración como *Personas con limitaciones para caminar* (29,3%) siempre y cuando estén en edad laboral y tengan conocimiento y habilidades de lecto-escritura, matemáticas básicas y conocimiento básico en manejo de sistemas de información. Por otra parte la población donde se encuentre la persona debe contar con servicio de electricidad y servicios de Telecomunicaciones, nos referimos puntualmente a accesos a Internet de Banda Ancha (ver Ilustración 1)

En cuanto a la información de prevalencia por grupo de edad y sexo, el proyecto Teledisc@ está enfocado a la población que se encuentra entre el rango de edad entre los 18 y 45 años, y es indistinto el sexo. Esto principalmente a que personas con una edad mayor pueden no tener la misma habilidad en cuanto al manejo de sistemas de información y computación; y con menor edad del rango establecido sería ilegal (ver Ilustración 3).

Se evidencia con relación a la ilustración 4 que hay una clara concentración de Departamentos con mayor porcentaje de habitantes con por lo menos una limitación, lo cual pueden ser foco del proyecto Teledisc@ para llegar a acuerdos con dichos departamentos y poder presentar el proyecto con los mandatarios y/o empresas con presencia local, esto con el fin de lograr sinergias o contribuciones con el proyecto.

6. TECNOLOGIAS IMPLICADAS CON EL TELETRABAJO

La tecnología debemos considerarla como un medio y no como un fin, ya que no representa en sí misma una solución, pero aplicada a un concepto que posibilita se alcance dicho objetivo.

Con el teletrabajo la tecnología tiene un papel muy importante. Mientras que el Call Center tradicional sólo gestiona el canal de telefonía, este proyecto es capaz de gestionar, además de las llamadas telefónicas, otros canales como son los correos electrónicos, los faxes, los mensajes SMS/MMS, etc., en una misma cola distribuida por servicios.

6.1. Descripción de la solución tecnológica

Criterio para la adquisición de Infraestructura Tecnológica

Dados los elevados costos en los que se incurre al adquirir las plataformas tecnológicas y herramientas de sistemas requeridas para conectar los teletrabajadores desde su lugar de residencia, se optó por una alternativa aun mas eficiente y de menor costo, la cual es realizar un “alquiler de infraestructura para call center remoto” con el cual empresas especializadas en proveer servicios de Contact Center y BPO, que ya adquirieron dicha tecnología y tienen el Know-How en la implementación, puesta en marcha y administración de campañas de Telemarketing.

Para este fin se generó un RFQ “Request for Quote” en el cual se detallaron las especificaciones tecnológicas requeridas de un puesto de Teletrabajo de Call Center en modo remoto, de los cuales se obtuvieron las siguientes propuestas (por motivos de confidencialidad de la información se cambian los nombres de los proponentes)

PROVEEDOR 1

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

DISEÑO DE LA SOLUCION

EL PROVEEDOR 1, proveerá la infraestructura tecnológica y física necesaria para el funcionamiento del Contact Center para **TELEDISCA**, Utilizando un ACD que maneja las funcionalidades de distribución automática de llamadas y PBX

1.1 PLATAFORMA TELEFÓNICA

DreamPBX:

Es una solución de telefonía construida sobre plataformas Intel con Linux como Sistema Operativo y Asterisk como núcleo para las operaciones de telefonía. Cuenta además con un conjunto de mejoras para ofrecer herramientas que permiten realizar una administración específica, dependiendo de cada uno de sus módulos:

Gecko PowerDialer: Módulo para realizar telemarketing y opciones de la siguiente forma:

- Marcación Saliente Programada

- Múltiples Campañas
- Resultados de Gestión
- Importación Datos CSV

Gecko Call Recorder: Módulo de grabación automática de llamadas:

- Permisos por Extensión
- Carpeta Mensual / Diaria
- Consulta y Descarga Web

Gecko CCS

- Monitoreo de Colas y Analistas
- Colas y Grupos de Colas
- Login y Pausa de Analistas
- Reportes de Analistas
- Reportes de Colas
- Integración CTI
- Soporte Fax
- Fax / Email / Impresión

De los anteriores módulos el más utilizado es el Gecko CCS el cual genera más de 120 Métricas de Colas y 24 Métricas de Analistas disponibles a partir de reportes tipo:

- Llamadas Entrantes, Atendidas, Abandonos, Disuasiones
- Eficacia, Nivel de Servicio
- Espera Máxima, Espera Promedio, Duración de Llamada
- Estadística por Cola Anual, Mensual, Diaria, Horario
- Estadísticas por Rango de Fechas
- Comparativo Semanal de Colas
- Comparativo de Abandonos
- Detalle de Abandonos por Día
- Rango de Niveles de Servicio
- Comparativo de Niveles de Servicio
- Tiempos de Registro por Analista Anual, Mensual, Diaria, Horario
- Tiempos de Registro Analista y Campaña Anual, Mensual, Diaria, Horario
- Tiempos de Pausa por Analista y Campaña Anual, Mensual, Diaria, Horario
- Llamadas Atendidas por Analista Anual, Mensual, Diaria, Horario
- Comparativo de Llamadas Contestadas por Rango de Fechas
- Comparativo de Duración de Llamadas por Rango de Fechas

De igual forma la interfaz de supervisión de Call Center, muestra el detalle en tiempo real de colas y agentes, así como reportes rápidos y el módulo de chat para dar apoyo a los agentes usando herramientas visuales incluidas en DreamPBX CE.

Se manejará un dimensionamiento inicial para recibir cuatro llamadas simultáneas, este número de llamadas puede cambiar de acuerdo con la recepción real de llamadas ingresadas al Call Center. En DreamPBX se cuenta con varios codecs de voz para uso en las llamadas de VoIP. Algunos codecs tienen un mayor consumo de ancho de banda, lo que es significativo cuando se trata de usuarios móviles o remotos, conexión con proveedores de VoIP, o interconexiones entre plataformas IP.

1.2 DISTRIBUIDOR AUTOMATICO DE LLAMADAS

KIO/CO, contará con un ACD quien asignará la llamada al primer Agente del Contact Center disponible, este solicitará la información e identificación al usuario que llama. El Agente registra la información con los datos del usuario que se comunique al Contact Center. Para esto, conduce una entrevista breve para validar los datos del usuario e identificar el tipo de solicitud y definir su prioridad. A continuación se da un título a la petición.

Esta plataforma cumple y permite realizar todos los parámetros indicados dentro del RFP, solicitado por de TELEDISCA, e indicamos los registros entregables dentro de esta plataforma en la gestión de campaña para el cliente.

Dentro de estos registros podemos encontrar la siguiente información:

- Fecha y Hora
- Duración de la llamada
- Tiempo de atención
- Agente que atiende la llamada
- Llamadas Entrantes, Atendidas, Abandonos, Disuasiones
- Comparativo Semanal de Colas
- Comparativo de Abandonos
- Detalle de Abandonos por Día

1.3 SISTEMA DE CONTROL DE LA GESTIÓN TELEFÓNICA

Dentro del control administrativo de la gestión telefónica, basados en la atención al cliente con un manejo de IVR de acuerdo al perfil del agente, plantillas de usuario facilitando el script o la labor del agente.

El sistema de gestión incluye métricas para el Contact Center en forma de reportes prediseñados que permiten el acceso instantáneo a información estadística e histórica de la productividad del Contact Center.

Este mide las variables y métricas en tiempo real, lo que le permite una toma de decisiones y análisis del negocio, así como implementar mejoras en la operatividad y la gestión del negocio con base en datos reales. En conjunto con la consola de supervisión acceda fácilmente a mediciones, gráficas y alarmas a través de una interfaz 100% web.

Características:

- Consultar reportes de forma rápida, fácil e intuitiva.
- Reportes en forma de matriz para identificación rápida de puntos críticos.
- Filtro de colores por rangos para identificación de puntos críticos.
- Consultas por rangos de fechas: año, mes, día, hora, minutos.
- Exportación de los reporte a archivos en formato PDF.
- Segmentación de la información con diferentes criterios de búsqueda.
- Reportes por Campañas, Colas, Grupos de Colas, Agentes, etc.



Reportes y Métricas tipo para Colas:

- Llamadas Entrantes
- Llamadas Atendidas
- Abandonos
- Nivel de Servicio

- Tiempos de Espera
- Tiempos de Conversación
- Detalle matricial de abandonos
- Detalle matricial de niveles de servicio
- Seguimiento paso a paso de llamadas
- Motivos de Terminación de llamada
- Actividad por Rutas de llamada

1.5 HERRAMIENTA PARA REGISTRO Y TIPOLOGÍA DE LLAMADAS

Para el registro de llamadas, EL PROVEEDOR 1 proveerá una herramienta que permite realizar el registro de cada una de las llamadas que reciba el agente del Contact Center.

Oneorzero, es un Sistema de Gestión de Tareas, para la gestión de información y solicitudes. Es rápido, personalizable, funciona en cualquier plataforma, lo que le permite personalizar el software sin restricciones.

Características:

Entre las características más importantes, se pueden destacar:

- Fácil instalación incluyendo las herramientas para Contact Center
- Los campos de la tarea son personalizables.
- Escalable y capaz de manejar grandes volúmenes de usuarios y tareas.
- Permite crear tareas de correo electrónico y actualizaciones.
- Posee poderosas búsquedas y reportes, incluyendo mecanismos para exportarlos.
- Posee documentación en línea.
- Controla el tiempo que se le dedica a cada tarea.
- Es fácil de entender y usar.
- Posee categorías de tareas que son personalizables.
- Posee una sección de fácil uso denominada Announcements/News, en la cual se crean mensajes y/o anuncios para usuarios específicos o grupos de usuarios.
- Además de ser personalizable, incluye plantillas que pueden ser utilizadas.
- Existe una sección denominada Base de Conocimiento, en la cual se puede colocar información de gran utilidad para que los usuarios resuelvan sus problemas, o puede incluir los resultados de las tareas, para que así otros usuarios tengan acceso a ese conocimiento.
- Maneja un sistema público o privado que permite el acceso de invitados.

The screenshot shows the DreamPBX 'Grabaciones' (Recordings) module. On the left, there is a sidebar with search filters: 'Fecha Inicial' (2011-08-01), 'Fecha Final' (2011-08-01), 'Seleccionar un Grupo' (Todos), 'Seleccionar una Cola' (SUPPORTCC), 'Número Abierto' (Todos), 'Extensión', 'Estatus', 'Hora Inicial' (00:00), 'Hora Final' (23:00), and 'Tipo' (Todos). A 'Consultar' button is at the bottom of the sidebar. The main area displays a table of recordings with the following columns: Agentes, Fecha, Hora, Extensión, Teléfono, Cola, Opciones, and Tamaño. The table contains 21 rows of data, all with 'SUPPORTCC' in the 'Cola' column. The 'Tamaño' column shows values ranging from 29.26 Kb to 1,338.08 Kb. At the bottom of the table, it says 'Página 1 de 1' and 'Registro 1 a 21 de 21'.

Agentes	Fecha	Hora	Extensión	Teléfono	Cola	Opciones	Tamaño
4002	2011-08-01	14:27:39	111		SUPPORTCC		656.29 Kb
4002	2011-08-01	15:05:55	111		SUPPORTCC		966.09 Kb
4002	2011-08-01	09:20:50	111		SUPPORTCC		595.98 Kb
4001	2011-08-01	15:48:00	110		SUPPORTCC		1,176.20 Kb
4002	2011-08-01	17:16:37	111		SUPPORTCC		29.26 Kb
4002	2011-08-01	16:48:35	111		SUPPORTCC		19.14 Kb
4002	2011-08-01	13:00:44	111		SUPPORTCC		80.34 Kb
4002	2011-08-01	12:35:09	111		SUPPORTCC		333.00 Kb
4002	2011-08-01	08:02:23	111		SUPPORTCC		150.43 Kb
4002	2011-08-01	10:16:15	111		SUPPORTCC		70.45 Kb
4002	2011-08-01	10:00:51	111		SUPPORTCC		306.41 Kb
4002	2011-08-01	17:17:44	111		SUPPORTCC		22.70 Kb
4002	2011-08-01	09:30:28	111		SUPPORTCC		95.81 Kb
4002	2011-08-01	09:42:42	111		SUPPORTCC		351.71 Kb
4002	2011-08-01	11:19:31	111		SUPPORTCC		63.10 Kb
4002	2011-08-01	13:05:44	111		SUPPORTCC		362.52 Kb
4002	2011-08-01	10:05:48	111		SUPPORTCC		591.33 Kb
4002	2011-08-01	08:19:45	111		SUPPORTCC		78.54 Kb
4002	2011-08-01	15:37:46	111		SUPPORTCC		1,662.31 Kb
4002	2011-08-01	09:46:35	111		SUPPORTCC		1,338.08 Kb

Búsqueda y Reproducción de Audio

DreamPBX: Le permite buscar filtrar, recuperar y reproducir fácilmente las grabaciones almacenadas en el sistema.

Criterios de Búsqueda

El módulo de grabaciones ofrece diversos criterios de búsqueda incluyendo:

- Colas y Grupos de Colas
- Rango de Fechas
- Rango de Horas
- Destino de la llamada
- Agente
- Tipo de Llamada (Entrante, Saliente, Por Demanda)

1.6 DESCRIPCION DE EQUIPOS DE PERSONAL

Dentro de la solicitud de TELEDISCA y el crecimiento que tienen dimensionado mensualmente de cuatro agentes por mes, se dejara abierto el número de extensiones, para que a medida que se vayan necesitando estén disponibles para utilizarlas por cada uno de los agentes.

Para lo cual ofrecemos los equipos de puesto de trabajo con las siguientes características Técnicas:

- Microcomputador Dual Core
- 4GB en RAM

- Disco Duro de 250GB
- Tarjeta de Red 10/100 (conector RJ-45)
- Teclado, Mouse, Monitor 17"/19"
- Teléfono
- Diadema

Esta infraestructura física y tecnológica estará disponible de acuerdo al crecimiento que el Contact Center valla presentando, previo aviso a EL PROVEEDOR 1, para mantener esta infraestructura. Al igual que el personal que laborará dentro del Contact Center personal idóneo con conocimiento y experiencia laboral en Contact Center.

ALCANCE

Nuestra solución se fundamenta en el suministro de la plataforma tecnológica para los servicios de Contact Center, que será utilizada remotamente por el cliente, con las características del software y la plataforma de comunicación solicitadas dentro de la invitación de este RFP de igual forma los puestos de trabajo y con la tecnología telefónica para cada uno de ellos dimensionando el crecimiento previsto por parte de TELEDISCA.

RESUMEN DE PRECIOS

A continuación, se relacionan los precios mensuales de los servicios de la Oferta:

CONTRATO A 6 MESES			
Descripción del Servicio	Cantidad Meses	Valor Unitario	Valor total
Suministro de plataforma tecnológica para los servicios de Contact Center	6	\$ 3.686.924	\$ 22.121.544,00
SUBTOTAL			\$ 22.121.544,00
IVA			\$ 3.539.447,04
TOTAL			\$25.660.991,04

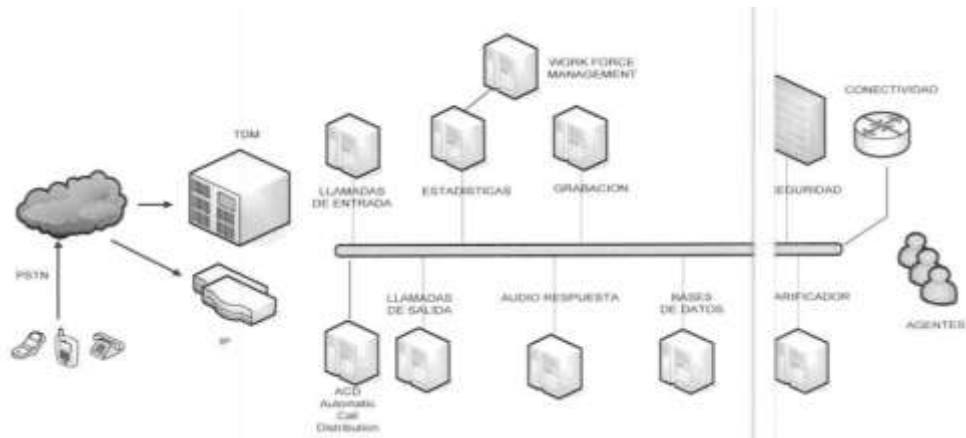
PROVEEDOR 2

1. ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

La arquitectura de EL PROVEEDOR 2 esta diseñada para garantizar el optimo funcionamiento, desempeño, disponibilidad y seguridad para todos los servicios que TELEDISCA requiere, basado en una operación 7X24X365. Contamos con la

participación de dos proveedores de tecnología que son líderes, visionarios y con alta habilidad de infraestructura para call centers en el mundo

Diagrama Arquitectura Tecnológica PROVEEDOR 2



La infraestructura tecnológica esta compuesta por los siguientes elementos comprendidos tanto en hardware como en software, disponibles para la operación de sus clientes de acuerdo a sus requerimientos:

1. ACD PLANTA TELEFONICA

EL PROVEEDOR 2 cuenta con las dos soluciones de telefonía líderes en el mercado basadas en TDM y VoIP integrables entre si y las cuales pondrá a disposición para la solución de los servicios requeridos por sus clientes, estas soluciones son ACD Avaya S8720 y la Suite de Genesys respectivamente.

Dentro de las funcionalidades estándar de nuestras soluciones de telefonía encontramos:

- Control de las llamadas entrantes y salientes.
- Completo conjunto de reportes de recursos, eventos y actividades del contact center.
- Grupos de ACD en los que los agentes se asignaran a diferentes colas de llamadas según el cliente o servicio a prestar.
- Conectividad con la Red Publica para recibir información del cliente como ANI (Numero de Teléfono que entra) y DNIS (Numero de teléfono al que se llama) Supervisión y monitoreo de agentes en tiempo real.
- Tener agentes que puedan contestar llamadas de diferentes campañas.

2. Marcador Outbound

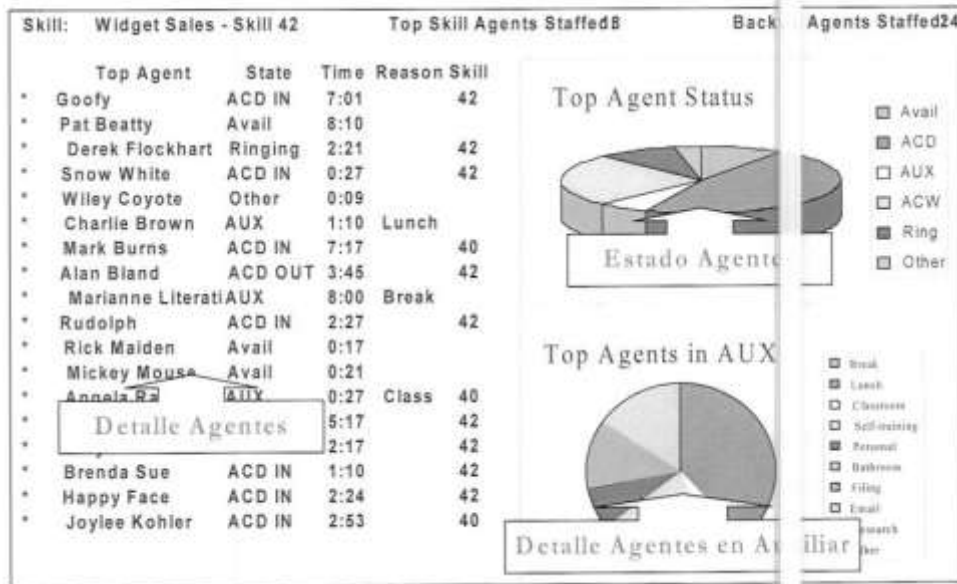
El Marcador Outbound que posee EL PROVEEDOR 2 es un software de marcación conectado a un CTI (controlador de integración telefónico) de alto nivel que genera llamadas por demanda de acuerdo con las solicitudes recibidas de cada uno de los asesores conectados a este.

3. Sistema de Gestión y Reportes CMS

El sistema de Administración de llamadas del PROVEEDOR 2 recolecta los datos del tráfico de llamadas, formatea los reportes administrativos y proporciona la interfaz de administración que usa el sistema de distribución automática de llamadas (ACD) en el sistema MultiVantage.

Reportes de Administración de la Operación

CMS (Call Management System) Reporte en Tiempo Real - Skill



Reportes de Gestión Generados

CMS (Call Management System)

Reporte Histórico - Agente

Intervalo, Diario y Semanal

Agent Interval Report by Skill / Skill

Date: 6/14/95
Agent: SMITH, JOHN

Printed: 6/14/95 12:38 PM
ACD: A...NTA

Time	Skill / Skill	ACD	Total Talk Time	Total ACW Call	Extn In Calls	Total Talk Time	Extn Out Calls	Total Talk Time	Assists	Calls Hold	Total Hold Time	Trans Out
Totals:		18	:55:20	:00:00	3	:09:12	2	:01:39	0	4	:06:51	1
10:30-11:00AM	BILLING	0	:00	:00	0	:00	0	:00	0	0	:00	0
10:30-11:00AM	CUSTSVC	3	10:30	:00	0	:00	0	:00	0	0	:00	0
11:00-11:30AM	BILLING	2	4:29	:00	0	:00	0	:00	0	1	:39	0
11:00-11:30AM	CUSTSVC	3	12:45	:00	0	:00	0	:00	0	0	:00	1
11:30-12:00PM	BILLING	0	:00	:00	0	:00	0	:00	0	0	:00	0
11:30-12:00PM	CUSTSVC	4	9:20	:00	0	:00	1	1:30	0	0	:00	0
12:00-1:00PM	BILLING	2	4:58	:00	1	7:27	0	:00	0	2	5:01	0
12:00-1:00PM	CUSTSVC	0	:00	:00	0	:00	0	:00	0	0	:00	0
Intervalo	Skill	1	4:13	:00	1	1:00	1	:09	0	1	1:11	0
1:00-1:30PM	BILLING	1	3:50	:00	0	:00	0	:00	0	0	:00	0
1:00-1:30PM	CUSTSVC	2	5:15	:00	0	:00	0	:00	0	0	:00	0

3. Sistema de Grabación

El PROVEEDOR 2 cuenta con sistemas de grabación, que permiten realizar monitoreos de calidad y evaluación de agentes de servicio, estas plataformas se encuentran diseñadas para:

- Capturar eventos por vía telefónica o en el computador del agente.
- Evaluar y cuantificar las actividades.
- Brindar asesoramiento a los agentes.
- Analizar su programa de calidad en forma integral.

4. Costo por uso de la plataforma tecnológica de Contact Center desde instalaciones remotas.

CANTIDAD DE PUESTOS	VALOR MENSUAL POR PUESTO
9 A 12 PUESTOS	2.345.582
DE 13 A 20 PUESTOS	1.559.736
DE 13 A 20 PUESTOS	1.299.100

La mejor opción para este proyecto según la información recibida por los proveedores es la solución tecnológica del proveedor 2, ya que su infraestructura está montada con proveedores de una amplia experiencia a nivel mundial, tema que no sucede con el proveedor número 1 que utiliza códigos de desarrollo abierto.

Teniendo en cuenta lo anterior la opción del proveedor número 2 nos ofrece una plataforma más robusta y menos susceptible a fallas lo cual es vital en esta industria.

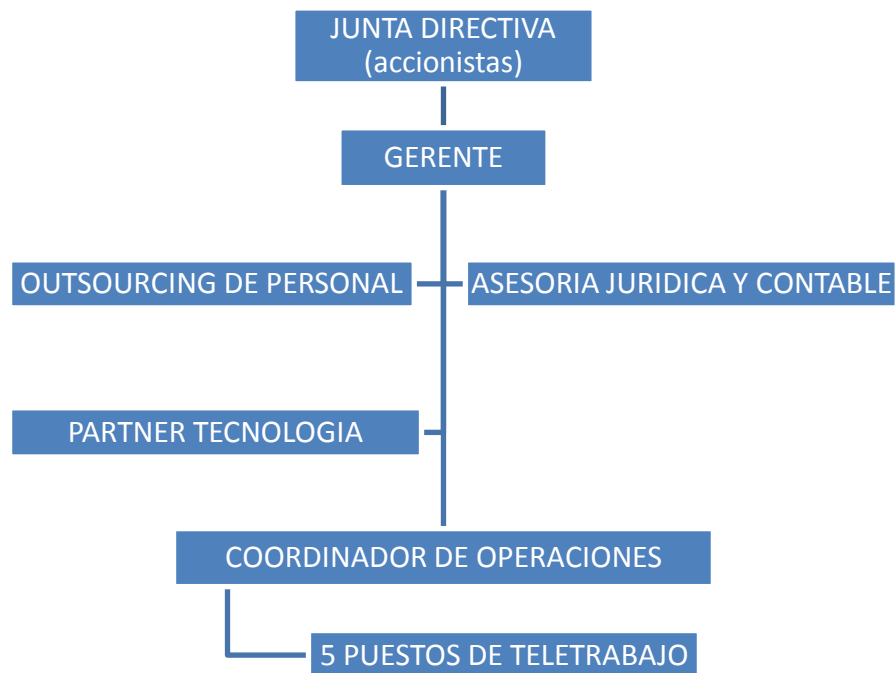
Por otra parte, en temas financieros, el valor del puesto de trabajo es menor el del proveedor 2. Esto reduce los costos de implementación del proyecto y genera mayor competitividad en el mercado.

7. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Para soportar la implementación del proyecto es necesario contar con una estructura administrativa que nos permita cumplir con los objetivos comerciales y operativos, para tal fin se contará así mismo, con una oficina principal desde donde se tendrá acceso a la plataforma tecnológica y se monitorearán a todos los colaboradores remotamente, teniendo en cuenta que la modalidad es de teletrabajo para discapacitados.

El proyecto iniciará con mínimo 5 puestos de trabajo y a medida que se vayan teniendo más proyectos esta planta de personal se irá incrementando según los requerimientos para cada campaña.

7.1. Organigrama



La empresa estará constituida por unos accionistas, los cuales serán los integrantes de la junta directiva. El Gerente reportara a la junta directiva y sus acciones en la empresa serán las de gestionar toda la parte administrativa de los proyectos o contratos, consecución de nuevos clientes, crecimiento y rentabilidad de las campañas y de él dependerán:

- El outsourcing quienes estarán encargados de la contratación de los colaboradores (personal con discapacidad motora superior al 30%) y toda la administración de la nomina.
- La asesoría jurídica y contable estará tercerizada al iniciar el proyecto, pasado unos meses, se contrataran directamente por la compañía, estos estarán encargados de llevar la contabilidad y la asesoría en temas jurídicos.
- Partner en Tecnología, para todo el tema relacionado con la conectividad y plataforma requerida para cada uno de los contratos y las diferentes labores a realizar.
- Coordinador de Operaciones, quien se encargara de hacer seguimiento y control a los diferentes contratos que se tengan, llevar reportes y administración de su personal a cargo.
- Teletrabajadores, se iniciara con 5 puestos de trabajo, y a medida que se vayan teniendo más clientes esta planta irá creciendo gradualmente, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes que nos hayan contratado para realizar las labores previstas en cada contrato.

El outsourcing que se utilizara para realizar la contratación de los colaboradores, tendrá la obligación de contratarlos según disponga la ley en tema de discapacidad, deberá llevar el control de la veracidad de los colaboradores contratados, ya que el 100% de estos deberán tener una discapacidad motora mayor al 30%.

El Gerente debe velar por que esta información sea veraz y le hará el respectivo control y seguimiento del mismo.

8. ENCUESTA PARA IMPLEMENTACION DE PROYECTO

Con el fin de evaluar la acogida que podría tener este proyecto de implementación de teletrabajo para discapacitados, se realizo una encuesta dirigida a altos directivos y empresarios de los sectores más importantes conocidos por los gestores de este proyecto, entre los cuales se destacan, “telecomunicaciones, financiera, gobierno, salud, entre otros”, enfocándola en evidenciar si en las empresas se contrata a un tercero para realizar las campañas vía telefónica y si en las mismas existe responsabilidad social respecto a las personas discapacitadas.

Con esto podemos conocer de primera mano si a las empresas les interesa este proyecto y además haciendo de estos unos posibles clientes en la parte inicial del proyecto.

Tabla 1

Población Objetivo:	Gerentes, Directores y/o Propietarios de empresas nacionales o multinacionales de las principales actividades comerciales con sede en Bogotá, quienes por su labor puedan tomar decisiones sobre inversión en campañas telefónicas con terceros
Tamaño de la Muestra	65
Nivel de confiabilidad	95%
Periodo Base	Año 2012
Periodicidad	Sin
Periodo Recolección de la información	Junio - Julio 2012
Forma de recolección de Información	Encuesta por medio digital enviado a los correos de los seleccionados
Realizado por:	José Julián Flórez Pineda Mauricio Ríos Luis Andrés Rodríguez
WEB utilizada	www.e-encuesta.com

Verbalización:

La encuesta fue realizada por medio de un correo viral a los principales contactos de los realizadores, los cuales por su labor dentro de diferentes organizaciones pueden llegar a tomar la decisión de contratar con un tercero campañas de tele mercadeo o back office a personal con discapacidad. La encuesta se enfocó en la apertura que tienen las organizaciones en hacer inversión en dichas campañas de tele mercadeo y el sentido de responsabilidad social que tienen sus organizaciones.

Fuente: elaboración propia basada en encuesta.

Tabla 2

1 - La Empresa para la cual labora hace parte de qué actividad comercial?		
	Respuestas total	Porcentaje
FINANCIERO	3	4,62%
GOBIERNO	3	4,62%
INDUSTRIA Y COMERCIO	2	3,08%
SALUD	2	3,08%
SERVICIOS Y TECNOLOGIA	16	24,62%
TELECOMUNICACIONES	39	60%

Fuente: elaboración propia basada en encuesta.

Grafica 1



Fuente: elaboración propia basada en encuesta.

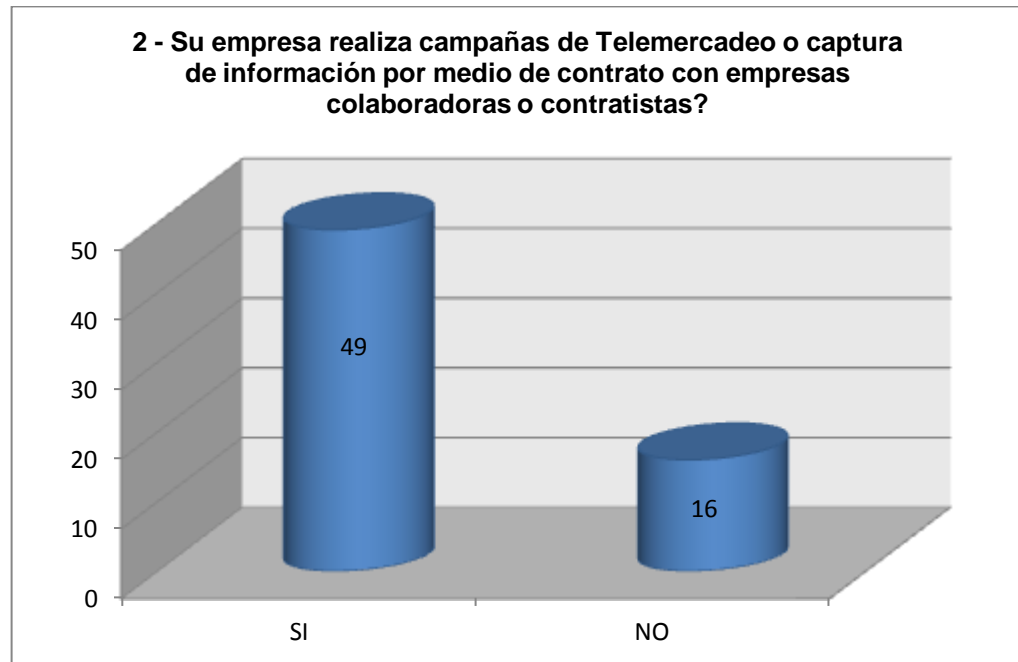
Tabla 3

2 - Su empresa realiza campañas de Tele mercadeo o captura de información por medio de contrato con empresas colaboradoras o contratistas?

	Respuestas total	Porcentaje
SI	49	75,38%
NO	16	24,62%

Fuente: elaboración propia basada en encuesta.

Grafica 2



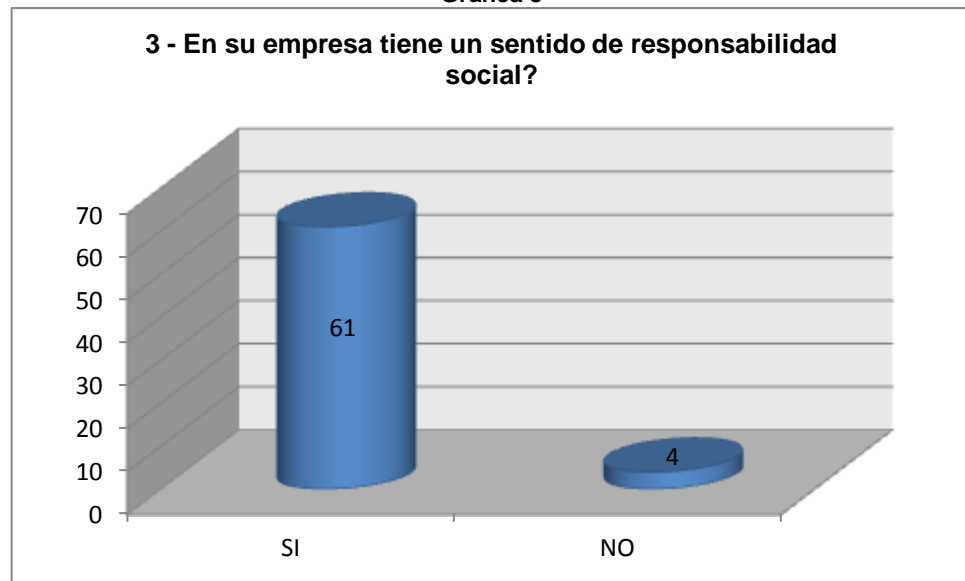
Fuente: elaboración propia basada en encuesta.

Tabla 4

3 - En su empresa tiene un sentido de responsabilidad social?		
	Respuestas total	Porcentaje
SI	61	93,85%
NO	4	6,15%

Fuente: elaboración propia basada en encuesta.

Grafica 3



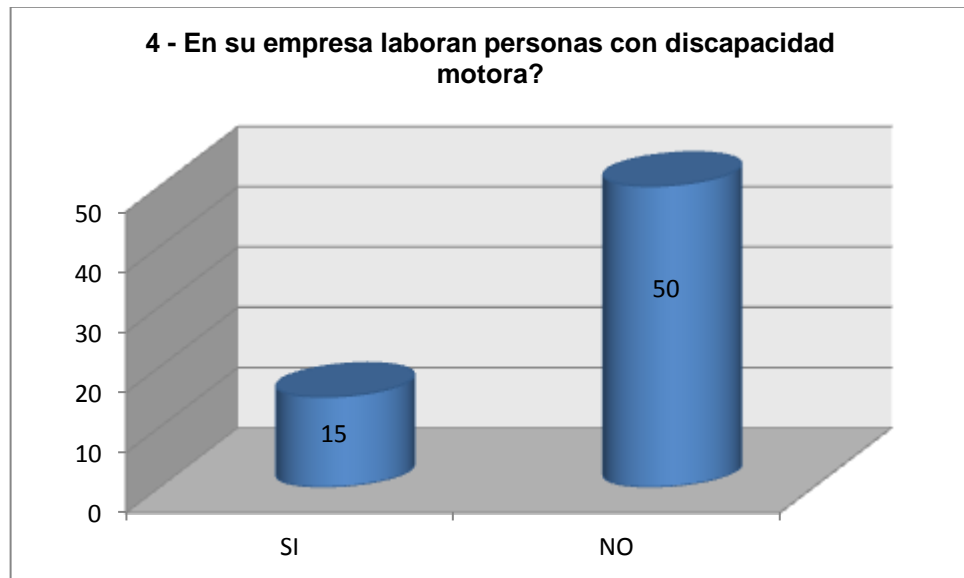
Fuente: elaboración propia basada en encuesta.

Tabla 5

4 – En su empresa laboran personas con discapacidad motora?		
	Respuestas total	Porcentaje
SI	15	23,08%
NO	50	76,92%

Fuente: elaboración propia basada en encuesta.

Grafica 4



Fuente: elaboración propia basada en encuesta.

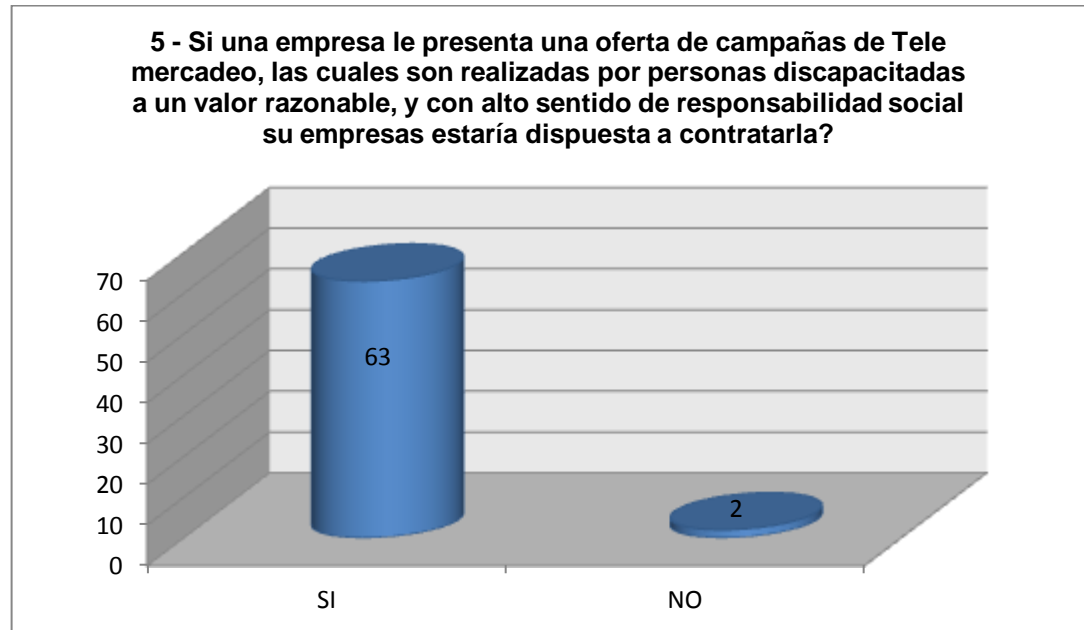
Tabla 6

5 - Si una empresa le presenta una oferta de campañas de Tele mercadeo, las cuales son realizadas por personas discapacitadas a un valor razonable, y con alto sentido de responsabilidad social su empresa estaría dispuesta a contratarla?

	Respuestas total	Porcentaje
SI	63	96,92%
NO	2	3,08%

Fuente: elaboración propia basada en encuesta.

Grafica 5



Fuente: elaboración propia basada en encuesta.

8.1. Análisis de la encuesta

Esta encuesta fue diseñada para cargos directivos y propietarios de empresas con el fin de medir su grado de interés en la contratación de empresas dedicadas al contact center pero con una vocación de responsabilidad social, teniendo en cuenta que este proyecto tiene una diferenciación ya que el 100% de los colaboradores a contratar tienen una discapacidad motora superior al 30%.

Teniendo en cuenta las respuestas de las personas que contestaron la encuesta podemos evidenciar lo siguiente:

- El 93,85% de los encuestados afirman que la empresa actúan con responsabilidad social, pero solo el 23,08% de las mismas contratan personal con discapacidad motora, si bien es cierto que en Colombia actualmente se está implementando y haciendo auge de los beneficios que tendrían las empresas por contratar este tipo de personal aun es muy bajo el índice de puestos de trabajo para discapacitados, esto teniendo en

cuenta que la reglamentación viene siendo modificada y que no había sido clara en su forma de aplicarla en las empresas.

- Las empresas se interesan en este proyecto teniendo en cuenta que no serian ellos los que contratarían el personal con discapacidad sino un tercero, el 93,85% realiza campañas de telemarketing con empresas contratistas y el 96.92% estarían dispuestos a contratar un tercero que prestara el mismo servicio pero con personal discapacitado ya que esto generaría buen nombre de la empresa y un alto grado de responsabilidad social, ya que se estaría vinculando personas con discapacidad que no serian contratadas por otra empresa, así mismo, le da tranquilidad a las empresas ya que no son ellos los que contratan el personal discapacitado, así las cosas, se evitarían todo el tema jurídico y contractual que actualmente se presenta para este tipo de contratación.
- Viendo los resultados de la encuesta se evidencia la dificultad que tienen los discapacitados en vincularse laboralmente ya que las empresas por el temor y desconocimiento de la reglamentación no permitían el acceso a estos al mercado laboral.

9. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la información recopilada podemos realizar las siguientes recomendaciones:

- Se debe implementar el proyecto con visión de responsabilidad social, teniendo en cuenta que las personas que van a laborar en la empresa son discapacitados motrices y esto genera una un compromiso aun mayor, ya que se hace con el ánimo de cambiar vidas y realizar un aporte al país.
- Implementar el proyecto es una tarea ardua, por lo tanto, se debe afrontar con la mayor seriedad posible con el fin de realizar una labor asertiva y que a futuro permanezca en el mercado y rinde sus frutos, tanto para los colaboradores, como para la sociedad, el país y definitivamente para sus accionistas.
- El manejo de la tecnología debe implementarse con una tecnología que permita seguridad en el manejo, control e indexación de la información, ya que la labor por realizarse en modalidad de teletrabajo no puede haber fugas ni perdida de la misma, esto garantiza confidencialidad y seguridad para los clientes que contraten los servicios.
- Por tratarse de personal discapacitado y en muchas ocasiones con sentimientos de rechazo, el apoyo a estos debe ser constante, definitivamente la capacitación y entrenamiento es vital, para que haya una inclusión al mercado laboral de estas personas de forma positiva y que no vaya a afectar la labor contratada.
- La información de la compañía debe empezar a socializarse para dejar históricos y que en el mercado se puedan tener datos reales para futuros proyectos, debemos recordar que somos colombianos y que debemos dejar herramientas tanto de trabajo como de consulta que ayuden a las futuras generaciones y creemos que esto sería el primer paso en pro de lo que mencionamos, dejar huella a las demás generaciones impactando positivamente en la presente.
- Buscar apoyo de entes gubernamentales para generar proyectos adicionales con ellos, esto generaría seguridad en que el proyecto continuaría ya que se contaría con el apoyo del estado, se tendrían mas campañas que ayudarían a incluir a más personas al proyecto y generaría mayor rentabilidad a la empresa.

- Se deben generar estudios más sobre el teletrabajo pero ser minuciosos en el tema del teletrabajo para discapacitados, ya que actualmente no existen, el futuro de las empresas esta en el teletrabajo, es más económico, no se necesita tanta infraestructura, deducción de impuestos, las empresas deben tener información a la mano para poder implementarlo, pero para esto, se deben incluir varios actores que realicen la labor.
- Como ultima recomendación es que el estado debe tener información mas actualizada de las condiciones de la población colombiana mas actualizadas, este estudio se realizo con información del DANE de 2005, han pasado 7 años en los que la tecnología ha avanzado de forma acelerada y es posible que con estas herramientas se pueda tener con mayor certeza y celeridad información actualizada.

10. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el marco actual y el marco normativo, se pueden sacar varias conclusiones a lo que respecta del teletrabajo:

- No hay históricos en Colombia sobre la modalidad de teletrabajo y definitivamente no se encontró información de teletrabajo para discapacitados, esto se puede ver desde dos puntos de vista, desde el informativo, donde no ayuda para esta investigación ya que sin cifras es muy difícil poder diagnosticar este segmento o nicho de evaluación, y desde el punto de vista del proyecto, es positivo ya que es un mercado incipiente en donde hay mucho por hacer para sacar adelante cualquier iniciativa que se haga con las personas discapacitadas trabajando en modalidad de teletrabajo.
- Colombia está entrando en la “moda” del teletrabajo, ya que se encontró que los espacios en las empresas actualmente están quedando insuficientes para la cantidad de colaboradores que actualmente están contratando, vemos que Colombia en este momento está pasando por una buena situación económica, el país está creciendo y esto se ve reflejado en la importancia de la implementación del teletrabajo como opción para que las empresas sigan creciendo sin importar el lugar desde donde se realicen las labores a realizar y no afecte su situación por temas de espacios en infraestructura.
- El teletrabajo no es una modificación de la forma actual de cómo trabajamos, sino definitivamente, es una ayuda a la situación actual de muchas empresas, ciudadanos y el mercado en general donde el cambio se da es en el sitio donde se realiza la labor.
- Se deben tener herramientas tecnológicas de punta para poder llevar a cabo el proyecto de teletrabajar, dado que se debe tener protección a la información, tecnología necesaria para que en línea los colaboradores capten información y esta sea para evitar fugas y posibles demandas o inconvenientes con los clientes por temas de confidencialidad.
- Es una ayuda a personas que desean reinsertarse a la sociedad y a las personas con alguna discapacidad motora y que tengan la dificultad de desplazarse a otras instalaciones diferentes a las de su hogar.

- Teniendo en cuenta el último censo realizado en Colombia (1995) con una población total de 41.242.948, el total de discapacitados son 2.632.255, es decir, que la población con discapacidad en Colombia es del 6.38%, teniendo como mercado objetivo para nuestro trabajo, los discapacitados motrices, tenemos que es una población de 770.128 es decir, el 29.3% de la población con discapacidad, estos serian las personas a las cuales debemos ofrecer la oportunidad de teletrabajar y así lograr aportar empleo a nuestro país y modificar la vida de estas personas.
- Es importante recalcar, que la información sobre teletrabajo para personas con discapacidad motora en Colombia es cero o nula, no existe ningún estudio serio y certificado sobre este tema, lo que dio lugar a inconvenientes de análisis y consolidación de cifras, el mercado colombiano hasta ahora está empezando a implementar este formato de trabajo.

Bibliografía

AC COUNTER LTDA. (2012). *ACCUNTER*. Recuperado el 3 de Mayo de 2012, de <http://acontable.com/normatividad/conceptos/2340-forma-de-contratar-servicios-de-discapitados-y-beneficios-tributarios-en-cuanto-a-los-aportes-de-cuotas-parafiscales.html>

COLOMBIA DIGITAL. (2012). *Corporación Colombia Digital*. Recuperado el 3 de Mayo de 2012, de <http://www.colombiadigital.net/emprendedores/teletrabajo/item/1780-implementaci%C3%B3n-del-teletrabajo-en-las-organizaciones-consideraciones-jur%C3%ADdicas.html>

COROPORACION COLOMBIA DIGITAL. (2012). *www.colombiadigital.net*. Recuperado el 19 de Abril de 2012, de <http://tecnologiaedu.us.es/cursos/28/html/cursos/11/1.htm>

DISCAPACIDAD COLOMBIA. (2003). *DISCAPACIDAD COLOMBIA*. Recuperado el 3 de Mayo de 2012, de <http://www.discapacidadcolombia.com/Estadisticas.htm>

GRUPO DE TECNOLOGIA CORPORATIVA. (s.f.). *www.tecnologiaedu.us.es*. Recuperado el 19 de Abril de 2012, de <http://tecnologiaedu.us.es/cursos/28/html/cursos/11/1.htm>

GRUPO DE TECNOLOGIA EDUCATIVA. (2010). *www.tecnologiaedu.us.es*. Recuperado el 19 de Abril de 2012, de <http://tecnologiaedu.us.es/cursos/28/html/cursos/11/2.htm>

MINISTERIO DEL TRABAJO. (2012). *MINTRABAJO Republica de Colombia*. Recuperado el 3 de Mayo de 2012, de <http://www.mintrabajo.gov.co/index.php/mayo-2012/439.html>

SCRIBD INC. (2012). *www.scribd.com*. Recuperado el 19 de Abril de 2012, de <http://es.scribd.com/doc/19118208/TELETRABAJO-Contratos-Laborales>

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CENTRO AMERICA. (2012). *UACA*. Recuperado el 3 de Mayo de 2012, de <http://www.uaca.ac.cr/bv/docs/teletrabajo.pdf>