
Un ejemplo de empleo de personas con discapacidad por teletrabajo en España: Proyecto Discatel

An example of employment of people with disabilities by teleworking in Spain: Discatel Project

Palabras clave

Discapacidad, teletrabajo, inclusión laboral, asociaciones, experiencias, España.

Keywords

Disability, teleworking, labour insertion, associations, experiences, Spain.

1. Los centros de relación con los clientes: situación actual

La Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC) tiene entre sus objetivos la puesta en marcha de cuantas iniciativas sean positivas para la potenciación, el desarrollo y la calidad de servicio en esta actividad. Para que se pueda evaluar la importancia de esta actividad profesional en España, aportamos estos datos:

- Se calcula que hoy día existen cerca de 100.000 puestos de trabajo en esta actividad, distribuidos por casi toda la geografía española en múltiples 'plataformas' que pueden tener desde 10 o 15 puestos hasta 1.000, 2.000 o algo más.
- Además, cerca de 40.000 puestos más, de lo que llamamos *contact center* o centros de relación con clientes, han emigrado en los últimos años a países latinoamericanos de habla hispana y a Marruecos.
- La mayoría de los puestos de trabajo son actualmente cubiertos por mujeres jóvenes (de en torno a 30 años) en casi un 80%.
- La rotación media en esta actividad, debido a distintas

José Luis Goytre Boza

<proyectodiscatel@aeerc.com>

Presidente de la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC)

Para citar:

Goytre Boza, J.L. (2013): "Un ejemplo de empleo de personas con discapacidad por teletrabajo en España: Proyecto Discatel", *Revista Española de Discapacidad*, 1 (1): 233-239.

doi: <<http://dx.doi.org/10.5569/2340-5104.01.01.13>>



causas –entre ellas, principalmente, a la organización del trabajo en campañas –, se acerca al 20% anual, lo que genera un gran número de nuevos puestos de trabajo.

- La formación inicial exigida para los puestos de agentes de *contact center* es básica: bachillerato o ciclo formativo de grado superior.

2. Génesis y desarrollo del Proyecto Discatel

Hacia 2005 se comenzó a anunciar en nuestra actividad, cada vez con más insistencia, la llegada del teletrabajo. Hablaban de ello, principalmente los responsables de empresas de *outsourcing* o subcontratación extranjeras implantadas en España, que ya tenían experiencias de este tipo en otros países. Incluso alguna empresa española de nueva creación, como Customer Top, intentó apostar directa e intensivamente por este sistema, aunque el mercado aún no estaba preparado. Lo cierto es que en esas fechas ya estaban en marcha algunas, pocas, experiencias de este tipo de contratación en otros sectores industriales. Pero el *tsunami* que se anunciaba se quedó más bien en una ‘suave ola’.

Por otra parte, y según una encuesta realizada por nuestra asociación, la mayoría de las empresas que tenían un *contact center* intentaban, con distinto éxito, cumplir la obligación legal del 2% de inserción de personas con discapacidad de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI) en su plantilla, paliándolo en muchos casos con las medidas alternativas legales existentes. Eso sí, algunos centros especiales de empleo con actividad de *contact center* descollaban en la inserción de personas con discapacidad, entre los cuales es preciso citar como ejemplares, entre otros, a la Fundación Integralia y a Sertel.

Todos estos hechos y la vivencia personal del autor de esta tribuna, viendo las dificultades casi

insalvables de un familiar cercano, emigrante y ciego, con carrera universitaria y dos másteres en la Universidad Complutense de Madrid, para encontrar empleo, fueron quizá el germen de la puesta en marcha, en 2006, por parte de la AEERC, del Grupo de Teletrabajo y Discapacidad, que posteriormente dio a luz el Proyecto Discatel de Teletrabajo y Discapacidad, cuyo objetivo principal es demostrar la posibilidad técnica y la rentabilidad económica y social del teletrabajo de *contact center* realizado por personas con alguna discapacidad física o sensorial desde su domicilio o un centro a distancia.

En la AEERC pensamos que las empresas que prestan servicios de relación con clientes a distancia, en la mayoría de los casos a través de un *contact center*, se pueden convertir, para muchas personas con discapacidad, en una de las mejores vías para encontrar un puesto de trabajo, por el tipo de servicios que en ellos se realizan. De ello tenemos buenos ejemplos ya en muchas ‘plataformas’ de algunas de nuestras empresas asociadas.

Un paso más en este camino es la realización de estas tareas mediante el sistema de teletrabajo desde el propio domicilio del discapacitado, de forma total o parcial, sobre todo por aquellos que tienen grandes dificultades de movilidad o viven en localizaciones muy alejadas de posibles centros de trabajo. En esta línea, la AEERC se planteó estudiar las posibilidades de adecuación de los puestos de trabajo de un *contact center* al colectivo de personas con discapacidad como una de sus mejores contribuciones sociales y como su principal actividad de responsabilidad social corporativa, y prestar especial atención a la vertiente más social del teletrabajo, entendiendo que éste permitiría abrir una vía especial de acceso al empleo a muchas personas con discapacidad.

Para la puesta en marcha de la primera experiencia de teletrabajo en 2007, se ofrecieron inicialmente cuatro empresas integradas en el Proyecto Discatel: la Fundación Integralia, Sertel, el centro especial de telemarketing del Grupo Marktel y la Fundación Alares, que

realizaron la selección, contratación, formación y supervisión de ocho personas con discapacidad para trabajar como agentes de *contact center* desde sus domicilios. En algunos casos fue necesario realizar adecuaciones logísticas o tecnológicas, de acuerdo con la discapacidad.

Todo el seguimiento de esta experiencia, que abarcó hasta mediados de 2008, quedó plasmado en un informe que describe los pasos seguidos, las vicisitudes y problemas que se presentaron, así como las soluciones que se les fueron dando (Goytre *et al.*, 2009). Este informe se publicó con el fin altruista de presentarlo a los asociados de la AEERC y, en general, a todas las empresas, entidades y personas interesadas por estos temas, a fin de que vean, en la práctica, que esta línea de integración de personas con discapacidad es posible, es socialmente interesante y, debidamente gestionada, económicamente viable.

A partir de 2009, el Grupo de Teletrabajo se ha ido ampliando con nuevas empresas asociadas, que han expresado su interés por participar activamente en el Proyecto Discatel. Actualmente está formado por las siguientes entidades: Altitude Software, Customer Top, Atento, Konecra, GSS, IZO, Balumba, Sitel y Unisono.

Como objetivo cuantitativo de integración, en 2009, el Grupo de Teletrabajo se impuso el reto de terminar el año dando empleo a 50 personas con discapacidad en plataformas de *contact center* y a 15 más por el sistema de teletrabajo. Lo cierto es que las empresas integrantes y adheridas al Proyecto Discatel dieron empleo, ese año, a 194 personas con discapacidad en plataformas de *contact center* y a 21 por teletrabajo. Todo un éxito.

El Proyecto Discatel fue elegido entonces como Ejemplo de Buenas Prácticas de Integración Laboral por Cruz Roja de España y recibió el Premio al Personaje del Año por la Asociación Empresarial Interitis-Asimelec.

En 2010, el Grupo de Teletrabajo centró sus esfuerzos en la elaboración de un estudio sobre las posibilidades de empleo de personas con

discapacidad en el entorno de *contact centers* subvencionado por el Real Patronato sobre Discapacidad (Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes, 2010), a fin de promocionar el empleo de estas personas, ya sea en los locales de la empresa o, en los casos más graves, por el sistema de teletrabajo.

Al terminar ese año, el proyecto alcanzó las 244 personas con discapacidad empleadas en plataformas de *contact center* y 24 más por teletrabajo desde sus domicilios. Como se ve, la progresión en el empleo por teletrabajo no acababa de arrancar. También ese año, el Proyecto Discatel recibió el Premio a la Mejor Iniciativa de Responsabilidad Social Empresarial otorgado por la Asociación Iberoamericana de Relación Empresa-Cliente (AIAREC).

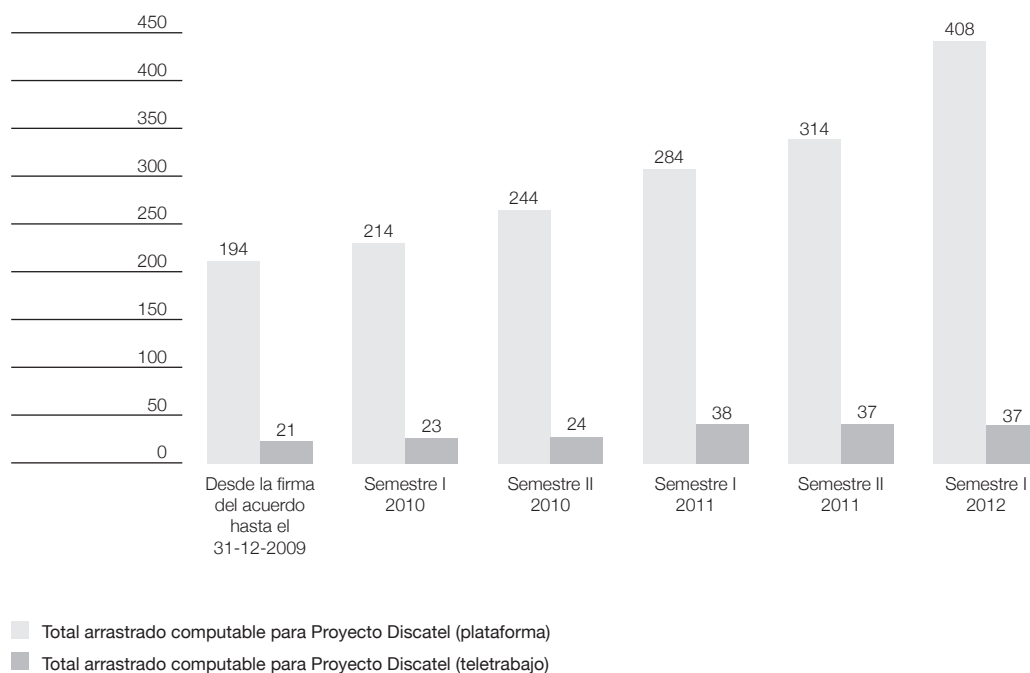
2011 fue ya un año muy difícil para el empleo en general, y más en el caso de las personas con discapacidad. Sin embargo, las empresas integrantes y adheridas al Proyecto Discatel se esforzaron, cada una según sus posibilidades, en seguir creando empleos para este colectivo, tanto en sus plataformas como por el sistema de teletrabajo.

El resultado fue, dentro de lo malo, bastante positivo, como se indica en el Gráfico 1, sobre todo en teletrabajo. Refiriéndonos al año 2012, podemos adelantar que las empresas integradas en el Proyecto Discatel siguen realizando un esfuerzo impropio por mantener la misma línea del año anterior.

Hoy día, las referencias al teletrabajo son ya una constante en los encuentros empresariales a los que acudimos y, día a día, son cada vez más las empresas que estudian cómo aprovechar esta fórmula de contratación. Unas por puro ahorro de costes, otras realmente movidas por el deseo de facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar de sus empleados, pero todas con la idea clara de que ello debe redundar finalmente en un aumento de la productividad, sin merma de la calidad.

El Proyecto Discatel, que tiene vocación de futuro y se plantea objetivos a corto y medio

Gráfico 1. Evolución del Proyecto Discatel, 2009-2012



Fuente: Elaboración propia.

plazo, sabiendo que el empleo de personas con discapacidad por el sistema de teletrabajo no es fácil, pero sí posible, pretende aprovechar al máximo esta tendencia. Nuestro objetivo para 2015 es alcanzar los 100 puestos de empleo de personas con discapacidad por teletrabajo.

3. ¿Teletrabajo en los *contact centers*?

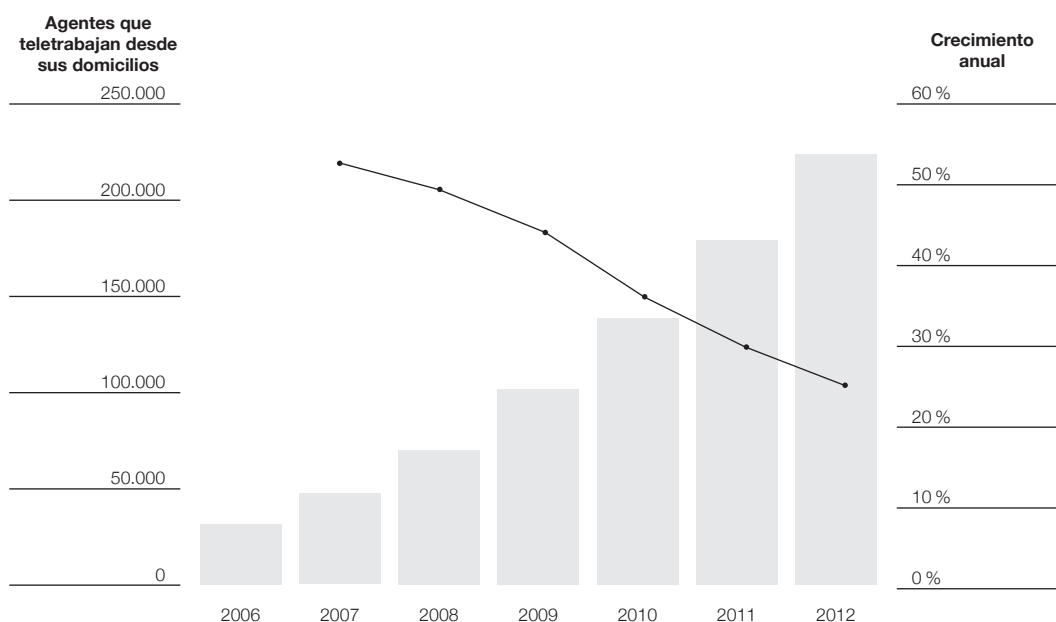
A primera vista, el trabajo que se desarrolla en los *contact centers* no parece el más indicado para realizarse desde el domicilio por el sistema de teletrabajo. Pero si lo analizamos más detenidamente, enseguida vemos que la realización de llamadas telefónicas de salida (*outbound*) puede hacerse perfectamente desde cualquier domicilio que tenga una buena línea de comunicación, y comprobamos que es

posible realizar desde el propio domicilio una serie de tareas habituales en los *contact centers* (dar informaciones a clientes, recabar datos, gestionar cobros, fijar entrevistas, realizar encuestas) utilizando además la comunicación a través de Internet y las redes sociales con los clientes y ciudadanos, que están ya siendo asumidas por los *contact center*.

Más compleja parece, en cambio, la recepción de llamadas (*inbound*), en especial si pretendemos que el teletrabajador no actúe en solitario, sino como agente virtual/remoto integrado en un equipo, como uno más. Pero no por ello es imposible de realizar, como se está demostrando en la práctica.

Actualmente vemos que el desarrollo permanente de las tecnologías y, en particular, la mejora de las comunicaciones y su extensión a grandes áreas geográficas hacen posible y, sobre todo, rentable, la contratación de agentes

Gráfico 2. Crecimiento de agentes que teletrabajan desde sus domicilios. EE.UU., 2006-2012



Fuente: Data Monitor.

remotos o virtuales que teletrabajen desde sus domicilios, integrados en los equipos de muchas plataformas de *contact centers*. Lo comenzamos a ver en EE.UU., ya hace años, y pensábamos que era lógico que allí se desarrollase, dada la idiosincrasia de ese país, su flexibilidad laboral, su avanzado desarrollo tecnológico, y la inmensidad de su territorio y población. Los datos confirman que hoy, en EE.UU., hay ya muchos agentes de *contact center* preparados para teletrabajar desde sus domicilios. Y las expectativas son de crecimiento permanente, como vemos en Gráfico 2.

Se estima que, en EE.UU., el número total de agentes que trabajan desde sus domicilios habrá alcanzado los 220.000 a finales de 2012. Curiosamente, no tenemos casi datos de la utilización del teletrabajo como fórmula de contratación en *contact centers* europeos, a pesar de pertenecer nuestra asociación a la Confederación Europea de Organizaciones de Contact Centers (ECCCO). Lo que sí hemos constatado desde la AEERC en los últimos años es un interés creciente de las empresas

españolas por estudiar las posibilidades del teletrabajo en esta actividad de la relación con clientes. Es verdad que este interés se producía en un entorno de casi pleno empleo y en una época en la que ya era difícil encontrar buenos agentes en las grandes aglomeraciones urbanas, como Madrid y Barcelona. Pero, incluso en la actual situación económica de nuestro país, no es de extrañar que algunas empresas se hayan planteado seriamente las posibilidades del teletrabajo como una alternativa más, dado el ahorro de costes y la elevación clara de productividad que conlleva.

4. Teletrabajo y discapacidad

Se lleva hablando ya bastante tiempo de las bondades del teletrabajo como posible solución del gran problema de empleo de las personas con discapacidad, sobre todo de aquellas que tienen graves problemas de movilidad, de

salud o viven alejadas de las concentraciones empresariales. La realidad, sin embargo, creemos que es aún muy pobre.

A escala internacional, disponemos de múltiples documentos que hacen referencia a la inserción laboral de determinados colectivos especiales por teletrabajo, en el marco de las políticas de empleo, como son las personas con discapacidad, las mujeres o los jóvenes. Programas comunitarios como YouthStart, Integra, NOW o Empleo Horizon han dado pie a múltiples artículos, informes y estudios que abordan el teletrabajo como un fenómeno consolidado que hay que organizar e integrar dentro de las diferentes legislaciones laborales y mercantiles.

En el informe *Experiencias de referencia en teletrabajo e inclusión de personas con discapacidad. Un estado del arte*, editado en 2010 por Technosite, se cita la publicación realizada en Canadá en 2001 por el Centro de Estudios sobre Discapacidad *Best Practices in the Home-Based Employment of People with Disabilities*. Se trata de un manual que proporciona directrices y buenas prácticas para la planificación, ejecución y mantenimiento del teletrabajo para personas con discapacidad, en el cual las sugerencias se dirigen tanto a los empleadores como a los sindicatos, políticos, agencias de servicios, investigadores y las propias personas con discapacidad.

Para la elaboración de este manual, se realizó un estudio cualitativo en el que participaron veintiuna personas con discapacidad que teletrabajaban por cuenta ajena, la mayoría en la ciudad canadiense de Winnipeg. Algunas de estas personas entrevistadas teletrabajaban a tiempo completo, mientras que el resto dividían su tiempo de trabajo entre su domicilio y la oficina. Algunas de las razones por las que los entrevistados eligieron la opción de trabajar desde sus domicilios coinciden con las de muchas personas sin discapacidad:

- Disponer de tiempo de trabajo sin interrupciones para poder dedicarlo a la realización de tareas más importantes, que requieren mayor concentración.

- Flexibilidad para dedicarse a la familia y hacer frente a otras responsabilidades.
- Posibilidad de organizar su tiempo, y trabajar en el horario normal y fuera de él.

Sin embargo, estas personas también dieron otras razones:

- Las dificultades de accesibilidad de muchas empresas.
- Mayor flexibilidad para cambiar de posición o para realizar descansos.
- Libertad para salvar las dificultades de transporte.
- Mejor acceso a los servicios de un asistente personal.
- Evitar las condiciones invernales.
- Mayor facilidad para controlar el dolor en el hogar.

En resumen: este estudio constata que, para algunas personas con discapacidad, el teletrabajo desde sus hogares puede ser su única posibilidad de empleo. Y a la vez, para otros, el teletrabajo desde su casa les permite producir mejores resultados que si lo hicieran desde un puesto de trabajo convencional. También se concluye que los teletrabajadores con discapacidad que practican el teletrabajo a tiempo parcial se sienten más satisfechos, al no experimentar una sensación de aislamiento y poder relacionarse cara a cara con sus compañeros y responsables.

5. Iniciativas conocidas de empleo por teletrabajo para personas con discapacidad en España

Durante los seis años de funcionamiento que lleva ya el Grupo de Teletrabajo y Discapacidad de la AEERC, hemos intentado conocer de forma concreta otras experiencias similares en España, e incluso en Europa y Latinoamérica. Sin petulancia, podemos decir que prácticamente no nos ha sido posible encontrar ninguna similar al Proyecto Discatel.

Navegando en Internet y buceando en la bibliografía que se nos presentaba, hemos podido leer múltiples informes y proyectos, pero cuando a la hora de la verdad hemos querido contactar con los organizadores o beneficiarios, nos hemos encontrado que muchos de ellos no habían pasado de la planificación y otros, si bien habían comenzado a funcionar, no existen ya en estos momentos. Queremos dejar constancia, sin embargo, de que nuestra capacidad de investigación en este campo ha sido muy limitada, por cuestiones económicas y de tiempo, y que estaremos encantados de que se nos corrija y se nos muestren otras experiencias exitosas de teletrabajo de personas con discapacidad, en cualquier actividad y, de manera especial, en entornos de *contact centers*.

A nuestro parecer, e insistimos en que nos encantara ser informados de otras iniciativas, creemos que, en este momento, las actuaciones más sólidas de empleo directo de personas con discapacidad por el sistema de teletrabajo en España están siendo desarrolladas por Technosite (Fundación ONCE) –que parece que tiene cerca de 80 puestos, de distintos tipos, de teletrabajadores con discapacidad– y, en el ámbito concreto de los *contact center*–, por las siguientes empresas del Proyecto Discatel:

- Fundación Integralia (Grupo de Seguros DKV).
- Sertel (Fundación ONCE).
- El centro especial de empleo del Grupo Markt.
- Customer Top.
- Konecta.
- GSS.

El resto de las empresas del proyecto están actualmente preparando estrategias para avanzar en esta misma línea.

Insistimos en que nos interesará mucho conocer otras experiencias exitosas de teletrabajo de personas con discapacidad, para intercambiar con ellas los resultados que nosotros hemos obtenido a partir de nuestro Proyecto Discatel, y que suman ya 40 teletrabajadores repartidos por toda España, la mayoría de ellos con contrato

indefinido y más de dos años de permanencia en el puesto.

El desarrollo acelerado de las tecnologías de la información y comunicación, así como las exigencias de calidad de vida de las personas, medioambientales de la sociedad y de organización del trabajo, productividad y globalización de las empresas y administraciones públicas llevará a una mayoría de ciudadanos hacia la fórmula de empleo por teletrabajo más pronto o más tarde. Un objetivo importante pues, desde el punto de vista de las personas con discapacidad, será conseguir que este colectivo se aproveche del crecimiento del teletrabajo para incorporar a muchos de sus miembros, más fácilmente, al mundo laboral y social.

Referencias bibliográficas

- Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (2010): *Guía interactiva sobre el teletrabajo y el empleo de personas con discapacidad*, Madrid: Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (en línea), <http://www.aeerc.com/guia_interactiva_index.cfm>, acceso 8 de noviembre de 2012.
- Goytre, J.L. et al. (2009): *Estudio e investigación sobre teletrabajo de personas con discapacidad en centros de comunicación telefónica*, Madrid: Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes (en línea), <http://www.aeccc.com/ficheros/fondo_documental/PROYECTO_DISCATEL_OK.pdf>, acceso 8 de noviembre de 2012.
- Technosite et al. (2011): *Experiencias de referencia en teletrabajo e inclusión de personas con discapacidad: un estado del arte*, Technosite: Fundación Universia; Fundación ONCE (en línea), <<http://www.teledislab.es/descargas/Technosite-PresentacionPlataforma.pdf>>, acceso 8 de noviembre de 2012.