

## Posibilidades del teletrabajo como medio de empleo de personas con discapacidad

### Basado en las experiencias concretas del “Proyecto DISCATEL”

Generalmente se entiende como TELETRABAJO aquél que reúne las siguientes características:

- trabajo realizado desde un lugar diferente de las oficinas de la empresa,
- y para cuya realización se precisa de las telecomunicaciones (ordenador, teléfono, fax, internet, videoconferencia, etc.).

En la práctica, existen muchos tipos diferentes de teletrabajo. En este artículo nos referiremos principalmente al teletrabajo en el domicilio, realizado por un empleado subordinado a una empresa, con dedicación total o compatibilizándola con alguna asistencia al centro de trabajo.

Autor:

**Jose Luis Goytre Boza**

Presidente de la Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes (AEECCC)  
Impulsor del Proyecto DISCATEL de “Teletrabajo y Discapacidad”  
[www.aeccc.com](http://www.aeccc.com)  
[proyectodiscatel@aeccc.com](mailto:proyectodiscatel@aeccc.com)

#### Actualidad del teletrabajo

Desde hace años se habla cada vez más del teletrabajo en muchos ámbitos y conferencias. Este fenómeno parece que está siendo causado por varios acontecimientos simultáneos:

- La ampliación del trabajo a casi todos los ciudadanos, sobre todo a la mujer, lo cual ha provocado un cambio en el modelo familiar tradicional, creando graves problemas de conciliación entre la vida laboral y la familiar.
- Las exigencias personales de mayor calidad de vida.
- El aumento de la formación de los más jóvenes de la población en los temas informáticos y la informatización ascendente de los hogares.
- El perfeccionamiento de las comunicaciones tanto fijas como móviles y su extensión a casi todos los núcleos de población.

El comienzo y el lugar de nacimiento del teletrabajo podrían situarse en Estados Unidos y datarlo a partir de la irrupción del ordenador portátil y de Internet. Actualmente está allí perfectamente asumido.

En cuanto a Europa, podemos citar como fecha importante la del 16 de julio de 2002, día en que se firmó en Bruselas el “Acuerdo Marco” sobre teletrabajo por los representantes europeos de sindicatos y empresarios que está vigente desde ese momento.

---

Este artículo es un resumen de algunos de los capítulos del “Estudio de las posibilidades del teletrabajo como medio de empleo de personas con discapacidad en la empresa y concretamente en entornos de contact center” en el que, además, se analizan los resultados obtenidos en el seguimiento de casos reales de empleo realizados por las empresas integrantes y adheridas al Proyecto DISCATEL. El Estudio se terminó y editó a finales de 2010 y fue financiado por el Real Patronato sobre Discapacidad.

El Proyecto DISCATEL es una iniciativa nacida en 2006 en la AEECCC como mejor forma de cumplir con su responsabilidad social corporativa y está apoyado desde el principio por el Real Patronato sobre Discapacidad.

Al ser un resumen, se omiten muchas descripciones, datos y referencias. Para las personas que deseen conocerlo en su totalidad les remitimos al fondo documental de nuestra web [http://www.aeccc.com/fondo\\_documental.cfm](http://www.aeccc.com/fondo_documental.cfm), donde pueden descargárselo con facilidad.

Su aplicación concreta en España comenzó a evidenciarse con la inclusión de cláusulas de teletrabajo acordes con el Acuerdo Marco en algunos convenios colectivos que se han aprobado en los últimos años, como son:

- Convenio de la industria química (2004)
- Convenio estatal del sector de prensa diaria (2005)
- Convenio provincial de oficinas y despachos (2005)

Y una serie de convenios de empresa como son, entre otros:

- Telefónica de España, S.A.U. (2005)
- Telefónica Móviles, S.A. (2004)
- Ibermática, S.A. (2004)
- B.P. OIL España, S.A. (2002)
- DHL Internacional España, S.A. (2003)

Si nos centramos en la época actual vemos que la influencia del alto precio de la gasolina, la crisis económica que estamos atravesando y el consecuente ahorro de gastos que conlleva, son tres de los principales factores que están haciendo que muchas empresas se estén planteando seriamente la implantación de experiencias de teletrabajo.

Una de las acciones que más ha sorprendido es la repentina irrupción de la Administración General del Estado en este tema con la publicación de la Orden Ministerial APU/1981/2006, de 21 de junio, “por la que se promueve la implantación de programas piloto de teletrabajo en los departamentos ministeriales” y la posterior publicación del manual correspondiente para su aplicación que se publicó en Septiembre de 2006. En este ámbito parece que la Administración Pública quería dar el ejemplo.

Según un Informe elaborado previamente, hasta 230.000 funcionarios de la Administración General del Estado podrían acogerse a esta prestación de servicio desde su domicilio. Sinceramente, no hemos encontrado datos respecto hasta donde ha llegado el impulso, ni si los programas piloto han dado algún resultado práctico y real.

### Dimensionamiento de la implantación del teletrabajo a escala internacional, en la UE y en España

Según datos de 2006, en Europa se sitúan a la cabeza del teletrabajo los países nórdicos: Dinamarca, con un 21,5%, Suecia, con un 18,7%, y el Reino Unido, con un 17,3% son los líderes en la implantación del teletrabajo. En Estados Unidos parece que, en esas fechas, ya se supera ampliamente el 25 %. China aparece también en la tabla con un nada despreciable 16%. España parece que aún no había alcanzado la barrera del 10% en esas fechas.

Datos más recientes, como los del Informe “*Nuevos modelos de organización del trabajo en las empresas del Ibex 35*”, elaborado por el Instituto Europeo UNIVERSITY, revelan que la segunda modalidad más extendida en las empresas españolas encuestadas es el teletrabajo, ya que el 45% de las compañías ofertan diferentes opciones de éste, aunque en su mayoría es de tipo ocasional. Solo el 22 % de estas empresas ofrecen la posibilidad de teletrabajo permanente, sin asignación de puesto físico en la oficina.

En esta línea, el Congreso de los Diputados urgió al Ejecutivo a impulsar el teletrabajo y la flexibilización de los horarios laborales ya en 2008. A través de su Comisión de Igualdad, aprobó, por unanimidad, una iniciativa por la que insta al Gobierno a impulsar el teletrabajo, la jornada a tiempo parcial y la flexibilización de los horarios de trabajo para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar. En la propuesta se solicita que estas medidas sean abordadas en el marco del diálogo social para el impulso de la economía, firmado por los sindicatos y empresarios.

¿Qué futuro se puede augurar entonces al sistema de teletrabajo? Algunos expertos aseguran que el teletrabajo será la fórmula de contratación más extendida en el futuro, pero hasta el momento es sólo una posibilidad que ejercen pocas empresas en España.

La conclusión de un estudio realizado por IBM recomienda que las empresas reaccionen inmediatamente pues el teletrabajo y la movilidad de los profesionales se está incrementando rápidamente. El dominio de diferentes idiomas será unos de los condicionantes e impulsores geográficos del teletrabajo a escala internacional. Hay que

tener en cuenta que hoy más del 50% de las páginas de Internet están en inglés y a la vez ya existen más de 100 millones de internautas de habla hispana.

## Teletrabajo por sectores de actividad

No contamos con datos sobre el teletrabajo por sectores de actividad. Y pensamos que no será fácil de conseguir ya que, más que por sectores, creemos que habrá que analizar la implantación del teletrabajo por tareas. Pero estamos seguros de que tiene una correlación directamente proporcional con la rentabilidad.

Sabemos que el teletrabajo es una forma de organizar el trabajo que, cuando está bien implantada, en general, es percibida con satisfacción por empleadores y trabajadores. Existe un consenso en que la productividad de los teletrabajadores es superior a la media de su grupo de actividad. Y el aumento de la productividad supone, normalmente, un aumento de la rentabilidad.

Según algunos estudios, se calcula que en España cada puesto de trabajo en oficina cuesta entre 4.000 y 6.000 euros anuales a las compañías. El fomento del teletrabajo ahorra muchos costes de espacio físico a las empresas. Resumiendo, las características que hacen que el teletrabajo aumente la rentabilidad son:

- Mejora de la productividad.
- Reducción de costes para la empresa.
- Menor rotación profesional, es decir, menores costes de formación de nuevos profesionales y menor fuga de talentos.
- Disminución del absentismo y de las bajas por enfermedad común (enfermedades o lesiones de carácter leve no acaban en baja).
- Prolongación voluntaria de la jornada laboral y mejor adaptación a las necesidades.
- Captación de talentos lejanos, difíciles de conseguir: especialistas, idiomas poco habituales...

## Teletrabajo por puestos

Los puestos y tareas más indicados para ser desarrollados en sistema de teletrabajo parece que, en principio, deberían ser aquellos que:

- permiten controlar fácilmente el ritmo de trabajo,
- tienen plazos de entrega definidos,
- con escasa necesidad de comunicación interpersonal y trabajo en equipo y que permitan un alto grado de autonomía en su organización,
- que se pueden realizar en espacios reducidos.

Por ello, algunos estudios apuntan que los puestos más adecuados para ser desarrollados en sistemas de teletrabajo serían:

- Estudios técnicos:
  - Asesoramiento y consultoría
  - Los creativos, tanto de ideas como de imágenes
  - Los trabajos artesanales y manuales especializados: confección de ropa y prendas de punto, artesanías,...
- Desarrollo de software
- Creación y mantenimiento de webs y seguimiento de redes sociales
- Tareas administrativas y de contabilidad especializadas
- Grabación y creación de bases de datos
- Gestión telefónica de llamadas salientes sobre una base de datos prefijada
- Encuestas telefónicas
- Campañas telefónicas de venta, retención y fidelización de clientes
- Campañas telefónicas de recobro.

## ¿Teletrabajo en los *contact centers*?

A primera vista el trabajo que se desarrolla en los *contact centers* no parece el más indicado para ser realizado desde el domicilio por el sistema de teletrabajo.

Si lo analizamos más detenidamente, enseguida veremos que la realización de llamadas telefónicas de salida

(*outbound*) puede hacerse perfectamente desde cualquier domicilio que tenga una buena línea de comunicación. Acabamos de ver más arriba una serie de tareas telefónicas que se adaptan perfectamente al teletrabajo y a ellas debemos añadir las de trabajos en Internet/redes sociales que están siendo asumidas por los *contact center*.

Más compleja parece la recepción de llamadas (*inbound*) y más aún si pretendemos que el teletrabajador forme parte de un equipo y actúe, no en solitario, sino como agente virtual/remoto integrado en el trabajo como uno más. Pero no por ello es imposible de realizar.

Hoy en día vemos que el desarrollo permanente de las tecnologías y sobre todo la mejora de las comunicaciones y su extensión a grandes áreas geográficas permiten que ya sea posible, y sobre todo, rentable, la contratación de agentes remotos o virtuales que teletrabajen desde sus domicilios integrados en los equipos de muchas plataformas de *contact centers*.

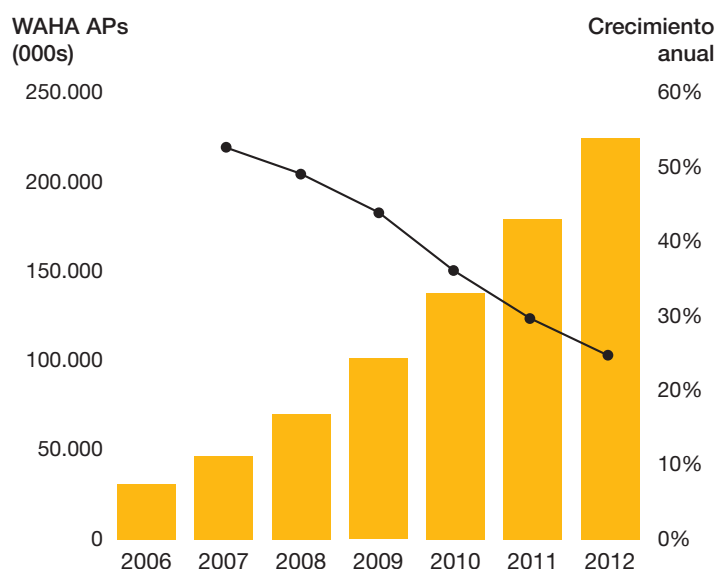
Lo comenzamos a ver en EE.UU. ya hace años y pensábamos que sólo allí podría desarrollarse, dada la idiosincrasia de ese país, su flexibilidad laboral, su avanzado desarrollo tecnológico, y la inmensidad de su territorio y población. Los datos confirman que hoy en EE.UU. hay ya más de 100.000 agentes de *contact centers* preparados para teletrabajar desde sus domicilios. Y las expectativas son de crecimiento permanente.

## La situación en España

Desde la AEECCC hemos constatado en los últimos años un interés creciente por estudiar las posibilidades del teletrabajo en esta actividad. 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. Hemos de tener en cuenta que la actividad de *contact center* da empleo en España actualmente a más de 130.000 personas, con una rotación anual estimada en conjunto cercana al 20%.

Dada la actual situación económica de nuestro país y de la actividad de *contact center*, no es de extrañar que algunas

## Crecimiento de Agentes home-workers EE.UU.: 2006-2012



Fuente: *Data Monitor*

Se estima que el número total de agentes que trabajen desde sus domicilios en EE.UU. crezca hasta las 220.000 posiciones en 2012.

empresas se hayan planteado seriamente las posibilidades del teletrabajo, como una alternativa más. Así el 11 de febrero de 2008 aparecía en la prensa nacional esta noticia:

*“Unísono Soluciones de Negocio ha puesto en marcha el proyecto o-homejob. Se trata de una iniciativa pionera en España que permite a los empleados trabajar desde su propia casa”.*

Si Unísono, empresa especializada en el *outsourcing* de *contact center*, fue una de las primeras en comunicarlo, luego hemos ido conociendo varios casos más: Catsa, Customer Top, Línea Directa Aseguradora, Asitur,...

Y así podríamos seguir enumerando muchos otros casos que conocemos, y habrá bastantes que aún son desconocidos porque algunas empresas temen que el comunicar este sistema de organización de su trabajo pueda generar rechazo o desconfianza entre sus clientes.

## Teletrabajo y discapacidad: teoría y realidad

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 nivel 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, EMPLEO HORIZON, etc. 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 editado el año 2010 por Technosite *“Experiencias de referencia en teletrabajo e inclusión de personas con discapacidad. Un estado del arte”* 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, también se 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. Sin embargo, para otros el teletrabajo desde su casa les permite producir mejores resultados que los que trabajan en un lugar de trabajo convencional.

Y a la vez se concluye que los teletrabajadores con discapacidad a tiempo parcial se sienten más satisfechos por no experimentar una sensación de aislamiento y poder relacionarse cara a cara con sus compañeros y responsables.

## Iniciativas conocidas de empleo por teletrabajo para personas con discapacidad

Durante los cuatro años de funcionamiento que lleva el Grupo de Teletrabajo y Discapacidad de la AEECCC hemos intentado conocer de forma concreta otras experiencias similares en España e incluso en Europa y Latinoamérica. Prácticamente no nos ha sido posible.

Navegando en Internet y buceando en la bibliografía existente 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 con que muchos de ellos no habían pasado de

la planificación, y otros, si bien habían comenzado a funcionar, ya no existían 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.

Por ello, para incluir algunas referencias en este punto vamos a recurrir al estudio Nordis II, que representa una de las fuentes más exhaustivas que conocemos a nivel teórico y al que remitimos para ampliar cualquier información.

El estudio recoge proyectos desarrollados en países de distintos continentes: 20 países de América, 11 de Europa y 2 de Oceanía. De los 110 citados, solo 27 son proyectos específicamente dedicados a personas con discapacidad, aunque en otros muchos también puede tener cabida este colectivo.

El estudio cita en Europa una serie de programas (ATTICA, LEADER, IST, EMPLOYMENT) promovidos por la Comisión Europea. De ellos, quizás la que más resalta sea la iniciativa EMPLOYMENT (1995-2000) y sus diferentes programas NOW, YOUTHSTART, INTEGRA y HORIZON cuyo objetivo es el desarrollo de políticas de empleo para desempleados enclavados en colectivos específicos (mujeres, jóvenes, personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables a la exclusión) y que han dado pie a cerca de 6.000 actuaciones concretas.

De todos los que cita el estudio Nordis vamos a referirnos solamente a los más cercanos a nosotros, por haberse realizado en España, y estar dirigidos específicamente a personas con discapacidad:

- DISC@PNET (Fundación ONCE)
- EAUTUR
- MERC@DIS (Fundación Telefónica)
- Bolsa de Empleo NEE (Nuevos Enfoques de Empleo) del Fondo de Formación de Asturias
- REDAR (Red de Empleo para Personas con Discapacidad de Áreas Rururbanas) promovido por la ONGD Grupo AXON
- CEPADITE [Empleo/HORIZON II] CEPES (Confederación Empresarial de la Economía Social)

- TECFORMIN [HORIZON III] FUNDESCAN (Fundación Canaria para el Desarrollo Social).

Por lo que conocemos, algunos de estos proyectos ya no están en funcionamiento y otros son más bien webs de promoción del empleo de personas con discapacidad, sea o no por el sistema de teletrabajo.

A nuestro parecer, e insistimos en que nos encantará ser informados de otras iniciativas, creemos que las actuaciones más sólidas, en este momento, de empleo de personas con discapacidad, están siendo desarrolladas por:

- Technosite (Fundación ONCE) que casi alcanza los 80 puestos, de distintos tipos, de teletrabajadores con discapacidad.

Y en el ámbito concreto de los *contact center*, e integradas todas ellas en el Proyecto DISCATEL:

- Fundación Integralia (Grupo de Seguros DKV), con más de 10.
- SERTEL (Fundación ONCE) con una cifra similar.
- El CEE del Grupo Marktél con 3.

El resto de las 10 empresas del Proyecto están actualmente preparando su estrategia para avanzar en esta misma línea.

Insistimos en que nos interesará mucho conocer otras experiencias exitosas de teletrabajo de personas con discapacidad para intercambiar aportaciones con los resultados que nosotros hemos obtenido a partir de nuestro Proyecto DISCATEL, que suman ya más de 20 teletrabajadores repartidos por toda España y la mayoría de ellos con contrato indefinido y más de dos años de permanencia en el puesto.

Para finalizar, insistimos en que 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, nos llevará hacia la fórmula de empleo por teletrabajo a una mayoría de ciudadanos más pronto o más tarde.

Un objetivo importante pues, será conseguir que el colectivo de las personas con discapacidad y graves problemas de movilidad se aproveche de este fenómeno para incorporar a muchos de sus miembros, más fácilmente, al mundo laboral y social. ■