UCAB UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

Título: TELETRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN ESTRATEGIAS DE INSERCIÓN Y REINSERCIÓN Y SU COMPROMISO ORGANIZACIONAL, GRAN CARACAS 2016-2017

Realizado por: Ana Teresa Carbone e Ilka Linnewedel

Profesor guía: José Ramón Naranjo

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha

obtenido la

Calificación de:

Nombre: Jose R. Nausu

Firma:

Nombre: ^

Firma:

Nombre:

Firma:

Caracas, 09 de octubre de 2017





UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES CARRERA: RELACIONES INDUSTRIALES

TRABAJO DE GRADO

TELETRABAJADORES CON DISCAPACIDAD EN ESTRATEGIAS DE INSERCIÓN Y REINSERCIÓN Y SU COMPROMISO ORGANIZACIONAL, GRAN CARACAS 2016-2017

Tesista: Carbone Mora, Ana Teresa

Tesista: Linnewedel Schafer, Ilka Loren

Tutor: Naranjo Mora, José Ramón

Caracas, 09 de Octubre de 2017

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de grado, principalmente a Dios por permitir que la tierra vaya haciendo camino ante mis pasos y porque la vida siempre me depare un hoy lleno de éxitos y un mañana lleno de victorias gracias a mi fuerza, voluntad y deseo de superación.

Segundo a mis padres, Maryberth Mora y Servando Carbone, por todo el esfuerzo que han hecho para darme una educación de calidad, por aconsejarme e impartir valores que me han permitido conducirme correctamente. ¡Gracias por apoyarme y estar a mi lado brindándome todo su amor!.

A mi hermano, mis tías, abuelo y madrina por el apoyo y cariño recibido en el transcurso de todo este tiempo, quienes también me han motivado a seguir adelante y luchar por lo que quiero.

A mis ángeles de la guarda (Cristina Rojas y Rosa Mora) que me cuidan y siempre me iluminan.

A mis amistades, por demostrarme que cuando se camina de la mano de grandes amigos el camino se hace más fácil.

A mi compañera de tesis Ilka Linnewedel, hoy celebro el haberte conocido y encontrado en ti a una buena amiga. Te mereces todo lo que contribuya a que los caminos que desees caminar se abran y llenen de satisfacciones tu vida. El mejor de los éxitos para ti colega.

Ana Teresa Carbone Mora

DEDICATORIA

A Dios por estar siempre a mi lado guiándome y orientando mis pasos a lo largo de mi existencia.

A toda mi dedicación, esfuerzo y perseverancia que me llevaron a alcanzar otro logro más en mi vida.

A mi familia, por apoyarme siempre en todo lo que hago, y en lo personal a mis padres por darme la educación e inculcarme los valores que me guían en mi día a día.

Especialmente, le dedico este logro a mi mamá, quién se ha esforzado por darme todo lo mejor. Has sido una gran fuente de inspiración y una pieza fundamental en todas las metas que he alcanzado en mi vida. ¡Te amo mucho mamá!

A todas mis amistades que han hecho de este largo proceso un camino más ameno, sobre todo a mi compañera de tesis, por haber compartido tantos buenos momentos no sólo realizando este hermoso proyecto, sino durante toda nuestra carrera.

A todos los que me apoyaron y que con sus palabras de aliento me motivaban a seguir adelante y lograr alcanzar esta meta tan importante.

A todos los que creyeron en mí, ¡gracias!

Ilka Loren Linnewedel Schafer

AGRADECIMIENTOS

Debemos reconocer que este momento es uno de los más anhelados por nosotras, es un peldaño más de esta escalera hacia el éxito, por ello decidimos gratificar a todas aquellas personas que depositaron una semilla en nosotras y hoy ven crecer sus frutos.

Al profesor José Ramón Naranjo por aportar sus conocimientos en cuanto al desarrollo de la investigación. Por no defraudarnos nunca y siempre confiar en nosotras. Por ser más que un profesor un amigo, que llevaremos siempre en nuestros corazones.

A la Universidad Católica Andrés Bello, por brindarnos seguridad, una educación de calidad que permitió aumentar nuestras competencias y capacidades para ponerlas al servicio de los demás.

A todas las personas que han aportado en este proyector de grado: David Cedeño y el grupo de Discapacidad 2.0, Nelson Rivas, Amarilis Sánchez, Asociación Civil Buena Voluntad, Scarleth González, ASODECO, Thamara Hannot, Carlos Mazquiarán e Isbeira Correa.

Reciban este logro que hemos alcanzado con esfuerzo, constancia, dedicación y pasión

Índice General

Índice General Lista de Figuras		Pág. i iv
Lista de Tablas		V
Lista de Gráfico	S	vii
Lista de Siglas		viii
Resumen		ix
INTRODUCCI	ÓN	7
CAPÍTULOS		
I PLANTEA	MIENTO DEL PROBLEMA	9
Objetivos	s de la investigación	23
-Objet	ivo General	23
-Objet	tivos Específicos	23
•	de trabajo	23
Antecede	ntes	24
II MARCO 7	ΓΕÓRICO	31
1. Teletrabaja	adores con discapacidad	31
1.1 El Te	letrabajo	31
1.1.1	Definiciones de Teletrabajo	31
1.1.2	Breve Historia	35
	Tipos de Teletrabajo	
1.1.4		36 37
1.1.5	3	39
	Ventajas del Teletrabajo	41
	Desventajas del Teletrabajo	43
1.1.8	Prácticas adecuadas	43
1.2 Perso	nas con Discapacidad	44
	Concepto de discapacidad	44
	Grados de discapacidad	44
1.2.3	Tipos de discapacidad	45
1.2.4	Clasificación de discapacidades	46
1.2.5	Ventajas y beneficios de contratar a personas con	
	discapacidad	47
	2.5.1 Elementos subjetivos de la empresa	47
	2.5.2 Elementos objetivos de la empresa	48
1.2.6	Pasos para la inclusión laboral	19

7. Análisis de varianza8. Análisis de varianza con factor un (ANOVA)	111 111
V DISCUCIÓN DE RESULTADOS	115
VI CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES Conclusiones	120 120
Recomendaciones	121
VI BIBLIOGRAFÍA	129
ANEXOS	139
Anexo 1. Instrumento de compromiso organizacional (Allen y Meyer, 1991),	140
iniciativas de las empresas y proceso de inserción y reinserción	155
Anexo 2. Preguntas de la entrevista	156
Anexo 3. Entrevistas realizadas Anexo 4. Carta de bienvenida para los teletrabajadores con discapacidad Anexo 5. Cartas de validación del instrumento	163 164

Índice de Figuras

	Pág.
Figura Nº 1. Mapa conceptual de la investigación	30
Figura N° 2. Pasos para la inserción y reinserción de personas con discapacidad (adaptado por Carbone y Linnewedel, 2016) OIT (2013, p.p. 14 y 15)	49
Figura Nº 3. Magnitud y dirección del coeficiente de correlación	68
Figura N°4. Modelo de inserción y reinserción	122

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Antecedentes de investigaciones de personas con discapacidad	24
Tabla 2. Antecedentes de investigaciones de compromiso organizacional	25
Tabla 3. Antecedentes de investigaciones de teletrabajo	26
Tabla 4. Dimensiones del compromiso	52
Tabla 5. Operacionalización de la dimensión iniciativas de la empresa de la	
variable Compromiso Organizacional	74
Tabla 6. Operacionalización de los componentes de la variable Compromiso	7.5
Organizacional	75
Tabla 7. Operacionalización de variables	76
Tabla 8. Items del compromiso organizacional	77
Tabla 9. Escala de medición de Compromiso Organizacional	78
Tabla 10. Validaciones anteriores del instrumento de Allen y Meyer	79
Tabla 11. Items reversibles y no reversibles del Compromiso Organizacional	80
Tabla 12. Confiabilidad del instrumento Prueba piloto (alfa de cronbach)	83
Tabla 13. Confiabilidad del instrumento (alfa de cronbach)	83
Tabla 14. Codificación de la variable Compromiso Organizacional en sus tres	
dimensiones	85
Tabla 15. Codificación de la dimensión de las iniciativas de la empresa y sus	
indicadores	85
Tabla 16. Codificación del indicador proceso de inserción	85
Tabla 17. Codificación del indicador proceso inserción	86
Tabla 18. Codificación del indicador horas dedicadas al trabajo	86
Tabla 19. Codificación del indicador género	86
Tabla 20. Codificación del indicador edad	86
Tabla 21. Codificación del indicador antigüedad	86
Tabla 22. Distribución de la muestra por cargo y horas trabajadas	91
Tabla 23. Distribución de la muestra por edad	92
Tabla 24. Distribución de la muestra por edad y género	93
Tabla 25. Distribución de la muestra por antigüedad	94
Tabla 26. Distribución de la muestra por grado de discapacidad física	94
Tabla 27. Niveles del compromiso	95
Tabla 28. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad de	
1 a 4 años de antigüedad	96
Tabla 29. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad de	

5 a 8 años de antigüedad	97
Tabla 30. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad en	
el género masculino	98
Tabla 31. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad en	
cgel género femenino	98
Tabla 32. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad	70
por edad	100
Tabla 33. Proceso de inserción y reinserción de teletrabajadores con	
discapacidad	104
Tabla 34. Procedimientos y propósitos de las practicas aplicadas por las	105
empresas para el proceso de inserción y reinserción	103
Tabla 35. Correlación de la variable teletrabajadores con discapacidad y	106
compromiso organizacional	
Tabla 36. Correlación entre compromiso organizacional iniciativas de la	
empresas	107
Tabla 37. Correlación de la variable compromiso organizacional e inserción	107
Tabla 38. Correlación de la variable compromiso organizacional y reinserción	108
Tabla 39. Correlación de la variable compromiso organizacional y grado de	110
discapacidad	112
Tabla 40. Prueba ANOVA	

Índice de Gráficos

	Pág.
Gráfico 1. Distribución de la muestra por edad	92
Gráfico 2. Distribución de la muestra por género	93
Gráfico 3. Distribución de la muestra por tipo de discapacidad	94
Gráfico 4. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad de 21 a 24 años de antigüedad Gráfico 5. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad	97
en el género masculino	98
Gráfico 6. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad en el género femenino	99
Gráfico 7. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad por edad	100
Gráfico 8. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad según su tipo de discapacidad	101
Gráfico 9. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad	100
según su grado de discapacidad	102
Gráfico 10. Iniciativas de la empresa para teletrabajadores con discapacidad	103

Lista de siglas

ASODECO Asociación Civil para el Desarrollo de la Educación Complementaria.

BID Banco Interamericano de Desarrollo.

CONAPDIS Consejo Nacional para personas con discapacidad.

DLOTTT Decreto de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las

Trabajadoras.

INE Instituto Nacional de Estadística.

LOPCYMAT Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de

Trabajo.

LPCD Ley para personas con discapacidad

MAPFRE Mutualidad de Seguros de la Agrupación de Fincas Rústicas de

España.

ODISAC Oficina de Atención a las Personas con Discapacidad de Carrizal.

OIT Organización Internacional del Trabajo

OMS Organización mundial de la salud.

PASDIS Programa Nacional de Atención en Salud para personas con

discapacidad.

TIC's Tecnologías de la información y comunicaciones.

Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad evaluar el compromiso organizacional de las personas con discapacidad, las cuales utilizan el teletrabajo como un medio de inserción o reinserción en el campo laboral. Para ello se utilizó un diseño de investigación no experimental y un estudio descriptivo-correlacional de las variables: teletrabajadores con discapacidad y Compromiso Organizacional, considerando su inserción y reinserción laboral. La unidad de análisis y muestra de la investigación, estuvo conformada por 15 personas con discapacidad que se desempeñan laboralmente mediante el teletrabajo, en distintas empresas de la Gran Caracas. Se llevó a cabo un muestreo intencional o selectivo y para ello se utilizó los listados de personas con discapacidad de algunas asociaciones y organizaciones que forman estas personas como ASODECO, Buena Voluntad, entre otras. Para recolectar la información, se utilizaron dos instrumentos: el primero ampliamente validado y realizado por Allen y Meyer (1991), que permitió evaluar el compromiso organizacional de los teletrabaiadores con discapacidad en sus tres componentes y el segundo se realizó especialmente para esta investigación y buscó demostrar las iniciativas de las empresas y el proceso de inserción y reinserción de los teletrabajadores con discapacidad, dando un alfa de cronbach de 0,549. De igual manera, se hicieron entrevistas con el fin de indagar más en el tema y dar respuesta a los objetivos específicos. Con la realización de este estudio se aportan nuevas visiones en el ámbito del teletrabajo, la discapacidad y el compromiso organizacional, ya que se obtuvo como resultado que el teletrabajo influye en el compromiso organizacional de las personas con discapacidad que se encuentran en situación de inserción o reinserción laboral.

Palabras claves: Compromiso organizacional-teletrabajo-teletrabajadores-inserción-reinserción-personas con discapacidad.

INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los años la tecnología ha evolucionado hasta el punto de inferir no sólo en las relaciones sociales sino también en la actividad laboral, trayendo consigo innovaciones en el área de las telecomunicaciones. Esto permite el surgimiento de una nueva modalidad de trabajo conocida como teletrabajo, mediante el cual el trabajador tiene acceso al puesto de trabajo sin necesidad de dirigirse a la empresa, dando mayor facilidad y comodidad a las condiciones laborales y hábitos de vida de las personas con discapacidad, lo cual posibilita a que realicen sus actividades de manera adecuada.

Además, estos grandes cambios han creado un entorno muy competitivo por lo que las empresas deben crear estrategias para mantener a sus empleados comprometidos y motivados con el fin de obtener mejores resultados que favorezcan a la empresa en el logro de sus objetivos.

En relación a lo anterior surge como propósito de investigación evaluar el compromiso organizacional que tienen los teletrabajadores con discapacidad en estrategias de inserción y reinserción, trabajo que para su elaboración quedó estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: se presenta el planteamiento del problema donde se expone el motivo que impulsó a investigar las variables compromiso organizacional, teletrabajo y personas con discapacidad. De igual manera, se identifican las causas del estudio, los antecedentes de la investigación y trabajos de grado desarrollados anteriormente y que tienen relación con el problema planteado además la justificación y alcances, lo cual corresponde a establecer la importancia que puede ejecutar el presente trabajo.

En este espacio se encuentran los objetivos: general y específicos de la investigación, los cuales representan el proceso de desarrollo.

Capítulo II: comprende el marco teórico que sustenta la investigación, el cual contiene estudios previos, así como los fundamentos teóricos que han abordado lo planteado y las bases legales, sirviendo de guía para que el lector entienda y conozca el tema que se plantea.

Capítulo III: se encuentra el marco metodológico, donde se especifican los métodos utilizados para la recolección de datos pertinentes al tema en cuestión. Se identifica: el tipo de investigación, el diseño de la investigación, operacionalización de las variables, unidad de análisis, la población y la muestra utilizada, así como el tratamiento estadístico respectivo.

Capítulo IV: se detalla la presentación de resultados obtenidos de la encuesta y entrevista.

Capítulo V: se presenta una secuencia de presentación y de análisis con discusión de los resultados obtenidos a la luz de elementos teóricos ya expuestos o de nuevas apreciaciones que se pudiesen utilizar.

Capítulo V: se presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó luego de realizar la investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a la globalización y a la llegada de la revolución digital se comienza a observar grandes cambios en el área de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que propician cambios en la organización del trabajo y aseguran la gestión eficiente de la información que se genera en una empresa y marcan una nueva era sin duda alguna, lo cual modifica de manera dinámica no solo por el acceso al Internet o a la Red sino que la sociedad como un todo, va a tener diferentes grados o niveles de alfabetismo digital (Castells, 2002; Castells y Himanen, 2002).

Por otro lado, la empresa es un sistema complejo desde el punto de vista de las ciencias administrativas, de tres dimensiones: Económico, Social y Técnica (Weiss y colaboradores, 1992) en un contexto, en donde esquemas participativos se expresan en la empresa, según el nivel de regulación interna (convención colectiva, reglamento interno) y de regulación externa (leyes particulares laborales, jurisprudencias) en materia de acuerdos mínimos a cumplir o en formas virtuosas y además, de contribución ejemplar en materia de uso de TIC's y de admisión de personas con discapacidad. También desde una perspectiva psicosocial Frago, Jover, López, Márquez y Mora (1999) señalan la importancia de trabajar para vivir con un enfoque innovador de inserción sociolaboral, no para reforzar viejas o nuevas "desigualdades" en un fatalismo más lleno de problemas que de promesas. Hay un período histórico de grandes cambios, de novísimas exigencias para personas no tan capacitadas, o con discapacidades de diversas índoles, causas consecuencias, con además metamorfosis de tareas, responsabilidades y retos laborales. (p. 9)

Se habla entre otras situaciones, del "fin del trabajo" y del desmoronamiento de la sociedad laboral, de la sociedad asalariada (Gorz, 2003), se plantea enfoques dinámicos y

retadores, humanistas para generar una visión comprensiva de personas en diferentes situaciones: entre ellas las de discapacidad de diferentes niveles o áreas y consecuencias.

Es por ello que las nuevas formas de comunicación hacen posible estar en contacto y acceder a numerosos recursos, de una manera más rápida y precisa, lo que representa nuevas oportunidades en el trabajo. Dentro de este contexto, las tecnologías emergentes contribuyen a que surja una nueva manera de trabajar, como lo es el teletrabajo, el cual según Gray, Hodson y Gordon (s/f) 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 (...) La actividad profesional en teletrabajo implica el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa. (SP)

Su carácter no presencial obliga a las empresas a reorganizarse de manera innovadora. El teletrabajo hace posible acercar el trabajo a las personas en vez de acercar las personas al trabajo, este nuevo concepto de trabajo le permite a las personas con discapacidad ser tratados igual que los demás, tener las mismas oportunidades y sentir que son importantes para la empresa, lo cual les dará mucha satisfacción, motivación a participar en proyectos que estén acorde a sus capacidades y disponibilidad, recursos y habilidades digitales, ayudándolos a obtener nuevos conocimientos y nuevas habilidades y destrezas para desenvolverse en su campo laboral y en la sociedad, de manera que puedan seguir creciendo como personas.

Por lo tanto, el teletrabajo según una investigación realizada por Trust for the Americas y la Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad de la República Argentina (s/f)

...es concebido desde varias perspectivas, como una forma de organizar y realizar a distancia el trabajo con el apoyo de las TIC. A su vez, puede desarrollarse bajo relación de dependencia con la empresa o de forma autónoma y el teletrabajador puede trabajar para una sola empresa o bien para varias empresas (p. 5).

En el trabajo realizado por la Fundación Universia y la Fundación ONCE (2011) se hace referencia a que el teletrabajo tiene como ventaja:

...incrementar la contratación de personas con discapacidad, removiendo barreras que provocan exclusión social y demostrando que la inversión en recursos humanos es fundamental para la sana evolución de la economía, convirtiendo al capital humano en elemento diferenciador. Mejora en el acceso al empleo de personas con discapacidad, ya que ni las barreras arquitectónicas ni las geográficas inciden negativamente en su inclusión en el entorno socio laboral. (p. 6)

Este nuevo concepto de trabajo, les proporciona a las personas con discapacidad la posibilidad de tener una fuente de ingreso sin las dificultades de traslados, y a su vez las empresas, podrán disminuir considerablemente los costos asociados a la adaptación de su infraestructura, según las necesidades de aquellos que presentan minusvalías y los requisitos que en planta física e infraestructura deban o tengan que cumplir e inclusive de la cuota de trabajadores que con estas características deben tener en plantilla.

Las personas con discapacidad han tenido dificultad a lo largo de la historia para integrarse y desenvolverse en la sociedad, debido a que siempre ha existido cierto grado de discriminación de manera intencional o inconsciente porque no se ha trabajado la baja sensibilidad a trabajar con personas con estas características, también como indica Weiss y colaboradores (1992) se ve como un antagonismo en vez de la opción de sinergia, en una gestión dialéctica entre objetivos de la organización vs. objetivos del individuo, ya sea por no tener clara la manera adecuada de actuar a la hora de relacionarse con dichas personas o en caso contrario por simple rechazo. Se entiende a sujetos con discapacidad a:

...todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presentan alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificultan o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás (Ley para las personas con discapacidad, 2007, art. 6, p.3).

Se debe tener en cuenta que dichas personas poseen los mismos derechos que cualquier otro, como lo señaló la Asamblea General de las Naciones Unidas (1975), cuando proclamó una declaración sobre los derechos de las personas con discapacidad, esta afirmó que:

...las personas discapacitadas tienen los mismos derechos civiles y políticos que las otras personas, así como el derecho a la educación, formación profesional, servicios

de asesoramiento y colocación, el derecho a asegurar y mantener el empleo o tener una ocupación útil, productiva y remunerada.(SP)

En Venezuela, de acuerdo al Censo del 2001 existían para ese evento la cantidad de 3,5% de personas con discapacidad, luego para el año 2011 el Instituto Nacional de Estadística (INE), realizó otro Censo en donde resultó que la población de personas con discapacidades (visual, auditiva, neurológica, musculo esquelética, de voz y habla, cardiovascular, mental-intelectual, respiratoria, mental-sicosocial y todo ello en diferentes grados de severidad) era de 1.454.845, lo cual representaba un 5,03 % de la población total venezolana para el momento de la realización del censo. Dichas personas se ven protegidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, en la cual se incluyó un artículo dirigido a la protección de las personas con discapacidad, en esta se estableció que:

...toda persona con discapacidades o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con la participación solidaria de la familia y la sociedad, les garantizará el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias, y promoverá su formación, capacitación y acceso al empleo acorde a sus condiciones. (Artículo 81, p.33)

Cabe destacar que el hecho de acceder a un puesto de trabajo, en circunstancias económicas complejas, se hace cada vez más complicado, por lo que la inserción laboral para las personas con discapacidad genética es clave, ya que es

...una acción que tendrá como misión primordial incorporar al mercado laboral a aquellas personas que se hallan en una situación de exclusión (...) es fundamental para que la persona pueda tener acceso a los medios económicos que le permitan mantenerse, tanto a él como a su familia. (Diccionario ABC, s/f)

De igual manera, De Urríes (s/f) en su publicación "Inserción laboral de personas con discapacidad" señala que la inserción de las personas con discapacidad debe darse como:

...un proceso en el cual se debe tener un objetivo finalista, el empleo integrado en empresas normalizadas, es decir, empleo exactamente igual y en las mismas condiciones de tareas, sueldos y horarios que el de cualquier otro trabajador sin discapacidad, en empresas donde la proporción mayoritaria de empleados no tenga discapacidad alguna (SP).

Así mismo, menciona que el empleo de una persona con discapacidad debe ser un empleo de apoyo el cual se basa en

...la integración total, con salarios y beneficios desde el primer momento, ubicando a la persona en un empleo antes de proporcionarle el entrenamiento, con rechazo cero, apoyo flexible a lo largo de la vida laboral y posibilidad de elección por parte de la persona. (SP)

En ese sentido, este autor indica que el proceso de integración o inserción de una persona con discapacidad presenta una serie de pasos o tareas, las cuales son:

- Marketing: se refiere a la manera de presentar a la persona con discapacidad como válida y eficaz, luego de que se han establecido los compromisos del empresario, del profesional y del trabajador.
- Análisis del trabajo: una vez que se haya recopilado la información y se haya hecho una observación continuada y estructurada, se pueden determinar los elementos esenciales del empleo que se está evaluando, los procedimientos de la empresa y sus políticas de personal, los servicios disponibles y la configuración física del lugar de trabajo. Esto se debe llevar a cabo con ayuda de un trabajador de la empresa, el cual tiene un mayor conocimiento de las instalaciones de la misma.
 - El diseño y análisis de tareas: permite descomponer las tareas que sean dificultosas para el trabajador con discapacidad, en partes pequeñas de manera que faciliten el diseño de un entrenamiento determinado para la correcta ejecución de las mismas. Si es posible, se puede rediseñar las tareas que se consideren inadecuadas para el trabajador según su discapacidad. Todo ello se debe llevar a cabo evitando resaltar las diferencias sobre los demás trabajadores, ya que lo ideal es que el empleo sea lo más normal posible.
 - El entrenamiento de precisión y de autonomía: se lleva a cabo utilizando técnicas conductuales que faciliten al trabajador distinguir señales naturales que le indiquen el avance o el cambio en una determinada tarea, y que le proporcionen el mayor grado de autonomía posible. Para ello se le debe proporcionar al trabajador únicamente la asistencia necesaria para que se centre en la tarea y aprenda la ejecución adecuada, tomando en cuenta sus habilidades y la variación de asistencia necesaria a lo largo del tiempo. La presencia del profesional será lo menos intrusiva posible, y deberá contar

con la colaboración de los compañeros de trabajo, de otros órganos de la empresa y cualquier procedimiento que se use comúnmente en ese lugar de trabajo. Lo que se busca es facilitar la autonomía del trabajador a través de técnicas que le simplifiquen y le favorezcan en la ejecución de la tarea, generando así un distanciamiento de la figura del profesional.

• Afrontamiento de conductas problemáticas dentro del lugar de trabajo: esto se da, ya que esas conductas son peligrosas para la persona y para los compañeros, o porque son culturalmente inapropiadas en el lugar de trabajo. Dichos comportamientos deberán afrontarse teniendo en cuenta su funcionalidad (normalmente comunicativa o instrumental), la dignidad del trabajador, utilizando correctamente el análisis comportamental o funcional, y aplicando estrategias de modificación de conducta que logren cumplir con los estándares de la comunidad o del lugar de trabajo.

Ese conjunto de tareas, se deben llevar a cabo durante toda la vida laboral del trabajador, con un apoyo o seguimiento que van a variar de acuerdo a las necesidades que surjan a lo largo del tiempo.

Gallegos (2015) sostiene que hay países de Latinoamérica y otros continentes que realizan esfuerzos para incrementar la inclusión de personas con discapacidad, "es el caso de España, desatacado por la profesora del Departamento de Terapia Ocupacional de la Universidad de Chile, Pamela Gutiérrez".

Por otro lado, están las personas con discapacidad producto de un accidente y para ellas es importante la reinserción laboral la cual "tiene como misión devolver al mercado laboral a aquellas personas que quedaron fuera de él " (Diccionario ABC, s/f) bien sea por un accidente de tráfico en misión, el cuál es definido por la Fundación MAPFRE (2013) como "aquel sufrido por el trabajador que utiliza el vehículo de forma no continuada, pero que debe realizar desplazamientos fuera de las instalaciones de la empresa para cumplir con su misión.", dentro de dicha fundación, el Instituto de Ciencias del Seguro desarrolla actividades en áreas de Seguro y Gerencia de Riesgos en España e Iberoamérica; o por un accidente de tráfico in itinere definido por Zambrano (2008) como:

...el accidente que sufre el trabajador en el trayecto hacia y desde su centro de trabajo, siempre que ocurra durante el recorrido habitual y siempre que intervenga un vehículo que esté circulando (moto, coche, autobús, metro, bicicleta, incluso en patinete según una sentencia reciente) (SP).

Además Stang (2013) en su artículo "Volver a la vida laboral después de un accidente o enfermedad que dejó limitaciones" nos explica que durante el proceso de rehabilitación médica por el que pase la persona, un equipo de terapistas se reúne para evaluar los siguientes objetivos:

...el de máxima es que la persona pueda volver, tras algunas prácticas, a hacer el mismo trabajo que antes; si eso no es posible se busca un acuerdo con el empleador para la reubicación en otro puesto. Si tampoco eso es viable, la alternativa es un servicio de orientación laboral, para tomar un curso y recibir herramientas, con vistas a que luego se pueda desarrollar una actividad propia que genere ingresos. (SP)

Por su parte Hilda Swinnen (2013) cp. Universia Argentina (2013) asegura que ...maximizar las habilidades que se tienen, es un trabajo fundamental para la reinserción de las personas que sufrieron un accidente. La rehabilitación laboral es el proceso por el cual la persona tiende a compensar al máximo todas las desventajas que le fueron ocasionadas a consecuencia de una deficiencia o discapacidad y que le afectaron el desempeño laboral que tenía. Para pensar en esta etapa el paciente tiene que estar estable y tener independencia (SP).

De este modo, al pensar en la reinserción laboral de aquellas personas que sufrieron un accidente que les causó una pérdida en su cuerpo, es necesario e importante que lo empleadores trabajen en su inclusión.

Hechas las consideraciones anteriores, se infiere que

...la sociedad debe desempeñar un papel activo en el problema de la persona con discapacidad. Se hace necesario encarar su rápido tratamiento y elaborar posibilidades apropiadas para orientar la rehabilitación de esas personas por medio del trabajo, con el fin de evitar los dolorosos efectos individuales y sociales derivados de la situación de abandono y desorientación en que están sumergidas. El doloroso problema de muchos que, además de tener que afrontar su situación personal de incapacidad, deben enfrentarse a una sociedad en la cual parecen no tener cabida. (OIT, 1998, p.16)

Según Urdinez (2009) "son muy pocas las personas con discapacidad que logran insertarse laboralmente. Y si lo hacen, en general desempeñan tareas operativas -como data

entry o telemarketing-, muchas veces teniendo que sacrificar el título universitario que tanto les costó conseguir" (SP).

A pesar de ello, hay instituciones como ODISAC ubicada en Carrizal en la calle El Lago en Montaña Alta, que promueven la inclusión y participación de personas con discapacidad, dándoles " las herramientas necesarias para que aprendan a defenderse de manera independiente (...) Los casos de ubicación más difíciles son los de personas con discapacidad visual" (Rodríguez, 2016, p.3). Cabe destacar que han hecho posible la reinserción efectiva y productiva de 921 personas.

De acuerdo, a los resultados obtenidos en el estudio realizado por el INE, la cantidad de personas con discapacidades es pequeña en comparación con el tamaño de la población, sin embargo, en el 2007 se creó la ley para las personas con discapacidad que las ampara para que puedan desarrollar su vida de la misma manera que lo hacen los demás, integrándose a la sociedad y participando como ciudadanos en las actividades que ésta realice, garantizando así su protección y cumpliendo con lo indicado en el artículo antes señalado.

Ahora bien, en un artículo anunciado en la página de Cluster Salud (2015) llamado "Discapacidad e inclusión; las deudas de América Latina" se menciona que el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) ha publicado unas cifras recientemente que reflejan que

...un 10% de los habitantes del continente está en situación de discapacidad, pero si se considera a su familia cercana, tocada directamente por las diferentes condiciones, la proporción crece. De ellos, además, un 70% no tiene empleo y, entre los niños, más de un 70% no asiste a la educación formal (SP).

En este sentido, Rodríguez, García y Moreno (2007) citan una investigación que realizaron Moreno, Rodríguez, Gutiérrez, Ramírez y Barrera (2006), en la cual contactaron a las familias de personas con discapacidad y descubrieron que para mejorar el proceso de inclusión y promoción del desarrollo de dichas personas, era importante el soporte emocional que éstos reciben de sus familiares y cuidadores, así como también el de la comunidad y el de las instituciones que los reciban. De esta manera, la comunidad sirve como soporte para la inclusión en la medida en que en ella se fomenta e impulsa la creación de políticas que le permitan a las personas con discapacidad, eliminar las barreras que impiden su desarrollo tanto

personal como profesional, para poder comenzar a incorporarse y desenvolverse en la sociedad y sus actividades.

En el ámbito laboral, la Ley para Personas con Discapacidad decretada por la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela en la Gaceta Oficial No. 38.598, de fecha 2007, establece en el artículo 28 que:

...los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un 5% de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, empleados u obreros (p.13)

De igual manera, señala que los cargos asignados a los trabajadores con discapacidad deben estar acorde a su desempeño, y estos no deben estar obligados a realizar tareas que puedan ser riesgosas debido al tipo de discapacidad que presenten. En cuanto a la Formación para el trabajo, la Ley para Personas con Discapacidad prevé en su artículo 27 que:

...el Estado a través de los ministerios, en este caso el de trabajo, junto con otras organizaciones sociales creadas para promover capacitación y formación para el trabajo, establecerán programas, cursos y talleres para la participación de personas con discapacidad (p.13)

De esta forma, dichas personas comenzarán a instruirse en materia laboral y tendrán una preparación que los ayudará a desenvolverse mejor cuando vayan al mercado de trabajo. Otra de las ventajas, que ofrece el teletrabajo según la investigación realizada por la Fundación Universia y la Fundación ONCE (2011) es que "mejora el rendimiento y produce un mayor compromiso organizacional" (p.5). De igual manera, la señora Portuguez en su trabajo "El Teletrabajo como herramienta para promover el Emprendimiento" (s/f) hace referencia al:

...reto que tienen las empresas, ya que el teletrabajador obtiene autonomía y un balance entre el factor familiar y laboral, pero también se requiere un compromiso con la organización, lo cual hace necesario examinar y supervisar las políticas que motiven al trabajador a permanecer en la compañía y trabajar para su éxito (p.2)

Es importante señalar que ciudades europeas y normativas de mejores prácticas de la Comunidad Económica Europea, han hecho esfuerzos para proyectos y acciones concretas de inserción laboral en la que se consideran sujetos o colectivos en situación de vulnerabilidad y expuestos progresiva e intempestivamente a situaciones disruptivas por diferentes causas y

consecuencias, en su historia(s) de vida(s). Para ello se consideran de manera formal a Centros de inserción laboral bajo un concepto integral los cuales dan diferentes tipos de ayudas, bajo algunas condiciones que aplican y de requisitos que deben satisfacer, no solo dichos centros sino también el público objetivo de dichos programas.(Aguirre et. al., 2005)

En tal sentido, Lozano Sabroso (2006) señala que la reincorporación de sujetos expuestos a situaciones de vulnerabilidad por diferentes causas, han generado retos a cumplir mediante iniciativas e intervenciones en dichas comunidades objetivos de acuerdo a planes europeos que datan desde los años 80's.

Como se puede observar esta investigación planteada, hace una visión del problema desde varias perspectivas cónsonas con la disciplina de Relaciones Industriales bajo un enfoque integral y humanista, independientemente de considerar a la persona como un ser biopsicosocial, también se le entiende, comprende y atiende como un ser de necesidad y de un ser orientado a artes y oficios, los cuales no se contradicen con sus capacidades cognitivas, todo lo contrario es una complementariedad necesaria, dinámica, adaptable, flexible y humanista (Nazoa, 2007).

Por otro lado, de acuerdo a lo planteado y considerando una variable importante, se entiende por compromiso organizacional "al grado en el que un empleado se identifica con una organización y sus metas, y quiere seguir formando parte de ella" (Robbins S., 2004, p.72).

Asimismo, Meyer y Allen (1997) explican que "el compromiso organizacional implica un "vínculo psicológico" que une al empleado y a la organización". A manera como también lo distingue Gómez – Mejía, Balkin y Cardy (2008) como un contrato psicológico.

De igual manera, estudios sobre dicho vínculo señalan que los empleados comprometidos creen que están en deuda con la organización, debido a que adquieren beneficios y buscan devolver ese trato benéfico a la empresa (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch y Rhoades, 2001). Entonces en base a ello, se podría preguntar de manera originante, lo

siguiente: ¿Genera el teletrabajo, ese vínculo empleado-empresa, el cual hace que estos se sientan comprometidos con la misma y busquen beneficiarla?

Pecino (2010) ayuda a responder dicha pregunta, señalando que "los teletrabajadores son propicios para esta reciprocidad de beneficios que incrementa el compromiso organizacional, ya que obtienen un mayor control sobre el trabajo y la flexibilidad para poder responder mejor a las necesidades familiares" (p. 26).

Además Davis y Newstroom (1999) cp. Córdoba (2005) sostienen que "el grado de compromiso suele reflejar el acuerdo del empleado con la misión y las metas de la empresa, su disposición a empeñar su esfuerzo a favor del cumplimiento de éstas y su intención de seguir trabajando ahí" (p.17).

Es importante señalar que el teletrabajo es beneficioso para la empresa que lo utiliza, por lo tanto ésta debe crear iniciativas que garanticen que sus trabajadores que laboran mediante este método, se sientan a gusto con la empresa y mantengan su compromiso con la misma. En una publicación hecha por Acción RSE (2005), se mencionan diversas acciones que deben llevar a cabo las empresas para que la inclusión de las personas con discapacidad sea la más adecuada, haciendo que los mismos tengan una buena percepción de la empresa, lo que ayuda a mantener su identidad y compromiso de con la Organización.

A pesar de que dicho artículo está enfocado en las personas con discapacidad que laboran dentro de la empresa, se considera adecuado para este estudio la utilización de dichas iniciativas para mantener el compromiso organizacional de las personas con discapacidad de nacimiento o adquirida, las cuales utilizan el teletrabajo como medio de inserción o reinserción laboral. Entre las iniciativas mencionadas en el artículo, se encuentran las siguientes:

-Generar perfiles de competencias para el cargo: La organización debe crear perfiles flexibles de responsabilidad y análisis de cargo, que se basen en la equidad y no la igualdad de condiciones, de forma tal que se consideren las competencias reales requeridas por un determinado cargo, y no aquellos factores que no se relacionan directamente con el

desempeño de una función. Con esto, las exigencias del cargo estarán basadas en los requisitos del puesto de trabajo y en las habilidades de la persona, lo que asegura un adecuado desempeño de los trabajadores, y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Acción RSE, 2005).

-Entrenamiento para el nuevo empleado: El entrenamiento tiene como principal objetivo orientar y preparar al nuevo empleado en cuanto a las tareas o funciones básicas que desempeñará en el puesto de trabajo. Las actividades de entrenamiento deben ser planificadas conjuntamente entre el encargado de la integración y el entrenador que capacitará al nuevo ingreso. Las herramientas educativas, el contenido y el tiempo designado para el entrenamiento varían de persona a persona, ya que este debe llevarse a cabo en función de las habilidades cognitivas y psicomotrices década uno. De igual manera, de acuerdo a la capacidad de aprendizaje de cada persona, se establecen la cantidad de horas de entrenamiento para cada período. Por último, es importante que a cada persona se le asigne un entrenador personal que lo acompañe hasta que esta se sienta a gusto con su trabajo y compañeros. (Acción RSE, 2005).

-Seguimiento combinado: Las empresas que utilizan estos programas, deben designar un empleado mediador que acompañe a esta(s) persona(s) en sus inicios, que evalúe el trabajo que este va realizando, y que las horas y días de trabajo asignados vayan progresando de acuerdo a los avances que tengan estas personas y el ambiente generado, lo que garantice que el proceso de integración del nuevo ingreso sea el más adecuado. También es importante que un profesional externo a la empresa, evalúe durante los primeros tres meses de entrenamiento, como es la situación laboral del nuevo empleado, en cuanto al ambiente de trabajo y su relación con supervisores y compañeros, su conducta laboral (puntualidad, ausentismo, cumplimiento de tareas, accidentabilidad, ritmo de trabajo, calidad del trabajo) y las necesidades de acondicionamiento del espacio físico, accesibilidad al puesto y entrenamiento adicional. (Acción RSE, 2005).

-Plan de carrera: Toda persona que comienza a trabajar en una empresa, tiende a visualizarse desarrollando una carrera dentro de la misma, ya sea de forma vertical u horizontal. En el caso del teletrabajo, no siempre es posible el desarrollo vertical (ascender a un puesto de mayor nivel y responsabilidad) sin embargo se plantea la alternativa del

desarrollo horizontal para aumentar la especialización, lo que motiva y mantiene comprometido al trabajador al darse cuenta que la empresa se preocupa por su desarrollo. (Acción RSE, 2005).

- Mentoring: "Es una modalidad de capacitación donde una persona desarrolla, cuida, comparte y ayuda a otra a adquirir conocimientos y las habilidades y dar respuesta a sus necesidades para aumentar su productividad y sus oportunidades de éxito en el futuro" (Gordon Shea (2014) citado por Universia España (2014)).

Según Universia España (2014), es importante señalar que

...el mentoring se diferencia del coaching porque las mentorías suponen que el tutor tiene conocimientos específicos a nivel organizacional o empresarial, conoce la industria y sabe cómo asistir el desarrollo profesional de su tutelado. Por el contrario, el coaching es un proceso objetivo que pretende ayudar a alguien a articular y lograr sus metas. Para ser coach no necesitas conocimientos a nivel organizacional o industrial, sino que se relaciona más con el cumplimiento de tareas.

- Coaching: Tal como indica la editorial Harvard Business Essentials (2004) en su libro Coaching y Mentoring, el coaching es

...un proceso interactivo mediante el cual jefes y supervisores tratan de solucionar problemas de rendimiento o desarrollar la capacidad de sus empleados. El proceso se basa en la colaboración y está formado por tres componentes: ayuda técnica, apoyo personal y reto individual (...) Como el coaching es una experiencia persona a persona, debe estar presente un vínculo positivo para que el entrenamiento dé buenos resultados. (p.2)

- Counseling: Canale (2010) se refiere al counseling como

...una profesión por la cual el Counselor o Consultor Psicológico ayuda a otra persona o grupos de personas a introducir cambios en su conducta con la finalidad de vivir una vida más satisfactoria (...) y promover el cumplimiento de los objetivos de la organización, sin vulnerar el respeto a la autonomía de sus integrantes. La forma en que el Counselor presta su ayuda es mediante encuentros personales principalmente, en las que el Counselor, a través del diálogo con su consultante expresa actitudes, habilidades y técnicas facilitadoras del cambio y logros deseados por éstos.

En las organizaciones el Counseling se aplica a sus trabajadores a través de la Orientación psicológica (Programas de Asistencia al Empleado). "Las organizaciones ofrecen el Counseling a su personal, y a veces a sus familiares, para ayudarlos a afrontar problemas personales y familiares con la finalidad de que estén libres de preocupaciones y mantengan su motivación, identificación y productividad" (Canale, 2010).

En base a lo mencionado anteriormente, se consideró necesaria la realización de esta investigación, ya que las personas discapacitadas tienen los mismos derechos que cualquier otra persona por lo que su vida social y laboral deben desarrollarse de forma similar a la de los demás; así las cosas, con este estudio se pretende tener un acercamiento a las personas que utilizan el teletrabajo como medio laboral y evaluar su nivel de compromiso organizacional, permitiéndole a las empresas conocer el vínculo existente entre éstas con los teletrabajadores con discapacidad y si es necesario mejorar las practicas que llevan a cabo para mantener el compromiso organizacional de sus trabajadores.

De igual manera, esta investigación ha permitido conocer la perspectiva que tienen las empresas y las personas con discapacidad sobre el funcionamiento y desarrollo del teletrabajo, lo cual es importante porque es un medio al cual éstos pueden optar para su inserción en el campo laboral, por lo tanto es indispensable el apoyo que pueda brindarles la empresa.

Esta investigación es novedosa ya que al revisar diversas fuentes (trabajos, revistas electrónicas, tesis) se comprobó que es un estudio que no se ha realizado anteriormente en Venezuela. Permitió mostrar un vínculo entre los teletrabajadores con discapacidad y el compromiso organizacional. También desde esta orientación, se plantea que este trabajo es el inicio de una línea de investigación que contribuya a reforzar por un lado la labor de las empresas en la inserción y reinserción de personas con discapacidad mediante el teletrabajo y por el otro a mejorar en aquellos aspectos que así lo requieran, como por ejemplo: las iniciativas que toman las empresas para mantener el compromiso de sus teletrabajadores con discapacidad, etc. Por tal motivo se hace la siguiente pregunta de investigación.

¿El Teletrabajo genera un compromiso en las personas con discapacidad que se encuentran en estrategias de inserción y reinserción en la Gran Caracas para e 2016-2017?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo general

Evaluar el compromiso organizacional a través del teletrabajo como estrategia para la inserción y reinserción de personas con discapacidades, Gran Caracas 2017.

Objetivos específicos

- Identificar los cargos que ocupan y las tareas que realizan las personas con discapacidad que utilizan el teletrabajo como medio laboral.
- Describir el proceso de inserción de teletrabajadores con discapacidad.
- Describir el proceso de reinserción laboral de teletrabajadores con discapacidad.
- Examinar el nivel de compromiso organizacional de los teletrabajadores con discapacidad desde las tres dimensiones: normativo, afectivo y de continuidad.
- Relacionar los niveles de discapacidad con los niveles de Compromiso Organizacional
- Evidenciar las iniciativas de la empresa para mantener el compromiso organizacional de los teletrabajadores con discapacidad

Hipótesis de trabajo orientadora

Sobre la base de las consideraciones anteriores, se planteó la siguiente hipótesis de carácter orientadora: el grado o tipo de discapacidad no tiene impacto en el compromiso organizacional en situación de Teletrabajo.

A continuación se presenta, un breve resumen de investigaciones previas sobre el tema que es objeto y sujeto de la presente investigación. A manera que sirva de orientación sobre las posibles reflexiones sobre el tema, los resultados y las aplicaciones correspondientes. Dicha tabla considera, luego de un arqueo pertinente las siguientes consideraciones: Año de realizada, Autores, el título de la investigación, los resultados obtenidos y la fuente que sirve para la búsqueda respectiva. Los antecedentes de investigación forman parte del planteamiento del problema, ya que, de una manera práctica ayuda a identificar y a categorizar la evolución del conocimiento que se encuentra en el marco teórico. En este caso ayudan a buscar de acuerdo a Pallella y Martins (2006), los siguientes retos:

- Relaciones posibles que apoyan a clarificar la problemática o a visibilizarla
- Dificultades no resueltas y que orientan a superarla
- Existencia, vigencia, y viabilidades de las situaciones o variables planteadas
- Comprensión de las relaciones planteadas y de los respectivos efectos que ayudan a la problematización
- La caracterización de las variables y de su uso en contextos similares o no

Entre otras consideraciones que indican la pertinencia de esta información, se muestran tres cuadros en donde se especifican antecedentes de investigaciones.

Tabla 1. Antecedentes de investigaciones de personas con discapacidad (Carbone y Linnewedel, 2016)

Año	Autor	Título	Resultado	Fuente
2008	Anyi de Jesús, Irune Girón	Relación entre modalidad de empleo y nivel de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve	Se muestran niveles de calidad de vida laboral altos, y se concluyó que no existe relación entre la variable calidad de vida laboral y la modalidad de empleo	http://biblioteca2.u cab.edu.ve/anexos/ biblioteca/marc/tex to/AAR5097.pdf
2008	Germán Gamarra y Leonardo González	Una aproximación a la vida laboral de las personas con discapacidades totales en Venezuela.	Los rasgos de la vida laboral de los individuos son mayoritariamente positivos, sin embargo las empresas y la sociedad debe tomar acciones que le aseguren a las personas con discapacidad igualdad en términos sociales y laborales, evitando la discriminación.	http://biblioteca2.u cab.edu.ve/anexos/ biblioteca/marc/tex to/AAR1401.pdf

Tabla 2. Antecedentes de investigaciones de compromiso organizacional (Carbone y Linnewedel, 2016)

Año	Autor	Título	Resultados	Fuente
1999	Contreras, L. y Lujano, C.	Compromiso organizacional en trabajadores accionistas.	El compromiso organizacional obtenido se ubica en un nivel medio (4,68), lo que indica, el desarrollo de actitudes favorables de estos trabajadores hacia su organización.	Tesis de Grado, Universidad Católica Andrés Bello.
2005	Carmen Elena Córdoba	Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal	Diferencia entre el compromiso desarrollado hacia la empresa no tiene diferencia significativa y tiene un nivel medio en cuento a su intensidad	http://biblioteca2. ucab.edu.ve/anexc s/biblioteca/marc/t exto/AAR5067.pd f
2005	María Teresa Vila	Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en una empresa del sector financiero	Empleados demostraron estar comprometidos con la organización de manera afectiva, es decir están implicados y desean continuar con la membresía en la empresa.	http://biblioteca2. ucab.edu.ve/anexcs/biblioteca/marc/exto/AAP1795.pd
2006	Flores Mónica, Rodríguez Chila	Relación entre compromiso organizacional y el desempeño contextual	Relación positiva y significativa entre compromiso organizacional y desempeño contextual. Se obtuvo un alto nivel en ambas variables.	http://biblioteca2. ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/exto/AAQ7181.po
2008	Federica Assandria, Carla Piovesan	Relación entre percepción de oportunidades de desarrollo y/o adiestramiento y el compromiso organizacional	A medida que el desarrollo o el adiestramiento aumenten, aumenta el compromiso organizacional. Esta asociación se ve explicada por el compromiso normativo.	http://biblioteca2. ucab.edu.ve/anexe s/biblioteca/marc/ exto/AAR5067.pd
2014	Pamela Frías Castro	Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y"	La percepción de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectará positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tenga respecto a otras dimensiones de trabajo.	http://repositorio. uchile.cl/bitstrean /handle/2250/117 629/TESIS%20M AGISTER%20PF RIAS_2014.pdf?s equence=1

Tabla 3. Antecedentes de investigaciones de teletrabajo (Carbone y Linnewedel, 2016)

Año	Autor	Título	Resultados	Fuente
2006	Loren Arrieta, Deisy De Abreu	Relación jurídico- contractual sobre el teletrabajo sector telecomunicacion es.	El teletrabajo en Venezuela es una modalidad poco aplicada y por ello se encuentra regulada por leyes, reglamentos y normativas que competen a un trabajador ordinario.	http://biblioteca2.u cab.edu.ve/anexos/ biblioteca/marc/te xto/AAQ7116.pdf
2008	Ilse Bautista, Gabriela López	Aproximación a la vida laboral de personas con discapacidad motora en el teletrabajo.	Las personas con discapacidad se integraron con mayor facilidad al ambiente laboral, aunque los que trabajan con Call Center mostraron una mayor interacción social con los demás trabajadores	http://biblioteca2.u cab.edu.ve/anexos/ biblioteca/marc/te xto/AAR5064.pdf
2009	Sonia Boiarov	Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad	Los tipos de discapacidad no son importantes al momento de desarrollarse como teletrabajador y, en general, los empleadores sólo buscan que el teletrabajador sepa hacer su trabajo. En cuanto a los requerimientos para teletrabajar, la mayoría se centra en competencias que la persona debería decididamente desarrollar.	http://www.teleca pacitados.tic.org.a r/telecapacitados.p df
2010	Eduardo Castillo Builes	Teletrabajo, una opción de productividad y eficiencia real para las organizaciones	Con el teletrabajo se realizan procesos laborales completamente transparentes y altamente productivos, en donde con el compromiso de las partes y basados en esquemas de muta confianza, con responsabilidades concretas, métricas o indicadores evidenciables y cuantificados en el tiempo, se generan altos niveles de productividad y eficiencia laboral.	http://web.a.ebsco host.com/ehost/pd fviewer/pdfviewer ?sid=cd634023- 6155-4516-a3c1- 52487330a732%4 0sessionmgr4002 &vid=2&hid=410
2010	Lubiza Osio Havriluk	El Teletrabajo: Una opción en la era digital	El Teletrabajo genera mejores condiciones de vida y contribuye con el medioambiente; se presenta como una opción importante y atractiva para ser utilizado en las pequeñas y medianas empresas, para facilitar su crecimiento y competitividad.	file:///C:/Users/las morita/Downloads/ Dialnet- ElTeletrabajo- 3252786.pdf

Para este estudio, no se encontraron tesis que relacionaran con las variables que se están investigando, es decir los teletrabajadores con discapacidad y el Compromiso Organizacional, por lo tanto se utilizaran como antecedentes y con enfoque que mejora la problematización planteada, los trabajos más importantes que hayan estudiado alguna de estas variables.

El primer antecedente, es el estudio realizado por Bautista y López, en el año 2008, llamado "Aproximación a la vida laboral de personas con discapacidad motora en el En esta investigación, se buscaba analizar y describir las perspectivas, condiciones, ventajas y desventajas de la experiencia laboral de las personas con discapacidad. Para ello se realizó un muestreo probabilístico, tomando como muestra 5 personas de 3 organizaciones, una privada y dos públicas. Para recolectar la información, se hicieron entrevistas semiestructuradas en los respectivos puestos de trabajo de las personas, posteriormente fueron analizadas utilizando la técnica historias de vida, permitiendo demostrar episodios de la vida personal y laboral de los participantes. Se obtuvo como resultado que las personas se lograron integrar con facilidad en el ambiente laboral, sin embargo los trabajadores de Call Center interactúan más con el resto de los trabajadores. Se presentaban dos modalidades de teletrabajo; desde el hogar y el Call Center, y las personas tenían discapacidades congénitas y adquiridas, como: cuadriplejia, paraplejia, hidrocefalia y cuadriparesia espástica. Por último es importante mencionar que las personas reciben los mismos beneficios que los otros trabajadores según lo establecido en la ley, las variaciones que se presentan son de acuerdo al nivel de estudio, sus funciones y responsabilidades del cargo.

Como segundo antecedente, se tomará el estudio realizado por Assandria y Piovesan, titulado "Relación entre percepción de oportunidades de desarrollo y/o adiestramiento y el Compromiso Organizacional". Dicha evaluación se realizó en profesionales de cuatro empresas privadas de dos sectores económicos distintos ubicadas en el área Metropolitana de Caracas. Se utilizó un muestreo aleatorio en cada empresa y se tomó como muestra a todos los trabajadores de las empresas seleccionadas que tuvieran una antigüedad entre 1 y 10 años, de ambos sexos y que poseyeran título universitario. El estudio es correlacional y es una investigación de campo no experimental. Se utilizó la escala Lickert de Allen y Meyer para

medir el Compromiso Organizacional y se elaboró un instrumento para medir la variable de oportunidades de desarrollo y adiestramiento, el cual fue evaluado con una prueba piloto y obtuvo coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,86, lo que lo hizo confiable y fue validado por expertos de área. Se obtuvo como resultados de este estudio, que si existe relación (baja, directa y significativa) entre la percepción de oportunidades de desarrollo y/o adiestramiento y el Compromiso Organizacional.

Como tercer antecedente, se utilizará el estudio realizado por Anyi de Jesús e Irune Girón, llamado "Relación entre modalidad de empleo y nivel de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve". Las modalidades de empleo son: protegido o con apoyo. Este estudio tiene un diseño de investigación no experimental, de tipo transaccional correlacional, y para la muestra, se identificó con un muestreo intencional, todas las instituciones con programas de inserción laboral para personas con discapacidad en el área metropolitana de Caracas, y se intentó tomar a toda la población de individuos de esas instituciones. En total, la muestra fue de 132 personas con discapacidad intelectual leve, de las cuales 82 trabajaban bajo la modalidad de empleo con apoyo, y 50 bajo la modalidad de empleo protegido. Para recolectar la información se elaboró un instrumento a partir de la operacionalización de la variable calidad de vida laboral, y se realizaron entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas. Se obtuvo como resultado, niveles promedio de calidad de vida laboral altos, y se concluyó que no existe relación entre la variable calidad de vida laboral y la modalidad de empleo, por lo que la calidad de los programas de inserción laboral, es lo que puede determinar la calidad de vida laboral que puedan llegar a tener las personas con discapacidad.

Como cuarto antecedente se tomará el estudio realizado por Germán Gamarra y Leonardo González, titulado "Una aproximación a la vida laboral de las personas con discapacidades totales en Venezuela". Esta investigación pretende describir ciertos rasgos de la vida laboral de las personas con discapacidades totales, en el área metropolitana, a través de la operacionalización de la variable vida laboral, en base a las distintas fases por las que pasan los trabajadores dentro de la organización, desde su ingreso hasta la finalización de la relación laboral. Los individuos de la muestra fueron 64, los cuales fueron seleccionados de manera intencional, por lo que fue un muestreo no probabilístico. Para su selección, se hizo contacto

con las instituciones y se tomaron referencias de los propios individuos con discapacidades. El estudio se realizó desde tres perspectivas, la de los individuos con discapacidades, la de las empresas públicas y privadas que incorporan a dichos individuos, y la de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que tienen algún tipo de relación con la problemática. Para obtener la información se realizó una encuesta y dos entrevistas, las cuales fueron diseñadas específicamente para la investigación. Los resultados obtenidos mostraron que los rasgos de la vida laboral de los individuos son mayoritariamente positivos, sin embargo las empresas y la sociedad deben mejorar y tomar acciones que les aseguren a las personas con discapacidad igualdad en términos sociales y laborales, evitando la discriminación.

Por último, como quinto antecedente se usará la investigación realizada por Contreras y Lujano titulada "Compromiso Organizacional en trabajadores accionistas". Este estudio busca estudiar cómo es el Compromiso Organizacional de los trabajadores accionistas en las organizaciones venezolanas. La muestra estuvo constituida por 125 trabajadores accionistas incluidos en el programa de participación accionaria de la electricidad de Caracas, seleccionados al azar a través del método de números random. Para obtener los datos, se utilizó la escala de Allen y Meyer que permitió medir el Compromiso Organizacional, cabe destacar que se aplicó una prueba piloto conformada por 17 trabajadores arrojando un nivel de confiabilidad de 0.8622.Los resultados obtenidos señalan que el Compromiso Organizacional de los trabajadores accionistas se ubica en un nivel medio (4,68), lo que indica el desarrollo de actitudes favorables hacia la organización. En relación a los componentes, se demostró que los trabajadores tienen una tendencia predominante al compromiso afectivo (5,176), lo que permite señalar que existe un vínculo emocional.

Esta decisión, no indica prioridades selectivas, de momento todas contribuyen para la mejor realización de la presente investigación.

A continuación, se presenta un mapa conceptual de la investigación en donde se explica la relación entre la variable independiente (Teletrabajadores con discapacidad en estrategias de inserción y reinserción) y la variable dependiente (Compromiso Organizacional). En ese sentido, se evidencia que hay variables demográficas y organizacionales (técnicas, laborales, humanas, organizativas, etc.) que se relacionan entre sí e influyen en los teletrabajadores con discapacidad los cuales son insertados o reinsertados en el

mercado laboral, con el propósito de que a través de la satisfacción por el trabajo desarrollado, la voluntad del individuo de poner todo su esfuerzo para el beneficio de la organización y el deseo de seguir siendo miembro de la empresa, se produzca un impacto a nivel del individuo y de la empresa, el cual se verá reflejado en el Compromiso Organizacional.



Figura Nº 1. Mapa conceptual de la investigación (elaborado por Carbone y Linnewedel, 2016)

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Como bien se mencionó anteriormente en el planteamiento del problema, las personas con discapacidad presentan dificultades al momento de su inclusión laboral, lo cual es resuelto gracias a la utilización del teletrabajo como un modo de trabajo que les permite realizar tareas acorde a su condición. Vista esta relación entre el teletrabajo y las personas con discapacidad se tendrá como variable de estudio a los teletrabajadores con discapacidad, la cual será explicada a continuación.

1. Teletrabajadores con Discapacidad

1.1 Teletrabajo

1.1.1 Definiciones de teletrabajo

Para poder analizar esta variable a profundidad, se debe comenzar por explicar claramente la definición de teletrabajo, para ello se utilizaran varios conceptos que se consideran los más adecuados. Según Havriluk (2010), el teletrabajo se refiere al:

...uso de las tecnologías en el quehacer diario (...). El teletrabajador requiere del conocimiento y uso intensivo de las TIC en el desarrollo de sus actividades (...) que serán llevadas a cabo a distancia, es decir la persona trabajará fuera de las oficinas de la empresa (...) Todo ello se puede explicar con la siguiente fórmula: Teletrabajo = Trabajo + Distancia + Uso intensivo de las TIC (p.96)

"El teletrabajo ocurre cuando trabajadores asalariados realizan todo o parte (regular u ocasionalmente) de su trabajo fuera del sitio habitual de su actividad, normalmente desde el hogar, utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación" (CIDEC, 2000 cp. Havriluk, 2010, p.97).

Por su parte, Castillo (2010), director Académico de Educación Superior de la Fundación Universitaria Católica del Norte de México, señala que:

...mediante las posibilidades de las TIC, las personas pueden laborar sin la necesidad de dirigirse hasta las oficinas de la empresa. Considera que el teletrabajo está ganando espacios de forma gradual y rápida, presentándose inicialmente como una opción adicional para personas que ya tienen contratos laborales y que les permite acceder a ingresos económicos extras a sus trabajos, para realizar otra serie de actividades en horarios extendidos nocturnos o fines de semana. (p.1)

Un último concepto que se considera conveniente mencionar es el de Gray, Hodson y Gordon (1995) citado por Martínez (1997), quienes describen el teletrabajo como:

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 (p. 452).

Para finalizar, es importante mencionar que en el libro "Telecapacitados. Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad", se hace mención sobre el teletrabajo y se indica que:

...esta forma de trabajo implica nuevos desafíos, tanto para la persona contratada como para la contratante pero, al mismo tiempo, brinda una serie de oportunidades. Una de las principales es la posibilidad de inclusión sociolaboral de los trabajadores con discapacidad, que puede ayudar a contrarrestar las dificultades de accesibilidad, traslado y discriminación que muchas veces sufre este colectivo (Boiarov, 2009, p.18).

Tomando en consideración lo mencionado sobre el Teletrabajo, a continuación conviene explicar la Tercerización, ya que hay una distinción entre ambos temas.

En el marco de las relaciones laborales, tanto en Venezuela como en el mundo entero, la tercerización es un proceso característico del mundo globalizado para realizar una delegación productiva y ello ocurre cuando un centro de trabajo establece una vinculación laboral directa en el caso venezolano mas no así en otros países, con uno o varios trabajadores a través de un organismo u ente intermediario, éste pudiera ser una empresa u otra figura jurídica. En este proceso, dicha masa laboral es vinculada al proceso social del trabajo en el caso de Venezuela, para cumplir labores o funciones que inicialmente son desarrolladas de

manera permanente por los trabajadores de la empresa principal, es decir, es "un proceso a través del cual, se externaliza hacia otras empresas, determinadas funciones o actividades, que anteriormente se desarrollaban por la propia empresa contratante" (Bossio, 2012, p.2).

Es importante explicar la concepción que tiene el Estado Venezolano ante la figura de la Tercerización, la cual está contemplada en el Decreto de Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras en su artículo 47:

...se entiende por tercerización la simulación o fraude cometido por patronos o patronas en general, con el propósito de desvirtuar, desconocer u obstaculizar la aplicación de la legislación laboral. Los órganos administrativos o judiciales con competencia en materia laboral, establecerán la responsabilidad que corresponda a los patronos o patronas en caso de simulación o fraude laboral, conforme a esta Ley (p.42).

Es importante aclarar que Teletrabajo, no se puede incluir en la categoría de Trabajo Tercerizado, ya que esto está legalmente prohibido en el DLOTTT (2012) artículo 48, lo cual se observa en el estatuto de la siguiente forma que queda prohibida la tercerización, por tanto no se permitirá:

- La contratación de entidad de trabajo para ejecutar obras, servicios o actividades que sean de carácter permanente dentro de las instalaciones de la entidad de trabajo contratante, relacionadas de manera directa con el proceso productivo de la contratante y sin cuya ejecución se afectarían o interrumpirían las operaciones de la misma (DLOTTT, 2012, p.48)
- La contratación de trabajadores o trabajadoras a través de intermediarios o intermediarias, para evadir las obligaciones derivadas de la relación laboral del contratante. (DLOTTT, 2012, p.48)
- 3) Las entidades de trabajo creadas por el patrono o patrona para evadir las obligaciones con los trabajadores y trabajadoras. (DLOTTT, 2012, p.48)
- Los contratos o convenios fraudulentos destinados a simular la relación laboral, mediante la utilización de formas jurídicas propias del derecho civil o mercantil. (DLOTTT, 2012, p.49)
- 5) Cualquier otra forma de simulación o fraude laboral. (DLOTTT, 2012, p.49)

A su vez, se aplicarán sanciones a los patronos que incumplan con la integración de estos tercerizados a sus nóminas o sigan realizando contrataciones por medio de la tercerización.

De igual manera, a los teletrabajadores con discapacidad tampoco se les puede prohibir pertenecer a alguna Asociación de Profesionales con discapacidad o de Sindicato alguno, por cuanto ello contradice los lineamientos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

1.1.2 Breve historia

Desde la época de los setenta, en los Estados Unidos, cuando se estaba viviendo la crisis del petróleo, el físico Jack Nilles (1973) intentando optimizar los recursos no renovables, pensó en llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo, con lo que creó el concepto de "telecommuting". Sin embargo, en ese momento, la tecnología no era tan avanzada, por lo que su idea no se pudo materializar. En las décadas siguientes, se dieron rápidos avances informáticos y de comunicación lo que puso a disposición de las personas, los recursos necesarios para el Teletrabajo.

En los años noventa, debido a la crisis económica que se presentaba a nivel mundial, las empresas comenzaron a buscar formas para reducir sus costos debido a la caída de la demanda de productos. Para ello surge el teletrabajo como un instrumento de reducción de costos y se comienza a generar una publicidad sobre este nuevo método laboral, como es el caso de la Unión Europea la cual consciente de la utilidad que presenta el teletrabajo, toma acciones para estimular la utilización del teletrabajo.

Actualmente, lo que hace que el teletrabajo sea utilizado con mayor fuerza, son todos los desarrollos en el ámbito tecnológico, la creciente competitividad y la creciente individualidad y flexibilidad en el trabajo.

1.1.3 Tipos de teletrabajo

Según Havriluk (2010), existen distintas formas de teletrabajar y diferentes espacios desde donde un teletrabajador puede realizar sus tareas. Estos espacios físicos, son los siguientes:

- a) Telecentros comunitarios: son espacios creados en las comunidades que permiten a sus habitantes acceder a bajo costo a las TIC, y facilitan localizar la tecnología al alcance de los individuos, a fin de que estos puedan realizar tareas, buscar información en Internet, usar las redes sociales, entre otros (Havriluk, 2010, p.99).
- **b)** Call centers: son espacios creados para los operadores telefónicos, en los cuales pueden realizar y recibir llamadas, usando centrales telefónicas, unidas a computadoras y sistemas que le permiten la realización de sus tareas (Havriluk, 2010, p.99).

Por otro lado, Padilla (1998) citado por Chacón y Fierro (2002, pp.16, 17), hace mención a tres tipos de modalidades de Teletrabajo, estas son:

- c) El Teletrabajo a domicilio: el trabajador realiza tareas específicas para una empresa desde la computadora de su casa o despacho profesional, sin la necesidad de trasladarse físicamente para realizar su trabajo. Este a su vez se divide en 3:
 - Teletrabajadores marginales: son teletrabajadores ocasionalmente, ya que su labor como teletrabajador no se considera una rutina y cuenta con pocas facilidades para trabajar en su hogar.
 - ➤ Teletrabajadores elementales: el teletrabajo es algo rutinario en su forma de trabajar, ven la oficina de la empresa todavía como el lugar principal de trabajo y cuentan con algunas facilidades para trabajar desde su hogar.
 - ➤ Teletrabajadores primarios o principales: son aquellos que consideran el teletrabajo como su principal forma de trabajo y el domicilio es la base principal para su actividad laboral, en la cual cuentan con todas las facilidades para realizar su trabajo.

- d) Los centros de Teletrabajo o Telecentros: es un centro comunal equipado con instalaciones de telecomunicaciones y los equipos informáticos necesarios para facilitar el trabajo a distancia.
- e) El Teletrabajo Móvil: realizado por aquellos empleados que pasan la mayor parte del tiempo fuera de la oficina, ya que deben trasladarse frecuentemente para visitar a los clientes y mejorar sus prestaciones de servicios hacia los mismos.

1.1.4 Actividades adecuadas a realizar mediante el teletrabajo

El autor Ortiz (1996), establece una serie de tareas que pueden ser llevadas a cabo por medio del teletrabajo, algunas de ellas son:

- Las que no necesitan mucha comunicación o trabajo en equipo.
- Trabajos que se deben realizar en espacios reducidos.
- Las que sean más fáciles de gestionar por resultados.
- Aquellos trabajos que requieran de un alto nivel intelectual más que manual.
- El trabajo que se pueda realizar de manera individual.
- Aquellas tareas que requieren mayor iniciativa, de manera que se les proporcione el objetivo y en base a eso trabajen con supervisión mínima.

De igual manera, Boiarov (2009) menciona que el teletrabajo permite la inclusión a través de una serie de actividades que pueden realizarse mediante una computadora. A modo de ejemplo, presentamos una lista de actividades en las cuales se puede teletrabajar:

- Servicios profesionales: jurídicos, contabilidad, auditoría y teneduría de libros, asesoramiento tributario, arquitectura, ingeniería, periodismo, correcciones y otros.
- Servicios de informática y otros conexos: consultores en instalación de equipo de informática, aplicación de programas de informática, procesamiento de datos, bases de datos, desarrollo de software y otros.
- Servicios de investigación y desarrollo: de las ciencias naturales, de las ciencias sociales y las humanidades, interdisciplinarios de investigación y desarrollo.
- Servicios prestados a las empresas: de publicidad, de investigación de mercados y
 encuestas de la opinión pública, de consultoría en administración, de investigación y

- seguridad, fotográficos, editoriales y de imprenta, asistentes, diseño gráfico y web, armado de presentaciones y discursos, y otros.
- Servicios de telecomunicaciones: de teléfono, de transmisión de datos, de correo electrónico, de correo vocal, de información en línea y otros.
- Servicios audiovisuales: de radio y televisión, de transmisión de sonido e imágenes, de grabación sonora y otros.
- Servicios de enseñanza: primaria, secundaria, superior; de adultos, tutores, otros servicios de enseñanza. Desarrollo de contenidos y otros.
- Servicios financieros: de seguros y afines, servicios bancarios y otros, servicios financieros, asesoramiento a clientes e-banking, información a clientes, informes y análisis de crédito, estudios y asesoramiento sobre inversiones, carteras de valores, adquisiciones, reestructuración y estrategia de las empresas, entre otros.
- Servicios de turismo y servicios relacionados con los viajes: servicios de información y
 coordinación online, organización de viajes en grupo, orientación y guía a turistas.

1.1.5 Perfil del teletrabajador:

Salazar (2007; cp. Havriluk, 2010. pp. 105-108), en su libro "Teletrabajo: una alternativa a la inclusión laboral de personas con discapacidad", explica las competencias que debe tener un Teletrabajador, las cuales son las siguientes:

- Atributos personales: características propias de las personas, que permiten tener las condiciones personales para realizar el teletrabajo. Estas son:
 - Proactividad en la realización de las tareas.
 - Disciplina para el cumplimiento de todas las actividades laborales y extra laborales, sin que unas interfieran con el cumplimiento de las otras.
 - Creatividad para el desarrollo de las actividades y no caer en la monotonía. Saber crear e innovar mediante el trabajo personal.
 - Compromiso con el cumplimiento del trabajo.
 - > Organización del espacio, las actividades laborales y extra laborales.
 - > Constancia para el logro de los objetivos.
 - > Responsabilidad con el cumplimiento de las actividades.

- Motivación para realizar el trabajo pues existe la posibilidad de la distracción por aspectos familiares, del hogar, etc.
- Receptividad para aceptar las críticas y comentarios sobre sus productos.
- > Iniciativa, para poder ser creativo o resolver problemas.
- Etica personal y profesional.
- Honradez, en la presentación de sí mismo y de un portafolio de productos y/o servicios reales.
- Confidencialidad en sus relaciones laborales con diferentes empresas. Esto es relevante en el caso de los "freelance".
- Competencias tecnológicas: características asociadas a la capacidad de manejar las tecnologías, las cuales son necesarias para el teletrabajo. Estas son:
 - Manejar Internet y las aplicaciones propias de Internet, tales como: correo electrónico, buscadores, Intranet, realizar transferencia de archivos, entre otros.
 - Saber usar programas básicos de computación.
 - Resolver problemas sencillos, relacionados con las nuevas tecnologías.
 - Comunicarse por videoconferencia, chats, mensajería instantánea, entre otros.
- Competencias comunicacionales no presenciales: trabajar a distancia, requiere tener
 mejores habilidades de comunicación, ya que se necesita compartir información, datos,
 asignación de tareas y entregas de resultados, las cuales deben ser entendidos y
 comprendidos. Para ello es necesario que el teletrabajador:
 - Posea una buena expresión escrita.
 - Maneje idiomas, en especial el inglés.
 - Sepa comunicarse, con mensajes claros y concisos
 - Disponga de buena redacción y estilo.
 - > Prepare informes cortos, veraces y oportunos.
- Autogestión del trabajo: al no cumplir horarios y tener la libertad para trabajar de la manera en que lo exige el teletrabajo, el trabajador requiere q de ciertas características que le permitan cumplir con sus tareas y metas, en el tiempo convenido. Para ello debe poseer

hábitos laborales y ser capaz de gestionar un ambiente de trabajo saludable, sin estrés y conocer sobre:

- Administración del tiempo.
- Gestión de proyecto.
- Formación: un teletrabajador debe estar consciente que se encuentra compitiendo con profesionales, no sólo locales sino internacionales, y por lo tanto es imprescindible mantenerse actualizado mediante una formación permanente, con el fin poseer un conocimiento profundo de las técnicas y tecnologías que emplea en la prestación de sus servicios. Además, debe poseer la versatilidad para trabajar en diferentes tipos de industria y ser capaz de responder a los requerimientos de distintos países con los que interactúa. Esto hace que su necesidad de formación sea constante y para ello debe tener:
 - > Interés por aprender a utilizar las nuevas tecnologías.
 - Capacidad para aprender sólo.
 - Capacidad de transferir conocimientos a nuevas situaciones.
 - Disposición al aprendizaje continuo.
- Competencias profesionales para el cargo: propias de la profesión y del área laboral en la que se desempeñe.
- Capacidades de negociación: el teletrabajador debe ofrecerse como un especialista y debe
 presentar sus productos o servicios y las tecnologías que maneja, para que sus potenciales
 contratantes conozcan sus capacidades. En este sentido, él debe poseer capacidades para:
 - > Ofrecerse como profesional especializado (teletrabajador autónomo)
 - Elaborar y discutir una propuesta, así como vender sus resultados potenciales.
 - Negociar trabajos, precios, objetivos, alcances, condiciones, entre otras.

1.1.6 Ventajas del teletrabajo

Según Montalvo (2006; cp. Havriluk, 2010), el teletrabajo tiene ciertas ventajas relacionadas con la comodidad tanto para trabajar como para vivir. Sin embargo esta

modalidad tiene otra cara, debido a que funciona como herramienta de inclusión laboral para grupos vulnerados. Entre estas, se pueden citar:

- Flexibilidad para decidir cuándo, dónde y cómo teletrabajar.
- Autonomía en la organización y desarrollo de sus actividades.
- Movilidad.
- Mayor productividad, asociada al sentido de libertad en la realización de las actividades y por la oportunidad de poder elegir qué hacer y en qué proyectos participar.
- Mayores oportunidades laborales, ya que no posee limitaciones geográficas para acceder a mejores oportunidades de trabajo.
- Mayor vida familiar, asociada a la flexibilidad del teletrabajo.
- Oportunidades de participación para personas discapacitadas, permitiendo insertarse en la comunidad sin problemas de rechazo.
- Menor desplazamiento para trabajar, lo que se traduce en ahorro en gastos de transporte; menos molestias y estrés.
- Capacidad de elección del entorno de trabajo.
- Capacidad de decidir el horario laboral y las pautas de trabajo.
- Realizar la mejor combinación de las exigencias laborales y extralaborales.
- Mejor calidad de vida y sólido desarrollo personal.
- Oportunidad de crecer profesionalmente al trabajar para empresas, no sólo locales y nacionales, sino internacionales.
- Crear nuevas empresas y oportunidades de trabajo para otros teletrabajadores.

En cuanto a las empresas, sus ventajas vienen asociadas a los ahorros y la maximización del rendimiento de los recursos. Ellas son:

- Menores problemas de convivencia entre los empleados, debido a la falta de interacción personal entre los teletrabajadores.
- Mayor productividad en la empresa, debido a que el teletrabajo, por lo general se realiza asignando trabajos por objetivos.

- Menor costo por puesto y menor necesidad de infraestructura, al no requerir de espacio físico para instalar a los trabajadores.
- Disponibilidad de una amplia gama de profesionales especializados (teletrabajadores), para que la empresa aborde sus trabajos o proyectos, lo que impactará en la calidad del producto y/o servicio que preste la organización.
- Ahorro en costos, al no existir la necesidad de invertir en sistemas de control de horario para los trabajadores e infraestructura.
- Disminución en los índices de ausentismo laboral.
- Disposición de una mejor infraestructura de TIC para el desarrollo de los trabajos requeridos por la empresa, ya que los teletrabajadores deben poseerla para su desempeño profesional.
- Mejora en los plazos de entrega de los trabajos y proyectos, especialmente cuando los pagos se realizan por cumplimiento de objetivos pautados.
- Crecimiento y expansión geográfica de la empresa, sin realizar cambios estructurales, ni incrementar sus costos de infraestructura.
- Eficiencia en el desempeño de los puestos de trabajo, al existir la flexibilidad de ser manejados por distintos teletrabajadores.

1.1.7 Desventajas del teletrabajo

Para el teletrabajador, la principal desventaja que plantea Vittorio Di Martino (2004; cp. Havriluk, 2010, p.104) es que "los riesgos de salud y seguridad de los teletrabajadores desde el hogar, incluyen todos aquellos que se encuentran en los entornos de oficina convencionales, agravados por el hecho de que las viviendas no fueron construidas para albergar actividades laborales extra-domésticas". Otras desventajas son:

- El no acudir a un lugar de trabajo y no tener relaciones con otros trabajadores puede producir sensación de aislamiento en el trabajador, lo cual afectaría su rendimiento.
- Para muchos teletrabajadores no existe la identidad laboral y no hay una integración con la empresa en la que laboran.
- Un teletrabajador puede estar trabajando para varios competidores al mismo tiempo, lo que puede generar conflictos de confidencialidad.

- El teletrabajador puede sentir inseguridad laboral, más fácilmente que un trabajador tradicional, por su ausencia en la compañía.
- La falta de ambiente laboral, puede afectar algunos teletrabajadores que han tenido mucho tiempo trabajando tradicionalmente.
- En algunos casos, se puede dar el sedentarismo en los teletrabajadores por la falta de traslado y movimiento; desmejorando la calidad de vida de los mismos.
- Los aspectos culturales, también influyen en el desempeño de los teletrabajadores, debido a
 que existen, en algunos países, personas que no comprenden el teletrabajo y menosprecian
 a los teletrabajadores subvalorando su actividad.
- Así como estar fuera del alcance de la "movida" organizacional y fuera de "noticias frescas" sobre el sitio de trabajo.

En el caso de las empresas, las desventajas son las siguientes:

- Dificultad para motivar a los teletrabajadores, no sólo por estar ellos fuera de la empresa, sino por tener elementos culturales completamente distintos a los de la misma.
- El no tener a los teletrabajadores dentro de la empresa, compartiendo su ambiente laboral puede originar pérdida de la fuerza corporativa de la empresa, por la falta de integración de estos empleados a la organización.
- Es difícil la supervisión de los teletrabajadores, por lo cual puede generarse puntos de rendimiento decrecientes en estos, trayendo como consecuencia mayores costos.
- El teletrabajo puede resultar más costoso que disponer de un personal tiempo completo en la oficina; esto depende de la naturaleza y exigencia de la actividad a desarrollar.
- Pueden existir conflictos de lealtad entre los teletrabajadores y las empresas, cuando estos acceden a información vital de la misma o a sus bases de datos.

Aun cuando el teletrabajo tenga sus ventajas y desventajas, es una gran opción laboral que le ofrece a las personas con discapacidad la posibilidad de acceder al mundo del trabajo, permitiéndoles ejercer plenamente sus derechos como ciudadanos sintiéndose parte de la sociedad laboral (Salazar, 2007, p.73).

1.1.8 Prácticas adecuadas

Para Castillo (2010), es muy importante entender que el teletrabajo se fundamenta en relaciones de confianza, en las cuales el control no se manifiesta directamente. Por lo tanto debe haber una comunicación efectiva y asertiva, que genere una cultura de corresponsabilidad lo que tendrá un impacto positivo tanto en la organización, como la calidad de vida y desarrollo del trabajador. En base a eso, el autor considera fundamental:

- Implementar definiciones o políticas internas empresariales (voluntad o decisión gerencial).
- Definir en el contrato las responsabilidades que tendrán los teletrabajadores, para que con base en ello se determinen los objetivos por cumplir y métricas sobre las cuales se les hará el seguimiento.
- Insertar el teletrabajo dentro del reglamento interno de trabajo. Tener en cuenta los riesgos que el teletrabajo propicia y diferenciar tanto accidentes y enfermedades de trabajo, como accidentes y enfermedades que pueden generarse en el hogar.
- Generar códigos de ética para los teletrabajadores.
- Asegurar una comunicación y realimentación precisa y oportuna (tanto aspectos positivos como negativos),
- Elegir unos buenos canales de comunicación, mediados por una buena tecnología.
- Capacitar permanente a los teletrabajadores acerca de los elementos más importantes para poder realizar un buen trabajo.
- Planificar sus actividades o responsabilidades, orientadas a los objetivos y metas organizacionales. con claros y.
- Cuidar de los teletrabajadores, como se cuida de una persona presencial.
- Desarrollar las competencias que requiera cada persona para que pueda tener un buen desempeño.
- Mantener una estrecha relación entre teletrabajador e inmediato superior y con las demás dependencias de la organización.
- Tratar de tener contactos sincrónicos, preferiblemente mediante canales audiovisuales, por lo menos una vez a la semana, ya que incide positivamente en la mejora de aspectos psicológicos de las personas.

Chiavenato (2009), resume una serie de aspectos tanto a favor como en contra de manera reiterativa:

...el trabajo a distancia se realiza en casa y el colaborador no se tiene que presentar en la organización. El trabajo en casa (home office) está ganado adeptos en el mundo entero. Incluye distintas alternativas, desde el autoempleo y la actividad emprendedora basada en casa, hasta el trabajo para un empleador externo [local y/o internacional] (...) el trabajo en casa libera a la persona de tener que transportarse todos los días a la organización, del tránsito, de tener que usar ropa adecuada y de ocupar un despacho con toda la infraestructura necesaria. Las ventajas que se derivan de este sistema indican una mayor productividad, menos distracciones, la sensación de ser su propio jefe y de disponer más y mejor tiempo personal. Del lado negativo, está la dificultad de separar el trabajo de la vida personal y del tiempo dedicado a la familia. También puede haber aislamiento y pérdida de visibilidad ante otros [ambiente y compañeros de trabajo]. Sin embargo, la sensación de autonomía e independencia es muy grande [luego de pasar estas fronteras] (p. 521).

1.2 Personas con discapacidad

1.2.1 Concepto de discapacidad

Según la Organización Mundial de la Salud (2016) la discapacidad es

...un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (SP).

Además la Ley para las personas con Discapacidad (2007), explica en su artículo 6 que las personas con discapacidad son

todas aquellas personas que por causas congénitas o adquiridas presenten alguna disfunción o ausencia de sus capacidades de orden físico, mental, intelectual, sensorial o combinaciones de ellas; de carácter temporal, permanente o intermitente, que al interactuar con diversas barreras le impliquen desventajas que dificulten o impidan su participación, inclusión e integración a la vida familiar y social, así como el ejercicio pleno de sus derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás. (p.3)

1.2.1 Grados de discapacidad

La OIT (2013) indica que hay tres grados de discapacidad:

- a) Discapacidad leve: son personas que presentan alguna dificultad para llevar a cabo actividades de la vida diaria. Sin embargo, la persona es independiente y no requiere apoyo de terceros y puede superar barreras del entorno.
- b) Discapacidad moderada: son personas que presentan una disminución o imposibilidad importante de su capacidad para realizar la mayoría de las actividades de la vida diaria. A veces requieren apoyo en labores básicas de autocuidado y supera con dificultad sólo algunas barreras del entorno.
- c) Discapacidad severa: son personas que ven gravemente dificultada o imposibilitada la realización de sus actividades cotidianas, requiriendo del apoyo o cuidados de una tercera persona. No logran superar las barreras del entorno.

1.2.2 Tipos de discapacidad

Según la OIT (2013, p.13), existen siete tipos de discapacidad:

- 1. Discapacidad física: es la disminución o ausencia de las funciones motoras o físicas (ausencia de una mano, pierna, pie, entre otros), que altera el desenvolvimiento normal de la persona. Afecta a las funciones neuromusculoesqueléticas y estructuras relacionadas con el movimiento.
 - 2. Discapacidad intelectual: se caracteriza por un funcionamiento intelectual inferior a la media, ausencia de funciones mentales junto a limitaciones en áreas de habilidades como la comunicación, habilidades sociales, autodirección, salud y seguridad, entre otros. Asimismo, la ley para personas con discapacidad (2009) señala que "las personas con discapacidad intelectual deben ser integradas laboralmente, de acuerdo con sus habilidades, en tareas que puedan ser desempeñadas por ellas, de conformidad con sus posibilidades, bajo supervisión y vigilancia" (p.14)
- 3. Discapacidad visual: hace referencia tanto a la ceguera como a otras afecciones de la vista. La visión tiene como función la percepción de la forma y figura de los objetos, el color y la luminosidad. Existen diferentes grados y formas en la pérdida de la vista como ceguera, baja visión, limitado visual, agudeza visual, impedimento visual, percepción visual.
- Discapacidad psiquiátrica: se considera así a una persona que presenta trastornos en el comportamiento adaptativo, previsiblemente permanente. Afecta a estructuras del sistema nervioso.

- 5. Discapacidad auditiva: afecta a las funciones sensoriales como el oído y estructuras relacionadas. Puede ser un rasgo hereditario, a consecuencia de un traumatismo, una enfermedad, una larga exposición al ruido o por la ingesta de medicamentos. Es un déficit total o parcial en la percepción auditiva.
- 6. Discapacidad visceral: se refiere a aquellas personas que debido a alguna deficiencia en su aparato físico, están imposibilitadas de desarrollar sus actividades con total normalidad. Puede afectar las funciones del sistema cardiovascular, hematológico, inmunológico y respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, entre otros.
- 7. Multidéficit: se trata de personas que pueden presentar simultáneamente patologías motoras, intelectuales, disminución visual, auditiva, uno o más síndromes cromosómicos, afecciones cardíacas, respiratorias, renales, cuadros convulsivos, signos de desconexión o trastorno generalizado del desarrollo.

1.2.3 Clasificación de discapacidades

El INE (2001) citado por Gamarra y Alfonso (2007, p.26) establece una clasificación para las discapacidades:

- Ceguera total: se refiere a personas que no tienen percepción de la luz en ninguno de los ojos.
- Sordera total: se refiere a personas que no tienen la suficiente capacidad de recibir ningún sonido aun cuando esto se amplifiquen.
- Retardo mental: deficiencia de las funciones mentales generales y específicas.
- Pérdida o discapacidad de extremidades superiores: incluye a aquellas personas que presentan parálisis, amputaciones o limitaciones en el movimiento de los brazos.
- Pérdida o discapacidad de extremidades inferiores: incluye a aquellas personas que presentan parálisis, amputaciones o limitaciones en el movimiento de las piernas.

1.2.5 Ventajas y beneficios de contratar a personas con discapacidad

1.2.5.1 Elementos subjetivos de la empresa

Las habilidades, destrezas y conocimientos de las personas con discapacidad generan un aprendizaje importante y un sentido de trabajo en equipo, elementos que son tomados en cuenta por las empresas. Según la OIT (2013, p.21) la contratación de estos trabajadores genera los siguientes beneficios:

- Sensibiliza al resto del personal: impulsa la aceptación de la diversidad y la no discriminación.
- Genera un mayor compromiso: el trabajador con discapacidad generalmente es más fiel
 a su puesto de trabajo que un trabajador sin discapacidad. Presentan una menor
 rotación, lo que evita gastos y tiempo de formación. Por esta razón, la inclusión laboral
 es un proceso que debería incluir de igual forma las condiciones de tareas, salarios y
 horarios que cumple cualquier otro trabajador.
- Permite contar con trabajadores eficientes en tareas específicas: algunas personas con discapacidad tienen características especiales que les permiten adquirir destrezas superiores o únicas a las de otros empleados. Ejemplos: las personas con discapacidad auditiva son ideales para trabajar en lugares de alto ruido sin sufrir daños que conlleven a enfermedades laborales por esa causa. Quienes tienen síndrome de Down desarrollan muy bien tareas repetitivas. Las personas con discapacidad físico-motora pueden hacer labores que requieren estar mucho tiempo en un solo lugar, y las personas con discapacidad visual trabajan mejor en lugares oscuros que el resto de las personas.
- Mejora la reputación corporativa: la imagen de la organización no sólo se ve afectada positivamente en el mercado, sino que también al interior de ésta. Se desarrolla un orgullo de pertenencia a una empresa que respeta e integra a personas con discapacidad.

1.2.5.2 Elementos objetivos de la empresa

La Organización Internacional del Trabajo (2010) indica que

por muchas razones, las empresas contratan a personas con discapacidad y tienen en cuenta sus necesidades en los productos y servicios (...). Con respecto a la contratación, uno de los motivos para emplear a personas con discapacidad es su viabilidad comercial que indica que contar con una fuerza de trabajo diversa, que incluya a personas con discapacidad, puede ser beneficioso (pp.1-2).

Además de los elementos subjetivos vistos en el punto anterior, derechos humanos, lucha contra la discriminación, lo referente al tema de RSE que actualmente se está convirtiendo en una práctica común para las empresas, están las bases legales en materia de discapacidad que se deben cumplir y sirven de guía para las empresas que deseen fomentar sus políticas e iniciativas en materia de no discriminación y diversidad.

1.2.6 Pasos para la inclusión laboral

Según el Servicio Público de Empleo Estatal de España (2016), las personas con discapacidad conforman un grupo numeroso que ha sido a lo largo del tiempo discriminado o excluido, lo que ha afectado el disfrute pleno de sus derechos y libertades, afectando su desarrollo personal y la capacidad de contribuir como todos los demás al progreso de la sociedad. La integración social de las personas con discapacidad es un derecho constitucional, por lo que esta exclusión social debe ser erradicada por los poderes públicos los cuales deben crear políticas que permitan la inserción o inclusión de los mismos en el ámbito educativo, social y laboral, siendo este último uno de los más destacados para lograr su plena integración.

A continuación se presentan los pasos que deben seguir las empresas para que la inclusión de las personas con discapacidad sea lo más adecuada posible.

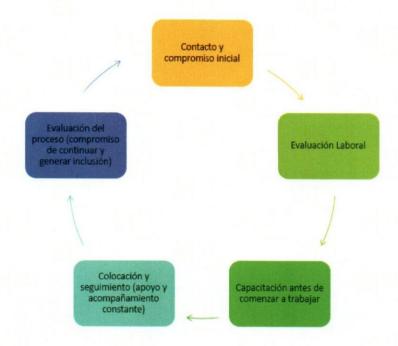


Figura N° 2. Pasos para la inserción y reinserción de personas con discapacidad (adaptado por Carbone y Linnewedel, 2016) OIT (2013, pp. 14 y 15)

Para analizar la gráfica anterior tenemos que:

a) Contacto y compromiso inicial: la primera etapa de este ciclo se basa en que si la organización contrata a una persona con discapacidad, ésta necesita de un acompañamiento continuo. De esta manera, es posible generar oportunidades reales de inserción, ya que se desarrolla una permanente demanda de trabajo y ofertas de puestos o vacantes de las empresas que quieren construir una cultura organizacional inclusiva. (OIT, 2013, p.17)

En este mismo sentido, basándonos en Rodríguez, Azpeitia, Fernández-Prida, Lozano y Trello (2010), es importante que la empresa tenga contacto con los familiares de los teletrabajadores con discapacidad, debido a que estos pueden aportar información valiosa tal como: actitudes, comportamientos, formas de relacionarse con su entorno social y familiar, conocer expectativas y aclarar dudas o inquietudes que le surjan a los familiares.

b) Evaluación laboral: consiste en el análisis que llevan a cabo los expertos respecto a las instalaciones y lugar de trabajo donde se desempeñará la persona con discapacidad. Esta visita es clave, ya que desarrollan un completo análisis del puesto de trabajo

- ofertado, se verifican las condiciones asociadas a éste, se estudia el ámbito ergonómico, la accesibilidad, la infraestructura y el proceso de selección que debe llevarse a cabo para los postulantes.(OIT, 2013, p.31)
- c) Capacitación: se debe capacitar primero al equipo de selección de personal de la empresa sobre la contratación de personas con discapacidad, es importante que tengan claro los criterios de evaluación durante el proceso de selección de trabajadores con discapacidad. Luego, el nuevo integrante de la empresa aprenderá todo lo concerniente a su cargo y a la organización (puesto de trabajo, sus labores específicas, la historia institucional de la organización, prevención de riesgos, etc.).(OIT, 2013, p. 41)
- d) Colocación y seguimiento: el período que necesita de mayor atención es el que transcurre desde la incorporación de la persona con discapacidad hasta la evaluación que se realice sobre su desempeño laboral. La labor de acompañamiento es variable según la persona, el cargo y el tipo de discapacidad. De esta manera, el seguimiento del nuevo trabajador durará por el tiempo que sea necesario para cada caso.(OIT, 2013, p.49)
- e) Evaluación del proceso: este paso consiste en medir y evaluar el proceso de inclusión realizado en la empresa, lo cual es crucial para diseñar cómo se debe continuar en el futuro. También permite identificar aquellas áreas y personas que han sido claves en la contratación, en la capacitación y el seguimiento. (OIT, 2013, p.57)

2. Compromiso Organizacional

2.1 Concepto

Allen y Meyer (1991; cp. Contreras y Lujano, 1999, p.) definen el Compromiso Organizacional como "un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización", donde las expectativas tanto de la persona como de la organización son distintas. Cabe destacar que el compromiso se da hacia una persona, organización u objetivos. Ello incluye una transacción no solo de tipo legal transaccional sino psicológica fundamentalmente (Gómez-Mejía, Balkin y Cardy, 2016).

2.2 Aspectos que determinan el compromiso organizacional

Los elementos que influyen en el Compromiso Organizacional datan ya desde los años 1970's cuando ya dos autores lo determinaron en aspectos propios de las tareas y propios motivacionales (Hackman (1.970); Hackman y Olhand, 1982) y más tarde se determinaron los siguientes:

Las características del trabajo: el Compromiso Organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada (Baron y Greenberg, 1995; cp. Contreras y Lujano, 1999).

- ✓ La naturaleza de las recompensas que recibe el individuo: el uso de los planes de participación en los beneficios, permite incrementar el compromiso con la organización delos trabajadores por los incentivos que este les reporta. (Baron y Greenberg, 1995; cp. Contreras y Lujano, 1999)
- ✓ La existencia de alternativas y oportunidades de empleo: en la medida que el sujeto percibe más oportunidades para abandonar la empresa, tendrá menores niveles de compromiso con su organización. (Baron y Greenberg, 1995; cp. Contreras y Lujano, 1999)
- ✓ La socialización y sistemas de valores de la organización. (Baron y Greenberg, 1995; cp. Contreras y Lujano, 1999)
- ✓ Las características personales del trabajador, se señalan: edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación.

2.3 Modelo multidimensional del compromiso organizacional de Allen y Meyer

Allen y Meyer (1991; cp. Contreras y Lujano, 1999, p.26) argumentan que el compromiso es un estado psicológico que consta de tres dimensiones: el compromiso afectivo (deseo), el compromiso de continuidad (necesidad) y el compromiso normativo (obligación). Proponiendo de esta manera un modelo de compromiso con la utilidad de que sirva para explicar investigaciones existentes y por hacer.

Hecha la observación anterior, se presenta una tabla que resume las características de los componentes del compromiso.

Tabla 4. Dimensiones del compromiso basado en González y Guillén (2008)

Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo
Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a una atadura emocional con ésta.	Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a la preocupación asociada al costo de dejarla.	Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a un sentimiento de obligatoriedad.
En esta dimensión, el sujeto está en la organización porque quiere, ya que surge un sentido de pertenencia.	En esta dimensión el sujeto está en la organización porque lo necesita, tiene que estar en ella ya que se siente obligado.	En esta dimensión el sujeto está en la organización por una responsabilidad moral u obligación.

2.3.1 Compromiso afectivo

El compromiso afectivo para Allen y Meyer (1991) implica un esfuerzo correspondiente a la afinidad del trabajador con la naturaleza (valores, cultura, misión, visión) de una organización en particular.

Aun cuando existen diversas definiciones de compromiso, Freire y Enders (2009) mencionan que Mowday, Steers y Porter (1979) aplicaron la definición ofrecida en 1970 por Porter y Smith (en Mowday, Steers y Porter, 1979: 226), la cual indica que el compromiso afectivo

Se define como el compromiso de identificación de un individuo con su participación en una determinada organización. Puede ser caracterizado por al menos tres factores relacionados: (1) una fuerte creencia y aceptación de los objetivos y valores de la organización; (2) una voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en nombre de la organización; y (3) un fuerte deseo de mantener la pertenencia en la organización (p.6).

Generalmente, los trabajadores que presentan este tipo de compromiso se identifican como claramente se expresó anteriormente, se involucran y disfrutan su permanencia en la empresa, por lo que tienen tendencia a aceptar los cambios organizacionales y están dispuestos

a laboral más de lo estipulado. Este tipo de compromiso es considerado como "la forma más deseable de compromiso y el que las organizaciones probablemente quieren inculcar a sus empleados" (Allen y Meyer, 1991 cp. Durrego y Echeverria, 1999 .p.15).

Estos autores, indican que hay tres aspectos que inciden en el compromiso afectivo. En primer lugar se mencionan las características personales, luego las características organizacionales en donde no solo las políticas empresariales juegan un papel importante, ya que se debe evaluar el canal usado por la empresa para transmitirlas, sino también la antigüedad "en la medida que el período dentro de la empresa es mayor, la posibilidad de desarrollar altos niveles de compromiso afectivo se incrementan " (Córdoba, C., 2005, p.28).

Por último está lo relacionado a las vivencias del trabajador dentro de la empresa u organización, debido a que "a medida que un individuo siente que la organización en la cual trabaja llena sus principales expectativas y les satisface sus necesidades primordiales, (...) se va sintiendo atado a su organización y va desarrollando altos grados de compromiso afectivo" (Meyer y Allen, 1991 cp. Córdoba, C., 2005, p.30).

Es importante mencionar que tanto la autonomía que puede llegar a tener el trabajador en la realización de su trabajo y su participación en la toma de decisiones, indica Córdoba (2005) que influyen positivamente con el desarrollo del compromiso afectivo.

2.3.2 Compromiso de continuidad

Freire y Enders (2009) indican que

...el concepto de continuidad del compromiso era practicado por la escalas desarrolladas en 1969 por Ritzer y Trice (Bastos, 1994) y por Hrebiniak y Alluto (1972: 559). La conclusión principal de Alluto, Hrebiniak y el trabajo de Alonso (1973:450-53) era que su investigación da apoyo a la teoría de la "apuesta secundaria", principalmente, por las variables de edad y de experiencia de trabajo, así como por la existencia de planes de jubilación y de pensiones fondos (p.7)

Por su parte, Allen y Meyer (1991) hacen alusión a que el trabajador identifica y reconoce los costos asociados con abandonar la empresa, evidenciando de esta manera el interés material del empleado con la organización. Además, si la persona siente que tiene poca

probabilidad de ser contratado en otra empresa, aumenta su apego hacia la organización donde labora. Por otra parte, este compromiso puede surgir como respuesta ante cualquier situación que aumente el costo que representa dejar a la organización.

En efecto, con el tiempo el trabajador va haciendo inversiones en la compañía, que espera que se las retribuyan, es decir el empleado está vinculado con la empresa porque ha invertido tiempo, esfuerzo y/o dinero en ella, y dejarla implicaría dejar perder todo lo invertido.

2.3.3 Compromiso normativo

Esta dimensión del compromiso es de naturaleza emocional, y consiste en la experimentación por parte del colaborador, de un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer a una empresa (Allen y Meyer, 1991).

En este mismo sentido, el compromiso se desarrolla por:

- La acción de un conjunto de influencias que el sujeto recibe durante su proceso de socialización o adaptación al grupo de trabajo y la organización, tiempo durante el cual éste conoce los distintos comportamientos y actitudes apropiadas en las situaciones a la que se enfrenta. (Allen y Meyer 1991; cp. Contreras y Lujano, 1999, p.33).
- Un contrato psicológico entre el trabajador y la organización, a través del cual las partes se involucran o relacionan en función de obligaciones recíprocas que son respetadas por ambos en el tiempo. (Allen y Meyer (1991; cp. Contreras y Lujano, 1999, p.33).
- Inversiones que una organización realiza en cada empleado en particular, las cuales les parecen a los mismos difíciles de corresponder, generando en ellos un sentido de obligación hacia la empresa.(Allen y Meyer 1991; cp. Contreras y Lujano, 1999, p.33), es decir, la persona se siente en deuda hacia la empresa por alguna oportunidad dada que fue valorada por la misma. Este sentimiento de obligación tiene sus orígenes en la formación del valor de lealtad en el individuo durante todo su desarrollo (desde la niñez hasta su incorporación en el mercado laboral).

Cabe agregar que según Allen y Meyer (1991) citados por Contreras y Lujano en 1999, se deben tomar en cuenta estas tres dimensiones como componentes, debido a que en la relación del empleado con la organización se pueden llegar a dar los tres, en diferentes grados, es decir:

... un sujeto puede sentir una fuerte vinculación con la organización y un gran sentido de obligación o deber de permanecer en la misma. - Un trabajador puede disfrutar el estar en su organización sin dejar de considerar los costos asociados con su salida. - Un trabajador puede poseer una gran necesidad de permanecer en la organización y un fuerte sentido de obligación con la misma. (p.33)

2.4 Indicadores del Compromiso

El Compromiso Organizacional es una actitud hacia el trabajo muy amplia ya que se aplica a toda la organización. Fernández (2004) menciona que para medir el grado de compromiso se debe observar y analizarla conducta y luego verificar su autenticidad. Alguna de las conductas es:

- Desarrollar con diligencia y esmero las tareas.
- Asegurar la contribución de la persona a resultados colectivos de la organización.
- Neutralizar cualquier circunstancia o evento que ponga en riesgo las metas perseguidas.
- Guiar la actuación de los colaboradores.
- Asegurar el alineamiento de estos con las metas comunes.
- Seguir las reglas y métodos establecidos.
- Cultivar valores corporativos.
- Ser leales, íntegros y coherentes.
- · Perseguir la mejora continua y la innovación.
- Representar dignamente a la organización ante terceros.
- Equilibrar la relación personal con la ejecución de tareas.

Asimismo, el compromiso que posea cada trabajador con la empresa puede originarse por razones endógenas y exógenas. "Las razones endógenas para romper los compromisos son

igualmente importantes, pero pueden variar más de unas personas a otras" (Fernández, J. 2004, s.p). Entre las razones exógenas se pueden destacar:

- Corrupción ejecutivos.
- Desviación de las metas originales.
- Perdida de vigencia de la misma.
- Falta de transparencia de la organización.
- Sentimiento de ser excluido.
- Desacuerdo con los métodos

2.5 Características del empleado comprometido

Allen y Meyer (1991) describen al trabajador comprometido

...como aquel que permanece con la organización en sus fortalezas y debilidades, asiste regularmente al trabajo, trabaja todo el día y quizás más, protege los bienes de la compañía y comparte sus metas (...) Las oportunidades de realizar trabajos importantes y desafiantes, reunirse e interactuar con personas interesantes, aprender nuevas habilidades, y desarrollarse como personas, guían el desarrollo del compromiso.

2.6 Beneficios del Compromiso Organizacional

Son significativos para la organización debido a que en primer lugar "los empleados con alto nivel de compromiso tienden a permanecer más tiempo en la empresa" (Allen y Meyer, 1991; cp. Contreras y Lujano, 1999, p.33), esto resulta provechoso si los objetivos de la organización son conservar y desarrollar un elevado nivel de desempeño que se mantenga constante y en el tiempo.

En segundo lugar, "los empleados con una mayor vinculación con la organización poseen una gran motivación para contribuir significativamente con su empresa" (Allen y Meyer, 1991; cp. Contreras y Lujano, 1999, p.33). En tercer lugar, estos mismos autores mencionan que el Compromiso Organizacional se vincula con la asistencia al trabajo "lo que contribuye a disminuir las ausencias de los trabajadores a la organización y su impacto negativo en las actividades que esta desarrolla" (Allen y Meyer, 1991; cp. Contreras y Lujano, 1999, p.33). Por último, si un trabajador se involucra con la organización, realiza mejor su trabajo y se vincula con su cultura, estrategias y decisiones.

3. Bases legales de las variables consideradas

A los efectos de esta investigación se plantea señalar de manera globalizada, el marco legal de las variables dado la cantidad de leyes que nos caracterizan en abundancia y también en posibles sanciones que por no cumplirlas se hacen por falta de responsabilidad no cumplida.

3.1 En materia de discapacidad en Venezuela

La base legal para amparar a personas con cierto grado de discapacidad se organiza de la siguiente manera:

3.1.1 La Base constitucional

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Artículo 81: toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con participación solidaria de las familias y la sociedad, les garantizará el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias, y promoverá su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones, de conformidad con la ley. Se les reconoce a las personas sordas el derecho a expresarse y comunicarse a través de la lengua de señas venezolanas (p.33).

3.2 Las Bases de Leyes Orgánicas relativas y especializadas.

Para dar cumplimiento a las leyes en materia de discapacidad, en Venezuela existe un instituto llamado Consejo Nacional para las personas con Discapacidad (CONAPDIS), el cual "ejerce funciones de ejecución de los lineamientos, políticas públicas, planes y estrategias diseñados por el Ministerio del Poder Popular para la Participación y Desarrollo Social, para la atención integral de las personas con discapacidad" (VenAmCham, 2008)

Es importante mencionar que CONAPDIS puede sancionar tanto a personas naturales y jurídicas que no cumplan con lo establecido en la legislación.

3.2.1 Legislación en materia de discapacidad:

La Ley para Personas con Discapacidad (LPCD) Gaceta Oficial No. 38.598 del 05-01-07

Artículo 1: Las disposiciones de la presente Ley son de orden público y tiene por objeto regular los medios y mecanismos, que garanticen el desarrollo integral de las personas con discapacidad de manera plena y autónoma, de acuerdo con sus capacidades, y lograr la integración a la vida familiar y comunitaria, mediante su participación directa como ciudadanos y ciudadanas plenos de derechos y la participación solidaria de la sociedad y la familia. (p.1)

Artículo 7: La calificación de la discapacidad es competencia de profesionales, técnicos y técnicas, especializados y especializadas en la materia de discapacidad, en el área de competencia pertinente, adscritos al Sistema Público Nacional de Salud, como lo es el Consejo Nacional para Personas con Discapacidad, el cual reconocerá y validará las evaluaciones, informes y certificados de la discapacidad que una persona tenga, expedidos por especialistas con competencia específica en el tipo de discapacidad del cual se trate. La certificación será requerida a los efectos del goce de los beneficios y asignaciones económicas y otros derechos económicos y sociales otorgados por parte del Sistema de Seguridad Social, de acuerdo con la ley. Las exoneraciones, ayudas especiales, becas, subvenciones, donaciones y otros beneficios previstos por razones de discapacidad, requieren para su otorgamiento, la consignación en la solicitud correspondiente, del certificado de persona con discapacidad, expedido por el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad. (p.4)

Artículo 26: **Formación para el trabajo.** El ministerio con competencia en materia de trabajo, con la participación del ministerio con competencia en materia de desarrollo social, formulará políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y lo que correspondan a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad. (p.13)

Artículo 27: Empleo para personas con discapacidad. El Estado, a través de los ministerios con competencia en materia del trabajo, educación y deportes, economía popular y cultura,

además de otras organizaciones sociales creadas para promover la educación, capacitación y formación para el trabajo, establecerán programas permanentes, cursos y talleres para la participación de personas con discapacidad, previa adecuación de sus métodos de enseñanza al tipo de discapacidad que corresponda. (p.13)

Artículo 28: Empleo con apoyo integral. Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5 %) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, ejecutivas, empleados, empleadas, obreros u obreras. No podrá oponerse argumentación alguna que discrimine, condicione o pretenda impedir el empleo de personas con discapacidad. Los cargos que se asignen a personas con discapacidad no deben impedir su desempeño, presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo, ni exceder de la capacidad para desempeñarlo. Los trabajadores o las trabajadoras con discapacidad no están obligados u obligadas a ejecutar tareas que resulten riesgosas por el tipo de discapacidad que tengan. (p.13)

Artículo 29: **Inserción y reinserción laboral.** Las personas con discapacidad intelectual deben ser integradas laboralmente, de acuerdo con sus habilidades, en tareas que puedan ser desempeñadas por ellas, de conformidad con sus posibilidades, bajo supervisión y vigilancia. A tal efecto, el ministerio con competencia en materia del trabajo formulará y desarrollará políticas, planes y estrategias para garantizar este derecho. (p.14)

3.2.2 Legislación en materia Laboral:

<u>Decreto de Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras, Gaceta Oficial</u> No. 6.076 Extraordinario del 7 de mayo de 2012

Título IV- Modalidades especiales de condiciones de trabajo: (...) Se establece la obligación a los patronos y patronas de incorporar en su nómina el 5% de los trabajadores y trabajadoras con discapacidad, en corresponsabilidad con la sociedad para el desarrollo para el desarrollo de entidades de trabajo con la participación de las organizaciones sociales, comunales y de los trabajadores, así como establecer programas de formación y

concientización, y se establecerá una Ley Especial que regirá las condiciones laborales de los trabajadores con discapacidad.

Artículo 21: **Principio de no discriminación en el trabajo:** Son contrarias a los principios de esta Ley las prácticas de discriminación. Se prohíbe toda distinción, exclusión, preferencia o restricción en el acceso y en las condiciones de trabajo, basadas en razones de raza, sexo, edad, estado civil, sindicalización, religión, opiniones políticas, nacionalidad, orientación sexual, personas con discapacidad u origen social, que menoscabe el derecho al trabajo por resultar contrarias a los postulados constitucionales (p.32).

Artículo 23: Toda persona apta tiene el deber de trabajar, dentro de su capacidad y posibilidades, para asegurar su subsistencia y en beneficio de la comunidad (p.33)

Artículo 26: **Derecho al trabajo y deber de trabajar:** Toda persona tiene el derecho al trabajo y el deber de trabajar de acuerdo a sus capacidades y aptitudes, y obtener una ocupación productiva, debidamente remunerada, que le proporcione una existencia digna y decorosa. Las personas con discapacidad tienen igual derecho y deber, de conformidad con lo establecido en la ley que rige la materia (p.35).

Artículo 30: **Libertad de trabajo:** toda persona es libre para dedicarse al ejercicio de cualquier actividad laboral sin más limitaciones que las previstas en la Constitución y las que establezcan las leyes. Ninguna persona podrá impedirle el ejercicio del derecho al trabajo a otra, ni obligarla a trabajar contra su voluntad (p.36).

Artículo 31: Excepciones a la libertad de trabajo: Solamente cuando se vulneren los derechos de terceros o principios de esta Ley podrá impedirse el trabajo. El Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de trabajo y seguridad social, podrá mediante resolución motivada impedir: (...) La sustitución definitiva de un trabajador o trabajadora, que le haya sido certificada una enfermedad ocupacional o capacidad reducida no permanente por ocasión de un accidente de trabajo (p.37).

Artículo 72: **Supuestos de la suspensión:** La suspensión de la relación de trabajo procede en los siguientes casos (p.53):

- a) La enfermedad ocupacional o accidente de trabajo que incapacite al trabajador o trabajadora para la prestación del servicio durante un período que no exceda de doce meses.
- b) La enfermedad o accidente común no ocupacional que incapacite al trabajador para la prestación del servicio durante un período que no exceda los doce meses.

Artículo 75: **Reincorporación al trabajo:** Cesada la suspensión, el trabajador o trabajadora tendrá derecho a continuar prestando servicios en las mismas condiciones existentes para la fecha en que ocurrió aquella, salvo que (p.55):

- a) Por circunstancias de accidente de trabajo, enfermedad ocupacional o accidente o enfermedad común, resultare discapacitado o discapacitada para desempeñar las funciones inherentes a su puesto de trabajo.
- b) Otros casos especiales. En estos casos el trabajador o la trabajadora será reubicado o reubicada por el patrono en un puesto de trabajo adecuado a la nueva situación.

Artículo 156: **Condiciones de trabajo:** El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando (p.88):

- a) El desarrollo físico, intelectual y moral.
- b) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo.
- c) El tiempo para el descanso y la recreación.
- d) El ambiente saludable de trabajo.
- e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral.
- f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

3.3 La Base Legal relacionada al trabajo a domicilio o teletrabajo

El teletrabajo se puede considerar como una modalidad de trabajo a domicilio, ya que la persona realiza las tareas o funciones desde su hogar, bajo un estado de dependencia, sin ser supervisado de forma directa, y con los equipos que sean necesarios, los cuales pueden ser

aportados o no por la empresa, ya que la misma debe asegurarse de que el espacio de trabajo este bien condicionado para que la persona se desempeñe eficientemente y los salarios semejantes a los cancelados en industrias similares (Vivas Terán, 1979). En este sentido, el DLOTTT, establece una serie de artículos relacionados con los trabajadores y trabajadoras a domicilio, los cuales se encuentran en el Título IV, Capítulo III llamado "De las modalidades especiales de condiciones de trabajo". De igual manera el artículo 157, habla sobre las condiciones de trabajo convenidas, y explica que

...los trabajadores y los patronos podrán convenir libremente las condiciones en que deba prestarse el trabajo, sin que puedan establecerse entre trabajadores o trabajadoras que ejecuten igual labor diferencias no previstas por la Ley. En ningún caso las convenciones colectivas ni los contratos individuales podrán establecer condiciones inferiores a las fijadas por esta Ley. (p. 89)

Los artículos que son de interés para esta investigación, referentes a los trabajadores a domicilio son los siguientes:

Artículo 209: **Trabajador o trabajadora a domicilio:** Es toda persona que en su hogar o casa de habitación ejecuta un trabajo remunerado, con o sin ayuda de sus familiares, bajo la dependencia de uno o varios patronos, sin su supervisión directa, y utiliza para ello materiales e instrumentos propios, suministrados por él o su representante, y está amparado por las disposiciones contenidas en el presente Capítulo. Estos trabajadores gozan de las los derechos relativos a la seguridad social.

Una ley especial, elaborada con amplia participación de los sujetos de la relación laboral, regulará lo correspondiente al trabajo a domicilio, en el marco de la justicia social y del proceso social de trabajo (p.107).

Artículo 210: Patrón o patrona de trabajadores o trabajadoras a domicilio: Se considerará patrono, a la persona natural o jurídica que se beneficie o contrate directa o indirectamente al trabajador a domicilio y, en consecuencia, estará obligado al pago de todos los derechos y obligaciones establecidos en esta ley. El patrono deberá cumplir con el pago de la remuneración pactada, pagos de días domingos y feriados, así como la participación de los beneficios de la entidad de trabajo, vacaciones y prestaciones sociales. (...) En este caso la

persona natural o jurídica considerada patrono o patrona responderá por las obligaciones laborales previstas en esta Ley (p.210).

Artículo 211: **Jornada de Trabajo y días de descanso:** Los trabajadores a domicilio se regirán por los límites de la jornada laboral, y tienen el derecho al disfrute y al pago de los días de descanso semanal establecidos en esta Ley (p.108).

Artículo 212: **Protección del Salario:** El salario del trabajador a domicilio no podrá ser inferior al que se pague por la misma labor en la misma localidad por igual rendimiento al trabajador que preste servicio en la entidad de trabajo o local del patrono (p.108).

Artículo 213: **Compensaciones por gastos conexos:** El patrono o patrona deberá pagar a los trabajadores a domicilio, compensaciones por los gastos relacionados con su trabajo, como los relativos a consumo de servicios públicos y mantenimiento de máquinas y equipos de trabajo (p.109).

Artículo 216: **Prohibición y Regulación:** El ministerio del Poder Popular con competencia en trabajo, cuando considere que la realización de determinadas labores por el sistema de trabajo a domicilio resulte perjudicial a los trabajadores, podrá, por resoluciones especiales, adoptar las medidas que estime convenientes. Podrá también, cuando el trabajo a domicilio sea consecuencia de nuevos sistemas operacionales derivados del progreso tecnológico, dictar uno o varios reglamentos especiales aplicables a las relaciones laborales correspondientes. (p.110)

Artículo 217: Ley Especial: Las normas que rigen las relaciones laborales de los trabajadores y trabajadoras a domicilio serán establecidas en una Ley especial, elaborada en corresponsabilidad y amplia participación de los sujetos de la relación laboral, particularmente los trabajadores y sus organizaciones sindicales. (p.110)

Por su parte Urquijo (2009) en su libro Teoría de las Relaciones Sindicato-Gerenciales, indica que "en Venezuela, no existe una legislación específica que regule los contratos que se celebran para prestar un servicio en régimen de teletrabajo. Por esto se debe poner un gran cuidado en la redacción de cada contrato" (p.420) Hace referencia también a que las partes deben estar de acuerdo con las siguientes cláusulas:

- -El lugar en que se va a prestar el servicio
- -La forma en la que la empresa va a hacerse cargo del gasto, renovación o mantenimiento de los equipos informáticos.
- -La frecuencia mínima con que debe personarse en la empresa.
- -La naturaleza del servicio objeto de la remuneración (trabajo hecho, informe presentado, producto entregado, tiempo demostrado, etc.)

Además se debe tomar en cuenta que:

- -Se debe disfrutar de las mismas prestaciones sociales que los demás empleados.
- -El salario debe ser cónsono con lo estipulado en el convenio colectivo empresarial o sectorial, y no ser inferior al legalmente estipulado.
- Se debe poder tener contacto con los representantes sindicales de la empresa.
- -La empresa debe incluir al teletrabajador en aquellos sistemas de promoción, comunicación interna, etc., en los que incluya a los demás trabajadores.
- -La empresa se hará cargo de todos los gastos derivados del ejercicio del teletrabajo de forma directa e indirecta.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Las investigaciones científicas se caracterizan por definir y aplicar aspectos metodológicos que permiten utilizar tanto los procedimientos o técnicas más efectivas para evaluar el fenómeno que se quiere estudiar y así alcanzar con éxito los objetivos planteados, como los criterios para repetir las investigaciones realizadas o planteadas en particular. Por esta razón, en la presente investigación sobre Teletrabajadores con discapacidad en estrategias de inserción y reinserción y su Compromiso Organizacional, Gran Caracas 2017, se deben definir aspectos metodológicos tales como: el tipo y diseño de investigación, la unidad de análisis, población y la muestra a utilizar, la definición de las variables, sus dimensiones y la operacionalización, los procedimientos para la recolección de datos, algunos aspectos relacionados con la factibilidad y las consideraciones éticas.

1. Diseño y tipo de investigación

Para clasificar el diseño y tipo de investigación se procedió a utilizar la tipología de Hernández, Fernández y Batista (2006)

1.1 Manipulación de las variables

El diseño de esta investigación es de tipo no experimental, ya que no se realizó manipulación alguna de las variables, sino que se "observó el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para poder analizarlo" (Gómez, 2006, p.102). Por lo tanto, en esta investigación no se controló la variable independiente (teletrabajadores con discapacidad), más bien lo que se hizo fue un acercamiento para evaluar el nivel de Compromiso Organizacional de los teletrabajadores con discapacidad en la Gran Caracas.

1.2 Recolección de información

Esta investigación se llevó a cabo gracias a un estudio de campo. Fidias (2012) menciona que "la recolección de datos consiste, directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes". (p.31)

Lo que permitió recolectar datos directamente de la realidad, es decir, en su ambiente y contexto cotidiano para analizar e interpretar los resultados alcanzados. Es importante señalar, que los datos que se obtuvieron tienen relación con la población en estudio la cual es teletrabajadores con discapacidad.

1.3 Factor tiempo

Este estudio tiene un diseño de investigación transversal, el cual según Gómez (2006) "recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es descubrir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos)" (p.102). Es decir, se buscó descubrir y describir el nivel de Compromiso Organizacional y el proceso de inserción y reinserción de los teletrabajadores con discapacidad en la Gran Caracas en el año 2017, sin analizar su evolución a lo largo del tiempo.

1.4 Alcance de la investigación

El nivel de estudio que se realizó en la Gran Caracas, fue de tipo descriptivocorrelacional. El motivo por el cual se escogió este tipo de método, se debió a que proporciona una excelente percepción del funcionamiento de un fenómeno y de las maneras en que actúan las variables, factores o elementos que lo conforman, y a su vez permite comparar el nivel de relación existente entre los mismos, lo que va a proporcionar información muy importante para poder dar respuesta a la pregunta de investigación y afirmar o negar la hipótesis orientadora de este estudio. Sabino (1992) manifiesta que el estudio descriptivo permite la descripción de todas y cada una de las situaciones existentes en el problema planteado, es decir, cómo fue y cómo se manifestó determinado fenómeno. Cabe señalar, que la descripción apoyó al trabajo de investigación porque permitió obtener información en cuanto a las necesidades e inquietudes que se presentan en la población en estudio (teletrabajadores con discapacidad) y de este modo abordar una solución viable.

Por otro lado, según Tamayo y Tamayo (1999 c.p. Sánchez, 2012), el estudio correlacional se refiere al "grado de relación (no causal) que existe entre dos o más variables. Para realizar este tipo de estudio, se debe medir las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlaciónales acompañadas de la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación".

Para poder obtener ese nivel de correlación entre las variables teletrabajadores con discapacidad y compromiso organizacional, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, ya que permite evaluar la relación lineal existente entre las 2 variables a estudiar y sus respectivas dimensiones. Con mayor explicación, se puede decir que el coeficiente de correlación describe la magnitud de la relación entre dos conjuntos de variables de intervalo o de razón. Se suele representar por una "r", y toma valores entre -1 y +1, lo que indica que ante un valor de +1 las variables poseen una relación lineal perfecta positiva, y cuando arroja un valor de -1, estas presentan una relación lineal perfecta negativa. (Lind, Mason y Marchal 2001, cp. Dávila J y Romero P).

Para entender y analizar los valores que arrojó el coeficiente, se utilizó la escala obtenida del trabajo de grado de Dávila J. y Romero P. (2008).



Figura 3. Magnitud y dirección del coeficiente de correlación (Dávila J. y Romero P., 2008)

Por su parte, Hernández, Sampieri y Baptista (1998) explican que

...cuando las variables resultan correlacionadas, ello significa que al variar una la otra también lo hará, dicha correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar altos valores en la otra variable, si es negativa significa que sujetos con altos niveles en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable, si no hay correlación entre ambas variables indica que estas varían sin seguir un patrón sistemático entre sí (p.122-123).

2. Unidad de análisis, población y muestra

2.1 Unidad de análisis

Hace referencia a "el quiénes van a ser medidos" (Hernández, et al 1991, p. 209). En esta investigación la unidad de análisis fue los teletrabajadores con discapacidad en estrategias de inserción y reinserción y su Compromiso Organizacional, ubicados en la Gran Caracas 2016.

2.2 Población

Tamayo, M (1998) define población como: "la totalidad de fenómenos a estudiar, en donde las unidades poseen una características en común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación" (p. 24).

En resumen, la población está conformada por el conjunto de personas con discapacidad que actualmente utilizan el teletrabajo como medio de inserción o reinserción laboral en la Gran Caracas. En Venezuela, no hay registros oficiales ni extraoficiales acerca de la población teletrabajadores con discapacidad, por lo que la situación del fenómeno, y de estas personas en general, es desconocida. Se puede considerar entonces que la población de teletrabajadores con discapacidad es reducida.

Sin embargo en el 2011 el INE estableció que las personas con discapacidad representaban un 5,03 % de la población, lo cual se utilizó como parámetro a los efectos del tamaño de nómina a cubrir de personas con discapacidad.

2.3 Muestra

Tamayo y Tamayo (1997) indican que la muestra "es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico" (p. 38). De otro modo, Morles, V. (1994) plantea que: "...la mayoría de los autores han coincidido en señalar que para los estudios sociales con tomar un aproximado del 30% de la población se tendría una muestra con nivel elevado de representatividad" (p. 66).

Para la selección de la muestra de estudio, se tomaron en consideración los siguientes requisitos:

- Las personas debían tener algún tipo de discapacidad (visual, auditiva, física, psiquiátrica, visceral, mental y multidéficit) y a pesar de ello haber podido alcanzar una autonomía en sus actividades diarias, que le permitiera laborar para alguna empresa.
- Las mismas debían utilizar como método de trabajo, el teletrabajo, el cual les permitiera realizar sus actividades laborales a distancia, sin tener la obligación de acudir a la empresa para prestar sus servicios.
- 3. Su lugar de residencia y por lo tanto de actividad laboral debía ser en la Gran Caracas.

Para comenzar a tener acercamiento con la población de estudio, se realizaron varias visitas a centros de inserción laboral de personas con discapacidad, y a su vez se contactó a personas conocidas que podían servir como fuente de información y como puente de contacto con los que iban a los sujetos de estudio. De esta forma, se obtuvo una base de datos de 50 personas de las cuales 15 contaban con los requisitos ya mencionados.

Por lo tanto, la muestra del estudio está constituida por 15 teletrabajadores con discapacidad que se encuentran activos en el campo laboral en la Gran Caracas. Para ello se utilizó la selección no probabilística, la cual para Hernández, Fernández y Baptista (2010)

...la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. El procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador (p. 176).

De igual modo, se realizó un muestreo intencional o selectivo – no probabilístico - que permitió obtener información relevante para la investigación y se emplea cuando " el investigador determina configurar una muestra inicial de informantes que posean conocimiento sobre el tópico a indagar, o informantes que hayan vivido la experiencia sobre la cual se quiere ahondar" (Bonilla y Rodríguez, 2005, pág. 138). Además Silva (2010) menciona que "se requiere tener casos que puedan ser representativos de la población estudiada y la selección se hace con el esquema de trabajo del investigador" (p.106).

De las estrategias de muestreo intencional planteadas en el libro Más allá del dilema de los métodos escrito por Bonilla y Rodríguez (2005), se consideró el tipo de muestreo bola de nieve que es aquella en la que se le pide a los sujetos "identificar a otros informantes a quienes conozcan directamente, cuyas características encajen en los objetivos del estudio (...) se utiliza cuando se dificulta el acceso a informantes" (p. 139), con lo cual es muestreo como proceso y es resultado a los mejores esfuerzos. Así pues, se hizo pertinente utilizar esta estrategia, por lo que se recurrió a contactar organizaciones, instituciones, asociaciones, tales como: ASODECO, Buena Voluntad, Discapacidad 2.0, PASDIS, CONAPDIS, entre otras, que tienen relación y/o datos de contacto de personas con discapacidad que utilizan el teletrabajo como medio de inserción y reinserción y que cumplen con las condiciones requeridas.

3. Definición de las variables y sus dimensiones para la operacionalización:

Las variables de esta investigación son teletrabajadores con discapacidad (independiente) y Compromiso Organizacional (dependiente). A continuación se procederá a definir ambas variables con sus respectivas dimensiones.

3.1 Teletrabajadores con discapacidad:

3.1.1 Definición conceptual:

Utilizando la definición de teletrabajo realizada por Gray, Hodson y Gordon (1995), y la definición de discapacidad establecida por la OIT (2016), se puede decir que los teletrabajadores con discapacidad: son aquellas personas que presentan deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de la participación, y que utilizan el teletrabajo como medio laboral, el cual consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa, englobando una amplia gama de actividades que implican el uso permanente de algún medio de telecomunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.

Esta variable se medirá mediante cuatro dimensiones:

<u>Inserción</u>: Según de Urríes (s/f) y el Diccionario ABC (s/f), es un proceso mediante el cual las personas con discapacidad son integradas por primera vez en el mundo laboral, teniendo la posibilidad de trabajar en las mismas condiciones que los trabajadores sin discapacidad, realizando las tareas que estén acorde a sus capacidades, bajo un horario y devengando un sueldo que sea igual al de los demás.

Reinserción: de acuerdo al Diccionario ABC (s/f) y el art. 29 de la Ley para personas con discapacidad (2007), es un proceso mediante el cual las personas con discapacidad producto de un accidente, son reintegradas en el mundo laboral, en el cual deberán desempeñar actividades que estén acorde a sus capacidades.

<u>Cargos y tareas</u>: se le llama cargo al empleo u oficio que una persona desempeña en una empresa pública o privada, dentro de cada cargo se tendrá ciertas responsabilidades, funciones y tareas que son aquellas obras y trabajos que generalmente demanda de parte de quien la lleva a cabo, cierto esfuerzo y que se realiza durante un tiempo limitado. (Diccionario ABC (s/f)

Información demográfica: partiendo de la definición de demografía indicada por el Departamento de Estadística de la Universidad de Granada (s.f) "es una ciencia como finalidad el estudio de la población humana y que se ocupa de su dimensión, estructura, evolución y caracteres generales", para este estudio se tomará en cuenta el aspecto de la estructura el cuál divide a la población según características de interés tales como: sexo, edad, antigüedad, tipo de discapacidad y grado de discapacidad.

3.2 Compromiso organizacional

3.2.1 Definición conceptual:

Allen y Meyer (1991; cp. Contreras y Lujano, 1999, p.26) definen el Compromiso Organizacional como "un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización".

3.2.2 Definición operacional:

Grado de intensidad de la relación de los empleados con la organización expresado por los sujetos a través del puntaje obtenido en las respuestas del instrumento de Allen y Meyer (Contreras y Lujano, 1999) y a través de las respuestas ante la dimensión de iniciativas de la empresa, perteneciente al nuevo instrumento creado para este estudio.

Dicha variable se medirá mediante cuatro dimensiones y sus indicadores:

Compromiso afectivo: expresa "la unión emocional del empleado con su empresa, y se refiere a la actitud de orientación hacia la organización que une o enlaza la personalidad del individuo con la empresa donde labora". (Contreras y Lujano, 1999, p.31)

Compromiso de continuidad: señala "el compromiso con la empresa sobre la base del costo que el empleado asocia con su partida de la organización y supone el reconocimiento de este de lo que podría perder si deja la empresa, sobre la base de una acción o evento que incrementa o disminuye los mismos". (Contreras y Lujano, 1999, p.31)

Compromiso normativo: se refiere a "aquellos sentimientos del empleado de permanecer en la empresa porque lo considera su deber u obligación, expresando aquellas creencias que el sujeto internaliza acerca de lo que es apropiado para ser leal a su organización; un alto nivel de compromiso normativo indica que el sujeto permanece en la organización porque lo considera moral y correcto". (Contreras y Lujano, 1999, p.32)

Iniciativas de la empresa para mantener el compromiso de sus teletrabajadores con discapacidad: según el diccionario ABC(s/f), la palabra iniciativa hace referencia a "la actitud mediante la cual una persona decide hacer algo esperando obtener algún resultado específico a partir de ello". En este caso, se busca evaluar la actitud que tiene la empresa frente a su personal con discapacidad que labora mediante el teletrabajo, y las acciones que esta lleva a cabo para mantener el Compromiso Organizacional en los mismos.

A pesar de que esta dimensión no pertenece al instrumento de Allen y Meyer, se utiliza para explicar la variable compromiso organizacional. De esta forma, la operacionalización de esta variable se hará de la siguiente manera:

Tabla 5. Operacionalización de la dimensión iniciativas de la empresa de la variable de Compromiso Organizacional (Carbone y Linnewedel, 2017)

Dimensión	Indicadores	Items	
	Generar perfiles de competencias para el cargo.	19. La empresa genera perfiles de competencia para el cargo	
	Entrenamiento	20. La empresa cuenta con una política de entrenamientos	
	Seguimiento combinado	21. La empresa realiza un seguimiento continuo	
	Plan de carrera	22. La empresa ofrece un plan de carrera para personas con diferentes grados de discapacidad	
Iniciativas de la empresa	Proyectos	23. La empresa asigna proyectos de interés compartido dentro de sus objetivos	
	Propuestas y contribuciones aportadas por teletrabajadores con discapacidad.	 24. La empresa escucha propuestas que mejoren las condiciones laborales de personas con discapacidad 25. La empresa reconoce la contribución que da cada persona con discapacidad 	
	Tutorías / Mentoring.	26. La empresa atiende a sus trabajadores con distintos grados de discapacidad mediante sistemas de apoyo individualizados-mentoring.	
	Coaching	27. La empresa atiende a sus trabajadores con distintos grados de discapacidad mediante sistemas de apoyo individualizados-coaching.	
	Counseling	28. La empresa atiende a sus trabajadores con distintos grados de discapacidad mediante sistemas de apoyo individualizados-counseling.	

Tabla 6. Operacionalización de los componentes de la variable de Compromiso Organizacional (Adaptado por Carbone y Linnewedel, 2017) Contreras y Lujano, (1999, p.47)

Dimensiones	Indicadores	Items
Afectivo	Identificación con la organización.	 6. Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en la organización. 12. Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal. 18. No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización.
	Involucrarse con la organización.	 9. Realmente siento los problemas de mi organización como propios. 14. No me siento como "parte de la familia" en mi organización. 15. No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.
Normativo	Lealtad	 Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que me sea correcto renunciar a mi organización ahora. Esta organización merece mi lealtad. Le debo mucho a mi organización.
	Sentido de obligación o pertenencia.	7. Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento. 10. No siento ninguna obligación de permanecer como empleador actual. 11. Yo no renunciaría a mi trabajo ahora porque me siento obligado con la gente de mi organización.
De Continuidad	Percepción de alternativas y necesidad de tener una fuente de ingreso estable.	 4. Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo. 5. Si renunciara a esta organización pienso que tendría pocas opciones alternativas. 16. Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.
	Inversiones realizadas en la organización.	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, consideraría trabajar en otra parte. Si decidiera renunciar a la organización en este momento muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas. Sería muy difícil para mí dejar mi organización incluso si lo deseara.

Se presenta un cuadro con aspectos desplegados de las variables, dimensiones e indicadores correspondientes, a manera de operacionalización.

Tabla 7. Operacionalización de Variables (Carbone y Linnewedel, 2016)

Variable	Dimensiones	Indicadores
	Afectivo	 ✓ Identificación con la organización. ✓ Vínculo afectivo con la organización
	Normativo	 ✓ Lealtad. ✓ Involucrarse con la organización. ✓ Sentido de obligación o pertenencia.
Compromiso Organizacional	De continuidad	 ✓ Percepción de alternativas. ✓ Inversiones realizadas en la organización. ✓ Necesidad de tener una fuente de ingreso estable.
	Iniciativas de la empresa para mantener el Compromiso Organizacional con los teletrabajadores con discapacidad.	 ✓ Generar perfiles de competencias para el cargo. ✓ Entrenamientos. ✓ Seguimiento combinado. ✓ Plan de carrera. ✓ Proyectos. ✓ Propuestas y contribuciones aportadas por teletrabajadores con discapacidad. ✓ Tutorías / Mentoring. ✓ Coaching. Counseling.
	Inserción	✓ Proceso de inserción
	Reinserción	✓ Proceso de reinserción
Teletrabajadores con Discapacidad	Cargo y tareas	 ✓ Empresa ✓ Cargo que desempeña. ✓ Tareas que realiza. ✓ Horas dedicadas al trabajo que realiza.
2 isoupuoruuu	Información demográfica	 ✓ Género ✓ Edad ✓ Antigüedad ✓ Tipo de discapacidad ✓ Grado de discapacidad

Dando continuidad a la operacionalización de la variable, se presenta una tabla en la que se muestran los ítems que van a ayudar a evaluar las tres dimensiones del instrumento de Allen y Meyer, que en sí son un constructo ya confirmado, y los ítems de la dimensión

iniciativas de las empresas que no forman parte del constructo, pero que son un complemento con impacto en el compromiso.

Tabla 8. Items del Compromiso Organizacional (Adaptado por Carbone y Linnewedel, 2017) Contreras y Lujano, (1999, p.47)

Dimensiones	Items
Compromiso afectivo	6,9,12, 14,15,18
Compromiso normativo	2,7,8,10,11,13
Compromiso de continuidad	1,3,4,5,16,17
Iniciativas de la empresa	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28

Es importante recalcar que a pesar de que las iniciativas de la empresa es una de las dimensiones de la variable compromiso organizacional, estas pertenecen al nuevo instrumento que será explicado en la parte de procedimientos para la recolección de análisis y de los datos.

Por otro lado, las dimensiones de inserción y reinserción, se colocaron en secciones separadas por lo que las preguntas en ambas casos van de la 1 a la 10.

4. Procedimiento para la recolección y análisis de los datos

Para poder recolectar la información requerida por el estudio, se utilizaron dos tipos de métodos, uno es el instrumento desarrollado por Allen y Meyer para medir el Compromiso Organizacional en cuanto a sus 3 dimensiones (afectivo, de continuidad y normativo), extraído de la tesis de Contreras y Lujano titulada "Compromiso Organizacional en trabajadores accionistas" (1999) y el otro es un instrumento realizado específicamente para este estudio, el cual se sometió a juicio de expertos y especialistas en la materia, y tenía como propósito evaluar la 4ta dimensión del compromiso organizacional (iniciativas de las empresas) y la variable de teletrabajadores con discapacidad, en todas sus dimensiones.

Ambos instrumentos se aplicaron a modo de encuesta, la cual es definida por García (s.f.) como

una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población (p.1)

Mediante su aplicación, se utilizaron escalas de respuestas que le permitieron al entrevistado dar información acerca de los temas de importancia para este estudio. Este método se aplicó a los teletrabajadores con discapacidad.

Dentro de las cinco (5) alternativas de respuesta, si la persona indica que está totalmente de acuerdo con una afirmación seleccionará la opción 5 (TA), en caso contrario marcará la opción 1 (TD).

Tabla 9. Escala de medición de Compromiso Organizacional (adaptada por Carbone y Linnewedel, 2016) Assandria y Piovesan (2008)

Grado de Aprobación	Valor de la respuesta	
Totalmente de acuerdo (TA)	5	
Medianamente de acuerdo (MD)	4	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND-ND)	3	
Medianamente en desacuerdo (MD)	2	
Totalmente en desacuerdo (TD)	1	

Es importante señalar, que en un estudio realizado por los tesistas antes mencionadas, el instrumento de Allen y Meyer arrojó un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.8622, lo que le da un buen nivel de confiabilidad. La primera aplicación de este instrumento en Venezuela, se dio por los tesistas González y Alemán (1997) en el sector ferretero y fue analizado por expertos en el área de desarrollo organizacional y psicometría, para confirmar su validez aparente. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) la validez de un instrumento se refiere a "la eficiencia con que un instrumento mide lo que se pretende medir" (p.193).

Los resultados obtenidos en dicha investigación, arrojaron un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.86, lo que demostró una alta consistencia interna de los elementos de la prueba.

A continuación, se analizarán los resultados de los coeficientes de alfa de Cronbach de varias tesis realizadas por estudiantes de la UCAB, enfocadas en medir el Compromiso Organizacional, utilizando el instrumento de Allen y Meyer.

Tabla 10. Validaciones anteriores del instrumento de Allen y Meyer (adaptado por Carbone y Linnewedel, 2016).

Autor	Estudio	Año	Coeficiente de confiabilidad de Crobach	Tamaño de muestra
Alemán y González	Las propiedades motivantes del puesto como predictoras del Compromiso Organizacional en una empresa del sector ferretero	1997	0,86	125 trabajadores
Rico y Rodríguez	Compromiso Organizacional y desempeño laboral	1998	0,80	215 trabajadores
Contreras y Lujano	Compromiso Organizacional en trabajadores accionistas.	1999	0,86	125 trabajadores
Durrego y Echeverría	Relación entre el Compromiso Organizacional y la satisfacción laboral	1999	0,80	228 trabajadores
Matos y Moreno	Compromiso Organizacional de trabajadores de empresas de trabajo temporal con la empresa usuaria	2004	0,80	120 trabajadores
Assandría y Piovesan	Relación entre percepción de oportunidades de desarrollo y/o adiestramiento y el Compromiso Organizacional	2008	0,65	217 trabajadores

Se puede decir que se garantiza una gran confiabilidad tanto en el instrumento como en los resultados que se obtengan del mismo, ya que los coeficientes arrojados son mayores a 0,50, por lo cual se considera adecuada su utilización para este estudio. Es importante mencionar que el instrumento original cuenta con 7 grados de aprobación dando mayor dispersión y mayor escalas de respuestas vacías, pero sólo se seleccionarán cinco (5) grados de aprobación para la variable Compromiso Organizacional, asignándole un valor que servirá para agrupar las respuestas que sean iguales.

Con respecto a los ítems, en el caso de los ítems positivos o no reversibles, si la persona está de acuerdo con la afirmación presenta una actitud positiva ante la variable. Por el contrario, en los ítems negativos o reversibles, si el sujeto está de acuerdo con el ítem su actitud es desfavorable. Al momento de realizar el análisis de los datos obtenidos, el puntaje de los ítems reversibles será invertido por el valor proporcionalmente opuesto en la escala.

Tabla 11. Items reversibles y no reversibles del Compromiso Organizacional (Garber, J, 2001. p.52)

Afirmaciones	Items
Reversibles (-)	10,14,15,18
No reversibles (+)	1,2,3,4,5,6,7,8,9,11,12,13,16,17

Teniendo en cuenta lo expresado por Garber (2001), el puntaje mínimo que puede obtener un teletrabajador con discapacidad es de dieciocho (18) puntos, si se encuentra en total desacuerdo con todos los enunciados, mientras que el puntaje máximo que puede obtener es de ciento veintiséis (126) puntos en caso que se encuentre totalmente de acuerdo con todos los enunciados.

Como se mencionó anteriormente, para evaluar la 4ta dimensión de Compromiso Organizacional (iniciativas de la empresa para mantener el compromiso de los Teletrabajadores con Discapacidad), así como también la variable teletrabajadores con discapacidad y sus respectivas dimensiones, se realizó un instrumento de respuestas cerradas con la finalidad de que estas fueran lo más específicas posibles, las cuales enriquecieron el estudio y dieron la base para comprender el fenómeno desde una perspectiva cualitativa,

proporcionando una manera de análisis que al tabularla se entró en lo que Strauss & Corbin (1990) denominan una zona gris entre lo cualitativo y cuantitativo en las ciencias sociales.

A continuación se explica detalladamente el diseño, aplicación y procesamiento de la encuesta aplicada, la cual incluyó ambos instrumentos:

Diseño

Para poder obtener la mayor cantidad de datos posibles, que pudiesen enriquecer el estudio, se dividió la encuesta en 5 secciones. La primera constaba de 9 preguntas para conocer las características demográficas de la muestra de estudio, tales como el género, la edad, la antigüedad, tipo de discapacidad, el grado de la misma, los cargos que ocupan, sus tareas y el nombre de la empresa donde laboran. La segunda, tercera, cuarta y quinta sección, constaban de diversas preguntas ante las cuales los sujetos de estudio, debían responder según su posición frente a cada enunciado, siguiendo una escala de respuesta que iba desde Totalmente en desacuerdo (5) hasta Totalmente de acuerdo (1).

La segunda parte, pretendía conocer el nivel de compromiso de los teletrabajadores con discapacidad, desde los 3 componentes de Allen y Meyer. La tercera parte, también buscaba conocer el compromiso pero a través de las iniciativas aplicadas por la empresa. La cuarta parte hacía referencia al proceso de inserción desde el punto de vista de los teletrabajadores con discapacidad y la quinta sección se enfocaba en el proceso de reinserción visto desde la perspectiva de los mismos.

Aplicación

Debido a la situación que atravesó el país durante los meses de abril, mayo, junio y julio del año en curso, la cual dificultó la movilización hacia las empresas para poder realizar el trabajo de campo y el acercamiento con los sujetos de estudio, se consideró como la opción más adecuada la aplicación de encuestas a distancia, mediante la plataforma Google Form. De esta manera, se creó un cuestionario en dicha plataforma que incluía tanto el instrumento de Allen y Meyer, como la encuesta que se realizó específicamente para este estudio.

Para que la aplicación fuese exitosa, se hizo un primer contacto con los sujetos para conocer si contaban con las condiciones necesarias para poder contestar la encuesta. Las condiciones evaluadas fueron: disponibilidad de algún equipo electrónico con acceso a internet y que permitiese ingresar a la plataforma y su tipo de discapacidad para determinar si la persona era capaz de contestar por sí misma la encuesta o requería de ayuda.

• Procesamiento y análisis

La utilización de la plataforma de Google Form, posee una ventaja, ya que permite descargar los datos directamente a Excel, lo que facilita su posterior vaciado en la herramienta SPSS. Con ello, se pueden realizar diversos cálculos estadísticos, que arrojen resultados que sean relevantes para el análisis de las variables del estudio.

Como se mencionó anteriormente, el instrumento creado para esta investigación fue enviado a expertos en la materia de compromiso organizacional y a nivel metodológico, para que lo validaran en cuanto a forma y lenguaje, tomando en cuenta las características de nuestra muestra, y determinaran que los ítems de la encuesta realmente miden las variables de estudio, y dan respuesta a los objetivos de esta investigación.

De igual forma, la confiabilidad del instrumento se realizó en dos momentos, primero se llevó a cabo una prueba piloto con 7 teletrabajadores con discapacidad escogidos al azar de nuestra muestra, que arrojó un alfa de cronbach de 0,813 lo que indicó que el instrumento era confiable, para poder aplicarlo a toda la muestra en general. Luego se aplicó el instrumento al grupo total, arrojando un alfa de cronbach de 0,549.

En este caso, se demuestra que la encuesta en su totalidad, es decir, la contestada por nuestra muestra de estudio (15 personas), dio como resultado un alfa de cronbach baja con respecto a la prueba piloto, lo que puede indicar que hay ítems, en donde las respuestas son totalmente heterogéneas, es decir les asignaron distintos puntajes. Del mismo pudo influir que las personas dejaran de contestar una parte de la encuesta, ya que hay preguntas del proceso de

inserción y reinserción que no eran aplicables para todos los sujetos de la muestra. A continuación las alfas de cronbach de la aplicación del instrumento

Tabla 12. Confiabilidad del Instrumento Prueba Piloto (Alpha de Cronbach)

		N	96
Casos	Válido	7	100,0
	Excluidoa	0	,0
	Total	7	100,0
tod	eliminación po as las variable cedimiento.		sa en

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de	
Cronbach	elementos	
,813	31	

Tabla 13. Confiabilidad del Instrumento (Alpha de Cronbach)

Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

procedimiento

Alfa de	N de
Cronbach	elementos
,549	31

Por otro lado, se consideró adecuada la utilización de entrevistas para poder obtener mayor información que enriqueciera el estudio. De esta forma, una vez obtenidos los resultados de la encuesta, se procedió a contactar tanto a la muestra de estudio como a algunas empresas e instituciones, con el objetivo de obtener datos cualitativos que permitieran profundizar en la información ya recibida.

Seltiz, Wrightsman y Cook (1980) señalan que para el estudio de las ciencias sociales es importante el uso de cuestionarios y entrevistas como métodos de recolección de datos, que no son contradictorios en sí mismo, sino que contribuyen al conocimiento y profundización de los elementos que los constituyen, sin entrar en la diatriba de validez, confianza, claridad en el instrumento de medición, del muestreo y de factores de situación, entre otras.

En tal sentido, Goodge y Hatt (1967) indican la relevancia en obtener información bajo métodos relativamente estructurados y no estructurados, convirtiéndose en un reto vincularlos. Por ello es importante la utilización de esquemas que no solo se enfoquen en hechos sociales, sino que vayan más allá estudiando las acciones y relaciones sociales (Touraine y Khrosrokhavar, 2001, p.120). En tal sentido el reto del vínculo de la data es una tarea que va

más allá del empirismo clásico, vínculos matemáticos/ estadísticos y se convirtió en un reto constructivista a resolver para dar un abordaje innovador.

Con la utilización de ambos instrumentos, se obtuvieron resultados cualitativos y cuantitativos, lo que facilitó complementar la información que se tiene de cada uno y poder así realizar un análisis más completo del estudio. Según Bericat (cp. Puerta, 2011)

...la estrategia de complementación se da cuando en el marco de una misma investigación se obtienen dos imágenes. Una procedente de métodos de orientación cualitativa y otra de métodos de orientación cuantitativa. Cada perspectiva ilumina una dimensión diferente de una realidad. El producto final es normalmente un informe de dos partes diferenciadas en la que se exponen los resultados obtenidos en la aplicación de los respectivos métodos. (...) si la estrategia se ha desarrollado con ese fin, puede dar lugar a síntesis interpretativas que integren los resultados de cada método. (p.43).

5. Codificación de las variables

Según Coffey A y Atkinson P (2003), "la codificación es una gama de enfoques que ayudan a la organización, recuperación e interpretación de los datos" (pp.32 y 33). Estos autores también señalan que "para poder analizar los datos cualitativos, se deben identificar patrones claves que permitan organizar, manipular y recuperar los segmentos más significativos de los mismos. La manera más común de realizarlo es asignándoles etiquetas o membretes a los datos, en base a nuestros conceptos. De esta forma, lo que hacemos es condensar el grueso de nuestros datos en unidades analizables, creando categorías con ellos o a partir de ellos" (p. 31).

Por su parte, Miles y Huberman (1994) c.p. Coffey A y Atkinson P (2003) establecen que "la codificación constituye la materia prima del análisis (...) que permite diferenciar y combinar los datos que se han recuperado y las reflexiones que uno hace sobre esta información" (p.56). En este sentido, se puede definir la codificación como un proceso que le va a permitir al investigador interpretar los datos relevantes para el estudio y poder obtener los resultados, de una forma más sencilla.

Para codificar los resultados obtenidos con el instrumento, se seleccionaron categorías de respuesta para cada variable, sus dimensiones e indicadores, y se le asignaron códigos que permitieran agrupar las respuestas que fueran idénticas. La codificación se llevó a cabo de la siguiente manera:

• Para la variable compromiso organizacional

Tabla 14. Codificación de la variable compromiso organizacional en sus 3 dimensiones

Categorías de respuesta	Codificación
Totalmente de acuerdo (TA)	5
Medianamente de acuerdo (MA)	4
Ni totalmente de acuerdo ni totalmente en desacuerdo (NDND)	3
Medianamente en desacuerdo (MD)	2
Totalmente en desacuerdo (TD)	1

Tabla 15. Codificación de la dimensión iniciativas de la empresa y sus indicadores

Categorías de respuesta	Codificación
Totalmente de acuerdo (TA)	5
Medianamente de acuerdo (MA)	4
Ni totalmente de acuerdo ni totalmente en desacuerdo (NDND)	3
Medianamente en desacuerdo (MD)	2
Totalmente en desacuerdo (TD)	1

• Para la variable teletrabajadores con discapacidad

Tabla 16. Codificación del indicador proceso de inserción

Categorias de respuesta	Codificación
Totalmente de acuerdo (TA)	5
Medianamente de acuerdo (MA)	4
Ni totalmente de acuerdo ni totalmente en desacuerdo (NDND)	3
Medianamente en desacuerdo (MD)	2
Totalmente en desacuerdo (TD)	1

Tabla 17. Codificación del indicador proceso de reinserción

Categorías de respuesta	Codificación
Totalmente de acuerdo (TA)	5
Medianamente de acuerdo (MA)	4
Ni totalmente de acuerdo ni totalmente en desacuerdo (NDND)	3
Medianamente en desacuerdo (MD)	2
Totalmente en desacuerdo (TD)	1

Tabla 18. Codificación del indicador horas dedicadas al trabajo

Categorías de horas de trabajo	Codificación
1-4 horas	1
5-8 horas	2
9-12 horas	3

Tabla 19. Codificación del indicador género

Categorías de Género	Codificación
Masculino	1
Femenino	2

Tabla 20. Codificación del indicador edad

Categorías de Edades	Codificación
25-28 años	1
29-32 años	2
33-36 años	3
37-40 años	4
41-44 años	5
45-48 años	6

Tabla 21. Codificación del indicador antigüedad

Categorías de Antigüedad	Codificación
1-4 años	1
5-8 años	2
9-12 años	3
13-16 años	4
17-20 años	5
21-24 años	6

6. Aspectos asociados a la factibilidad del estudio

Para la realización de este estudio, se realizó una evaluación que permitió comprobar no sólo si se tienen las condiciones y medios necesarios para llevarse a cabo, sino también identificar elementos que puedan influir y evitar el cumplimiento de los objetivos que se plantearon. En efecto, se señalan a continuación los elementos que fueron tomados en cuenta para saber si había posibilidad de realización de esta investigación.

Primeramente, se evaluó la accesibilidad a la información, en donde se cuenta con fuentes primarias como: libros, manuales, tesis, testimonios de teletrabajadores con discapacidad, entre otras. Dichas fuentes permitieron recolectar y consultar la información que se requería para la aproximación al fenómeno estudiado. Sin embargo, un factor de riesgo fue que las cifras oficiales de las organizaciones encargadas de llevar las estadísticas de personas con discapacidad, son variadas y no están actualizadas. Por otro lado no hay una cantidad exacta de teletrabajadores con discapacidad, ya que el teletrabajo es una herramienta poco usada y conocida en Venezuela.

El siguiente elemento evaluar desde un inicio fue el acceso a los sujetos de estudio (teletrabajadores con discapacidad). Se contó con el contacto de organizaciones, instituciones, asociaciones, tales como: ASODECO, CONAPDIS, Buena Voluntad, ODISAC, Discapacidad 2.0, entre otras que están dedicadas a atender a personas con discapacidad y ofrecen su apoyo para contactar a aquellas que han sido atendidas o que aún formen parte de su personal atendido. También, se contó con las relaciones personales de las investigadoras para conseguir referencias de personas con discapacidad que utilicen el teletrabajo como medio de inserción o reinserción laboral en la Gran Caracas.

No obstante, se consideró un factor de riesgo que las personas contactadas no llegasen a cumplir los requisitos mínimos para la selección de la muestra, por lo que se consideró la búsqueda de los mayores contactos y relaciones institucionales o personales para lograr captar al mayor número de personas con discapacidad que utilizan el teletrabajo como medio de inserción y reinserción laboral y que cumplan con las condiciones dadas.

Al mismo tiempo, se consideró el aspecto geográfico. El seleccionar a la Gran Caracas se hizo de manera intencional, porque les facilitó a las investigadoras el acceso a la muestra. Siendo el factor de riesgo asociado de la investigación aquellos sujetos de estudio que fueron referenciados por organizaciones, instituciones, centros de salud o referencias personales de los mismos teletrabajadores con discapacidad, que no pertenecieran a esta zona. Por lo tanto, todo aquel que no cumpliese con las condiciones establecidas, no fue considerado como parte de la muestra, debido a que no se ubicaban en el área delimitada y fue de difícil acceso.

Por último, se evaluó la factibilidad con respecto a la disponibilidad de recursos para llevar a cabo la investigación. Entre los recursos materiales que se requirieron, están: grabadora, hojas de papel, lápiz, borrador, laptop, internet. Al examinar los recursos económicos, se consideraron motivos de traslado o gastos menores sobre imprevistos, los cuales se cuentan para desarrollar la investigación y el tiempo invertido en las visitas a las asociaciones, fundaciones, organizaciones, etc. Por esta razón no se identificaron riesgos asociados a la disponibilidad de recursos materiales o económicos.

7. Consideraciones éticas

Para alcanzar los objetivos planteados en la investigación, fue necesario tomar en cuenta algunas consideraciones éticas para garantizar no solo un trato respetuoso hacia los teletrabajadores con discapacidad, sino también la confiabilidad de los resultados, debido a que con los mismos se generó un aporte científico con fines netamente académicos. Por tal motivo, este estudio se comprometió a con el cumplimiento de los siguientes fundamentos éticos:

- Garantizar la participación voluntaria de los teletrabajadores con discapacidad y organizaciones, por lo que no será obligada ninguna persona a formar parte del estudio.
- Respetar la privacidad en la información que suministre la persona, de acuerdo con reglas claras de confidencialidad en el manejo de datos. Cabe destacar que la información tendrá fines académicos y será manejada por personas que estén vinculadas directamente con la investigación.

- La entrevista como instrumento de recolección de información se realizará de forma inductiva.
- Respetar la voluntad de la persona de no responder alguna pregunta que genere incomodidad.
- Generar un ambiente de confianza y confidencialidad durante la entrevista para procurar la apertura y empatía del entrevistado.
- Usar un lenguaje comprensible y profesional, que evite generar malos entendidos o confusiones al momento de la recolección de la información.
- Acordar previamente la hora y el lugar de la entrevista a realizar para garantizar la seguridad física del entrevistado y del entrevistador.
- Solicitar permiso al entrevistado en caso de realizar grabaciones de audio y/o video, respetando su voluntad de aceptación o no.
- Mostrar solidaridad y empatía con las declaraciones ofrecidas por parte del entrevistado.
- Informar a los sujetos de estudio sobre los resultados de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Con la finalidad de responder a los objetivos planteados desde un inicio en la investigación, en este capítulo se expondrán y analizarán los resultados obtenidos, en conjunto a gráficos y tablas para una mejor comprensión. Para que los lectores puedan tener un mayor entendimiento del estudio, se decidió dividir los resultados de la siguiente manera:

En primer lugar, se presentará cuáles son los cargos que ocupan los teletrabajadores con discapacidad, las tareas que realizan para las empresas y las horas trabajadas. Buscando demostrar que son personas que pueden realizar sus actividades desde casa u otros espacios que estén adaptados para ellos.

En segundo lugar, se describen las características demográficas referentes a la muestra (edad, género, antigüedad, tipo de discapacidad y grado de discapacidad). Seguidamente se presentará la relación de la variable Compromiso Organizacional con las características demográficas.

En cuarto lugar, se evidenciarán las iniciativas de las empresas y se comparará con el Compromiso Organizacional. En quinto lugar, se describirá el proceso de inserción y reinserción laboral de los teletrabajadores con discapacidad. Luego se mostrará la correlación de las variables del estudio. Finalmente se aplicará el análisis de varianza con el factor ANOVA para determinar si la hipótesis planteada en la investigación es aceptada o rechazada.

Análisis de los indicadores laborales que se encuentran dentro de la dimensión Cargos y Tareas.

En esta sección se describirán los siguientes indicadores laborales: cargos que ocupan los teletrabajadores con discapacidad, tareas que realizan, horas dedicadas al trabajo y empresas para las que laboran.

Las encuestas realizadas arrojaron como resultado que dentro de la muestra de estudio hay personas con los siguientes cargos y tareas:

Tabla 22. Distribución de la muestra por cargos y horas trabajadas

Cargos	Personas	Horas trabajadas
Analista	2	16
Asistente administrativo	2	15
Community Manager	2	16
Líder de Equipo	1	10
Redactor	1	6
Profesional III	1	6
No contestado	6	45
Grand Total	15	114

También se pudo obtener algunos nombres de empresas a las cuales pertenecen estos teletrabajadores, sin embargo por temas de confidencialidad de la información, no se van a revelar para el estudio si no que se utilizó este ítem para control de la investigación. Con este indicador se pudo evidenciar que si hay empresas que utilizan el teletrabajo como una opción para aquellas personas con discapacidad que se les dificulta asistir a la empresa para realizar sus actividades diarias. También es importante mencionar que ante esta pregunta muchas personas decidieron no responder, lo que infiere que prefieren mantener la confidencialidad de sus lugares de trabajo para evitar problemas con la empresa en caso de que exista alguna información que pueda llegar a perjudicarlos.

Aunado a esto, está el ítem de horas dedicadas al trabajo, en donde se puede demostrar que los cargos administrativos a los que se les dedica más tiempo son el de Líder de equipo

que realiza análisis, inscripciones, manejo de sistema de ingreso, control de estudios y actualización académica de estudiantes; Analistas que tienen como tarea el análisis de mercado y soporte tecnológico a los usuarios; Comunnity Manager que llevan el manejo de redes sociales de locales y algunas empresas (ejemplo: de bienes raíces) y Asistentes encargados del apoyo en las operaciones de información de la empresa y análisis de encuestas, edición de videos, realización de presentaciones.

2. Resultados demográficos del estudio

a) Distribución de la muestra por edad: la distribución de la muestra de estudio por edades (Tabla 23), dio como resultado que la mayoría de los teletrabajadores con discapacidad se encuentran en edades comprendidas entre 25 años y 36 años (73%). Mientras que el menor porcentaje (13%) se percibe en los rangos de edades superiores 37 a 48 años, tal y como se demuestra en el Gráfico1. Con ello se puede concluir que el teletrabajo es utilizado actualmente por personas jóvenes.

Tabla 23. Distribución de la muestra por edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
25-28	3	20%
29-32	6	40%
33-36	2	13%
37-40	2	13%
41-44	0	0%
45-48	2	13%
TOTAL	15	100%



Gráfico 1. Distribución de la muestra por edad

b) Distribución de la muestra por género: los datos obtenidos de la muestra conformada por quince (15) teletrabajadores con discapacidad, dio como resultado que ocho (8) personas (53,33%) pertenecen al género femenino y siete (7) personas (46,7%) son del género masculino.

En la Tabla 24 se identifica que en las edades comprendidas entre 25 a 32 años está el mayor porcentaje de la muestra de estudio (60%) y a su vez dentro de esta categoría se encuentran la mayoría de las mujeres y hombres de la muestra.

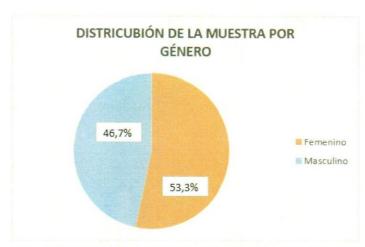


Gráfico 2. Distribución de la muestra por género

Tabla 24. Distribución de la muestra por edad y género

Edad	Femenino	Masculino	TOTALES	Porcentaje
25-28	0	3	3	20%
29-32	5	1	6	40%
33-36	1	1	2	13%
37-40	1	1	2	13%
41-44	0	0	0	0%
45-48	1	1	2	13%
TOTAL	8	7	15	100%

c) Distribución de la muestra por antigüedad: según la distribución de esta variable, se puede demostrar que 93% de los teletrabajadores con discapacidad tienen una antigüedad en las empresas para las que laboran entre 1 a 8 años.

Tabla 25. Distribución de la muestra por antigüed	Tabla 25.	Distribución	de la muestra	por antigüedad
--	-----------	--------------	---------------	----------------

Antigüedad	Frecuencia	Porce ntaje
1-4	9	60%
5-8	5	33%
9-12	0	0%
13-16	0	0%
17-20	0	0%
21-24	1	7%
TOTAL	15	100%

d) Distribución de la muestra por Tipo de discapacidad: los datos obtenidos dieron como resultado que la muestra en su totalidad, es decir las 15 personas encuestadas (100%), tienen discapacidad física.



Gráfico 3. Distribución de la muestra por Tipo de discapacidad

e) Distribución de la muestra por Grado de discapacidad: según la distribución de esta variable, se puede demostrar que la mayoría (73%) de los teletrabajadores con discapacidad encuestados tienen un grado de discapacidad moderada. Mientras que el 27% restante presentan otros grados de discapacidad.

Tabla 26. Distribución de la muestra por Grado de discapacidad física

Tipo de discapacidad	Frecuencia	Porcentaje		
Leve	1	7%		
Moderado	11	73%		
Severa	3	20%		
TOTAL	15	100%		

3. Relación de la variable Compromiso Organizacional con las características demográficas

Para facilitar el análisis de la variable Compromiso Organizacional con las características demográficas y demás ítems se establecieron tres niveles:

Tabla 27. Niveles del Compromiso

Niveles de Compromiso	Intervalos
Alto	3,8 a 5
Medio	2,4 a 3,7
Bajo	1 a 2,3

- a) Alto: las personas presentan una actitud muy favorable hacia la organización, lo que indica que tienen muy afianzados aspectos asociados al compromiso afectivo normativo y de continuidad.
- b) Medio: las personas presentan una actitud favorable hacia la organización, lo que indica que tienen medianamente afianzados aspectos asociados al compromiso afectivo normativo y de continuidad.
- c) Bajo: las personas presentan una actitud desfavorable hacia la organización, lo que indica una clara ausencia de aspectos asociados al compromiso afectivo normativo y de continuidad.

Para elaborar estos tres niveles se tomó como referencia el cálculo realizado en la tesis de Contreras y Lujano (1999), adaptándolo a este estudio, ya que se cuenta con una escala de respuesta de 5 niveles. El valor máximo que un sujeto pudo atribuir a las afirmaciones del instrumento de Allen y Meyer era 5 (Totalmente de acuerdo); por lo que se asumió que los resultados que estuviesen bajo este nivel de respuesta indicarían un alto compromiso. Luego, la mínima puntuación que podía seleccionar el individuo era 1 (Totalmente en desacuerdo), por lo tanto las afirmaciones que arrojaran un resultado cercano o igual a 1, se asumió que tenían un bajo compromiso organizacional. Finalmente, se buscó la diferencia existente entre el valor máximo y el valor mínimo (5-1), el resultado se dividió entre 3, ya que fueron tres los

niveles establecidos, obteniendo de esta manera un intervalo de 1,3 en términos de límites reales

a) Compromiso Organizacional vs. Antigüedad

Tabla 28. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad de 1 a 4 años de antigüedad

COMPONENTE	Media	SD	CV	INDICADORES	Media	SD	
Afectivo	3,30	0,90	27%	Identificación	2,89	0,87	
Miceryo	3,30	0,50	2770	Involucramiento	3,70	0,93	
Normativo	2,98	0,81	27%	Sentido de obligación	2,52	0,84	
		0,01 2770		0,01	0,01	2770	Lealtad
Continuidad	3,93	0,67	17%	Percepción de alternativas	4,59	0,15	
				Inversión	3,26	1,20	
General	3.40	0.79	71%				

De acuerdo a los resultados arrojados, se puede observar que los teletrabajadores con discapacidad que tienen un rango de 1 a 4 años de antigüedad en la empresa, poseen en general un compromiso organizacional medio, es decir, que demuestran una actitud medianamente favorable hacia su organización. En este resultado influye que los individuos tengan medianamente arraigados los indicadores identificación e involucramiento por la empresa, sentido de obligación, lealtad e inversión.

Asimismo, la dimensión del compromiso más sobresaliente es la de continuidad, debido a que los trabajadores perciben que al abandonar la empresa no tendrían posibilidades de ser contratados nuevamente en otra empresa. Este resultado demuestra una opinión homogénea entre todos los sujetos de la muestra debido a que la desviación estandar es 0,67 y un CV de 17% que significa una cohesion alta.

Por otro lado, el compromiso que menos se evidencia es el normativo, por lo que estos trabajadores que tienen pocos años de antigüedad pudiesen indicar que no sienten ningún tipo de responsabilidad moral u obligación hacia la organización.

Tabla 29. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad de 5 a 8 años de

antigüedad

COMPONENTE	Media	SD	CV	INDICADORES	Media	SD
Afectivo	ectivo 3.53		12%	Identificación	3,06	0,28
Alceivo	3,53 0,44 1 2,93 0,81 2	12/0	Involucramiento	4	0,60	
Normativo	2 93	0.81	28%	Sentido de obligación	2,67	1,03
Ttormativo	2,93 0,81 28	2070	Lealtad	3,20	0,60	
Continuidad	Percepción de			4,33	0,60	
				Inversión	3,60	0,79
General	3,48	0,65	58%			

Al analizar el Compromiso Organizacional de los teletrabajadores que están dentro de un rango de edad de 5 a 8 años, se evidencia que están medianamente comprometidos con la organización a la que pertenecen, asimismo en este grupo hay un alto compromiso de continuidad y un medio compromiso normativo y afectivo. Se puede observar que la variabilidad en las respuestas para los tres tipos tiende a ser bastante cohesionado u homogéneo. Es importante señalar que no hay intervalos intermedios por debajo de los 20 años y superior a los 9 años, por ello no aparecen analizados y del intervalo de 21 a 24 años hay solo una persona.

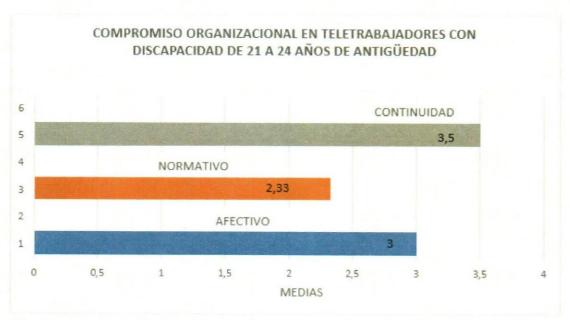


Gráfico 4. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad de 21 a 24 años de antigüedad

b) Compromiso Organizacional vs. Género

Tabla 30. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad en el género masculino

COMPONENTE	Media	SD	CV	INDICADORES	Media	SD
Afectivo	vo 3,50 0,79		23%	Identificación	3,09	0,80
Alectivo	3,30	0,79	23/0	Involucramiento	3,09 3,91 2,57 3,28	0,79
Normativo	2,93	0,76	26%	Sentido de obligación	2,57	0,79
Normativo	2,93	0,70	2076	Lealtad	3,28	0,74
Continuidad	Continuidad 3,86 0,82 21% Percepción de altern		Percepción de alternativas	4,43	0,51	
Continuidad	3,00	0,62	2170	Inversión	3,29	1,12
General	3,43	0,79	70%	all and		



Gráfico 5. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad en el género masculino

Tabla 31. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad en el género femenino

COMPONENTE	PONENTE Media SD CV INDICADORES		Media	SD		
Afectivo	3,23 0,74		220/	Identificación	2,79	0,59
Alectivo	3,23	0,74	Involucramiento 3,6 Sentido de obligación 2,5	3,67	0,89	
Normativo	2,92	0.94	200/	Sentido de obligación	2,54	0,90
Normativo	2,92	0,84 29% Sentido de ol Lealtad	Lealtad	3,29	0,78	
Continuidad	3,96	0,69	17%	Percepción de alternativas	4,42	0,52
Continuidad	3,90	0,09	1/70	Inversión	3,50	0,86
General	3,37	0,76	69%			



Gráfico 6. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad en el género femenino

Al analizar las medias obtenidas por los sujetos en los diferentes componentes del compromiso, se evidencia en el caso de los hombres un coeficiente de variación entre el 21% y el 26 %, lo cual indica cierto grado de homogeneidad en sus respuestas. Sin embargo, cuando evaluamos la variabilidad en las respuestas del sexo femenino, se tiene que existe un valor muy próximo al 30% en el componente normativo, lo que significa que sus respuestas u opiniones ante cada ítem presentan una mayor dispersión o menos cohesión con respecto a las respuestas dadas.

La media de continuidad de las mujeres es superior a la de los caballeros, lo que indica que tienen un alto nivel de compromiso de continuidad y a su vez poseen un coeficiente de variación menor que el de los hombres, lo que significa que existe una mayor cohesión en la respuesta, es decir las damas tienen actitudes similares frente a este componente.

Adicionalmente, como se puede visualizar (Tablas 30 y 31), el compromiso normativo arroja en ambos géneros medias similares, sin embargo las mujeres son menos cohesionadas en dar esa respuesta ya que su coeficiente de variación es de 29% y el de los hombres 26%.

c) Compromiso Organizacional vs. Edad

Tabla 32. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad por edad

CATEGORÍA M	GENERAL			AFECTIVO			NORMATIVO			CONTINUIDAD		
	Media	SD	CV	Media	SD	CV	Media	SD	CV	Media	SD	CV
1 (25 a 28 años)	3,61	0,20	5%	3,88	0,18	5%	3,13	0,41	13%	3,83	0,00	0%
2 (29 a 32 años)	3,44	0,73	21%	3,33	0,63	19%	2,89	0,79	27%	4,11	0,79	19%
3 (33 a 36 años)	3,31	0,67	20%	3,00	0,47	16%	3,17	0,47	15%	3,75	1,06	28%
4 (37 a 40 años)	3,35	0,35	11%	3,58	0,35	10%	2,92	0,35	12%	3,56	0,35	10%
5 (41 a 44 años)	0,00	0,00	0%	0,00	0,00	0%	0,00	0,00	0%	0,00	0,00	0%
6 (45 a 48 años)	3,11	0,00	0%	3,00	0,00	0%	2,58	0,00	0%	3,75	0,00	0%
TOTAL Valor Edad	2,80	0,33	12%	2,80	0,27	10%	2,45	0,34	14%	3,17	0,37	12%

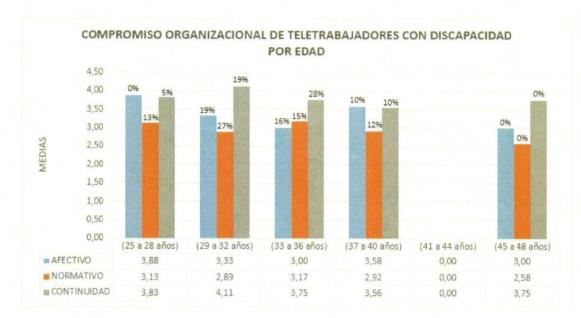


Gráfico 7. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad por edad

En la Tabla 32, se señala la desviación estándar y el coeficiente de variación para un mejor análisis de las variables. Al examinar las respuestas de la encuesta pasada, se puede observar que los CV de los tres niveles de compromiso, sin tomar en cuenta el total valor edad, oscilan entre 0% y 28%, perteneciendo este último porcentaje al compromiso de continuidad de las edades comprendidas entre 33 y 36 años, lo que demuestra que los mismos tienen opiniones heterogéneas con respecto a los planteamientos presentados en el instrumento.

Evaluando de manera puntual cada una de las categorías de edades, se pudo notar que las personas que tienen un mayor compromiso de continuidad, son aquellas que se encuentran en las edades comprendidas entre 29 a 32 años. Además, los resultados generales demuestran que

el compromiso de los individuos es medio, pudiéndose visualizar que a menor edad aumenta la tendencia hacia un mayor compromiso, mientras que los que se encuentran dentro de la categoría con mayor edad tienen un compromiso medio que puede llegar a alto si las empresas generan iniciativas con el objetivo de garantizar una mejor vida laboral.

Por otro lado, al momento de evaluar las medias totales obtenidas, se pudo concluir que el componente más notorio en los teletrabajadores con discapacidad es el de continuidad, lo que corrobora lo expuesto en los análisis anteriores. Con este resultado se puede intuir que las personas al momento de considerar abandonar la empresa, evalúan las distintas alternativas que pueden presentarse en el mercado laboral y la necesidad de contar con una fuente de ingreso estable.

d) Compromiso Organizacional vs. Tipo de discapacidad



Gráfico 8. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad según su tipo de discapacidad.

Los datos obtenidos por el estudio, indican que la muestra en su totalidad posee discapacidad física, lo que demuestra que las personas que presentan este tipo de discapacidad pueden adaptarse fácilmente a esta modalidad de trabajo a distancia. De igual modo se puede evidenciar que la media más elevada es la del compromiso de continuidad, lo que indica que las personas se mantienen en la organización ya que no perciben que tienen oportunidades en el mercado laboral y a su vez su coeficiente de variación es el menor, haciendo referencia a que la mayoría de los sujetos presentan una mayor cohesión en sus respuestas frente a este componente en comparación con los demás.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE TELETRABAJADORES CON DISCAPACIDAD SEGÚN SU GRADO DE DISCAPACIDAD 4,5 3.97 4 3,83 3,50 3,50 3,5 3,27 2,83 3 2,52 2,5 Leve 2 Moderado III Severo

e) Compromiso Organizacional vs. Grado de discapacidad

0,5

AFECTIVO

Gráfico 9. Compromiso Organizacional en teletrabajadores con discapacidad según su grado de discapacidad

NORMATIVO

COMPROMISO

CONTINUIDAD

Como se puede observar en el Gráfico 9, el mayor porcentaje de la muestra tiene discapacidad moderada, siendo el compromiso de continuidad el más predominante, esto se debe a que su permanencia en las instituciones está asociada a los altos costos de dejarla (no encontrar un nuevo empleo, competitividad en el mercado, tiempo invertido, etc.). Adicionalmente, se demuestra que las personas con discapacidad leve, moderada y severa, tienen un mediano compromiso organizacional.

INICIATIVAS DE LAS EMPRESAS PARA TELETRABAJADORES CON DISCAPACIDAD 3,50 CV= 42% CV= 47% CV= 49% CV= 49% CV= 49% CV= 47% C

4. Resultados de las dimensión Iniciativas de la empresa

2.93

■ Media

Gráfico 10. Iniciativas de las empresas para Teletrabajadores con Discapacidad

1.20

1,60

1.60

Este gráfico es un ejemplo de cómo las empresas que utilizan el teletrabajo como medio para la inserción o reinserción laboral, hoy en día no cuentan con iniciativas para mantener o elevar el compromiso en sus teletrabajadores, por lo que lo poco que hacen es percibido con alta heterogeneidad.

Según la escala de respuestas, la iniciativa más común es el seguimiento, debido a que los teletrabajadores con discapacidad necesitan supervisión desde su inserción o reinserción hasta su evaluación del desempeño.

En relación a la segunda iniciativa más frecuente en las empresas "Propuestas y contribuciones" según los resultados obtenidos, se puede concluir que hay empresas que tienen una percepción favorable sobre la contribución que pueden hacer los teletrabajadores con discapacidad.

Otra de las acciones en materia de iniciativas es el entrenamiento que se les brinda a los teletrabajadores sobre su cargo, responsabilidades y aspectos de la empresa.

5. Proceso de inserción y reinserción

Tabla 33. Proceso de inserción y reinserción de teletrabajadores con discapacidad

	Proceso de inserción			Proceso de reinserción		
ltems	Medias de respuestas	SD	cv	Medias de respuestas	SD	cv
Usted tuvo un proceso de inserción adecuado	4	0,74	19%	3	1	33%
Usted pudo indicar sus limitaciones	4,42	0,67	15%	4	1,72	43%
La empresa aceptó todas las sugerencias y no se le limitó	3,92	0,67	17%	3,33	1,53	46%
La empresa aceptó solo el 50% de sus sugerencias	1,5	0,8	53%	2,33	0,58	25%
La empresa no aceptó sus sugerencias y le colocó reglas	2	1,35	68%	1,33	0,58	44%
Tuvo una persona asignada en su ambiente de trabajo	3,58	1,38	39%	3,67	1,53	42%
La empresa hizo seguimiento a su proceso de inserción	3,08	1,24	40%	2,67	0,58	22%
La empresa realizó algún ajuste en infraestructura	1,75	1,22	70%	1,67	0,58	35%
La empresa tuvo apertura a planteamientos circunstanciales o eventuales	3	0,74	25%	2,67	0,58	22%
El proceso culminó de manera positiva y planificada	3,67	0,65	18%	3	1	33%

Dentro de las experiencias de inserción y reinserción laboral de los teletrabajadores con discapacidad, se pudo identificar que los aspectos que son mayormente tomados en cuenta por las organizaciones son la posibilidad que le dan al empleado con discapacidad de indicar sus limitaciones y sugerencias al momento de ser insertado o reinsertado. De igual manera, la mayoría de las personas indicó que al principio tuvieron una persona encargada de apoyarlos y capacitarlos en las tareas a realizar. Las respuestas para estos ítems fueron homogéneas entre 15% y 17%.

Por otro lado, los coeficientes de variación más elevados (68% Y 70%) corresponden a los ajustes que deben realizar las empresas en su infraestructura y el ítem relacionado a que la empresa no aceptó las sugerencias dadas por el empleado. Se le invita al lector a ver el ANEXO 3 en donde los entrevistados de la muestra de estudio señalan que la empresa no cuenta con las condiciones idóneas y tampoco se han preocupado por hacer dichos arreglos.

Se tuvo la posibilidad de entrevistar a la Gerente de capital humano de una de las empresas a la cual pertenece una de las personas encuestadas. También se tuvo la oportunidad de entrevistar al Director de discapacidad 2.0 que tiene una agencia digital y ha tenido la oportunidad de contratar a teletrabajadores con discapacidad. Con lo expresado por ellos (ANEXO 3), se pudo armar una Tabla que muestran algunos aspectos considerados al momento de insertar o reinsertar a una persona con discapacidad.

Tabla 34. Procedimientos y propósitos de las prácticas aplicadas por las empresas para el proceso de inserción y reinserción

proceso de inserción y reinserción				
Procedimientos de las empresas	Propósito			
"El proceso de inserción busca realizarse dependiendo del tipo y grado de discapacidad, de forma tal que aquellos que puedan asistir a la organización se les realiza su inducción de forma presencial, mientras que aquellas que poseen dificultades para trasladarse, se les envían los documentos pertinentes vía electrónico" (S. González, comunicación telefónica, 2017).	Garantizar el acceso de la persona a los beneficios, recursos y procesos que se llevan a cabo en la empresa.			
Al momento del ingreso de una persona con discapacidad, desde el departamento de Recursos Humanos envían un correo a todos los integrantes de la organización.	"Quise cambiar un poco el enfoque para resaltar que más allá de nosotros dar cumplimiento a la ley y darles oportunidades a ellos, ellos también nos benefician y dan valor agregado a la empresa con su trabajo" (S. González, comunicación telefónica, 2017) Objetivo: Sensibilizar a la organización sobre el tema de las personas con discapacidad.			
"Semanalmente se realiza un seguimiento para saber cómo se sienten los teletrabajadores y conocer el avance de las tareas asignadas" (Scarleth, G, entrevista telefónica, 2017)	Publicación en el boletín electrónico creado por la compañía y conocer inquietudes, necesidades que se puedan abordar para mejorar experiencia con la compañía			
"Los vamos guiando en toda su trayectoria, vemos donde ellos tiene mayor competencias y habilidades () Desde que deciden comenzar tienen acompañamiento, nos reunimos con ellos para pedirles feedback cada 6 meses, les preguntamos cómo se sienten, si han logrado ser independientes con la remuneración que perciben, cómo ha impactado este trabajo en su calidad de vida, cómo ha ayudado a la familia." (David, C, comunicación telefónica, 2017)	Identificar áreas en las que sus teletrabajadores son buenos, para que desarrollen ese potencial y se sientan a gusto con lo que hacen.			
"Contamos con una fase de entrevistas en donde se evalúan la actitud de la persona, sus ganas de salir adelante, el cómo ven la discapacidad, si están dispuestos a generar cambios en la comunidad"	Contratar a personas con discapacidad congénita y adquirida a través del teletrabajo dispuestas a contribuir con el desarrollo del país.			
"La capacitación consta de 2 fases: la primera es una capacitación sobre el liderazgo y emprendimiento social para saber el valor que pueden agregar tanto a la empresa como al desarrollo del país, la segunda fase se basa en la parte técnica y práctica sobre comunicaciones digitales, por medio de formación de talleres sobre: de qué trata internet, redes sociales, herramientas básicas a nivel de diseño gráfico, entre otros temas" (D. Cedeño, comunicación telefónica, 2017).	Proporcionarle a la personas recursos en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para su eficiente desempeño de las tareas a realizar.			

6. Análisis correlacional del estudio

Para poder concluir de forma adecuada esta investigación y darle respuesta a los objetivos planteados, se procedió a conocer la posible correlación existente entre las variables de estudio. De esta manera, mediante la utilización del coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 35. Correlación de la variable teletrabajadores con discapacidad y compromiso organizacional.

VARIABLES	Teletrabajadores con discapacidad física
Compromiso	0,524

En dicha correlación se tomaron en cuenta las dos variables consideradas para la investigación así como los componentes de su estructura, de las dimensiones de inserción y reinserción, y los indicadores de tipo y grado de discapacidad, demostrando así que entre ambas variables existe una correlación positiva moderada (0,524). Con ello se puede concluir que el utilizar el teletrabajo como un método de inserción o reinserción para las personas con discapacidad, si se puede generar compromiso cierto grado de compromiso en especial el de continuidad.

En este caso, la muestra presenta únicamente discapacidad física por lo que este indicador no juega un papel importante en el resultado de la correlación, sin embargo para dar una respuesta es en función de la discapacidad física, lo ideal y para próximas investigaciones es obtener una participación mucha más amplia de otras formas o modalidades de discapacidad..

Para poder entender mejor la generación de compromiso en los teletrabajadores con discapacidad, se procedió a calcular correlaciones parciales entre las variables, sus dimensiones e indicadores, que fuesen de interés para el estudio. A continuación se presentarán dichas correlaciones:

Tabla 36. Correlación entre compromiso organizacional e iniciativas de la empresa

DIMENSIONES	General	Afectivo	Normativo	Continuidad	
Iniciativas de la empresa	0,895	0,257	0,392	0,149	

Se consideró adecuada su correlación, ya que se quería comprobar si efectivamente el diseño de propuestas por parte de las empresas, puede generar compromiso en los teletrabajadores con discapacidad, en este caso con discapacidad física. Analizando los resultados obtenidos, se puede decir que las iniciativas y el compromiso de forma general, poseen una correlación positiva alta (0,895), y se evidencia que poseen un mayor efecto en el compromiso normativo (0,392), lo que indica que si la empresa diseña planes o propuestas para tratar con igualdad a sus teletrabajadores con discapacidad y permitir que estos puedan tener una vida laboral igual o lo más parecida posible a la de las personas sin discapacidad, se generará un aumento en su compromiso. Y en relación especifica con el normativo, este aumenta, ya que los teletrabajadores con discapacidad sienten que es difícil corresponder a las inversiones que la organización realiza en ellos, generando así un sentido de obligación hacia la empresa. De una transacción a cambio de una retribución quizás bajo el cumplimiento legal de tener un 5% de nómina de personas con discapacidad, ya que en caso de incumplimiento la empresa puede ser sancionada.

Tabla 37. Correlación entre compromiso organizacional e inserción

DIMENSIONES	General	Afectivo	Normativo	Continuidad	Iniciativas de la empresa	
Inserción	0,895	0,295	-0,332	0,424	0,352	

En el proceso de inserción, se tomaron en consideración únicamente a las 12 personas con discapacidad que han experimentado un proceso de inserción en el campo laboral. En la tabla 37, se muestra que existe una alta correlación positiva (0,895), entre el compromiso general y el proceso de inserción, lo que revela que si la empresa utiliza un proceso de inserción adecuado para las personas con discapacidad que van a trabajar desde casa, se genera un aumento muy significativo en el compromiso de los mismos. Según la OIT (2013)

...el éxito de un proceso de inserción laboral de un discapacitado en atribuible a: alto conocimiento de las necesidades de la empresa y de la persona, trabajo con la

persona que es insertada, seguimiento a los procesos de inserción con el fin de ir corrigiendo errores. (p.59)

A modo más específico, se evidencia que el compromiso afectivo (0,295) y de continuidad (0,424) indican una correlación positiva con el proceso de inserción, en el primer caso leve y en el segundo significativa. Y para el compromiso normativo (-0,332) una correlación negativa leve, lo que nos permite señalar que en la medida en que las empresas se preocupen por garantizar un buen proceso de inserción de teletrabajadores con discapacidad, se contribuirá a desarrollar el compromiso afectivo y de continuidad, y en el caso del normativo, este disminuirá. La causante de dicha disminución puede ser "las experiencias negativas: poco apoyo por la organización, falta de liderazgo, un clima y una cultura que no está desarrollada, valores éticos, etc., aspectos que en cierto grado no generan un sentimiento de deuda con respecto a la organización" (Ayensa, E. Imenorca, L., 2007, p. 3601). Todo esto porque al estar desde casa, no poseen un seguimiento que sea constante y pueden percibir que ante alguna situación irregular, la empresa no se preocupa por responder con rapidez ante sus requerimientos.

En el caso de las iniciativas, estas tienen una correlación positiva (0,352) con el proceso de inserción, lo que indica que dentro de este proceso la empresa incluye prácticas que busquen que sea lo más parecido posible al de una persona sin discapacidad, sin embargo viendo los niveles de correlación con ciertos componentes del compromiso, estas no son llevadas a cabo de la mejor manera posible.

Tabla 38. Correlación entre compromiso organizacional y reinserción

DIMENSIONES	General	Afectivo	Normativo	Continuidad	Iniciativas de la empresas
Reinserción	0,880	-0,189	-0,786	0,967	0,655

Por otro lado, para analizar el proceso de reinserción se tomó en cuenta únicamente a las 3 personas con discapacidad que han sido reinsertadas mediante el teletrabajo en el campo laboral. Se puede evidenciar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la reinserción y el compromiso organizacional (0,880), lo que indica que a medida que las empresas se

preocupen por garantizar para estas 'personas un adecuado proceso de reinserción, su compromiso aumentará en un alto nivel. Se puede evidenciar que existe una correlación más alta en el proceso de inserción que de reinserción, lo que se puede deber a que son personas que ya pasaron por algún ingreso laboral pero sin presentar una discapacidad, lo que hace que al momento de ser reinsertados bajo una nueva condición y modalidad, aumente su criterio ante el proceso, lo que genera que al percibir alguna falla, afecte su opinión hacia la empresa.

De igual manera, se presenta un alto compromiso de continuidad (0,967), el cual se acerca mucho a una correlación positiva perfecta, lo que puede resultar a causa de que estas personas al ser reinsertadas bajo una nueva condición de vida, perciban que sus posibilidades laborales no son las mismas que las que poseían antes, lo que genera en ellos una necesidad de permanecer en la empresa ante la angustia de no poder conseguir otro trabajo y tener ingresos estables. La OIT (2013), en un estudio realizado constato que

...las empresas tienen muchos prejuicios para integrar a personas con discapacidad (...) esto se debe principalmente a un desconocimiento de los beneficios de trabajar con estas (...) cuando la verdad traen diversos aportes: imponen desafíos colectivos de productividad, aportan al funcionamiento funcional de los equipos de trabajo debido a la gran responsabilidad y perseverancia que manifiestan". (p.52)

En el caso del compromiso normativo (-0,786) se observa una alta correlación negativa, de forma tal que la utilización de un adecuado proceso de reinserción no genera un aumento en este, lo que significa que la persona no va a tener una actitud reciproca hacia la empresa a pesar de que esta utilice un adecuado proceso de reinserción, ya que para estas personas puede que se requiera una mayor cantidad de beneficios para que su compromiso normativo sea mayor.

Lo mismo sucede con el compromiso afectivo, pero en menor proporción (-0,189), lo que indica que estos no tienen cubiertas sus expectativas ni sus necesidades, y por trabajar desde casa puede que no se sientan parte de la familia, a pesar de que la empresa trate de que su proceso de reinserción sea el más adecuado, lo que puede deberse a que para ellos hay otros aspectos más importantes que si los pueden vincular emocionalmente con la empresa y no sea precisamente dicho proceso. Por lo tanto se puede decir que no se está cumpliendo lo que

indica Guaderrama (2016, p. 371) "que el compromiso afectivo implica la identificación personal del sujeto con las metas y valores de la empresa. En consecuencia, desea permanecer en la organización y despliega conductas asociadas para alcanzar sus objetivos".

Al igual que el proceso de inserción, las iniciativas de la empresa tienen una alta correlación positiva con el mismo, lo que indica que en dicho proceso se utilizan prácticas que busquen una igualdad ante estas personas, sin embargo se puede evidenciar en los niveles de 2 de los componentes de compromiso, que las mismas no son utilizadas de la mejor manera posible y que para estas personas se requiere más que un buen proceso de reinserción para sentirse comprometidos con la empresa.

Tabla 39. Correlación entre compromiso organizacional y grado de discapacidad

DIMENSIONES	General	Afectivo	Normativo	Continuidad	Iniciativa de las empresas
Grado de					
discapacidad	0,496	0,162	0,289	0,065	0,529

Al hacer esta correlación, se puede determinar que el grado de discapacidad posee una correlación positiva significativa (0,496) con el compromiso, al igual que en sus 3 componentes, lo que infiere que a medida que las personas presenten un grado de discapacidad mayor, su compromiso también será mayor. Esto se explica, ya que

...a medida que el grado de discapacidad es mayor, el porcentaje de inserción laboral es menor, según cifras 1 de cada 3 personas con discapacidad leve realiza trabajo remunerado, 1 de cada 4 personas con discapacidad moderada también realiza un trabajo remunerado, y en el caso de la discapacidad severa solo 1 de cada 8 personas trabaja remuneradamente (Acción RSE, 2005, p.11)

Con ello se puede decir que, debido a la dificultad de conseguir un trabajo al tener una discapacidad, las personas que ya se encuentran trabajando en una empresa, se sentirán más comprometidos con la misma. En el caso de las iniciativas, estas también poseen una correlación positiva con el grado de discapacidad, lo que indica que si las personas poseen un mayor grado de discapacidad, las empresas deben tomarlas en cuenta y adecuar sus iniciativas a las mismas, para que su vida laboral sea lo más agradable posible.

7. Análisis de varianza

Debido a que la muestra de personas con discapacidad es dispersa, debido a que forman parte de diversas empresas con sus diferentes estrategias no tipificadas y a las que cada una tiene sus propias prácticas de inserción y de reinserción, no se genera una base para ejecutar un análisis de varianza. Además que hay 12 personas ingresadas y tan solo tres de reingreso lo cual también afecta un cálculo probabilístico correspondiente, y a su vez se presenta una sola modalidad de discapacitados sin nivel alguno para comparar.

Por ello para comparar la hipótesis se utilizará la el análisis de varianza con un factor ANOVA, por ser una muestra pequeña menor a 30 sujetos.

8. Análisis de varianza con un factor (ANOVA)

Con el objetivo de determinar si teletrabajo es un método que puede generar compromiso en las personas con discapacidad que lo utilicen como un método de inserción o reinserción laboral, se utilizará la prueba ANOVA de un factor. Para ello, se planteó una hipótesis a probar, siendo la hipótesis de investigación la que propone que el teletrabajo si genera un efecto en el compromiso organizacional de las personas con discapacidad que se encuentran bajo situación de inserción o reinserción, mientras que la hipótesis nula propone que el teletrabajo no posee un efecto en el compromiso de estas personas.

Hi: el teletrabajo influye en el compromiso organizacional de las personas con discapacidad que se encuentran bajo situación de inserción o reinserción laboral.

Ho: el teletrabajo no influye en el compromiso organizacional de las personas con discapacidad que se encuentran bajo situación de inserción o reinserción laboral.

Los resultados obtenidos en SPSS son los siguientes:

Tabla 40. Prueba ANOVA

		ANOVA			
COMPROMISO					
	Suma de		Media		
	cuadrados	GI	cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	1,081	10	,108	,923	,585
Dentro de grupos	,468	4	,117		
Total	1,549	14			

Se puede observar que el valor del estadístico de prueba, F=0,923, es distinto de 1 para cualquier nivel de significación y, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) de igualdad de medias y se acepta la hipótesis alternativa (Hi) lo que indica que el teletrabajo si influye en un nivel poco contundente, en el compromiso organizacional de las personas con discapacidad que se encuentran bajo situación de inserción o reinserción laboral, este resultado se deriva de la estructura de la data involucrada.

A nivel de antecedentes, no se han llevado a cabo estudios que relacionen las variables de esta investigación, es decir los teletrabajadores con discapacidad y el compromiso organizacional, por lo que no hay unos resultados precisos que corroboren el resultado antes expuesto. Se puede decir que al poseer una discapacidad "se supone la dependencia de otra persona para realizar las actividades más esenciales de la vida diaria (...) es decir, la dependencia sería una situación específica de discapacidad en la que se darían 2 elementos, una limitación del individuo para realizar una determinada actividad (más o menos severa) y la interacción con factores del contexto relacionados con la asistencia personal" (González, M. 2004, p.27). De esta forma, la utilización del teletrabajo se puede percibir como una ayuda para la inserción de las personas con discapacidad, y si es utilizado con el foco adecuado puede llegar a ser muy provechoso para la empresa, ya que las personas se sentirán tomadas en cuenta y bajo un modelo de igualdad, lo que aumentará su compromiso y su desempeño.

Por ejemplo, se podría decir que el nivel de compromiso de los teletrabajadores con discapacidad será distinto dependiendo del apoyo, acompañamiento y seguimiento que les brinden tanto las instituciones que los forman antes de entrar en el mundo laboral, como de las

empresas que los contratan. Para las personas con discapacidad, el ser insertados en el mundo laboral presenta un tema de "sentirse orgulloso de la empresa porque busca espacios para trabajar para todas las personas (...) forman parte de una empresa que no solo piensa en generar dinero, sino que también es responsable con la sociedad" (OIT, 2014, p.58).

En un estudio realizado por Balbinder, M. y Maciel, P. (2009), acerca del teletrabajo para la inclusión de personas con discapacidad, se obtuvo como resultados que esta modalidad de empleo genera una relación positiva entre el ámbito familiar y laboral, lo que propicia la generación de una actitud favorable de los mismos hacia la empresa. De igual forma, los autores señalan que el teletrabajo es una opción que permite manejar las barreras de accesibilidad urbana, edilicia y transporte, lo que le da la posibilidad a las personas con discapacidad de trabajar y llevar una vida tanto laboral como personal lo más parecida posible a la de una persona sin discapacidad. Todo va a depender de la forma en la que la empresa utilice esta modalidad, si lo hace correctamente, le va a permitir a las personas desenvolverse en el mundo laboral bajo unos parámetros de igualdad ante los demás trabajadores que no poseen discapacidad, y a su vez esto generará en los mismos un sentimiento de gratitud hacia esta, lo que aumentará su compromiso.

Sin embargo, en el estudio realizado por los autores antes mencionados, se pudo evidenciar que las personas con discapacidad comentaron que ellos mismos y su familia son los que deben proveerse de equipos y capacitación, ya que la presencia de los empleadores y del estado en este ámbito es muy baja. En nuestro estudio, este aspecto no se evidenció, ya que las empresas si se preocupaban por dotar a los teletrabajadores con discapacidad, de los equipos electrónicos necesarios para realizar sus tareas, "asignación de computadora, internet, correo de la empresa" (N.Rivas, comunicación telefónica, 2007).

De igual forma en el estudio de Balbinder, M. y Maciel, P. (2009), las personas señalaron que la principal barrera al momento de teletrabajar es la discriminación por parte de los empleadores. Por otro lado, al momento de evaluar al punto de vista de las empresas se evidenció una falta de conocimiento de las mismas sobre esta modalidad de empleo y de la condición de discapacidad, y a su vez no se evidenciaron en las mismas la utilización de

procesos de selección o de entrenamiento específicos para estas personas, y en muchos casos las empresas solo contratan a estas personas por un requerimiento legal.

Todos estos aspectos pueden generar una mala impresión por parte de los teletrabajadores con discapacidad hacia la empresa, sin embargo en nuestro estudio se pudo evidenciar que las personas con discapacidad han visto el teletrabajo como una posibilidad de inserción que ha logrado en ellos cierto grado de compromiso, pero consideran que las empresas todavía deben mejorar algunos aspectos, y a su vez sienten muy necesario que estas comiencen a adaptar más su infraestructura para poder trabajar también dentro de los espacios físicos de la misma.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede evidenciar que las tareas o funciones que se pueden realizar desde casa por medio del teletrabajo pueden ser igual de complejas que aquellas que realiza una persona dentro de las instalaciones formales de la empresa. También demuestran que las personas con discapacidad física realizan tareas similares a las personas que no poseen ningún tipo de discapacidad, lo que permite romper con el paradigma de que las personas con discapacidad no tienen el mismo nivel que un individuo que se encuentra sano en su totalidad. CONADIS (2013), señala que

si bien existen paradigmas debido a la falta de claridad sobre el contenido de instrumentos legales, así como a la escasa información y desconocimiento sobre la discapacidad; es importante identificar aquellos pensamientos que habilitan el proceso de inclusión laboral, a través de la construcción de nuevos paradigmas facilitadores, como por ejemplo que los aplicantes con discapacidad deben ser evaluados y ocupar cargos de acuerdo a su perfil laboral y potencialidades; la discapacidad no debe ser un determinante para la identificación empírica de cargos laborales" (p.13)

Lo mencionado anteriormente sirve para corroborar lo expuesto por Boiarov (2009) que señala una serie de actividades que pueden realizarse mediante una computadora. Del listado que este autor presenta, se puede evidenciar que los individuos que conforman nuestra muestra realizan las siguientes actividades actualmente desde casa:

- Servicios profesionales: periodismo, correcciones y otros.
- Servicios de informática y otros conexos: consultores en instalación de equipo de informática, aplicación de programas de informática, procesamiento de datos, bases de datos, desarrollo de software y otros.
- Servicios prestados a las empresas: de publicidad, de investigación de mercados y
 encuestas de la opinión pública, asistentes, diseño gráfico y web, armado de
 presentaciones y otros.

- Servicios de telecomunicaciones: de teléfono, de transmisión de datos, de correo electrónico, de información en línea y otros.
- Servicios audiovisuales

Con relación al Compromiso organizacional y tipo de discapacidad, los resultados señalan que la población está compuesta por teletrabajadores con solo discapacidad física, por lo que se concluye que el teletrabajo resulta más viable para este tipo de discapacidades porque en primer lugar no todas las empresas cuentan con la infraestructura adecuada, y en segundo lugar este tipo de discapacidad en la mayoría de los casos no influye en las capacidades y habilidades intelectuales, permitiendo poder llevar una relación a distancia, con la supervisión necesaria y visitando la empresa en casos especiales como (realización de talleres de capacitación, actividades para los empleados como fiestas, etc.). Finquelievich (2016) menciona que el teletrabajo "representa una manera efectiva de integrarse en el mercado de trabajo para aquellas personas con discapacidades físicas".

Asimismo, debido a los costos que generan las modificaciones de la infraestructura para lograr un entorno adecuado y seguro para estas personas, las empresas optan por usar el teletrabajo porque "no se requiere de mayores o costosas adaptaciones para que una persona con discapacidad pueda realizar una tarea determinada" (Fernández, M. y Vida, P., 2014). También las empresas cumplen con tener su cuota que en caso contrario sería una multa por incumplimiento, del 5% de nómina con personas discapacidad.

También se puede evidenciar que dentro de la muestra no hay personas con discapacidad intelectual, auditiva, visceral, visual, multidéficit, ni psiquiátrica, ya que las personas que presentan este tipo de discapacidades pueden ser insertadas al mundo laboral sin la utilización del teletrabajo, decir, pueden realizar sus tareas en el lugar sin necesidad de hacer grandes cambios en los espacios a utilizar. Sin embargo, presentan barreras que hacen necesario la necesidad de ayuda frecuente y un mayor control en el ámbito laboral, porque son discapacidades que necesitan ir desarrollando ciertas destrezas para adaptarse (autonomía, habilidad para relacionarse y comunicarse, conocer las normas laborales del entorno en donde se desenvuelven, entre otros aspectos). En consecuencia, lo descrito dificulta el poder

mantener una relación laboral a distancia pero si presencial con los ajustes respectivos en infraestructura y la sensibilidad de los trabajadores de o al aceptar y mantenerlos en situación laboral.

Para afirmar lo antes expuesto, el consejo nacional de igualdad de discapacidades (CONADIS) (2013) establece ciertas condiciones que se deben tomar en cuenta al momento de insertar o reinsertar laboralmente a personas con discapacidad:

- Discapacidad física: "este tipo de discapacidad requiere de adaptaciones al medio físico para la eliminación de barreras arquitectónicas que dificulten su adecuado desenvolvimiento" (CONADIS, 2013, p.10).
- Discapacidad psiquiátrica o psicológica: "requiere que el ambiente laboral sea tranquilo, las tareas encomendadas sean concretas, sin implicar niveles de presión ni responsabilidades complejas. Las personas que presentan esta discapacidad deben estar controladas con tratamiento de especialidad y sus actividades laborales deben estar bajo supervisión" (CONADIS, 2013, p.10).
- Discapacidad intelectual: "requiere de una clara identificación de sus potencialidades para la asignación de tareas prácticas, que no impliquen mayores niveles de responsabilidad ni de complejidad" (CONADIS, 2013, p.11).
- Discapacidad auditiva: "requiere del desarrollo de procesos de comunicación alternativos por parte de sus compañeros de trabajo: hablar claramente, despacio, con palabras sencillas que puedan ser fácilmente leídas en los labios, escribir aquello que requiere comunicarse y confirmar que los mensajes han sido comprendidos. Las responsabilidades encomendadas no deben implicar la necesidad de comunicación con el público" (CONADIS, 2013, p.11).
- Discapacidad visual: "requiere de apoyos tecnológicos como el Sistema Jaws (lector de pantalla), así como la identificación de espacios mediante señalética en braille" (CONADIS, 2013, p.11).

También, Alcover y Pérez (2011A), señalan algunos estudios realizados que indican la existencia de

una jerarquía de preferencias hacia diferentes tipologías de discapacidad en los procesos de contratación, por ejemplo, aquellas personas con discapacidad física son valoradas de forma más favorable que los que poseen discapacidad cognitiva - disfunciones mentales o de aprendizaje-, o emocional -depresión u otros trastornos. Se han dado algunas explicaciones al respecto, como la elección de un tipo de discapacidad más visible o la influencia de los estigmas asociados a algunas tipologías, especialmente las de tipo psiquiátrico.

Por lo que se puede concluir que las personas con discapacidad física, tienen la posibilidad de llevar a cabo una vida normal. Mientras que las personas con otro tipo de discapacidades, se encuentran en una situación intermedia, porque su discapacidad implica mayores impedimentos para su normalización en el mundo laboral.

En lo concerniente al grado de discapacidad y el compromiso organizacional, el grado de discapacidad de mayor presencia (73%) es el moderado, aspecto que también favorece la dinámica de empleo desde casa, ya que como bien explica la Fundación nacional de discapacitados (2012) estas personas "presentan una disminución o imposibilidad importante de su capacidad para realizar la mayoría de las actividades de la vida diaria, llegando incluso a requerir apoyo en labores básicas y supera con dificultades algunas barreras del entorno".

En relación a los años de antigüedad con el compromiso organizacional, se obtuvo como resultado que la mayoría de personas con discapacidad de nuestra muestra poseen una trayectoria entre 1 y 8 años, en la cual han desarrollado un alto compromiso de continuidad con la empresa ya que, debido a la gran competencia existente en el entornos, éstos perciben que sus posibilidades de triunfar si se van de la empresa son menores. Como dice Arboleda, A. (2016) "el compromiso de continuidad no es una decisión (...) es una condición que está dada por el entorno, en este caso específicamente por el carácter competitivo del sector" (p.6).

Lo expuesto resulta interesante para el estudio porque para ser una muestra joven que tienen un futuro por delante y la posibilidad de desarrollarse en el mundo laboral debido a que el tipo de discapacidad se lo permite, éstos perciben que "las empresas no cuentan con una cultura de inclusión y diversidad, y que sólo buscan cumplir con el porcentaje indicado por la ley" (N. Rivas, comunicación telefónica, 2017)

Con alusión al indicador género y la variable compromiso organizacional, sobre la base de la evidencia conseguida, se puede concluir que el trabajador tiene una inclinación hacia el compromiso de continuidad, lo que se asocia a "los costes personales que le supone el trabajo y los costes añadidos al abandono de la empresa "tiempo trabajado en la organización, beneficios, etc." (De Lazan y Pérez, 2017). Tales beneficios pueden ser: ayuda escolar, póliza de vida, seguro HCM, ticket de alimentación, ticket salud y seguro por maternidad, entre otros. Este último aspecto mencionado, les corresponde únicamente a las mujeres, lo que puede ser la causa de la pequeña diferencia en las medias obtenidas del compromiso de continuidad entre el género femenino y masculino.

En referencia a las iniciativas de la empresa, es necesario recalcar que la media más elevada (2,93) se relaciona al seguimiento que ofrece la empresa a sus teletrabajadores con discapacidad. A pesar que la media es alta, las personas no presentan una opinión homogénea con respecto a este tipo de iniciativa, lo que indica que las empresas no realizan un seguimiento continuo.

...el acompañamiento es variable según la persona, el cargo y el tipo de discapacidad (...) Para mantener un nexo constante entre la empresa y la persona que fue seleccionada, el Comité Laboral y sus instituciones asociadas realizan un seguimiento para evaluar el desempeño del trabajador. La preocupación dentro de esta etapa, es observar el proceso de adaptación que ha tenido la persona en la empresa y evaluar los esfuerzos por parte de la organización para lograr la integración del trabajador. El seguimiento se concentra durante los primeros tres meses. Tras esto, si el trabajador proviene de alguna institución, ésta continuará con el proceso. Es importante para esta metodología tener una vía de comunicación y apoyo entre el trabajador y la empresa, ya que esto ayuda al logro de los objetivos de la persona con discapacidad en la organización. (Comité Laboral de la Comisión Discapacidad Sofofa, s.f.)

Con respecto a los entrenamientos, cursos, talleres, etc., iniciativa que también tuvo baja homogeneidad de respuestas, se puede indicar que "al invertir en el desarrollo de los empleados y reconocer su contribución a la empresa se fomenta también la mejora de su desempeño y el alcance de los objetivos organizacionales" (Eisenberger et al., 2004 c.p. Alcover, C. y Pérez, V., 2011B, p.37)

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

Este estudio se centró en dar respuesta al objetivo general planteado, el cual fue evaluar el compromiso organizacional a través del teletrabajo como estrategia para la inserción y reinserción de personas con discapacidades. En tal efecto, el propósito fue obtener información que nos permitiera describir y demostrar empíricamente el comportamiento de las variables de estudio.

Según los resultados obtenidos se pueden señalar las siguientes conclusiones:

- La totalidad de la muestra (100%) posee discapacidad física, y en su mayoría (73%) de grado moderado.
- 2. De los 3 componentes del compromiso, el que predominó en los distintos análisis realizados fue el de continuidad, que presentó un coeficiente de variación de 9,64%, lo que demuestra una alta homogeneidad en las respuestas de los teletrabajadores con discapacidad ante los enunciados presentados referentes a esta dimensión. La predominancia de este compromiso indica que estas personas se mantienen comprometidas con la empresa debido a su percepción de falta de oportunidades en el mercado laboral.
- 3. Las empresas no condicionan el entorno físico, infraestructura y servicios que le permiten a la persona con discapacidad un buen desenvolvimiento e independencia. Según CONADIS (2013) "el entorno debe ser concebido, diseñado y construido de forma que cada persona pueda acceder a él para utilizarlo con autonomía y seguridad (...) está regido bajo parámetros nacionales e internacionales. Las empresas no cuentan con una señalización adecuada, rampas de fácil acceso, pasamanos, baños accesibles". (p. 27)

- 4. Debido a la falta de infraestructura en las empresas para insertar a personas con discapacidad, se considera el teletrabajo como una buena metodología de trabajo para estas personas sobre todo aquellas que poseen discapacidad física, ya que requieren de mayores modificaciones en el entorno para poder trabajar de una forma más cómoda.
- 5. Las empresas en su mayoría solo buscan cumplir con la ley que exige que el 5% de la plantilla debe ser cubierto con personas con discapacidad.
- 6. En cuanto al proceso de inserción y reinserción, ambos presentan un alto índice de correlación con el compromiso, siendo el primero de 0,895 y el segundo de 0,880. Esto indica que a medida que se garantiza un adecuado proceso de inserción y reinserción, los teletrabajadores con discapacidad estarán más comprometidos con la empresa. De igual forma, es importante que en ese proceso no solo participe la empresa, sino que también se involucren instituciones que atienden personas con discapacidad, que los capacitan y los ayudan a conseguir un trabajo en donde se les respeten sus derechos.
- 7. Se comprobó según las respuestas de los encuestados que las empresas utilizan como principal iniciativa el seguimiento, ya que la media de respuesta es de 2,93 ubicando a las personas ante una posición de mediano desacuerdo frente a la afirmación de si la empresa realiza un seguimiento continuo. Con este resultado se puede evidenciar, que las empresas no utilizan iniciativas para mantener a los teletrabajadores con discapacidad comprometidos, porque la media de respuesta más alta (la de seguimiento) no llega a arrojar un resultado positivo en este aspecto.
- 8. Con la utilización de la prueba ANOVA de un solo factor, se obtuvo un estadístico de prueba, F=0,923con lo cual se pudo validar la hipótesis de que el teletrabajo es un método que puede generar compromiso en las personas con discapacidad que lo utilicen como un método de inserción o reinserción laboral.

2. Recomendaciones

Una vez concluida la tesis, se consideran aspectos que deben ser tomados en cuenta por las empresas al momento de insertar o reinsertar a personas con discapacidad que pueden utilizar el teletrabajo como medio laboral.

Para desarrollar este apartado, se utilizó la metodología de Kepner Tregoe¹, que al momento de tomar una decisión ante una situación dada, propone priorizar lo urgente y desarrollar rutas de acción para lograr lo deseado.

En este caso, lo deseado es que fuéramos como países del primer mundo: Estados Unidos, España, sin irnos muy lejos, países como Chile, Brasil y Colombia, entre otros, que utilizan el teletrabajo, y cuentan con las condiciones, leyes y la apertura para su aplicación. Por lo que, se quiso realizar una propuesta que se pudiese ser llevada a la práctica en nuestro país

El siguiente modelo se expone en forma de engranaje, debido a que hay un conjunto de pasos que necesariamente deben enlazarse entre sí para que el proceso de inserción y/o reinserción pueda funcionar, de forma que los teletrabajadores sientan mayor nexo con la organización. Se tomó como base un trabajo realizado por una fundación promotora de la Responsabilidad Social Empresarial en Chile (Acción RSE), y se contó con el apoyo de la coordinadora académica de la asociación Buena Voluntad, para saber cómo es la dinámica para ingresar a este tipo de fundaciones.



Figura 4. Modelo de inserción y reinserción (Carbone y Linnewedel, 2017)

Con este modelo, se busca lograr que la población de personas con discapacidad cuente con la posibilidad de ser insertada o reinsertada al ámbito laboral a través del teletrabajo, en caso de que las empresas no cuenten con espacios seguros, adaptados y cómodos para ellos.

¹ Kepner-Tregoe es una metodología para tomar decisiones desarrollada por Charles H. Kepner y Benjamin B. Tregoe a finales de los años 60's, siendo una de las primeras matrices de perfil competitivo, valorando y priorizando al considerar el riesgo. www.kepner-tregoe.com

En primera instancia debe existir una alianza estratégica con fundaciones o asociaciones que buscan la inclusión socio laboral de personas con discapacidad, para darle la oportunidad a aquellos que no pueden trabajar in situ, pero que tienen toda la disposición y capacidades para hacer el trabajo desde casa. Este tipo de asociaciones, sirven como intermediarias y a su vez, pueden garantizar la inserción o reinserción de un personal capacitado, porque cuentan con un recurso humano profesional que los prepara para el mundo de trabajo.

Luego, de formalizar el vínculo empresa - asociación y/o fundación, se debe diseñar un plan de acción que se adapte a la empresa y que puede llegar a ponerse en práctica al momento de contratar a un teletrabajador con discapacidad.

Dentro de las iniciativas que se tienen que tomar en cuenta están:

- Determinar el tipo y cantidad de puestos que serán asignados a los teletrabajadores con discapacidad.
- Evaluar qué perfiles de competencia se pueden adaptar para ser llevados por una persona que trabajará desde casa, "considerando las competencias reales que requiere el cargo, los requisitos del puesto de trabajo y las habilidades de la persona. Lo que asegura una alineación a las estrategias organizacionales y un desempeño efectivo del empleado, respectivamente" (Acción RSE, 2005, p.19).

Para estos dos puntos, Telework spain (s.f.) publicaron que se necesita evaluar si:

- ¿Implica el teletrabajo el manejo, procesamiento o creación de información más que la producción de un producto físico?
- ¿El cargo tiene unos requisitos físicos mínimos? (por ejemplo: la necesidad de contacto cara a cara en un lugar determinado, etc.)
- ¿Está bien definido el producto de trabajo? (se necesita tener bien definidos los productos que se esperan de la persona para que no haya discrepancias en cuanto al trabajo realizado y se pueda medir el rendimiento).

Si las respuestas son afirmativas en su totalidad, es muy probable que la tarea sea apropiada para el teletrabajo. En caso de que exista una o dos respuestas negativas, la tarea

será apropiada si se define de nuevo el contenido de la misma para que la respuesta sea afirmativa. (Telework spain, s.f.)

- Establecer los recursos de apoyo relevantes.
- Evaluar si la persona que ingrese podrá proyectarse dentro de la organización, es decir, si tendrá posibilidad de crecimiento profesional. Es importante también evaluar de qué manera sucederá esto. Acción RSE (2005) indica que

...muchas veces no es posible ofrecer este tipo de oportunidad a los empleados, para ello se plantea la siguiente alternativa, que consiste en el desarrollo horizontal, con el que se busca mejorar la condición laboral, reconociendo al empleado a través de la especialización. Con ello se logra motivar y generar una expectativa diferente al trabajador (p.24).

- Evaluar la factibilidad de asignarle un proyecto o en tal caso ver si puede colaborar en uno que se esté ejecutando o próximo a ejecutarse. (Plazos definidos)
- Acordar cómo se evaluará el desempeño de la persona.
- Analizar por caso, la mejor manera de apoyo a través de métodos como: mentoring, coaching o counseling.

Además, se debe realizar un plan de comunicación interna y externa, no sólo para dar a conocer lo que se busca con incluir la diversidad e inclusión en la cultura y los procedimientos de la implementación, sino también para explicar lo importante que es que cada uno se involucre.

Seguidamente, las organizaciones deben incluir en su cultura los siguientes conceptos: inclusión y diversidad, promoviendo que sus trabajadores

...actúen constantemente en pro de la no-discriminación, reconozcan y valoren la importancia de las diferencias y el debate para crear nuevas soluciones, crean en la equidad e igualdad de oportunidades al reclutar y promocionar a los empleados, busquen constantemente el talento y las competencias en las personas con discapacidad, respeten y valoren a las personas por lo que son y aportan al equipo y a la organización, valoren el apoyo que los empleados brindan a los demás en el logro de los objetivos, tengan una responsabilidad social hacia la comunidad en que se inserta (Acción RSE, 2005, p.19).

Es necesario capacitar a los empleados con el objetivo de orientarlos y motivarlos a que sean gestores de un ambiente que facilite la inclusión y diversidad. Acción RSE (2005, p.22) señala algunos requisitos para llevar a cabo una capacitación efectiva:

- Debe tener una duración de 4 horas, los grupos no pueden pasar de 20 personas.
- Es importante que al menos el 80% de los empleados participe.
- El contenido de la capacitación debe tener en cuenta los aspectos valóricos y prácticos
 del programa: dar a conocer los valores y políticas que la organización posee para
 integrar a personas con discapacidad; demostrar la necesidad de que todos los
 empleados se sientan agentes activos del programa de inclusión y diversidad; y
 explicar que la iniciativa no es una práctica de beneficencia, sino de asegurar
 condiciones para que se genere más productividad.

De igual manera, es necesario contar con un proceso de reclutamiento y selección inclusivo, el cuál puede ser llevado por las fundaciones y/o asociaciones aliadas que agrupan a personas con discapacidad, ya que ellas realizan una prueba inicial que permite evaluar las habilidades, capacidades y aspectos psicológicos. También realizan entrevistas a sus familiares para saber cómo es la dinámica familiar y hacen ver a éstos que juegan un papel fundamental como facilitadores del proceso. Acción RSE (2005, p.22) enumera los factores que se deben evaluar en la entrevista con la familia:

- Disposición a otorgar autonomía al candidato
- Concepto y actitud que posee la familia sobre el trabajo
- Capacidades y limitantes que consideran posee el candidato

Es de suma importancia explicarle a la familia, una vez seleccionado el candidato, las condiciones y modalidad de trabajo, así como también su remuneración, beneficios y condiciones.

Cabe señalar, que estas asociaciones y/o fundaciones cuentan con profesionales y expertos que ayudan a potenciar las fortalezas y desarrollar las áreas de oportunidad. Adicionalmente,

realizan evaluaciones constantes para ver el progreso. Acción RSE (2005, p.21) muestra los elementos que deben evaluarse:

- Recepción de instrucciones básicas
- Capacidad de realizar una tarea por períodos determinados de tiempo
- Lenguaje
- Nivel de comprensión verbal
- Motricidad gruesa
- Motivación por el cargo
- Habilidades cognitivas y psicomotoras de los potenciales trabajadores para poder planificar la capacitación, horas de trabajo, tareas y seguimiento que recibirán, para que ejerzan adecuadamente sus funciones.

Par culminar el proceso de reclutamiento y selección, se debe determinar según las vacantes existentes de las empresas, cuál es el perfil que más se adapta con lo solicitado. Para esto debe existir un comité integrado por una psicóloga, los docentes y coordinadora académica de la institución o fundación.

Una vez insertada o reinsertada la persona en la empresa a través del teletrabajo, es necesario capacitarlo en las funciones que deberá desempeñar en el puesto de trabajo para el cual fue seleccionado:

- La programación y planificación de las actividades del entrenamiento debe ser creada, en forma conjunta, por la persona de la empresa que capacitará al nuevo empleado y por una persona de la asociación o fundación que esté a cargo de hacer el seguimiento (Acción RSE, 2005, p.23).
- El entrenamiento debe desarrollarse en función del informe que contiene las habilidades cognitivas y psicomotrices, por lo tanto los contenidos, herramientas educativas y tiempo designado para llevar a cabo esta actividad son relativos a cada persona que ingresa al

programa. Según la capacidad de aprendizaje de la persona, se debe planificar la cantidad de horas asignadas para este período. (Acción RSE, 2005, p.23)

- Se recomienda que se le asigne un entrenador permanente hasta que la persona se sienta cómodo con las actividades que realiza. (Acción RSE, 2005, p.23)

En sexto lugar se ejecutará el plan de acción en donde, se pondrá en marcha todas las iniciativas acordadas, conjunto a un seguimiento combinado, es decir, por un lado la empresa debe designar a un encargado que supervise el trabajo realizado, y por el otro la asociación o fundación también tendrá a un representante que vele porque el proceso se cumpla y evalúe semanalmente durante el primer mes y quincenalmente durante los siguientes meses a la persona que ha sido recientemente insertada o reinsertada.

Para finalizar el proceso, tanto la compañía como la asociación o fundación deberá evaluar la conducta laboral del teletrabajador, basándose en los siguientes elementos: puntualidad, cumplimiento de tareas, ritmo de trabajo, calidad del trabajo y relación con su equipo.

Es necesario que también se evalúe el modelo aplicado para la contratación de teletrabajadores con discapacidad en la empresa, para poder reconocer aquellos aspectos que se deben mejorar, qué se pudiese incorporar al ciclo y qué seguir haciendo.

Propiciar pues una cultura de vinculación y de relación permanente con centros formativos tanto públicos como privados, así como con Fundaciones que aporten personal con discapacidades que puedan ser absorbidas en empleos dignos y docentes de cara a la LOTTT y de cara también a la Dignidad humana, a la vida con transcendencia para todos.

No es solo considerar los recursos y habilidades físicas sino considerar también a este trabajador dentro del ambiente de competencia laboral, con un concepto y acción referido a rasgos y evidencias de empleabilidad en grados de competencia laboral y de transversalidad en disciplinas formativas compartidas.

Dentro de lo urgente, están las siguientes consideraciones:

- Vinculación mayor de la experiencia académica en Relaciones industriales, mediante
 acciones concretas ante esta realidad que no tengan la vía de lo caritativo, o peor, de la
 dádiva sin balance entre expectativas y percepciones entre las partes. Es cultivar y
 desarrollar las potencialidades disminuidas y generar la sensibilidad dado el apoyo.
- Se recomienda para futuras investigaciones, dependiendo del foco que se le quiera dar al estudio, que se seleccione la muestra de forma segmentada, es decir, que este compuesta por personas con discapacidad que presente un solo tipo y/o grado de discapacidad, o que se escoja una muestra variada donde se cuente con personas que posean diversos tipos y grados de discapacidad.
- La instituciones que trabajan para insertar a las personas con discapacidad al mundo laboral, deben instruirse en materia de teletrabajo y comenzar a realizar campañas de sensibilización para que las empresas opten por utilizar este método y también para que vean que la inclusión de estas personas es positiva ya que si estos cuentan con los recursos necesarios que se adapten a su situación pueden llegar a ser igual o más productivos que su personal.
- En la actualidad los procesos de innovación tecnológica y los cambios en las economías, están influyendo en ciertos aspectos de la inserción y reinserción laboral.
 Debido a lo planteado, se debería comenzar a tomar en consideración la creación de leyes o políticas que favorezcan el trabajo desde casa, no solo para la inclusión de estas personas sino para el mejoramiento del balance vida y trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Acción RSE. (2005). Integración laboral de personas con discapacidad. Recuperado de http://www.senadis.gob.cl/descarga/i/269/documento.
- Aguirre, M.; et. al. (2005). La Exclusión social y el empleo en la Comunidad de Madrid.

 Madrid: Editorial Popular / Asociación Madrileña de entidades y empresas de inserción laboral.
- Alcover, C. y Pérez, V. (2011B). Trabajadores con discapacidad: problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci arttext&pid=S0465-546X2011000500013
- Alcover, C. y Pérez, V. (2011A). *Apoyo social, satisfacción laboral y abandono en trabajadores con discapacidad.* Boletín de Psicología, No. 102, 23-41. Recuperado en línea http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N102-2.pdf
- Alemán M y González M. (1997). Las propiedades motivantes del puesto como predictoras del compromiso organizacional en una empresa del sector ferretero. (Trabajo de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAM4116.pdf
- Allen, N. Meyer, J. (1997). *Commitment in the workplace*, (theory research and application). London: Sage Publication
- Arboleda, A. (2016). El compromiso de continuidad y el vínculo del consumidor. Recuperado de http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/viewFile/6730/14714
- Arrieta, L y De Abreu, D. (2006). Relación Jurídico-Contractual del Teletrabajo en el Sector Telecomunicaciones del Área Metropolitana de Caracas. (Trabajo de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Assandria, F y Piovesan, C. (2008). Relación entre percepción de oportunidades de desarrollo y/o adiestramiento y el compromiso organizacional. (Trabajo de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Recuperado de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5067.pdf
- Ayensa, E, y Menorca, L. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2234965.pdf

- Bautista, I y López, G. (2008). Aproximación a la vida laboral de personas con discapacidad motora en el teletrabajo. (Trabajo de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Recuperado de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5064.pdf
- Becerra, M., Montanero, M. y Lucero, M. (2012). *Empleo normalizado con apoyo*. Recuperado en http://observatoriodeladiscapacidad.info/attachments/article/13/Empleo%20normalizado%20con%20apoyo.pdf
- Balbinder, M. y Maciel, P. (2009). Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad. Recuperado de https://revistas.urosario.edu.co/index.php/disertaciones/article/download/4286/3114
- Boiarov, S. (2009). Telecapacitados. Teletrabajo para la inclusión laboral de personas con discapacidad. [Libro en línea]. Recuperado de http://www.telecapacitados.tic. org.ar/telecapacitados.pdf
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (2005). Más allá del dilema de los métodos. La investigación en Ciencias Sociales. (Tercera edición). Bogotá: Grupo editorial Norma.
- Bossio, G. (2012). ¿La intermediación laboral y la tercerización, desvirtúan el empleo en Perú?. GRIN Publishing. [Libro en línea]. Recuperado de https://books.google.co.ve/books?id=0qUn1Wh9sZkC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Cámara Venezolano Americana de Comercio e Industria (VenAmCham). (2009). Conapdis y la nueva ley para personas con discapacidad. Recuperado de http://www.venamcham.org/demo/eventos/ventas/CONAPDIS.pdf
- Canale, M. (2010). Counseling Laboral Y Coaching:Formas De Introducir Cambios En Las Personas Que Integran Las Organizaciones. Recuperado de http://www.icasarg.com/cambios en las personas.php
- Castells, M. (2002). *The Information Age: Economy, Society and Culture*. Vol. I: The Rise of the Network Society. Second Edition. Oxford, UK: Blackwell Publishing.
- Castells, M.; Himanen, P. (2002). El estado del bienestar y la sociedad de la información. El modelo finlandés. Madrid: Alianza Editorial.
- Castillo, E. (2010, septiembre-diciembre). Teletrabajo, una opción de productividad y eficienciareal para las organizaciones. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte. No. 31.* pp.1-6. Recuperado de http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN

- Chacón, J y Fierro P. (2002). El Teletrabajo en Empresas que prestan Servicios de Outsourcing en la Administración de Recursos Humanos. (Trabajo de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. 3ª. Edición México: Editorial Mc Graw Hill
- Claret, A. (2010). Proyectos Comunitarios e Investigación Cualitativa. Editorial Texto, c.a. Caracas, Venezuela.
- Cluster Salud. (2015). Discapacidad e inclusión: las deudas de América Latina. Recuperado de http://clustersalud.americaeconomia.com/discapacidad-e-inclusion-las-deudas-de-america-latina/
- Coffey A y Atkinson P. (2003). "Encontrar el sentido a los datos cualitativos". Recuperado de "https://books.google.de/books?id=uN2po0jroEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=condificaci%C3%B3n%20de%20datos&f=false
- Comité Laboral de la Comisión Discapacidad Sofofa. (s.f.). Herramientas de apoyo para la inclusión laboral. Recuperado en línea http://www.empresainclusiva.cl/empresainclusiva/metodologia/capacitacion/
- Consejo nacional de igualdad de discapacidades (CONADIS). (2016). Manual de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad. Recuperado de http://www.jardinuniversitario.utm.edu.ec/departamento/media/areatecnica/buenas_practicas_inclusion_laboral.pdf
- Contreras, L y Lujano, C. (1999). El compromiso organizacional en trabajadores accionistas. (Trabajo de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de http://bliblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3789.pdf
- Córdoba, C. (2005). Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal ETT. (Trabajo de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Decreto de ley orgánica del trabajado, los Trabajadores y las Trabajadoras (DLOTTT). Gaceta Oficial No.6.076 Extraordinario del 7 de mayo del 2012. Caracas, Venezuela.
- De Jesús, A y Girón, I. (2008). Relación entre modalidad de empleo y nivel de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve. (Trabajo de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Recuperado de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5097.pdf
- Departamento de estadística e investigación operativa. (s.f.). Definición de demografía. Recuperado de http://www.ugr.es/~fabad/definicionDemografía.pdf

- De Urríes, J. (s/f). Inserción laboral de personas con discapacidad. Recuperado de https://campus.usal.es/~inico/investigacion/ invesinico/insercion.htm
- Diccionario ABC. (s/f). Inserción Laboral. Recuperado de http://www.definicionabc.com/social/insercion.php.
- Diccionario ABC. (s/f). Reinserción Laboral. Recuperado de http://www.definicionabc.com/social/reinsercion.php
- Diccionario ABC. (s/f). Definición de tarea. Recuperado de http://www.definicionabc.com/general/tarea.php
- Diccionario ABC. (s/f). Definición de cargo. Recuperado de http://www.definicionabc.com/general/cargo.php
- Durrego A y Echeverria, N. (1999). Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral. (Trabajo de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3751.pdf
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D. y Rhoades, L. (2001). *Reciprocation of Perceived Organizational Support. Journal of Applied Psychology*, 86, 42-51.
- Fernández, J. (2004). Del compromiso de los directivos y trabajadores. Recuperado de http://www.degerencia.com/articulo/del_compromiso_de_los_directivos_y_trabaja dores
- Fernández, M. y Vida, P. (2014). Percepción social de la discapacidad física. Barcelona, España. Recuperado en línea https://www.observatoridiscapacitat.com/sites/default/files/2014-05_odf_monografico1_cast.pdf
- Fidias G. Arias. (2012). El proyecto de investigación. (6ta edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Finquelievich, S. (2016). El teletrabajo y sus relaciones con el uso del espacio urbano. Recuperado de http://www.revistakairos.org/el-teletrabajo-y-sus-relaciones-con-el-uso-del-espacio-urbano/
- Frago, E.;, Jover, D.; López, V.M.; Márquez, F.; Mora, G. (1999). *Trabajar para vivir*. Madrid: Miriguano ediciones
- Freire, C. y Enders, W. (2009). A four-component conceptualization of organizational commitment: evidence of an affiliation component in brazil. (Trabajo de grado).

- Universidad Federal de Rio Grande do Norte. Departamento de Ciencias Administrativas, Brazil.
- Fundación Nacional de discapacitados (fnd). (2012). Conceptos y estadísticas. Recuperado de http://www.fnd.cl/conceptos.htm
- Fundación Universia y Fundación ONCE. (2011). El teletrabajo en la estrategia organizativa. Recuperado de http://www.teledislab.es/descargas/El_teletrabajo_en_la_estrategia_organizativa.pdf
- Gamarra, G y González, L. (2008). *Una aproximación a la vida laboral de las personas con discapacidades totales en Venezuela*. (Trabajo de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Recuperado de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1401.pdf
- Garber, J. (2001). Relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio en una empresa de correspondencia y de mensajería del sector privado. (Trabajo de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP3737.pdf
- García, F. (s.f.). ¿Qué es una encuesta?. Recuperado de http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf
- Goode, W. y Hatt, P. (1976). Método de investigación social. México: Editorial Trillas.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Brujas: Argentina.
- Gómez- Mejía, L; Balkin, D.; Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. (5 edición). México: Pearson/ Prentice Hall
- Gómez- Mejía, L; Balkin, D.; Cardy, R. (2016). *Managing Human Resources*. (8 edition). NY: Person.
- González, T.F y Guillén, M. (2008). Organizational Commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment. *Journal of Business Ethics*, vol. 78, nº 3, pp. 401-414.
- Gónzalez, M. (2004). Discapacidad y dependencia: unificación de criterios de valoración y clasificación. Editorial: IMSERSO. Madrid. Recuperado de http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0181.pdf
- Gorz, A. (2003). *Miserias del presente, riqueza de lo posible*. Buenos Aires: Editorial Paidos Serie Estado y Sociedad.
- Gray, Hodson y Gordón. El Teletrabajo. (1995). Fundación Universidad Empresa. Madrid

- Guaferrama, A. (2016). Cultura y compromiso afectivo: ¿influye sobre la transferencia interna del conocimiento?. (Trabajo en línea) Universidad autónoma de Ciudad Juárez. Ciudad Juárez, México. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39546934005
- Hackman, G. y Olhand. (1982). The New Workplace: A Guide to the Human Impact of Modern Working Practices. NY. Edited by David Holman, Toby D. Wall, Chris W. Clegg, Paul Sparrow, Ann Howard.
- Harvard Business Essentials. (2004). Coaching y Mentoring. España: Ediciones Deusto. Recuperado de http://dip.una.edu.ve/man/administracionrrhh/paginas/harvard%20Coaching%20y%20 Mentoring.pdf
- Havriluk, L (2010, enero-junio). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana Vol. 3, Nº 5 pp.1-18.* Recuperado de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3252786.pdf
- Hernández, R. y otros. (1991). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernandez, S. y Baptista. (1998). *Metodología de la investigación*. (Segunda edición). México. Editorial Mc, Mc, Graw Hill
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (2011). Censo de población y vivienda. Recuperado de http://www.redatam.ine.gob.ve/Censo2011/index.html
- Lazán M. y Pérez, A. (2017). Compromiso del empleado. Recuperado de http://www.thinkingpeoplerecursoshumanos.es/es/desarrollo-de-rr-hh/compromiso-del-empleado/
- Lozano Sabroso, M. (2006). Los retos de la comunidad ante el mercado laboral Plan de optimización de los servicios de empleo. Madrid: Editorial Popular
- Martínez, F. (1997). Universidad y Diversidad: Actas de Jornadas. Universitat de València
- Matos M y Moreno G. (2004) Compromiso organizacional de trabajadores de empresas de trabajo temporal con la empresa usuaria. (Trabajo de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Recuperado de http http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1294.pdf

- Meyer, J.P. y Allen, N.J. (1997). Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application. Thousands Oaks: Sage
- Morles V. (1994). Planteamiento y análisis de investigación. (8va. Ed). Caracas. El dorado.
- Mutualidad de Seguros de la Agrupación de Fincas Rústicas de España (MAPFRE). (2013). Accidente in misión- qué son y cómo evitar este tipo de accidentes viales durante la jornada laboral. Recuperado de http://www.seguridadvialenlaempresa.com/seguridadempresas/actualidad/noticias/accidente-in-mision.isp
- Nazoa, A. (2007). Las Artes y los Oficios. Caracas: Fundación Editorial El perro y la rana
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2016). Temas de salud. Recuperado de http://www.who.int/topics/disabilities/es/
- Organización Internacional del trabajo (OIT). (1998). Legislación sobre los derechos de las personas con discapacidad para su inserción sociolaboral. Montevideo: CTP Proyecto RLA/94/MO5/SPA.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2010). Discapacidad en el lugar de trabajo. Prácticas de las empresas. Ginebra. Recuperado de http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/working_paper_n3_sp.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2013). Empresa Inclusiva: Guía para la contratación de personas con discapacidad. (Primera edición). Santiago de Chile: Innovacom.
- Organización de las Naciones Unidas (1975). Declaración de la ONU sobre los derechos de las personas discapacitadas. Recuperado de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1401.pdf
- Padilla, A. (1998). Teletrabajo, dirección y organización. Madrid: Editorial RA-MA, pág. 3
- Pecino, V. (2010). El Teletrabajo En La Universidad De Almería: Una experiencia piloto en el Servicio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. Recuperado de http://repositorio.ual.es:8080/jspui/bitstream /10835/1585/1/EL%20TELETRABAJO%20EN%20LA%20UNIVERSIDAD%20DE %20ALMERIA.pdf
- Pallella, S.; Martins, F. (2006). *Metodología de Investigación cuantitativa*. Caracas: ediciones FEDEUPEL.
- Portuguez, I. (s/f). El Teletrabajo como herramienta para promover el Emprendimiento: Propuesta de una Campaña Estratégica de Difusión. Recuperado de

- http://www.telework2010.tic.org.ar/papers/013%20 PORTUGUEZ CASTRO%20 espanol.pdf
- Puerta, J. (2011). Metodología de la investigación. Recuperado de http://tecnologiasenlaead.blogspot.com/2011/04/lo-cuantitativo-y-lo-cualitativo-metodo.html
- República Bolivariana de Venezuela. (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, Venezuela.
- República Bolivariana de Venezuela. Ley para Personas con Discapacidad (LPCD). (2007). Recuperado de http://www.minvih.gob.ve/faami/phocadownloadpap/Leyesfaami/discapacidad.pdf
- República Bolivariana de Venezuela. (2007) Ley para las personas con discapacidad. Recuperado de http://www.conapdis.gob.ve/index.php/ley-para-las-personas-condiscapacidad
- Rico P y Rodríguez C. (1998). Compromiso Organizacional y desempeño laboral. (Trabajo de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Recuperado de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAM9017.pdf
- Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. Décima edición. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, Azpeitia, Fernández-Prida, Lozano y Trello. (2010). ¿Cómo incorporar a una persona con discapacidad intelectual en la empresa?. El programa de empleo con apoyo en la Fundación Prodis. Gasset y de la Herrán (coords.). Madrid: Pirámide.
 - Rodríguez, J. (17 de enero de 2016). Odisac es pionera en atención a personas con discapacidad. *El Universal*, pp. 4-3.
- Rodríguez, M; García, A; Moreno, M. (2007). "¿Que significa la Discapacidad?" En "Construcción participativa de un modelo socioecológico de inclusión social para personas en situación de discapacidad". Acta Colombiana de Psicología. Vol.10.pp 9
- Sabino, C. (1992). El proceso de Investigación. Venezuela: Panapo de Venezuela.
- Salazar, C. (2007). Teletrabajo y la inclusión laboral de personas con discapacidad. Revista internacional de sostenibilidad, tecnología y humanismo n°2. Recuperado de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/4233/Salazar.pdf;jsessionid=AE2C26 1BBB9A4F471D465EC8E5A2DE82?sequence=1

- Sanchez, A (2012). Metodologías de investigación. Recuperado de http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html
- Seltiz, C., Wrightsman, L., Cook,S. (1980). Métodos de investigación en las relaciones sociales. Madrid: Editorial Rialp.
- Seltiz, C., Jahoda, M., Deutch, M., Cook, S. (1965). Métodos de investigación en las relaciones sociales. Madrid: Editorial Rialp.
- Servicio Público de Empleo Estatal. (2008). Integración laboral de las personas con discapacidad. Recuperado de https://www.sepe.es/contenido/que es el sepe/publicaciones/pdf/pdf empleo/integracion laboral discapacitados.pdf
- Silva, J. (2010). *Metodología de la Investigación*. Elementos Básicos. Ediciones Co-Bo. Caracas Venezuela
- Stang, S. (2013). Volver a la vida laboral después de un accidente o enfermedad que dejó limitaciones. Recuperado de http://www.lanacion.com.ar/1543034-volver-a-la-vida-laboral-despues-de-un-accidente-o-enfermedad-que-dejo-limitaciones
- Strauss, A. y Corbin, J. (1990). Bases de la investigación cualitativa, técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia
- Tamayo, T y Tamayo, M. (1997). El Proceso de la investigación científica. México: Editorial Limusa S.A.
- Tamayo, M. (1998). Diccionario de la investigación científica. México: Editorial Limusa SA.
- Telework spain (s.f.). Teletrabajo. Recuperado de http://www.gestofice.com/Privado/Teletrabajo.htm
- Touraine, A. y Krosrokhavar, F. (2001). A la búsqueda de sí mismo, dialogo sobre el sujeto. Buenos Aires: Editorial Paidos: serie Estado y sociedad.
- Trust for the Américas, Coordinación de Teletrabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad de la República Argentina. (s/f). Investigación sobre el Programa de Capacitación en Argentina dirigido a Personas con Discapacidad Estudio de Caso. Recuperado de http://www.trabajo.gob.ar/downloads/teletrabajo/AR-REPteletrabajo_compartir_SL.pdf
- Universia Argentina. (2013). ¿Es posible reinsertarse laboralmente después de haber sufrido un accidente?. Recuperado de http://noticias.universia.com.ar/en-portada/noticia/2013/02/13/1004320/es-posible-reinsertarse-laboralmente-despues-haber-sufrido-accidente.html

- Universia España. (2014). Los beneficios del mentoring en una empresa. Recuperado http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2014/05/16/1096832/beneficiosmentoring-empresa.html
- Urdinez, M. (2009). Lejos de ser profesionales. Recuperado de http://www.lanacion.com.ar/1151729-lejos-de-ser-profesionales
- Urquijo, J. (2009). *Teoría de las Relaciones Sindicato-Gerenciales*. (Cuarta edición) Editorial Texto. Caracas, Venezuela.
- Vivas Terán, E. (1979). Diccionario de Relaciones Industriales. Ediciones del Rectorado. Universidad de Carabobo
- Weiss, D. y colaboradores (1992). *La función de los Recursos Humanos*. Colección ESDEN. Tomo I. Madrid: Editorial Ciencias de la Dirección, S.A.
- Zambrano, W. (2008). Accidente Laboral Fuera del Trabajo. Recuperado de http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/POSTGRADO/Archovos%20LOPCYMAT/W.Z%20A ccidente%20in%20itinere%20UCAB%2027-06-08%20(2).pdf

ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL (ALLEN Y MEYER, 1991), INICIATIVAS Y PROCESO DE INSERCIÓN Y REINSERCIÓN

Teletrabajadores con Discapacidad en estrategias de inserción y reinserción y su Compromiso Organizacional

La presente encuesta tiene como finalidad recaudar información necesaria para evaluar el compromiso organizacional de las personas con discapacidad, las cuales utilizan el teletrabajo como un medio de inserción o reinserción en el campo laboral.

Esta encuesta es confidencial, por favor conteste las preguntas que aparecen a continuación con la mayor sinceridad, ya que de esto dependerá la calidade de la información obtenida.

¿Qué edad tienes?	
Tu respuesta	
¿Cuál es tu género?	
Femenino	
Masculino	
¿Cuántos años tienes en la empresa?	
Tu respuesta	
¿Para qué empresa trabajas?	
Tu respuesta	

¿Qué cargo ocupas ?
Tu respuesta
¿Qué tareas y responsabilidades tienes?
Tu respuesta
¿Cuántas horas le dedicas al trabajo?
Tu respuesta
¿Qué tipo de discapacidad tienes?
☐ Discapacidad física
☐ Discapacidad intelectual
☐ Discapacidad visual
☐ Discapacidad psiquiátrica
Discapacidad auditiva
Discapacidad visceral
Multidéficit

¿Cuál es el grad	do de tu	discap	acidad	?		
Moderada						
Severa						
SIGUIENTE						
Teletrab en estra reinsero Organiz	tegia ión y	as de	e inse	erció	n y	cidad
Por favor res mejor se ajus (Totalmente e	te a su	opinión	. La esc	ala a uti	lizar va	desde un 1
1. Si yo no hu organización						esta
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo

correcto renur	iciar a n	ii organ	Lacion			
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
3.Si decidiera nuchas cosas						nomento,
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
		omo de	deseo			un asunto
	sidad co			timame 4	onte es	un asunto Totalmente de acuerdo
Totalmente en desacuerdo 5. Si renuncia	sidad co	omo de 2 O a organi	deseo 3	4	5	Totalmente de acuerdo
Totalmente en desacuerdo 5. Si renuncia	sidad co	omo de 2 O a organi	deseo 3	4	5	Totalmente de acuerdo
Totalmente en desacuerdo 5. Si renuncia	1 O ra a esta	omo de 2 O a organi	deseo 3 O zación,	4 O pienso	5 O que ter	Totalmente de acuerdo
Totalmente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo Totalmente en desacuerdo 6. Sería muy fe	sidad co	omo de 2 O a organi 2	deseo 3 C zación, 3 C	4 O pienso 4 O	5 que ter 5	Totalmente de acuerdo ndría pocas Totalmente de acuerdo
Totalmente en desacuerdo 5. Si renuncial opciones alter	sidad co	omo de 2 O a organi 2	deseo 3 C zación, 3 C	4 O pienso 4 O	5 que ter 5	Totalmente de acuerdo ndría pocas Totalmente de acuerdo

7. Me sentiría nomento	culpabl	e si ren	unciara	a mi or	ganizad	ción en este
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
3. Esta organi	zación r	nerece	mi lealt	ad		
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
9.Realmente : propios	siento lo	s probl	emas d	e mi org	anizac	ión como
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
10.No siento empleador ac		obliga	ción de	perman	ecer co	n mi
	7	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
11.Yo no renu obligado con					que me	siento
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo

2.Esta organ significación e				3		
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
3. Le debo m	nucho a	mi orga	anizació	n		
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
14. No me sie	nto cor	no "part	te de la	familia"	en mi	organización
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
15. No tengo organización	un fuer	te sentii	miento d	de perte	nencia	hacia mi
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
16. Una de la: esta organiza						de renunciar a
	1	2	3	4	5	
Totalmente en	^		0		^	Totalmente de

17. Sería muy organización				momen	to dejar	mi
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
18. No me sie organización	ento em	ocional	mente v	inculado	o con es	ta
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
ATRÁS S	SIGUIENTE eñas a través	s de Formula	rios de Googl	e.		
Teletrak	pajac	lores	con	Disc	apac	cidad
en estra	ategi	as de	e inse	erció	n y	
reinser	ción	y su	Com	prom	niso	
Organiz	acio	nal				
9 9 9 1112						

Iniciativas de la empresa

Por favor responda las preguntas marcando la respuesta que mejor se ajuste a su opinión. La escala a utilizar va desde un 1 (Totalmente en desacuerdo) al 5 (Totalmente de acuerdo).

19. La empre	sa gene	ra perfil	es de co	mpeter	icia par	a el cargo
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
20. La empre	sa cuen	ta con ι	ına polít	ica de e	ntrenar	mientos
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
21. La empre	sa realiz	za un se	guimier	nto conti	nuo	
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
22. La empre diferentes gr				irrera pa	ra pers	onas de
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
23. La empre de sus objeti		na proye	ectos de	interés	compa	rtido dentro
	4	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
25. La empre con discapac		noce la	contribu	ción qu	e da ca	ida persona
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
26. La empre de discapació (M)- mentorir tutor tiene co	dad, med ng (Es ur enocimie	diante s na mod entos es	sistemas alidad de specífico	de apo e capac s a nive	yo indi itación I organ	vidualizado. donde el izacional o
de discapació (M)- mentorir	dad, med ng (Es ur nocimie conoce	diante s na mod entos es la indus	sistemas alidad de specífico stria y se	de apo e capac s a nive focaliz	yo indi itación I organ a en la	vidualizado. donde el izacional o carrera
de discapacio (M)- mentorir tutor tiene co empresarial,	dad, med ng (Es ur enocimie conoce el desar	diante s na mod entos es la indus rrollo pe	sistemas alidad de specífico stria y se ersonal d	de apo e capac es a nive focaliz de su tu	yo indi itación el organ a en la telado	vidualizado. donde el izacional o carrera
de discapacio (M)- mentorir tutor tiene co empresarial, profesional y	dad, med ng (Es ur nocimie conoce el desar 1 sa atien dad, med ing (Es u ocimien za en un	diante s na mod entos es la indus rrollo pe 2 de a su diante s una heri tos a ni	sistemas alidad de specífico stria y se ersonal d 3 sistemas ramienta vel orga specífica	de apo e capac es a nive focaliz de su tur 4 adores o e de apo a en don nizacior	yo indi itación il organ a en la telado 5 con dis yo indi ide el c	vidualizado. donde el izacional o carrera) Totalmente de acuerdo tintos grados vidualizado. oach no dustrial, sino
de discapacio (M)- mentorir tutor tiene co empresarial, profesional y Totalmente en desacuerdo 27. La empre de discapacio (Coa)- coach necesita con que se focali	dad, med ng (Es ur nocimie conoce el desar 1 sa atien dad, med ing (Es u ocimien za en un	diante s na mod entos es la indus rrollo pe 2 de a su diante s una heri tos a ni	sistemas alidad de specífico stria y se ersonal d 3 sistemas ramienta vel orga specífica	de apo e capac es a nive focaliz de su tur 4 adores o e de apo a en don nizacior	yo indi itación il organ a en la telado 5 con dis yo indi ide el c	vidualizado. donde el izacional o carrera) Totalmente de acuerdo tintos grados vidualizado. oach no dustrial, sino

Esta sección aplica si estás siendo insertado a la empresa por primera vez. Por favor responda las preguntas marcando la respuesta que mejor se ajuste a su opinión. La escala a utilizar va desde un 1 (Totalmente en desacuerdo) al 5 (Totalmente de acuerdo).

university of the Control of			ALL BE			
1. Considera más adecua		roceso	de inser	rción a l	a empr	esa fue el
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
2. En el proc limitaciones		serción	, usted p	oudo inc	licar su	IS
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
3. La empres sugerencias				rción, a	ceptó t	odas las
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
4. La empre sus sugeren		oroceso	de inse	erción, a	ceptó	solo el 50% de
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo

		-				
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
. Durante su en su ambien			erción, 1	uvo una	perso	na asignada
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
7. La empresa Totalmente en	1	2	3	4	5	Totalmente de
desacuerdo		V	0	0	0	acuerdo
3. La empresa de infraestruc	ctura en	su amb				acuerdo Ilgún ajuste
3. La empresa de infraestruc	ctura en	su amb				acuerdo Ilgún ajuste
3. La empresa de infraestruc establecidas	ctura en al respe	su amb	iente de	e trabajo	según	acuerdo Ilgún ajuste
B. La empresa le infraestruc establecidas Totalmente en desacuerdo D. En general	etura en al respe	su amb	3 Ode inser	e trabajo	según 5 empres	acuerdo Ilgún ajuste las normas Totalmente de acuerdo
3. La empresa de infraestruc establecidas Totalmente en	etura en al respe	su amb	3 Ode inser	e trabajo	según 5 empres	acuerdo Ilgún ajuste las normas Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
ATRÁS SI	IGUIENTE					
Vunca envies contrase	ñas a través	de Formular	rios de Googl	e.		
Esta sección	aplica s	olo si e	stás sie	endo reir	nsertad	lo a la
	ajuste a	a su opi	nión. La	escala	a utiliz	ar va desde ur
que mejor se	ajuste a	a su opi	nión. La	escala	a utiliz	ar va desde ur
que mejor se (Totalmente e 1. Considera e	ajuste a en desa que su p	a su opi cuerdo)	nión. La al 5 (To	escala otalmen	a utiliz te de ac	ar va desde ur cuerdo).
que mejor se (Totalmente e 1. Considera e	ajuste a en desa que su p o	a su opi cuerdo) proceso	nión. La al 5 (To de rein	escala otalment serción	a utiliz te de ac a la em	ar va desde ur cuerdo).
que mejor se (Totalmente e 1. Considera d más adecuad	ajuste a en desa que su p	a su opi cuerdo)	nión. La al 5 (To	escala otalmen	a utiliz te de ac	ar va desde ur cuerdo). npresa fue el
	ajuste a en desa que su p o	a su opi cuerdo) proceso	nión. La al 5 (To de rein	escala otalment serción	a utiliz te de ac a la em	ar va desde ur cuerdo).
que mejor se (Totalmente e 1. Considera d más adecuad Totalmente en desacuerdo	ajuste a en desa que su p o 1	e su opi cuerdo) proceso 2	nión. La al 5 (To de rein	escala otalment serción 4	a utiliz te de ad a la em	ar va desde ur cuerdo). npresa fue el Totalmente de acuerdo
que mejor se (Totalmente e 1. Considera d más adecuad Totalmente en desacuerdo 2. En el proce	ajuste a en desa que su p o 1	e su opi cuerdo) proceso 2	nión. La al 5 (To de rein	escala otalment serción 4	a utiliz te de ad a la em	ar va desde ur cuerdo). npresa fue el Totalmente de acuerdo
que mejor se (Totalmente e 1. Considera e más adecuad	ajuste a en desa que su p o 1	e su opi cuerdo) proceso 2	nión. La al 5 (To de rein	escala otalment serción 4	a utiliz te de ad a la em	ar va desde ur cuerdo). npresa fue el Totalmente de acuerdo

sugerencias y				sercion,	acepto	ó todas las
,	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
4. La empresa de sus sugere		proceso	de rein	serción,	acepto	ó solo el 50%
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
La empress sugerencias y				serción,	no ace	eptó sus
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	1	2	3	4	5	Totalmente de acuerdo
desacuerdo 6. Durante su asignada en s Totalmente en	proces	o de rei	O nserciór	0	0	acuerdo sona Totalmente de
desacuerdo 6. Durante su asignada en s Totalmente en desacuerdo	proces su ambi	o de rei ente de 2	nserciór trabajo 3	on, tuvo u	ona pers	acuerdo Sona Totalmente de acuerdo
desacuerdo 6. Durante su asignada en s Totalmente en	proces su ambi	o de rei ente de 2	nserciór trabajo 3	on, tuvo u	ona pers	acuerdo Sona Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
9. En general e apertura a plai					•	
	1	2	3	4	5	
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	Totalmente de acuerdo
	de rei	nserciór	culmin	ó de ma	anera p	ositiva y
10. El proceso planificada	de rei	nserciór ²	o culmin	ó de ma	anera po	ositiva y
						Totalmente de acuerdo
Totalmente en desacuerdo						Totalmente de

Teletrabajadores con Discapacidad en estrategias de inserción y reinserción y su Compromiso Organizacional

Han sido registradas tus respuestas.iGracias por tu colaboración!

ANEXO 2. PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA

A continuación se señalan las preguntas realizadas tanto a las empresas y teletrabajadores con discapacidad, seguidamente por el Anexo 3. Que muestra las entrevistas persé.

Empresas:

- 1. ¿Cómo es el proceso de inserción de la empresa?
- 2. ¿Cuáles son las iniciativas que tienen para los teletrabajadores?
- 3. ¿Cómo es el seguimiento o acompañamiento que le hacen a sus teletrabajadores?
- 4. ¿Cómo se lleva a cabo la capacitación de los teletrabajadores?
- 5. ¿Cómo percibes el compromiso de tus teletrabajadores?
- 6. ¿Se aseguran de que los teletrabajadores con discapacidad tengan los recursos necesarios para realizar su trabajo?
- 7. ¿Cuáles son los tipos de trabajos que realiza?

Teletrabajadores con discapacidad:

- 1. ¿Cómo fue tu proceso de inserción en la empresa?
- 2. ¿De qué manera te capacitaron para el cargo?
- 3. ¿De qué forma la empresa realizó seguimiento a tu proceso de inserción o reinserción?
- 4. ¿Cómo evalúas el acompañamiento de la empresa?
- 5. ¿Qué actividades realiza la empresa en las que te involucre?
- 6. ¿Cómo es la relación con tu equipo de trabajo?

ANEXO 3. ENTREVISTAS REALIZADAS

- 1. Entrevista realizada a Scarleth González, gerente de RRHH de Hispana Seguros.
- I: Cuéntame un poco sobre esta iniciativa que utilizan para insertar a personas con discapacidad.
- S: Bueno, cuando comencé a trabajar en Hispana Seguros, la empresa no contaba con la infraestructura adecuada para que las personas con discapacidad pudiesen trabajar en sus instalaciones. Por ello hice el proyecto del boletín informativo como una opción para trabajar a distancia. Con este boletín se busca concientizar a los trabajadores acerca del tema de la discapacidad, y justamente las personas que redactan los artículos para el boletín son personas con discapacidad. También dictamos charlas de concientización y se hacen eventos cada cierto tiempo en la empresa.

I: ¿Cuál es el rol de estas personas con discapacidad dentro de esa iniciativa?

S: cada uno tiene una participación especial. Al momento de insertarlos, se evalúa si la persona cuenta con una computadora para poder redactar los artículos, o si la persona posee otras habilidades que puedan servir en el boletín o en las actividades pues se les asignan tareas en base a ello, por ejemplo hay una chica que es muy buena cocinando y hace recetas cada cierto tiempo que son publicadas en el boletín, también hay una chica que es buena en las manualidades y orfebrería entonces nos ayuda con productos cuando hay eventos.

I: ¿Cómo es el seguimiento que se les hace a estas personas?

S: Cada semana se les asigna una actividad, ya sea redactar un artículo con un tema en particular, o la participación en algún evento aportando manualidades, comida, etc. Cuando culmina la semana, son contactados para saber cómo van con la actividad, y para saber en general cómo se encuentran ellos. También se les hace un examen médico cada 3 meses para evaluar aspectos sobre su salud y mensualmente deben asistir a la empresa a buscar su pago y firmar algunos documentos legales.

I: En cuanto a su proceso de inserción ¿Cómo es llevado a cabo? ¿Es igual que el de los demás trabajadores de la organización?

S: En el reclutamiento, debemos contratar a psicólogos externos que nos ayuden con las entrevistas y a su vez les prestan apoyo a las familias que lo necesiten. Se les informa que si requieren alguna ayuda pueden acudir a nosotros sin ningún problema y el psicólogo los atenderá con todo el gusto del mundo.

Luego al momento de su ingreso se trata de garantizar una igualdad en la medida de lo posible, se les da la bienvenida al igual que cualquier otra persona. Cuando sabemos que va a ingresar una persona con discapacidad, se envía un correo a toda la empresa, para que conozcan que otra persona con discapacidad será insertada en la empresa, y se les da cierta información sobre este tema para seguir concientizándolos. Dependiendo de la discapacidad el proceso varía es decir, si la persona posee una discapacidad que le permita asistir a la empresa, se le da la inducción aquí, pero si su discapacidad no lo permite, se les envía por correo electrónico todos los documentos pertinentes a su ingreso.

I: En general, ¿Cómo ha sido la experiencia de trabajar con estas personas? ¿Cómo percibes su compromiso hacia la empresa?

S: La verdad ha sido un proceso muy gratificante, son personas que cumplen y aportan un trabajo de calidad. Con el apoyo que les prestamos, tanto nosotros de recursos humanos como sus compañeros, estos perciben que su proceso de inserción si es efectivo, y hace que se sientan parte de la organización.

2. Entrevista realizada a David Cedeño, Director de Discapacidad 2.0

A: ¿Qué cargo tienes?

D: Director de discapacidad 2.0

Tengo agencia digital de estrategia social media, redes sociales, publicidad online, desarrollo de páginas web.Dentro de la empresa/agencia hay personas con discapacidad a través del teletrabajo (adquiridas y una congénita)

A: ¿Cómo es el proceso de inserción en la agencia?

D: A través de discapacidad 2.0, veo las personas que muestran interés de poder ser partícipes de la agencia. Pasan por su proceso de reclutamiento tal cual como una empresa, tienen su entrevista..

A: ¿Qué evalúan en la entrevista?

D: No nos importa que la persona no sepa nada, nosotros los entrenamos, les damos cursos. Evaluamos la actitud de la persona, sus ganas de salir adelante, cómo ven la discapacidad, si están dispuestos para aportar el desarrollo productivo del país de la mano con objetivos 20-30 de desarrollo sostenible.

Aportamos temas de productividad y temas de desarrollo. Para ser líder emergente tienes que ser emprendedor, generar cambios de comunidad, que sean multiplicadores del mensaje, que sepan de lo valioso y poderoso de comunicar que la discapacidad no es una limitante.

A: ¿Cómo es el proceso de capacitación?

D: La capacitación tiene dos fases:

- 1. Capacitación liderazgo y emprendimiento social para saber el valor que pueden agregar.
- 2. Técnica y práctica con comunicaciones digitales: formación de talleres de qué se trata internet, redes sociales, qué es ser gestor en comunidad en internet, herramientas básicas a nivel de diseño gráfico. Los vamos guiando en toda su trayectoria , vemos donde ellos tiene mayor competencias y habilidades

Hay unos cursos online que logramos materializarlos con alianzas. No todos sirven para llevar cuentas de twitter o Instagram pero quizás sirven para diseñar, etc.

A: ¿Cómo es el acompañamiento que reciben los teletrabajadores?

D: Desde que deciden comenzar tienen acompañamiento, nos reunimos con ellos para preguntarles sobre feedbacks de aporte y experiencias y vivencias, cada 6 meses. Les preguntamos cómo se sienten, si han logrado ser independientes con la remuneración, cómo ha impactado esto en su calidad de vida, cómo ha ayudado a la familia. También hacemos reuniones semanales para saber las pautas de los trabajos, cómo van con los clientes.

Al comienzo, el acompañamiento es de un mes, los involucramos 15 días antes de cuando nosotros vamos a comenzar con el cliente, buscamos que entiendan porque se ejecutan ciertas acciones, le recalcamos la importancia de que sean responsables y se dediquen al 100% de las horas a cumplir sus actividades. Después tienen un acompañamiento diario de 15 días más y luego se deja solo contra reporte (por objetivo)

A: ¿Cómo es la experiencia de trabajar personas con discapacidad congénita y adquirida? ¿Se comportan igual, necesitan el mismo acompañamiento?

D: La de discapacidad congénita tuvo un proceso de aprendizaje más rápido, esto está 100% relacionado con la actitud. Tomó el proceso de manera natural, para ella el ejecutar las acciones era natural, tenía bastante agilidad de tomar decisiones. Hacía tweets y reportaba, era de esas personas que me decían "se me presento esto y actué de esta manera, en base este criterio.. Después tú me dirás sí estuvo bien o mal"

La de discapacidad adquirida, el hecho de enfrentarse a algo nuevo, si bien le ponen esfuerzo al asunto, su comportamiento es menos natural que la de una persona que nació con discapacidad .. El tomar las tareas es más por reto, por demostrar que si podían. Para ejecutar

una acción que involucrara toma de decisión, ejemplo: responder tweet, buscaba la aprobación.

A: ¿Qué piensas del teletrabajo?

D: Da mayor comodidad y mayor calidad de vida, puedes hacer tu mismo tu horario, tienes comodidad de tu casa.

Para nosotros como organización social, significa que lo hicimos bien, la persona siempre va a querer estar mejor de como está. Puedes desarrollarte dentro de la agencia, siempre evolucionando a la par.

Las empresas deberían evolucionar de esa empresa que es jerárquica, departamento, horario, a empresas que son verticales, que creen en calidad de vida de las personas que laboran para ellos. Las tecnologías nos están haciendo la vida más fácil, por qué no aprovecharlo de parte y parte, esto va hacer un ganar, ganar

A: ¿Cómo percibes el compromiso de tus teletrabajadores?

D: Entre un 80% y 100%, no siempre las entregas tienen el mismo nivel de importancia, ajustamos el nivel de exigencia lo que implica hacer presión. El 80 no es por la persona sino por nosotros, para nosotros ajustar y tomar acciones que mejoren nuestra calidad de servicio.

A: ¿Cómo fue tu proceso de ingreso a la empresa?

D: Me acerque al canal, dije que quería ser pasante, causo asombro porque no conocían temas de discapacidad laboral. Me dijeron que podía ser pasante, pero que tenían que aprender de mí, me preguntaron qué necesitaba en la planta para que aprendiera. Tuve que esperar 3 meses para que adaptaran la empresa (rampas, comedor, cafetín accesible, máquinas de comprar refresco, agua, banco que había adentro lo hicieron accesible, hicieron campañas de accesibilidad, baños accesible, lugar para calentar comida accesible, transporte empleados físico motora canal de televisión-metro..

Cumplieron cuota del 5% de ley. Antes de entrar como pasante tuve un proceso de inserción laboral muy humana.

3. Entrevista realizada a NR, uno de los teletrabajadores de la muestra

A: ¿Cómo fue tu proceso de inserción en la empresa?

N: Fue por medio de un convenio de la empresa con Conapdis, entro con modalidad de empleo de promotores sociales, dando talleres de inserción, discapacidad y pues la empresa les pagaba. Paso a ser trabajador de la empresa y ayudaba a Conapdis a través de estos talleres.

Las instalaciones no están adecuadas para personas con discapacidad físico motora.

A: ¿Cómo fue le proceso de capacitación?

N: Me asignaron una computadora, internet, correo de la empresa. Me explicaron cómo se iban a mandar las tareas, siempre preguntan si sé hacer lo que me están mandando a hacer pero yo realizo investigaciones por internet. Ofrecían apoyo pero no capacitación como tal.

Yo hago análisis de encuestas (la empresa realiza encuestas a todos los trabajadores de "x's" tema y me las envían vía zoom, y yo hago conteo y análisis de resultado, graficas, recomendaciones, etc. También hago presentaciones, edición de videos.

A: ¿Cada cuánto te asignan tareas?

N: Las tareas las envían mensualmente. Aunque últimamente por cuestiones de materia prima, el trabajo dentro de la empresa es limitado (proyectos, etc. por falta de producción). Han habido meses que no hay trabajos por situación país.

A: ¿Cómo es el acompañamiento de la empresa?

N: 25% de 100%. Mensualmente hay contacto. La planta queda en Guarenas y cuando hay capacitaciones a las personas con discapacidad se nos hace más difícil el trasladarnos. No nos habilitan un medio de transporte.

La empresa se comprometió a adecuar la infraestructura para que el personal entrara dentro de la empresa y todavía nada. Hay partes en las que no hay acceso para personas en silla de rueda.

A: ¿Qué actividades realiza la empresa en las que te involucren?

N: Dos veces al año celebran, tanto el día del trabajador, hacen su fiesta y bueno la fiesta de la organización.

Los miércoles dan cursos en materia de seguridad y salud, también dan clases de yoga, bailoterapia, billar, pero por mi condición no puedo asistir.

A: ¿Has tenido la posibilidad de sugerir cosas nuevas?

N: No lo he hecho, ya que si al principio me prometieron algo al llegar y no lo han hecho, siento que no van a tomar en cuenta mi opinión.

A: ¿Tienes la oportunidad de crecer profesionalmente dentro de la empresa?

N: No veo crecimiento profesional dentro de la empresa.

4. Entrevista realizada a RP, uno de los teletrabajadores de la muestra

A: ¿Cómo fue tu proceso de inserción en la empresa?

R: Fue rápido, pero a mí me trataron como otra persona normal. Cuando me tocó ingresar no había cosas aptas para una persona en silla de rueda. Por ejemplo tuve que entrar al baño de las mujeres porque en el baño de los hombres no era accesible.

Mi cargo tiene funciones que no las cumplo por completo, yo estoy en el área de auditoría, pero muchos accesos no son cómodos para mí, por lo que ayudo a mis compañeros en la parte administrativa, s decir, ellos hacen el trabajo de campo y yo reviso la información conseguida.

A: ¿Qué actividades haces?

R: Control perceptivo: todo lo que se compra en la empresa tengo que verificarlo con el soporte de la factura, llamo a las empresas para ver las cotizaciones, reviso documentaciones. Las actividades operacionales: chequeo que estén los soportes de las auditorias y controles perceptivos según los reportes dados. Chequear quien los reviso, las credenciales de la persona que entregó los documentos de la auditoría.

A: ¿Cómo fue le proceso de capacitación?

R: Un compañero del trabajo para ese entonces era el jefe inmediato, asignó a una persona y me puso una mes en un área, después pase a apoyar a otro departamento. En el transcurso del tiempo, la empresa fue dejando unas funciones y fue asumiendo otras funciones y eso lo fui aprendiendo por cursos de mejoramiento profesional. Donde me mandaban a hacer los cursos había escaleras. Deje de hacer cursos porque los lugares no eran accesibles.

A: ¿De qué forma la empresa realizó seguimiento a tu proceso de inserción o reinserción?

R: El seguimiento que me hacían era como una persona normal. Una persona o un departamento que me hiciera el seguimiento en caso especial (por ser persona con discapacidad), nada de eso, me trataron como otro más.

A: ¿Cómo evalúas el acompañamiento de la empresa?

R: Malísimo, estoy ahí porque me gusta lo que hago. Traté que todo no fuese un impedimento para mí, todo hubiese sido más fácil si la compañía hubiese adquirido compromiso con las personas con discapacidad. La empresa no está acondicionada arquitectónicamente para personas con sillas de rueda.

A: ¿Qué actividades realiza la empresa en las que te involucre?

R: Puedo entrar a reuniones, cuando van a hacer evaluaciones al personal me toman en cuenta, me han mandado a cursos en la medida en la que pueda asistir.

A: ¿Cómo es la relación con tu equipo de trabajo?

R: Si no tuviese una buena relación con ellos ya yo me hubiese retirado. Ninguno se ha aprovechado e mi condición o me ha tratado con lastima.

A: ¿Qué te mantiene en la empresa?

R: Aun de las dificultades, esas cosas hacen que uno saque lo mejor de uno, independientemente de que las empresas no tengan condiciones idóneas, siempre lo que hago y a lo que me dedico me gusta, no hay impedimento que me haga sentir menos. El esfuerzo que hago todos los días me hace sentir bien, que lo estoy haciendo es motivador. Han sido flexible en el horario, que me vaya más temprano, que pueda ingresar más tarde, los directivos han sido considerados

ANEXO 4. CARTA DE BIENVENIDA PARA LOS TELETRABAJADORES CON DISCAPACIDAD

Estimados Compañeros:

Cada vez más, observamos con satisfacción como la inserción social de personas con discapacidad cambia paradigmas a nivel mundial y está directamente relacionada con la igualdad de oportunidades y el respeto a los Derechos Humanos. En este sentido, el 13 de diciembre de 2006, se desarrolló una Convención en la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual provee de un marco que motiva su incorporación a la sociedad con una dimensión explícita de desarrollo social.

En línea con esta causa, en el año 2007, se aprueba en Venezuela la Ley para las Personas con Discapacidad, cuyo objetivo es garantizar su plena inserción en el ámbito laboral y en este sentido proveer a estas personas mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo. A fines de velar por el alcance de este objetivo, la ley establece que todas las empresas con más de 20 trabajadores deben incorporar en su nómina un 5% de personas con discapacidad.

En, nos sentimos complacidos de colaborar con esta causa, brindando oportunidades de empleo que permiten a estas personas mejorar su calidad de vida y desarrollarse profesionalmente en un clima de aceptación y respeto, dando valor agregado a la empresa mediante su gestión y aprovechando al máximo el aprendizaje que pueden recibir como parte de nuestro equipo de trabajo.

En este sentido, hoy nos complace informarles que hasta el momento se han integrado a nuestra plantilla 2 nuevos empleados, quienes han demostrado que más allá de una discapacidad tienen mil capacidades en beneficio de nuestro desarrollo como empresa, como equipo y como Gente, ellos son:

ANEXO 5. CARTAS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Caracas, 27 de Julio de 2017

Por medio de la presenta hago constar que he revisado el instrumento sobre estrategias de inserción y reinserción e iniciativas de la empresa presentado por las hachilleres Illia Linnewedel, C.E. 23.711.681 y Ana Teresa Carbone, C.E. 23.707,403, cuyo objetivo es evidenciar las iniciativas de la empresa para mantener el compromiso organizacional y describir el proceso de inserción y reinserción de los teletrabajadores con discapacidad. De la revisión del mismo puedo concluir que es valido y adecuado para medir las variables de este estadio.

Nombre: ///Care



Caracas, 27 julio de 2017

Por medio de la presenta hago constar que he revisado el instrumento sobre estrategias de inserción y reinserción e iniciativas de la empresa presentado por las bachilleres Ilka Linnewedel, C.I: 23.711.681 y Ana Teresa Carbone, C.I: 23.707,403, cuyo objetivo es evidenciar las iniciativas utilizadas por las empresas para mantener el compromiso organizacional de sus teletrabajadores con discapacidad y describir el proceso de inserción y reinserción utilizado. De la revisión del mismo puedo concluir que es válido y adecuado para medir las variables de este estudio.

Nombre: Hee. Isbeira Coma Gonzalez

C.1: 637119