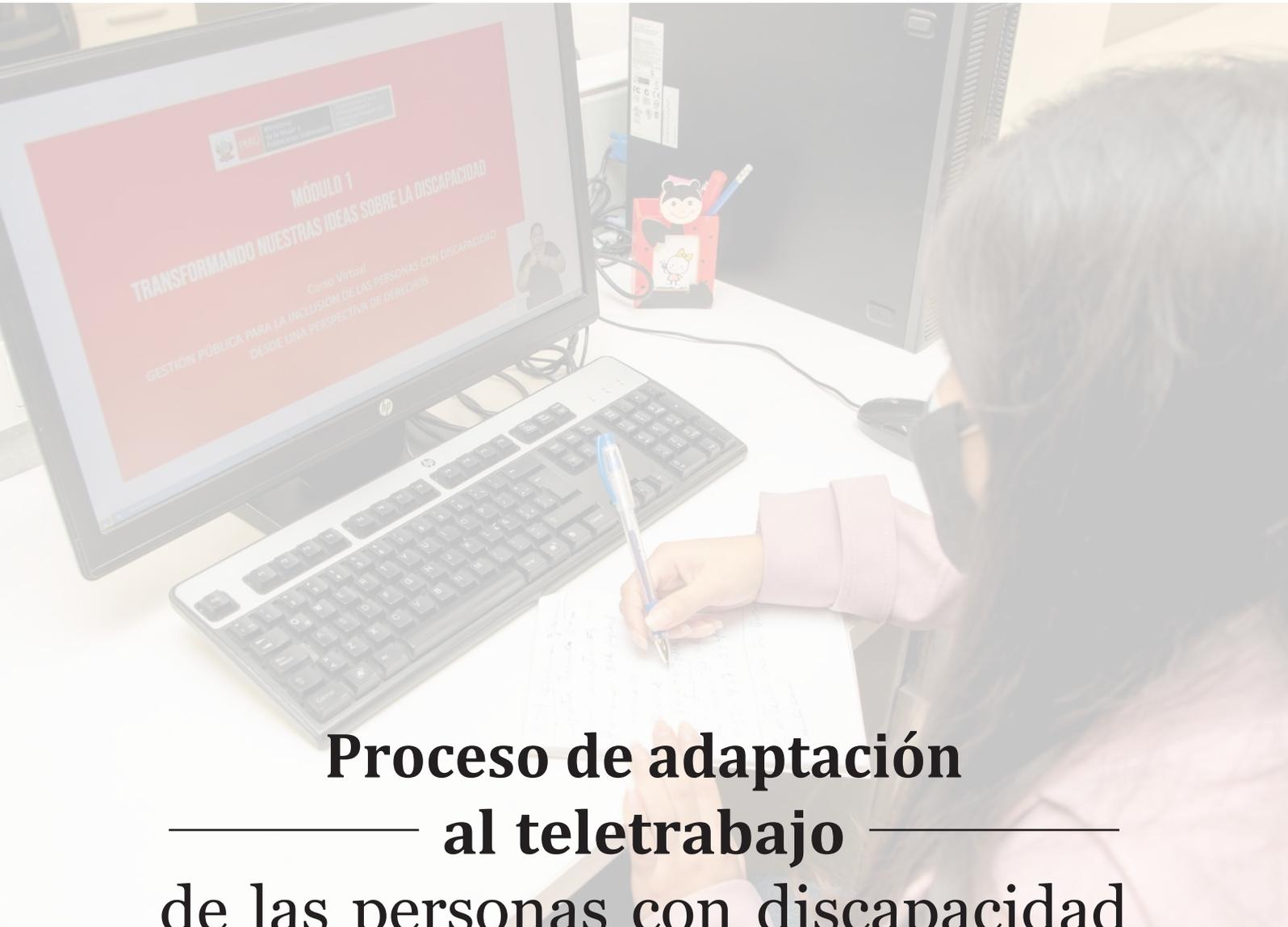




PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS



Proceso de adaptación al teletrabajo de las personas con discapacidad durante la emergencia nacional sanitaria por Covid-19



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Autor(es): Esta es una obra colectiva.



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Consejo Nacional para
la Integración de la
Persona con Discapacidad
CONADIS

“Proceso de adaptación al teletrabajo de las personas con discapacidad durante la emergencia nacional sanitaria por Covid-19”

MARCO ANTONIO GAMARRA LA BARRERA

Presidente del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad

VICTOR HUGO VARGAS CHÁVARRI

Director (e) de Investigación y Registro

JHONATAN RIVERA CARBAJAL

Director (e) de la Subdirección de Investigación

Editador por:

Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad - CONADIS

Av. Arequipa N° 375, Urb. Santa Beatriz. Lima - Perú

comunicaciones@conadisperu.gob.pe

www.gob.pe/conadis

Observatorio Nacional de la Discapacidad: www.conadisperu.gob.pe/observatorio/

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú: N° 2021-13984

Primera Edición - Diciembre de 2021 / Lima - Perú

La información contenida en este documento puede ser reproducida total o parcialmente, siempre y cuando se mencione la fuente de origen: “Proceso de adaptación al teletrabajo de las personas con discapacidad durante la emergencia nacional sanitaria por Covid-19”.

PRINCIPALES ABREVIACIONES

- CONADIS Consejo Nacional para la Integración de la Persona con discapacidad
- CCR Centro de Coordinación Regional
- MTPE Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
- OMAPED Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad
- OMS Organización Mundial de la Salud
- OREDIS Oficina Regional de Atención a la Persona con Discapacidad
- PEA Población Económicamente Activa
- RNPCD Registro Nacional de la Persona con Discapacidad
- SUNAT Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria
- TIC Tecnologías de la Información y la Comunicación

GLOSARIO

Certificado de discapacidad: “Documento médico legal que acredita la condición de persona con discapacidad. Es otorgado por los establecimientos de salud del Ministerio de Salud, Ministerio de Defensa, Ministerio de Interior, Seguro Social de Salud-EsSalud, INPE y privados autorizados”. (Resolución Ministerial N° 981-2016/MINSA, 2016, p.3)

CETPRO: “Son los Centros de Educación Técnico Productivos, que se encargan de la formación técnica en el corto tiempo para poder laborar. Estos se encuentran en diferentes lugares del país”. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – MTPE, 2019)

Covid-19: “Es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. La mayoría de las personas infectadas por el virus experimentarán una enfermedad respiratoria de leve a moderada y se recuperarán sin requerir un tratamiento especial. Sin embargo, algunas enfermarán gravemente y requerirán atención médica”. (Organización Mundial de la Salud, s.f.)

Discapacidad: “Es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. (Naciones Unidas, s.f., p.1)

Discapacidad leve: Es cuando una persona -con una condición específica de salud- “realiza y mantiene la actividad con dificultad, pero sin ayuda”. (Resolución Ministerial N° 981-2016/MINSA, 2016, p.7)

Discapacidad moderada: Es cuando una persona –con una condición específica de salud- “realiza y mantiene la actividad sólo con dispositivos o ayudas o con la

asistencia momentánea de otra persona”. (Resolución Ministerial N° 981-2016/MINSA, 2016, p.7)

Discapacidad motriz o física.- “Comprende secuelas de afecciones de órganos o sistemas del cuerpo producto de paraplejia, cuadriplejia, amputaciones de extremidades, poliomielitis, artritis”. (García y Bustos, 2015, p.4)

Discapacidad múltiple.- “Es la presencia de dos o más discapacidades sensorial, intelectual, mental y/o motriz o física”. (García y Bustos, 2015, p.4)

Discapacidad sensorial.- “Limitaciones en la función de la percepción de los sonidos externos (oído) o de los objetos (vista). Pueden tener ausencia total de la percepción visual, o padecer debilidad visual, es decir ausencia parcial de la visión o tener una hipoacusia (disminución parcial del oído) o sordera (ausencia total de la percepción de los sonidos)”. (García y Bustos, 2015, p.4)

Discapacidad severa: “Condición en la que la persona con discapacidad tiene dificultad grave o completa para la realización de sus actividades cotidianas, requiriendo para ello del apoyo o los cuidados de una tercera persona la mayor parte del tiempo o permanente”. (Resolución Ministerial N° 981-2016/MINSA, 2016, p.7)

Empleo: “conjunto de funciones y tareas desempeñadas por una persona o que se prevé que ésta desempeñe, en particular para un empleador o trabajador por cuenta propia”. (Instituto Nacional de Estadística e Informática –INEI, 2016, p. 9)

Empleo dependiente: “Es el que desempeña una persona prestando sus servicios a un empleador público o privado, y que percibe, generalmente, una remuneración mensual (sueldo)”. (MTPE, 2019)

Empleo independiente: “Es el que desempeña una persona trabajando en forma individual o asociada, explotando una empresa, negocio, profesión u oficio, y que no tiene trabajadores remunerados a su cargo”. (MTPE, 2019)

Limitación en la actividad: “Dificultad que una persona pueda tener en el desempeño/realización de una actividad (CIF); equivale a discapacidad.” (Resolución Ministerial N° 981-2016/MINSA, 2016, p. 4)

Ocupación: “Conjunto de funciones, ocupaciones y tareas que desempeña un individuo en su trabajo, oficio o puesto de trabajo, independientemente de la rama de actividad donde aquella se lleve a cabo. Se concreta en un conjunto de puestos donde se realiza un trabajo similar, siendo el bien que se produce de idénticas características. Se requiere para su desempeño una formación, conocimientos, capacidades y experiencias similares”. (MTPE, 2019)

Persona con discapacidad: “es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás”. (Art. 2 de la Ley N° 29973)

Población Económicamente Activa (PEA): “Es la oferta de mano de obra en el mercado de trabajo y está constituida por el conjunto de personas, que contando con la edad mínima establecida (14 años en el caso del Perú), ofrecen la mano de obra disponible para la producción de bienes y/o servicios durante un período de referencia determinado (....) La PEA comprende a las personas, que durante el período de referencia estaban trabajando (ocupados) o buscando activamente un trabajo (desempleados).” (INEI, 2017, p.1)

Teletrabajo: es una modalidad de prestación de servicios sin la presencia física en el centro de labores, sea empresa o entidad pública, en la que se hace uso de “medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales, a su

vez, se ejerce el control y la supervisión de las labores”. (Decreto Supremo N° 017-2015-TR, 2015, Art. III, inc. h)

Teletrabajador/a): es aquella persona, varón o mujer, que labora en la modalidad de teletrabajo.

Trabajo remoto: es la “prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita”. (Art. 16 del Decreto de Urgencia N° 026-2020)

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): “Conjunto de tecnologías, sistemas de información y equipos informáticos desarrollados para que las personas se comuniquen, gestionen e intercambien información y la envíen de un lugar a otro a través de medios no presenciales”. (Art. 3, inc. 1 del Decreto Supremo N° 093-2019-PCM)

INDICE

PRINCIPALES ABREVIACIONES	2
GLOSARIO	3
INTRODUCCIÓN	8
RESUMEN EJECUTIVO.....	11
I. OBJETO DE ESTUDIO.....	13
II. ANTECEDENTES	14
2.1 Teletrabajo en la Población Económica Activa.....	14
2.2 Teletrabajo y discapacidad	16
III. MARCO TEÓRICO.....	21
3.2 Ventajas del teletrabajo	22
3.3 Marco legal internacional.....	23
3.4 Marco legal nacional sobre el teletrabajo.....	25
3.5 Teletrabajo y trabajo remoto	28
3.6 Teletrabajo en tiempos de Covid-19	30
3.7 Derechos laborales de las personas con discapacidad.....	32
IV. METODOLOGÍA.....	35
V. RESULTADOS	39
5.1 Información estadística sobre las personas con discapacidad que teletrabajan.....	39
5.2 Características generales de las personas con discapacidad que hacían teletrabajo	41
5.3 Perfil ocupacional	41
5.4 Condición de discapacidad	44
5.5 Utilidad del Carné de Inscripción al Registro para obtener trabajo	48
5.6 Experiencia de adaptación al teletrabajo	50
5.7 Ventajas y desventajas	69
VI. CONCLUSIONES	83
VII. RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86

INTRODUCCIÓN

El Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) —creado por Ley 27050— se constituye como la entidad pública competente en la promoción y protección de los derechos de las personas con discapacidad, que tiene entre sus funciones el “promover, coordinar y ejecutar investigaciones sobre cuestiones relativas a la discapacidad” (Artículo 64 inciso h de la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad).

En ese sentido, la Dirección de Investigación y Registro del CONADIS, en su calidad de órgano encargado de proponer estudios e investigaciones sobre discapacidad en el Perú (Artículo 34 del Reglamento de Organización y Funciones del CONADIS), dispuso la realización del estudio “Proceso de adaptación al teletrabajo de las personas con discapacidad durante la emergencia nacional sanitaria por Covid-19”, con el propósito de conocer cómo las y los trabajadores con discapacidad se han adaptado a esta nueva modalidad laboral en el contexto de pandemia.

El teletrabajo, creado en la década de los setenta en Occidente, es una modalidad de trabajo que ha sido reglamentada en el Perú en el año 2015, dos años después que el Gobierno de Ollanta Humala emitiera la Ley N° 30036, Ley que regula el Teletrabajo. El inciso h del Artículo III del Reglamento de la ley lo define como “la prestación de servicios subordinada, sin presencia física en el centro de trabajo o entidad pública, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales, a su vez, se ejerce el control y la supervisión de las labores”.

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), 2015 e investigadores como Nieto (2021), Quiñones (2020), Sánchez (2017), Rojas (2016), y Acevedo, Alegría Del Pozo y Cortegana (2016), el teletrabajo ofrece muchas ventajas tanto para empleadores como para trabajadores, más aún si éstos últimos pertenecen a grupos vulnerables, como es el caso de las personas con discapacidad, pues minimiza los riesgos de accidentes de trabajo, concilia la vida personal de las y los teletrabajadores con la laboral, reduce el ausentismo, mejora la productividad, disminuye los costos para los empleados, entre otras.

A pesar de estas ventajas, el teletrabajo no ha sido muy extendido en el país debido, en alguna medida, a su “excesiva regulación, la falta de acuerdo respecto a los gastos de acondicionamiento del nuevo lugar de trabajo (...) y el lugar en el que debían prestarse servicios” (Ramos, 2021). Sin embargo, a raíz de la emergencia sanitaria por la Covid-19 y las medidas de confinamiento implementadas en muchos países, entre ellos el Perú, surgió la necesidad de establecer marcos regulatorios más flexibles para que la Población Económicamente Activa (PEA)

continúe prestando sus servicios sin la necesidad de desplazarse hacia su centro habitual de labores.

Es en ese contexto, que el Gobierno Peruano promulgó el Decreto de Urgencia N° 026-2020 (el 15 de marzo del 2020), en el cual regula el “trabajo remoto”, definido como aquella prestación de servicios sometida a la “presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita”. (Art. 16 del Decreto de Urgencia N° 026-2020).

Luego, en abril del 2020, emitió el Decreto Legislativo N° 1468 con el que implanta disposiciones de prevención y protección para las personas con discapacidad, entre ellas el acceso al trabajo remoto. Posteriormente, emitió el Decreto Legislativo N°1505 en el que se establecen medidas temporales excepcionales en materia de gestión pública en el sector público, como la realización del trabajo remoto así como las modalidades mixtas.

De ese modo, se ha hecho más extensivo el laborar en un lugar distinto al centro de trabajo, como es principalmente el domicilio de la o el trabajador, así como el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para poder llevarlo a cabo. En la práctica, el teletrabajo significaría una sub categoría del trabajo remoto pues este último alcanza a cualquier tipo de trabajo que emplee cualquier medio que no requiera la presencia física del trabajador o trabajadora en el centro de labores. Por ello, en ocasiones son empleados como sinónimos¹, como ha sucedido también con las y los participantes del presente estudio.

Ante esta nueva realidad social a consecuencia de la Covid-19, resultó importante preguntarse sobre cómo las personas con discapacidad experimentaron esta modalidad laboral: el teletrabajo, qué cambios se produjeron en su condición de trabajo, qué ventajas y desventajas encuentran en el ámbito familiar, económico, laboral y de la salud, y qué sugieren para mejorar las condiciones actuales del teletrabajo. Para tal efecto, se realizaron entrevistas semiestructuradas a una muestra no probabilística conformada por catorce personas con discapacidad que se encontraban haciendo teletrabajo o lo estuvieron haciendo en los últimos seis meses de la entrevista y que residían en el país.

Los resultados del estudio muestran que esta modalidad laboral generó cambios en la jornada laboral, incrementándose muchas veces las horas e incluso los días de trabajo, principalmente. Además, que el proceso de adaptación al teletrabajo durante la emergencia sanitaria ha sido diverso, según las propias narrativas y experiencias personales, como también lo han sido las percepciones sobre las ventajas y desventajas que ofrece el teletrabajo.

Las conclusiones arribadas y las sugerencias planteadas por las y los participantes del estudio han permitido formular recomendaciones dirigidas a mejorar las

¹ En la tesis de maestría de Irigoyen (2021) titulada *Estrategias del trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque*, se usa el término “trabajo remoto” como sinónimo de “teletrabajo”.

condiciones laborales de las personas con discapacidad que trabajan y a proseguir con el desarrollo de investigaciones a cargo de la Dirección de Investigación y Registro del CONADIS, para conocer con mayor extensión y profundidad la realidad problemática de este importante sector vulnerable del país, como son las personas con discapacidad.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene por objetivo general conocer el proceso de adaptación de las y los trabajadores con discapacidad al teletrabajo durante la emergencia nacional sanitaria por Covid-19 en el Perú.

La investigación es de enfoque cualitativo, predominantemente. El diseño empleado es fenomenológico descriptivo². La muestra fue no probabilística, por conveniencia, de máxima variabilidad y en cadena o por redes. La técnica empleada fue la entrevista semiestructurada y el instrumento, la guía de entrevista semiestructurada. En total se entrevistaron a catorce personas con discapacidad que hacían teletrabajo o lo habían hecho en los últimos seis meses, cinco de las cuales eran mujeres y nueve varones, quienes residían en la ciudad de Lima y en las regiones de La Libertad, Lambayeque, Loreto, Amazonas, Arequipa y Puno. La recolección de datos cualitativos se realizó entre el 23 de julio y 3 de septiembre del 2021.

De manera complementaria se solicitó información cuantitativa, fundamentalmente a los responsables de los Centros de Coordinación Regional (CCR) a nivel nacional, para que remitan información sobre el número de personas con discapacidad que estaban haciendo teletrabajo en su ámbito regional. Al respecto, se contabilizó 144 personas en dicha condición. La información remitida sirvió también para seleccionar e invitar a las y los participantes al estudio.

Los resultados muestran que las personas con discapacidad entrevistadas experimentaron de diversas maneras su adaptación al teletrabajo, según sea su formación profesional, situación familiar y condiciones tecnológicas, principalmente. Para quienes han contado con conocimientos previos sobre informática, tenían equipos de cómputo en su hogar o estos fueron proporcionados por su empleador la adaptación al teletrabajo fue más fácil, que para quienes no tenían esas características o no contaban con un espacio adecuado para laborar. No obstante, en todos los casos significó “otra manera de transmitir información”, de interactuar y comunicarse, para lo cual requirieron nuevos aprendizajes y asistencia técnica con relativa frecuencia.

Además, considerando que el teletrabajo se dio en un contexto de inicio del brote y posterior expansión de la Covid-19, se suscitaron diversos sentimientos en las personas entrevistadas por la nueva realidad social que se estaba configurando. Estos sentimientos oscilaron entre entusiasmo, optimismo, temor y estrés en la etapa inicial; pero en la medida en que la enfermedad era percibida como letal y cercana, los sentimientos negativos empezaron a predominar.

² La fenomenología descriptiva “tiene por objetivo describir el significado de una experiencia a partir de la visión de quienes han tenido dicha experiencia” (Monje, 2011, p. 112), lo que se adapta mejor a la realidad problemática del estudio.

Entre las conclusiones arribadas se destaca que a pesar de las vivencias particulares, todas las personas con discapacidad entrevistadas han sabido adaptarse al teletrabajo. A pesar de ello, no todas están a favor de continuar en esta modalidad, pues extrañan el trabajo presencial ya que el teletrabajo no les permite brindar una atención personalizada y con calidez a las y los usuarios; les demanda mayor carga laboral; sobrepasa las ocho horas y los cinco días a la semana de trabajo; y no les permite separar con claridad los espacios y tiempos para los distintos quehaceres de la vida laboral y cotidiana.

I. OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio ha sido el proceso de adaptación al teletrabajo experimentado por las personas con discapacidad –sean varones o mujeres- que teletrabajan y residían en la ciudad de Lima o regiones de La Libertad, Lambayeque, Loreto, Amazonas, Arequipa y Puno durante la emergencia nacional sanitaria a consecuencia de la Covid-19.

II. ANTECEDENTES

Los antecedentes de estudios que se han encontrado sobre el teletrabajo y las personas con discapacidad en el ámbito nacional son escasos; no obstante, el número es mayor cuando se aborda el teletrabajo en la Población Económicamente Activa (PEA) en general, lo que resulta también de utilidad para los fines de la presente investigación. En el ámbito internacional, se encontraron también contados estudios sobre el teletrabajo y la población con discapacidad en realidades similares a la peruana, como es Colombia.

A continuación, se reseñan los estudios más relevantes que abordan el teletrabajo, tanto en la PEA en general como en la población con discapacidad, publicados en los últimos años, principalmente.

2.1 Teletrabajo en la Población Económica Activa

Se han identificado dos estudios publicados en los últimos años, que abordan la situación del teletrabajo en grupos de trabajadores que pertenecen al sector privado o público.

En primer lugar, se tiene la tesis de Nieto (2021) titulada *Teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020*, cuyo objetivo principal es analizar el teletrabajo en una empresa dedicada al rubro retail que cuenta con más de 70 tiendas a nivel nacional (p. 10). Se trató de una investigación cualitativa cuyo diseño fue un estudio de casos, en la que se usó la técnica de la entrevista semi estructurada a seis trabajadores -desde jefes de tienda hasta asistentes. La información recogida fue analizada mediante el software Atlas.ti.

Si bien la investigación no estuvo dirigida a trabajadores con discapacidad, los resultados dan cuenta del proceso de adaptabilidad del trabajo presencial al teletrabajo de un grupo de trabajadores. Cabe precisar que entre los participantes del estudio, al menos uno pertenecía a un grupo vulnerable, aunque no se precisó a cual.

La constitución del teletrabajo implicó –desde la perspectiva de los entrevistados- cambios en la cultura corporativa relacionados con la interacción entre trabajadores y el clima laboral; en el aspecto operativo, redujo el riesgo de contagio por Covid-19, principalmente. En el campo tecnológico, propició la instalación de equipos y herramientas tecnológicas, y nuevas maneras de comunicarse (videollamadas), así como un proceso de adaptación que fue vivido de manera distinta por los teletrabajadores pues para algunos fue extraño, estresante o paulatino y para otros, rápido.

En el ámbito social, los teletrabajadores coincidieron en identificar diversos beneficios, tales como: ahorro en pasajes, disfrutar de almuerzos saludables, disminuir la posibilidad de sufrir accidentes de tránsito y mejorar la salud. En tanto que, en el ámbito ecológico también se mencionaron ventajas asociadas con la reducción de la contaminación ambiental debido a la disminución de los desplazamientos y al mayor uso del transporte ecológico.

Los riesgos laborales también cambiaron, por lo que la empresa se esmeró por minimizarlos a través de la capacitación sobre ergonomía y pautas activas, así como con la promoción de espacios apropiados, uso de sillas ergonómicas y realización de ejercicios en el domicilio de los trabajadores.

Con respecto a los derechos de los trabajadores, existen posiciones divididas pues para algunos no se respeta la jornada laboral de ocho horas al tener que laborar más tiempo, mientras que para otros, sí se cumple. Se resalta también, la flexibilidad que ofrece el teletrabajo para organizar las funciones laborales con las domésticas.

Se concluye que “el teletrabajo en tiempo de pandemia es una nueva forma de labor, dentro de un espacio doméstico que ayuda con la operatividad funcional de las organizaciones, sin perder el hilo de transacciones laborales” (Nieto, 2021, p. 21). Es además una alternativa asertiva para la continuidad y efectividad de las empresas, las cuales desarrollan herramientas tecnológicas y procesos de capacitación a sus trabajadores, quienes obtienen beneficios en su economía, salud, entre otros, aunque también se ven afectados al laborar más horas en algunos casos. Esto último denota el incumplimiento de la Ley N° 30036, que regula el teletrabajo en el Perú.

Por su parte, Quiñones (2020) en su tesis de maestría titulada *Flexibilidad laboral del teletrabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el Servicio Aduanero en el Perú* “pretende demostrar la relación que existe entre el teletrabajo y la productividad en el negocio aduanero” (p.10), a través de un estudio correlacional-causal.

Quiñones aplicó una encuesta a una muestra representativa de analistas de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (Sunat) en el año 2019. Los resultados mostraron que la mayoría de los encuestados (54,1%) eran varones, mayores de 51 años de edad (62,2%) y tenían contrato de plazo indeterminado. Además, que existía una predisposición al teletrabajo. Se demostró que la flexibilidad laboral del teletrabajo, en términos de horario y espacio, se vinculaba con la productividad laboral, por lo que se recomendó implementar esta modalidad con el uso de herramientas adecuadas de monitoreo y rastreo del rendimiento, Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y cambios normativos pertinentes.

Otros estudios anteriores, mostraron también las ventajas del teletrabajo en la reducción de costos para las empresas privadas, incidiendo favorablemente en

la productividad laboral [Rojas (2016) y Acevedo, Alegría Del Pozo y Cortegana (2016)].

2.2 Teletrabajo y discapacidad

Con respecto al teletrabajo y la discapacidad, se han hallado tres investigaciones publicadas en los últimos años a nivel nacional. El primero, es el artículo de Sánchez (2017), titulado el *Teletrabajo en Perú: una herramienta de acercamiento a poblaciones vulnerables*, en el cual se analiza las implicancias del teletrabajo en el acceso de los grupos vulnerables al mercado laboral.

Para Sánchez, la Ley 30036, Ley que regula el teletrabajo estuvo orientada a satisfacer las demandas actuales de la sociedad peruana y a constituirse en un instrumento de acercamiento a las poblaciones vulnerables, debido a su flexibilidad en cuanto a localización y horario de trabajo y porque permite compatibilizar las responsabilidades familiares con el desarrollo profesional sobre todo en el caso de trabajadores que son jefes de familia monoparentales.

En general, el teletrabajo trae múltiples ventajas para las empresas y trabajadores, a nivel de costos de producción e infraestructura.

(...) sin embargo, su utilización en el mercado laboral peruano es marcadamente inferior al de figuras como el contrato de locación de servicios. En abundancia, el teletrabajador es capaz de desempeñar labores con sus propios equipos en la misma medida de un locador de servicios; el estrecho límite entre ambos radica esencialmente en la subordinación que recae sobre el primero y escapa del segundo. No obstante pese a su utilidad no ha sido posible consolidar el teletrabajo debido a un elevado nivel de informalidad. (Sánchez, 2017, p.1)

La autora concluye que el teletrabajo en Perú se instaló tardíamente, por ello su desarrollo y empleo es aun rudimentario. Además, que esta intención de la ley peruana de propiciar la inserción laboral de los grupos vulnerables –como son las personas con discapacidad- difiere de la regulación internacional de países como Argentina o España, donde la norma es consecuencia de las demandas expresadas por la propia PEA y responde a la aplicación de las TIC en la repartición y realización del trabajo.

Actualmente el colectivo integrado por discapacitados tiene niveles de reinserción laboral muy bajos. Sin fundamento práctico, muchos empleadores consideran más costoso contratar a un trabajador discapacitado que a un trabajador normal. Además nuestra sociedad no se caracteriza propiamente por ejercer una tutela proteccionista sobre las poblaciones vulnerables, así sus integrantes se consideran marginados y expuestos en una sociedad marcadamente desigual. Frente a ello, el teletrabajo se perfila como la opción más adecuada para integrarlos a puestos de trabajo que les permitan desarrollar sus

habilidades profesionales sin obstáculos materiales. En la misma medida que el teletrabajo procura la participación de poblaciones vulnerables en el mercado laboral, su empleo para la población económicamente activa reporta un sustancial aporte directamente relacionado con la conciliación de la vida laboral y familiar de los teletrabajadores. Orientada a jefes de familias monoparentales, nos invita a considerar que el desarrollo profesional tanto como la integración familiar son necesidades que pueden converger ante el empleo del teletrabajo y las TIC. (Sánchez, 2017, p.22-23)

Cabe precisar que en esta cita textual, la autora hace uso inapropiado de las expresiones “discapacitado” así como “trabajador normal”, pues lo pertinente -tomando como referencia la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad y la Ley 29973- es usar las expresiones “persona con discapacidad” y “trabajador sin discapacidad”, respectivamente, pues la discapacidad hoy en día –en que predomina el enfoque de derechos y el modelo social de la discapacidad- no puede ser comprendida como algo “anormal” como sucedía en épocas pasadas.

Un segundo estudio es la tesis de maestría de Irigoyen (2021), cuyo título es *Estrategias del trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque*³, la cual deriva en una propuesta de intervención orientada a optimizar el desempeño laboral de trabajadores con discapacidad física en dicha entidad, a partir de la realización de un diagnóstico situacional.

En una primera etapa, Irigoyen (2021) aplica una encuesta a una población muestral de 40 trabajadores con discapacidad física, cuyos resultados denotan un desempeño medio, debido a que sus competencias personales, sociales y metodológicas no son desarrolladas eficientemente, en razón a diversos factores, entre ellos: “el manejo de relaciones interpersonales, la adaptación al teletrabajo y la comunicación interna” (p. 30).

En un contexto de pandemia por covid-19, los trabajadores con discapacidad física –al igual que trabajadores- tuvieron que adaptarse a una nueva modalidad laboral.

(...) el teletrabajo ha estado presente durante muchos años antes de la pandemia, y no fue calificado como una alternativa laboral, sino como una forma de trabajo no presencial, improductivo y de poco control. Esta estrategia se consideró por mucho tiempo adversa a los resultados productivos de las empresas, porque no existía metodología de

³ Cabe precisar, que la autora define trabajo remoto como “aquel trabajo que hace uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) para realizar las actividades laborales fuera de la empresa (Biura, 2012)” (Irigoyen, 2021, p.14), y que a lo largo del documento hace uso del término “teletrabajo” como sinónimo de “trabajo remoto”.

evaluación del desempeño, ni formas de control del tiempo de trabajo. (Irigoyen, 2021, p.24)

La investigadora diseñó una propuesta denominada ET-GORE-Lambayeque, que incluyó cuatro estrategias centradas en: i) la inteligencia emocional, ii) la comunicación interna, iii) el desarrollo personal y profesional, y iv) las TIC. La propuesta fue validada por expertos en gestión pública, por lo que Irigoyen concluye que su aplicación es viable en el corto o mediano plazo para lograr un “mejor desarrollo profesional y personal, una comunicación asertiva para el trabajo remoto, un manejo apropiado de las TICs y mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores” (p. 31).

Finalmente, el artículo de García-Salirrosas y Sánchez-Poma (2020) titulado *Prevalencia de trastornos musculo esqueléticos en docentes universitarios que realizan teletrabajo en tiempos de COVID-19*, muestra los efectos negativos del teletrabajo en la salud de un grupo de teletrabajadores. El propósito del artículo es establecer la prevalencia de los trastornos musculo esqueléticos y los factores de riesgo ergonómico de los profesores universitarios que dictan clases virtuales desde sus domicilios en diversas universidades de Lima.

Para tal efecto, las autoras efectuaron un estudio de enfoque cuantitativo en el cual participaron 110 docentes, a quienes se les aplicó el cuestionario Nórdico de Kuorinka, el mismo que ha sido validado en nuestro país. Los resultados fueron los siguientes:

La prevalencia de los trastornos musculo esqueléticos por segmento fue en el 100% (n=110) de la población encuestada. Se encontró con mayor frecuencia en la columna dorso-lumbar 67,2% (n=74) y en el cuello 64,5% (n=71), en menor porcentaje en el hombro 44,5% (n=49), muñeca/mano 38,2% (n=42) y en el codo/antebrazo 19,1% (n=21). Los docentes relacionaron estos trastornos musculo esqueléticos a posturas prolongadas en el rango de 26,8% - 50% y 12,5% -26,8% a largas jornadas laborales. El grupo etareo predominante fue de 41 a 50 años 39,1% (n=43) y de 31 a 40 años 28,2% (n=31). El 70,9% (n=78) fueron varones y 29,1% (n=32) mujeres. (García-Salirrosas y Sánchez-Poma, 2020, p. 301)

La investigación concluyó en que existe una alta prevalencia de trastornos musculo esqueléticos en la población estudiada, sobre todo en la columna dorso-lumbar y cuello. Además, que “existe una asociación de estos trastornos con factores de riesgo ergonómico como postura prolongada y largas jornadas laborales” (García-Salirrosas y Sánchez-Poma, 2020, p. 301).

A nivel internacional, se reseñan dos estudios que muestran las dificultades que afrontan las personas con discapacidad en Colombia para acceder al empleo y en particular, a la modalidad del teletrabajo.

Por un lado, se cita el artículo de Carbajal (2021) titulado *Obstáculos del teletrabajo para reducir la tasa de desempleo de las personas en condición de discapacidad en la ciudad de Bogotá*, cuyo objetivo principal fue analizar los obstáculos que impiden al teletrabajo constituirse en una modalidad laboral que permita un mayor acceso al empleo de las personas con discapacidad.

Según Carbajal (2021), de las más de tres millones de personas con discapacidad en Colombia, la tasa de desempleo estimada para este grupo vulnerable está por encima del 80%, una amplia mayoría es informal, sus ingresos son precarios y sus niveles educativos son bajos. En Bogotá, ámbito de estudio, sólo el 12,1% de las personas con discapacidad cuentan con un trabajo formal. Ante ello, el teletrabajo se presenta en una oportunidad para acceder al empleo, lo que no ha ocurrido en los últimos años (2014- 2019).

Los resultados de la aplicación de una encuesta a 50 empresarios de la ciudad de Bogotá muestran que:

(...) el teletrabajo tiene una participación minoritaria en las empresas, los empresarios lo asocian con baja productividad, los modelos de contratación siguen siendo excluyentes y existe un desconocimiento de los beneficios otorgados por el gobierno para la contratación de personas con algún tipo de inhabilidad. De esta manera, se recomienda a las empresas iniciar procesos de transformación digital donde se aprovechen las oportunidades del teletrabajo e implementar modelos de contratación incluyentes y utilizar los beneficios otorgados por el gobierno en esta materia. (Carvajal, 2021, p.115)

De otro lado, se reseña la tesis de Sierra (2021) titulada *Teletrabajo como opción frente a la inclusión laboral de las personas con discapacidades físicas en empresas de base tecnológica en Medellín*, la cual sostiene que el teletrabajo puede coadyuvar a que las personas con discapacidad física, que afrontan diversos obstáculos en su vida cotidiana, se inserten laboralmente.

En dicha investigación, que proviene del campo del Derecho, se afirma lo siguiente:

La Regulación colombiana del teletrabajo brinda los elementos básicos y necesarios para que las empresas puedan implementarla adecuadamente cuando se haga necesarios o simplemente lo quieran. (...) Esta modalidad resulta de gran utilidad para aquellas labores que no consisten en una actividad manual sino más bien en una intelectual, tales como las denominadas empresas de base tecnológica. (Sierra, 2021, pp. 31-32)

A pesar de ello, Sierra (2021) observa que las personas con discapacidad física tienen dificultades para conseguir trabajo debido a que los empleadores perciben que su “contratación acarrea más dificultades que beneficios, y,

además, que no podrían llegar a ser lo suficientemente competentes para la labor” (p. 32). No obstante, la autora refiere que el empleo de este grupo vulnerable genera muchos beneficios empresariales, por cuanto ofrece un mejor posicionamiento de la empresa en el mercado y un impacto positivo en la sociedad.

Asimismo, concluye lo siguiente:

Las empresas de base tecnológica y la inclusión de personas con discapacidades físicas por medio del teletrabajo, conforman una combinación que beneficia a todos los implicados, pues permite a dichas empresas descubrir capital humano muy poco visibilizado previamente y, a su vez, facilita a las personas con discapacidades físicas crecer profesionalmente en la vanguardia de la tecnología. De esta forma, el teletrabajo se convierte en una figura versátil y moderna que puede ser aprovechada en sus múltiples aristas, con el fin de adaptar a la virtualidad labores que se realizaban de forma presencial para lograr un beneficio mutuo. (Sierra, 2021, p. 33)

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Origen y definiciones de teletrabajo

La palabra teletrabajo procede de la raíz griega *thele*, cuyo significado alude a algo lejano o distante (Valencia, 2018, p. 206). Fue creado en la década de los setenta en el contexto de la crisis del petróleo en Occidente por Jack Nilles -científico estadounidense a quien se atribuye ser el padre del teletrabajo. Nilles, junto con “científicos de la Universidad de California del Sur, estudió el uso de la tecnologías informáticas para resolver el problema que afrontaban las empresas” (Valencia, 2018, p. 205).

En 1973, los estudios de Nilles mostraron las ventajas del teletrabajo sobre el ambiente y en los costos de las empresas tanto públicas como privadas, lo que motivó la formulación de políticas públicas para la regulación de esta nueva modalidad laboral, que se inició en Norteamérica y Europa, y posteriormente, se fue expandiendo a otras latitudes de manera gradual.

En cuanto a su definición, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que el teletrabajo es una sub categoría de un concepto más amplio de “trabajo a distancia”, que implica “el uso de tecnologías de información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio –para trabajar fuera de las instalaciones de empleador (Eurofound y OIT, 2019)” (OIT, 2020a, p.1).

Para Valencia (2018), existen diversas definiciones sobre teletrabajo. Una de ellas es de Reyna, quien señala que el teletrabajo es:

(...) la realización de actividades de índole laboral emanadas de un contrato de trabajo, en un lugar distinto a las instalaciones del empleador, que generalmente es el domicilio o residencia del teletrabajador, quien asistido por equipos tecnológicos e informáticos en una plataforma comunicacional reporta sus labores en tiempo real a supervisores inmediatos (p. 207).

Otra definición es la de Puntriano para quien el teletrabajo es un fenómeno social que supone un cambio organizacional, dado que el trabajador labora en un lugar distante a su centro de trabajo, utilizando medios telemáticos sin los cuales no sería posible realizarlo. (Valencia, 2018)

A partir de estas concepciones, se puede afirmar que el teletrabajo es posible gracias al desarrollo de las TIC y se establece a través de un pacto voluntario entre trabajadores y empleadores. Como parte de ese acuerdo, se deben fijar las horas y días de trabajo, los medios de comunicación a utilizar, las funciones

o actividades a desarrollar, los mecanismos de supervisión, así como las disposiciones para la elaboración de informes.

El teletrabajo permite a las personas que tienen dificultades para desplazarse de sus hogares a su centro de labores -como son las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables- ser incluidas laboralmente, recibir un ingreso y, por ende, mejorar su calidad de vida; asimismo, facilita a las empresas mejorar su productividad (Valencia, 2018).

Las actividades o rubros de mayor predominancia para el teletrabajo son las siguientes: “Aprendizaje virtual, Servicios de BackOffice, así como manutención de sistemas de información, Operador telefónico, Servicios de traducción, Servicios de periodismo digital, Monitoreo de clientes morosos que poseen una tarjeta crediticia, Telemarketing, entre otros” (Quiñones, 2020, p.18).

3.2 Ventajas del teletrabajo

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) del Perú (2015), el teletrabajo ofrece diversas ventajas tanto para los trabajadores como para los empleadores.

En el caso de los teletrabajadores, permite:

- a. Mejorar la productividad y eficiencia del trabajador, quien se convierte en el administrador de su tiempo de trabajo.
- b. Optimizar las actividades personales debido al desarrollo de habilidades para la gestión del tiempo y las tareas. Esto le permite también conciliar la vida personal con la vida laboral.
- c. Reducir el absentismo así como mejorar el ambiente de trabajo, rendimiento, sentido de responsabilidad y compromiso de los trabajadores para con la empresa o entidad pública en la cual laboran.
- d. Minimizar el estrés de los trabajadores en la medida que contribuye al ahorro de tiempo en los desplazamientos, así como a la reducción de gastos de transporte, vestimenta y alimentación. Además, permite mejorar su alimentación y salud.
- e. Beneficiar a los trabajadores con discapacidad, quienes al no tener que trasladarse al centro de labores, pueden desempeñarse desde la seguridad de donde se encuentren. Asimismo, facilita la flexibilidad horaria para tareas de rehabilitación personal.

Para el empleador, las ventajas que ofrece son las siguientes:

- a. Adoptar estructuras organizativas más eficientes y flexibles que se acomodan a la exigencia del mercado laboral contemporáneo.
- b. Generar mayores ingresos y/o crecimiento de las empresas o entidades públicas, en razón al incremento de la productividad de los trabajadores.

- c. Reducir la probabilidad de la incidencia de accidentes de trabajo.
- d. Obtener mayor ahorro de costos en espacios, condiciones de trabajo, capacitación por la rotación de trabajadores, entre otros.
- e. Retener y fidelizar a los colaboradores, así como mejorar las condiciones del reclutamiento al poder contratar al personal más calificado sin importar su ubicación.
- f. Prolongar la vida activa del trabajador por el menor desgaste en la vida laboral.
- g. Impulsar una nueva dimensión de la responsabilidad social empresarial.
- h. Promover una nueva cultura de trabajo y en particular, de un estilo de liderazgo y dirección.

Estas ventajas que ofrece el teletrabajo coinciden con los hallazgos de Nieto (2021), Quiñones (2020), Sánchez (2017), Rojas (2016) y de Acevedo, Alegría Del Pozo y Cortegana (2016).

3.3 Marco legal internacional

El teletrabajo, como se ha señalado anteriormente, surge alrededor de los años setenta en Occidente “como una forma de evitar el desplazamiento al lugar de trabajo; sin embargo, su tratamiento normativo es tardío en Europa. En España esta modalidad se reguló expresamente en la Ley 3/2012 de medidas urgentes para la Reforma del Mercado Laboral” (Sánchez, 2017, p.3). No obstante, sus antecedentes se hallan en los contenidos del trabajo a domicilio.

(...) el Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo, celebrado en Bruselas el 16 de julio de 2002, reconoce al teletrabajo como una forma de organización y/o de realización del trabajo, utilizando las tecnologías de la información en el marco de un contrato o de una relación de trabajo, en la cual un trabajo que podría ser realizado igualmente en los locales de la empresa se efectúa fuera de estos locales de forma regular. Las empresas multinacionales, en EEUU y luego en Europa, incorporaron el teletrabajo en el contexto de deterioro del empleo formal. Posteriormente esta modalidad fue incorporada por los gobiernos como fuente de empleo (aunque precario) para sectores desocupados, tal como se encuentra regulado en la legislación peruana. (Sánchez, 2017, p.4)

De otro lado, las normas internacionales sobre el trabajo no abordan de manera específica el teletrabajo. Tampoco existe un convenio internacional que lo regule.

Sin embargo, la Comisión de Expertos ha tratado esta cuestión en el marco de su Estudio General relativo a los instrumentos sobre el tiempo de trabajo y, más recientemente, en su Estudio General titulado Promover el empleo y el trabajo decente en un panorama cambiante” (OIT, 2020b, p. 29-30).

En el primer Estudio General, se apreció como las TIC adquieren mayor relevancia para la organización del trabajo, así como para la extensión y programación de los horarios de trabajo, contribuyendo a fomentar el teletrabajo. Asimismo, se reconoce las ventajas y desventajas de esta modalidad tanto para los trabajadores como para los empleadores. Entre las desventajas se citan: la intromisión del trabajo en los periodos de descanso y tiempo libre del trabajador, la impredecibilidad de la jornada laboral, la escasa seguridad de los ingresos y el estrés que produce estar conectado al trabajo.

Al respecto, la Comisión recomendó la necesidad de que estos aspectos sean regulados mediante la legislación nacional, considerando la necesidad de:

(...) preservar la salud física y mental y el equilibrio entre la vida laboral y la vida privada de los trabajadores así como las necesidades de flexibilidad de las empresas.

Asimismo, la Comisión recordó que deben tomarse medidas para garantizar la planificación y el registro efectivos del tiempo de trabajo de los teletrabajadores con el fin de velar por el cumplimiento de los límites del tiempo de trabajo y los períodos de descanso. También consideró que se necesitan iniciativas de formación y sensibilización (...) para que todas las partes interesadas sean conscientes de los riesgos que entrañan estas modalidades de trabajo. Por último, la Comisión señaló que deben tomarse medidas, en consulta con los interlocutores sociales, para encontrar soluciones novedosas que garanticen el cumplimiento de las normas en materia de tiempo de trabajo (...) (párrafos 854 y 922 del Estudio General relativo a los instrumentos sobre el tiempo de trabajo). (OIT, 2020b, p. 30).

A pesar de no existir un marco legal internacional, el teletrabajo debe desarrollarse en estricto respeto a los principios y derechos fundamentales de los trabajadores, “en especial los referidos a la libertad sindical y la eliminación de la discriminación en el empleo (...), con especial énfasis en la eliminación de la violencia y el acoso, incluyendo la violencia de género (...)” (Junemann y Wiegand, 2021, p.3). Todo ello, en armonía con el *Convenio 190. Convenio sobre la violencia y acoso* adoptado por la Conferencia Internacional del Trabajo en el año 2019, el cual ha sido ratificado por varios Estados, menos el peruano.

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) emite permanentemente recomendaciones para una mejor implementación del teletrabajo a nivel mundial, el cual “engloba a los trabajadores que utilizan tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) o teléfonos fijos para desempeñar el trabajo remotamente” (OIT, 2020c, p.7).

En las actuales circunstancias en que el teletrabajo se ha incrementado de manera intempestiva, como consecuencia de las medidas de confinamiento para evitar la propagación del Covid-19, la OIT (2020d) ha sugerido diversas acciones para hacer más efectivo el trabajo a distancia, como adoptar un enfoque de gestión basado en resultados; proporcionar herramientas apropiadas, asistencia técnica y actividades de formación a los trabajadores; definir reglas básicas sobre las condiciones de empleo, horarios y mecanismos de supervisión; promover el desarrollo de estrategias personales para una mejor organización del trabajo remoto; y fomentar la confianza entretrabajadores y empleadores.

3.4 Marco legal nacional sobre el teletrabajo

En el Perú, en junio del 2013 el Gobierno del presidente de entonces, Ollanta Humala, promulgó la Ley N° 30036, Ley que regula el Teletrabajo. Posteriormente, en noviembre de 2015, publicó el Decreto Supremo N° 009-2015-TR con el cual se aprobó el Reglamento de la referida ley.

El ámbito de aplicación de la norma que regula el teletrabajo comprende a trabajadores y servidores civiles que prestan servicios en el territorio nacional bajo la modalidad de teletrabajo; así como a las personas naturales o jurídicas y entidades públicas que los emplean.

Según la Ley N° 30036, el teletrabajo es una modalidad especial de prestación de servicios, que se caracteriza por el uso de las TIC y el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, a quien se le denomina “teletrabajador”, en la empresa o entidad pública con la que mantiene vínculo laboral.

En tanto que el inciso h del Artículo III del Reglamento, concibe al teletrabajo como “la prestación de servicios subordinada, sin presencia física en el centro de trabajo o entidad pública, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales, a su vez, se ejerce el control y la supervisión de las labores”.

Las formas de desarrollarlo son las siguientes:

- a. Completa: Es cuando la persona que teletrabaja presta servicios fuera del centro de trabajo o del local de la entidad pública; pudiendo acudir ocasionalmente a estos para las coordinaciones que sean necesarias.
- b. Mixta: Cuando la persona que teletrabaja presta servicios de forma alternada dentro y fuera del centro de trabajo o local de la entidad pública⁴.

⁴ No se considera teletrabajador o teletrabajadora a aquél trabajador/a o servidor/a civil, que ocasionalmente presta servicios fuera del centro de trabajo o entidad pública.

Las jornadas laborales pueden ser a tiempo parcial o en sistemas de media jornada, de acuerdo con los límites y requisitos previstos en las normas correspondientes, siempre que éstos se encuentran sujetos a fiscalización inmediata de la jornada.

Los requisitos para el teletrabajo se establecen mediante contratos, resoluciones, adendas o acuerdos por escrito y se sujetan a las condiciones y requisitos previstos por las normas que les sean aplicables, según el régimen laboral del teletrabajador o teletrabajadora. Además, el empleador o entidad pública debe entregar al teletrabajador o la teletrabajadora un ejemplar de los documentos que correspondan, con la siguiente información:

- a. Los medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos a emplearse para la prestación del servicio, así como la parte del contrato responsable de proveerlos.
- b. En caso los medios sean proporcionados por el empleador o entidad pública, debe indicarse las condiciones de utilización, las responsabilidades del teletrabajador o teletrabajadora sobre los mismos y el procedimiento de devolución, de corresponder.
- c. En caso los medios sean proporcionados por la persona que teletrabaja, debe indicarse el monto de la compensación que deberá efectuar el empleador; en caso de entidades públicas, dicho pago se realizará conforme al marco legal vigente.
- d. Las medidas sobre la gestión y seguridad de la información derivadas del uso de los medios con que se preste el servicio bajo la modalidad de teletrabajo.
- e. La jornada que se asigne al personal que teletrabaja, de acuerdo con los límites previstos en las normas que resulten aplicables.
- f. El mecanismo de supervisión o de reporte a implementarse para facilitar el control y supervisión de las labores, de ser el caso.

La modalidad de prestación de servicios puede cambiar a presencial y viceversa, a solicitud del empleador o la persona que teletrabaja. Esta variación de la modalidad de prestación de servicios y su reversión puede darse de manera permanente o a plazo determinado. En cualquier caso, se rige por las siguientes reglas:

- a. Por acuerdo escrito entre las partes. El empleador o entidad pública debe entregar al teletrabajador o la teletrabajadora una copia del acuerdo de reversión.
- b. Por decisión unilateral del empleador o entidad pública, la que debe ser comunicada a la persona que teletrabaja por escrito en un plazo razonable no menor de quince días naturales de anticipación. Para que opere la reversión, el empleador o entidad pública debe sustentar en dicha comunicación que no se han alcanzado los objetivos de la actividad en la modalidad de teletrabajo.

- c. Cuando el teletrabajador o la teletrabajadora solicita la reversión. En ese caso, el empleador o entidad pública puede denegar tal pedido en uso de su facultad directriz, previa sustentación y comunicación por escrito en un plazo no mayor a seis días naturales. Si la respuesta es afirmativa, ésta debe indicar la fecha de retorno al centro de trabajo.
- d. Cuando se cumple el plazo previsto en el acuerdo de variación.

Cabe precisar que, según el artículo 5 del Reglamento, el trabajador o trabajadora que cuestione la variación de la modalidad de prestación de servicios o su reversión puede impugnar la decisión del empleador conforme a las normas aplicables al régimen al que pertenezcan. Sin perjuicio de lo anterior, de presentarse supuestos de actos de hostilidad comparables al despido durante el teletrabajo, el trabajador o la trabajadora de la actividad privada puede accionar conforme a los artículos 30 y 35 del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral.

Por otro lado, tanto la Ley como su Reglamento señalan que las personas que teletrabajan tienen los mismos derechos y obligaciones que aquellos que prestan servicios bajo la modalidad convencional, de acuerdo al régimen que pertenezca, salvo los vinculados con la asistencia al centro de trabajo.

Los derechos que están garantizados son los siguientes:

- a. Capacitación sobre los medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos que emplearán para el desempeño de la ocupación, así como sobre las restricciones en el empleo de tales medios, la legislación vigente en materia de protección de datos personales, propiedad intelectual y seguridad de la información. La capacitación deberá ser antes de iniciar el teletrabajo y cuando se produzcan cambios esenciales a los medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos utilizados.
- b. Intimidad, privacidad e inviolabilidad de las comunicaciones y documentos privados de la persona que teletrabaja, considerando la naturaleza del teletrabajo.
- c. Protección de la maternidad y el periodo de lactancia de la teletrabajadora.
- d. Seguridad y salud en el trabajo, en lo que fuera pertinente y considerando las características especiales del teletrabajo.
- e. Libertad sindical, según el régimen que aplique. En ningún caso, el cambio de modalidad laboral podrá afectar el ejercicio de los derechos colectivos del trabajador.

Respecto a las obligaciones de la persona que teletrabaja, estas son las siguientes:

- a. Cumplir con la normativa vigente sobre seguridad de la información, protección y confidencialidad de los datos, así como seguridad y salud en el trabajo.
- b. Estar disponible para las coordinaciones con el empleador o entidad pública, en caso de ser necesario, durante la jornada laboral.
- c. Guardar confidencialidad de la información brindada por el empleador.

- d. No disponer del uso de los medios o equipos suministrados por el empleador a personas distintas al teletrabajador o teletrabajadora, quien, salvo acuerdo contrario, deberá restituir los objetos entregados en buen estado al término de la modalidad, con excepción del deterioro natural.

La norma también precisa que en lo posible y siempre que cumplan con los requisitos para el puesto, se dará preferencia a las poblaciones vulnerables para que puedan hacer teletrabajo. Para tal efecto, el empleador o entidad pública evaluará la aplicación de esta modalidad para garantizar el cumplimiento de la cuota de empleo, de conformidad con la Ley N° 29973; así como para garantizar la continuidad de la prestación del servicio de trabajadoras y servidoras civiles gestantes y con lactantes, responsables del cuidado de niños, adultos mayores, personas con discapacidad o familiares directos que se encuentren con enfermedad en estado grave o terminal osufran accidente grave.

Si bien esta norma fue considerada como un “hito de modernidad”, también se le atribuye algunas deficiencias relacionadas, principalmente, con su “excesiva regulación, la falta de acuerdo respecto a los gastos de acondicionamiento del nuevo lugar de trabajo (...) y el lugar en el que debían prestarse servicios” (Ramos, 2021).

3.5 Teletrabajo y trabajo remoto

Con la expansión del Covid-19 a nivel nacional e internacional y las medidas de confinamiento que se implementaron en países como el Perú, surgió la necesidad de establecer marcos regulatorios más flexibles para que la PEA continúe prestando sus servicios sin la necesidad de desplazarse hacia su centro habitual de labores. Es en ese contexto, que el Gobierno Peruano promulgó el Decreto de Urgencia N° 026-2020, (el 15 de marzo del 2020), en cuyo capítulo II define y regula el trabajo remoto.

Al respecto, el trabajo remoto es definido como:

(...) la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita. (Art. 16 del Decreto de Urgencia N° 026-2020)

En la práctica, con esta nueva norma, se actualizó la modalidad del teletrabajo, pero con menores regulaciones que las establecidas en la Ley N° 30036 y sin el uso obligatorio de las TIC, “aunque en la práctica es más que evidente que los trabajadores que utilizan estas tecnologías para la prestación de sus servicios, son los que han podido adaptarse de mejor forma a esta “nueva” modalidad”. (Ramos, 2021)

No obstante, existen algunas diferencias entre ambas modalidades de trabajo. Según el Decreto de Urgencia N° 026-2020, los equipos de trabajo pueden ser provisionados por el propio trabajador o empleador sin generar compensación alguna, lo que dista de la Ley N° 30036 y muestra mayor flexibilidad para adaptarse a las realidades de cada empresa o entidad pública.

Asimismo, según el Instituto Peruano de Economía -IEP (2020), se presentan algunas diferencias sobre seguridad y salud en el trabajo, por cuanto en la norma más reciente, la empresa debe capacitar al trabajador sobre las medidas de seguridad a adoptar y es el trabajador quien tiene la responsabilidad de cumplirlas.

De otro lado, durante la emergencia sanitaria, el trabajo remoto logró un mayor alcance que el teletrabajo en los años anteriores. El IPE estimó que en el año 2019, “tras seis años de vigencia de la ley de teletrabajo, sólo alrededor de 2000 trabajadores estaban empleados en esta modalidad, lo que representa el 0.02% de la fuerza laboral”. (Instituto Peruano de Economía [IPE], 2020).

En tanto que, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) reportó en marzo del 2021, que el número de puestos de trabajo en la modalidad de teletrabajo/trabajo remoto⁵ se incrementó en 220 mil en los últimos doce meses (entre febrero de 2020 y febrero de 2021), registrándose 8 mil puestos adicionales; dicho total, representó el 6% de la planilla privada.

Según nivel de actividad económica, servicios concentró cerca del 80% del total de trabajadores en situación especial de teletrabajo (176 mil), particularmente, luego de la paralización de actividades por la COVID-19. De muy lejos le sigue comercio (casi 20 mil) e industria manufacturera (16 mil). Esto podría estar asociado a la posibilidad de adaptar al contexto virtual, las actividades propias a estos sectores (por ejemplo, es más difícil que los trabajadores que realizan trabajo en planta en empresas de manufactura puedan realizarlas de manera virtual). (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE], 2021, p.28)

En el caso específico de las y los trabajadores del sector público, en mayo del 2020, se publicó el Decreto Legislativo N°1505, que fijó medidas temporales excepcionales aplicables a las entidades públicas ante la emergencia sanitaria por Covid-19, entre las que destacan:

- a. Realizar trabajo remoto cuando fuese posible, así como establecer modalidades mixtas: trabajo presencial y remoto de manera alternada.
- b. Proporcionar los equipos informáticos a las y los servidores civiles en calidad de préstamo, para efectuar el trabajo remoto en caso corresponda.

⁵ El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo no establece diferencias entre ambas modalidades.

- c. Disminuir la jornada laboral.
- d. Variar el horario de trabajo.

Actualmente, en el mundo real, el trabajo remoto es sinónimo de teletrabajo pues en la práctica se hace uso de las TIC –tanto para desarrollar el trabajo en el domicilio u otro lugar ajeno al centro de labores de las personas que trabajan, como también para reportar y mantener comunicación con sus respectivos empleadores y para que éstos puedan realizar la supervisión y los controles laborales adecuados. Los medios informáticos y de telecomunicaciones son claves e indispensables para la continuidad del trabajo hoy en día.

Cabe agregar que, el Gobierno Peruano ha prorrogado el uso del trabajo remoto tanto en el sector público como privado hasta el 31 de diciembre del 2021, según el Decreto de Urgencia N° 055-2021 promulgado en junio del 2021.

3.6 Teletrabajo en tiempos de Covid-19

A pesar de las ventajas que ofrece el teletrabajo, antes de la pandemia por Covid-19 sólo una pequeña porción de los trabajadores laboraba ocasionalmente desde su casa.

Dentro de la Unión Europea (UE), la incidencia del teletrabajo regular u ocasional (teletrabajo en el hogar y teletrabajo móvil combinados) variaba del 30 por ciento o más en Dinamarca, los Países Bajos y Suecia al 10 por ciento o menos en la República Checa, Grecia, Italia y Polonia. Según los estudios, hasta un 20 por ciento de la fuerza laboral de los Estados Unidos trabajaba regular u ocasionalmente desde su casa u otro lugar alternativo, un 16 por ciento en el Japón y solo un 1,6 por ciento en Argentina (Eurofound y OIT, 2019). (OIT, 2020a, p. 3)

Sin embargo, a partir del primer trimestre del 2020 cuando comenzó la expansión de las infecciones por Covid-19, muchos gobiernos optaron por medidas de confinamiento y el cierre de las operaciones empresariales, por lo que se tuvo que implementar el teletrabajo en jornadas completas, con poco tiempo de preparación no solo para los trabajadores sino también para los empleadores, lo que implicó todo un proceso de adaptación tecnológica, laboral, familiar y social.

Hoy en día, el teletrabajo convive con el trabajo presencial y tiende a quedarse más allá de la pandemia. La OIT (2021a) estima, de manera preliminar, que en el peor momento de la crisis sanitaria por Covid-19 (segundo trimestre de 2020), aproximadamente 23 millones de personas transitaban hacia el teletrabajo en América Latina y el Caribe.

Asimismo, como resultado de las medidas de confinamiento:

(...) casi 4 de cada 10 empleados en Europa comenzaron a teletrabajar (Eurofound, 2020b). El aumento más significativo del teletrabajo tuvo lugar en los países más afectados por el virus y en los que el teletrabajo estaba bien desarrollado antes de la pandemia. En Finlandia, cerca del 60 por ciento de los empleados pasaron a trabajar desde casa. En Luxemburgo, los Países Bajos, Bélgica y Dinamarca, más del 50 por ciento, en Irlanda, Austria, Italia y Suecia, alrededor del 40 por ciento de los empleados teletrabajaban. En esos países, menos trabajadores vieron una reducción en su tiempo de trabajo. En promedio, en Europa, el 24 por ciento de los empleados que nunca habían trabajado desde casa comenzó a teletrabajar, en comparación con el 56 por ciento de los empleados que lo habían hecho ocasionalmente. No obstante, este salto en las cifras muestra que, con la tecnología, las herramientas (por ejemplo, de comunicación) y la reorganización del trabajo adecuados, muchos más trabajos pueden realizarse a distancia de lo que se suponía anteriormente. Se adoptaron medidas similares en otras partes del mundo, donde los gobiernos instaron a los empleadores a adoptar el teletrabajo para reducir la densidad de desplazamientos en las grandes ciudades y contribuir así al distanciamiento físico. (OIT, 2020a, p. 3)

En el caso de los padres de familia y cuidadores que trabajan, el cierre de las escuelas, guarderías y otros servicios relacionados han hecho que el teletrabajo sea más bien un desafío. Según la OIT (2020a), los datos de la última encuesta de Eurofound revelan que el 26% de los teletrabajadores vive en hogares con niños menores de 12 años y el 10%, con niños de 12 a 17 años, lo que resulta difícil equilibrar las responsabilidades domésticas con las laborales por lo que requieren nuevas dinámicas de adecuación.

Por otro lado, la OIT (2020a) difundió las conclusiones de dos artículos recientes que analizaron el teletrabajo en países con distintos niveles de desarrollo económico, lo que denotó que la posibilidad de implementar el teletrabajo se incrementa según el nivel de desarrollo económico del país.

Por consiguiente, los países en que una gran proporción de los puestos de trabajo corresponden a sectores como las TIC, los servicios profesionales, las finanzas y los seguros y los sectores de la administración pública pueden movilizar una mayor proporción de la fuerza laboral a trabajar desde casa, mientras que los países que dependen en gran medida de sectores como la industria manufacturera, la agricultura, la construcción y el turismo tienen menos posibilidades de hacerlo. (OIT, 2020a, p.3)

Entre las conclusiones, se mencionan también que el uso del teletrabajo depende de la existencia de determinados factores, “como la estructura económica y ocupacional, el acceso a Internet de banda ancha y la probabilidad de que las personas posean una computadora personal” (OIT, 2020a, p. 3).

Por otro lado, con respecto a las personas con discapacidad, quienes representan aproximadamente mil millones de personas (15% de la población mundial), el teletrabajo constituye una alternativa muy atractiva, sobre todo en tiempos de pandemia; no obstante, no se conocen estadísticas sobre cuántas personas con discapacidad estarían haciendo teletrabajo en el mundo. Lo que sí se puede señalar es que a nivel mundial, según la OIT:

Alrededor del 80 por ciento están en edad de trabajar. Sin embargo, su derecho a un trabajo decente, es con frecuencia denegado. Las personas con discapacidad, en particular las mujeres con discapacidad, se enfrentan a enormes barreras actitudinales, físicas y de la información que dificultan el disfrute a la igualdad de oportunidades en el mundo del trabajo. En comparación con las personas sin discapacidad, las personas con discapacidad experimentan mayores tasas de desempleo e inactividad económica y están en mayor riesgo de una protección social insuficiente -la cual es clave para reducir la pobreza extrema. (OIT, 2021b, primer párrafo)

En el caso peruano, el 44,8% de la población con alguna discapacidad conforman la Población Económicamente Activa-PEA (de 14 a más años de edad), porcentaje mucho menor que la población sin discapacidad que representa el 74,1% de la PEA a nivel nacional, según el INEI (2021).

En ese sentido, muchas personas con discapacidad ingresaron a esta crisis sanitaria sufriendo ya exclusión laboral, por lo que han tenido menores posibilidades de obtener un empleo o contar con condiciones adecuadas para realizar su trabajo, que las personas sin discapacidad.

Asimismo, las probabilidades de hallarse en la economía informal son más altas que las personas sin discapacidad, por lo que no logran acceder a un sistema de protección social. De acuerdo con la OIT (2020e), estas exclusiones son más marcadas para las personas con discapacidad intelectual, psicosocial y con múltiples discapacidades, así como para las mujeres con discapacidad.

Frente a ello, se hace necesario implementar un conjunto de iniciativas para lograr la inclusión de las personas con discapacidad al mundo del trabajo, como sugiere la OIT (2020e), como el construir sistemas de protección social universales e inclusivos, que sean compatibles con los programas de empleo y de empoderamiento económico, especialmente en un contexto de pandemia, el cual ha afectado dramáticamente a las poblaciones más vulnerables y desfavorecidas, y ha profundizado las brechas de desigualdad estructural e injusticia de los mercados de trabajo.

3.7 Derechos laborales de las personas con discapacidad

En las últimas décadas, la comprensión sobre la discapacidad ha transitado desde una perspectiva física o médica hacia otra que considera el contexto o entorno físico, social y político de una persona. “Hoy en día, se entiende que la discapacidad surge de la interacción entre el estado de salud o la deficiencia de

una persona y la multitud de factores que influyen en su entorno” (Organización Mundial de la Salud, 2021).

Por su parte, la Ley 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad define a la persona con discapacidad como:

(...) aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás. (Art. 2)

La ley precisa que las personas con discapacidad tienen iguales derechos que el resto de la población. Además, asigna medidas específicas establecidas en normas internacionales y nacionales para equiparar la igualdad de hecho. El responsable de garantizar un entorno favorable, accesible y equitativo para el pleno disfrute de los derechos de las personas con discapacidad y sin discriminación es el Estado peruano.

Uno de esos derechos es el “derecho a trabajar, en igualdad de condiciones que las demás, en un trabajo libremente elegido o aceptado, con igualdad de oportunidades y de remuneración por trabajo de igual valor, y con condiciones de trabajo justas, seguras y saludables” (Art. 45 inciso 1 de la Ley 29973).

Al respecto, el MTPE, el CONADIS y los gobiernos regionales son los encargados de promover y garantizar el respeto y ejercicio de los derechos laborales de la persona con discapacidad, así como de fomentar el desarrollo de sus capacidades y habilidades en el ámbito de su competencia y en sus programas de colocación y empleo, de acuerdo con el inciso 1 del Artículo 46 de la citada ley.

Entre las medidas para fomentar el empleo, según lo establecido en el Artículo 49, figuran:

- a. Deducción adicional en el pago del impuesto a la renta sobre las remuneraciones que les asignen a las personas con discapacidad, para empleadores del sector público y privado que generen rentas de tercera categoría. El porcentaje será fijado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).
- b. Cuotas de empleo para la contratación de las personas con discapacidad, debiendo ser no inferior al 5% en el caso de las instituciones públicas y no menor al 3% en el caso de empleadores privados con más de 50 trabajadores. Las entidades públicas que incumplan esta medida, se sujetan al procedimiento administrativo respectivo. Además, las multas que se recauden por incumplimiento de esta cuota en el sector público servirán para financiar programas de actualización y formación laboral.

De otro lado, los trabajadores con discapacidad tienen derecho a una bonificación de 15% en los concursos públicos de méritos convocados por entidades de la administración pública sobre el puntaje final obtenido en la etapa de evaluación, que incluye la entrevista final.

Si bien la norma y su reglamento no señalan expresamente al teletrabajo como una modalidad de prestación laboral a utilizarse, la Ley 29973 promueve ajustes razonables para las personas con discapacidad puedan acceder y desarrollar su trabajo, que incluye medidas como la “adaptación de las herramientas de trabajo, las maquinarias y el entorno de trabajo; así como la introducción de ajustes en la organización del trabajo y los horarios, en función a las necesidades del trabajador con discapacidad” (Art. 50).

En esa línea, el teletrabajo se constituye en una opción laboral factible y favorable, más aún en un contexto de pandemia por Covid-19, pues reduce el riesgo de contagio de los trabajadores con discapacidad al minimizar el desplazamiento hacia sus centros de trabajo y domicilios respectivos.

Fue precisamente para prevenir los contagios por Covid-19 y proteger a las personas con discapacidad debido a la emergencia sanitaria, que se promulgó el Decreto Legislativo 1468, en abril del 2020, el cual contempló el acceso de las personas con discapacidad al trabajo remoto, “previa identificación por parte del empleador que la naturaleza de las labores del puesto de trabajo son compatibles a esta modalidad y de común acuerdo con el/la trabajador/a con discapacidad, tanto en la actividad pública como privada” (Art. 4 inciso 7).

Además, se estableció el otorgamiento de una licencia remunerada con cargo a compensación al término de la emergencia sanitaria, en caso las labores del puesto de trabajo sean incompatibles con el trabajo remoto o no se hayallegado a algún acuerdo.

IV. METODOLOGÍA

4.1 **Tipo de estudio.**- La investigación es de enfoque cualitativo, predominantemente, pues profundiza sobre casos específicos, como es la adaptación al teletrabajo de las personas con discapacidad, más no se orienta a generalizar. “Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada” (Bernal, 2000, p.60).

De manera complementaria, se buscó información estadística sobre el número de personas con discapacidad que se encontraban tele trabajando, a fin de contextualizar el estudio.

4.2 **Método:** El método es inductivo pues, de acuerdo con Bernal (2020), se ha seguido un razonamiento que se inicia con el análisis de hechos particulares – como son las vivencias y percepciones de las personas con discapacidad que teletrabajan recogidas en las entrevistas semiestructuradas-, que han sido consideradas como válidas, para luego arribar a conclusiones, cuya aplicación es de carácter general.

4.3 **Diseño de investigación.**- Se decidió por un diseño fenomenológico descriptivo, que se adapta mejor a la realidad problemática del estudio cuyo propósito principal es describir las experiencias particulares de las personas con discapacidad respecto a un fenómeno común como es el teletrabajo o trabajo remoto.

La fenomenología descriptiva “tiene por objetivo describir el significado de una experiencia a partir de la visión de quienes han tenido dicha experiencia” (De la Cuesta, 2006), como se citó en Monje, 2011, p. 112.

4.4 **Participantes:** Participaron del estudio 14 personas con discapacidad que realizaban teletrabajo al momento de la emergencia sanitaria por Covid-19 en el Perú.

Los participantes cumplieron los siguientes criterios de selección:

- a. Tener una o más discapacidades de cualquier tipo.
- b. Tener entre 15 y 70 años de edad.
- c. Estar realizando teletrabajo al momento de la entrevista o haber realizado teletrabajo en los últimos 6 meses.
- d. Laborar en el sector público, privado o de manera independiente en el país.
- e. Tener disposición para participar en el estudio.

4.5 **Muestra.**- La muestra fue no probabilística. En este tipo de muestreo no todos los componentes de la población tienen la posibilidad de ser incluidos en la muestra, generando aparentes problemas de representatividad y

generalización de resultados. Sin embargo, estos supuestos problemas no tienen relevancia en las investigaciones cualitativas, porque su propósito se centra en el problema y los objetivos a ser estudiados, más no en la generalización de los resultados.

En base a la tipología de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la muestra fue por conveniencia y de máxima variabilidad, así como en cadena o por redes. De manera preliminar, se estimó entrevistar a 12 personas, la mitad de las cuales provendrían de Lima y la otra mitad procedentes de las regiones del sur, norte y oriente. En la práctica, se entrevistó a 14 personas trabajadoras con discapacidad a las que se pudo tener acceso, tanto del sector público como privado, cuyo detalle es el siguiente⁶:

Tabla N°1: Relación personas entrevistadas según características relevantes

Personas entrevistadas	Edad	Sector
Lima		
Mujer adulta 1	50	Público
Mujer joven	27	Privado e independiente
Mujer adulta 2	32	Privado e independiente
Mujer adulta mayor	60	Privado
Varón adulto	29	Privado e independiente
Varón adulto mayor	67	Público
Macro región sur		
Arequipa		
Varón adulto	30	Público
Puno		
Varón adulto	42	Publico
Mujer adulta	37	Público
Macro región norte		
Lambayeque		
Varón adulto	40	Público e independiente
La Libertad		
Varón adulto	36	Público e independiente
Macro región oriente		
Loreto		
Varón adulto	46	Público
Amazonas		
Varón adulto	30	Público
Varón adulto	35	Público

⁶ Con el propósito de salvaguardar la identidad de las personas participantes del estudio no se han consignado sus nombres, sólo su lugar de residencia, edad y sector en el cual laboraban al momento de la entrevista.

4.6 **Técnica e instrumento de recojo de información.**- La técnica de recolección de datos fue la entrevista semiestructurada y el instrumento, la guía de entrevista para personas con discapacidad que realizan o hayan realizado teletrabajo durante la emergencia sanitaria por Covid-19. (Anexo 1)

4.7 **Categoría de análisis.**- La categoría principal del estudio es el *proceso de adaptación del teletrabajo en las personas con discapacidad*.

Las sub categorías de análisis son las siguientes:

- Perfil ocupacional
- Condición de discapacidad del teletrabajador/a
- Experiencia de adaptación al teletrabajo
- Condiciones del teletrabajo
- Percepción sobre las ventajas y desventajas del teletrabajo
- Sugerencias para mejorar las condiciones del teletrabajo

4.8 **Recojo de datos.**- Del 23 de julio al 3 de septiembre del 2021, se realizaron catorce entrevistas semiestructuradas de manera virtual a nueve varones y cinco mujeres con discapacidad, que se encontraban haciendo teletrabajo, de manera exclusiva o mixta.

El proceso de recolección de la información incluyó las siguientes actividades:

- a. Se solicitó a los coordinadores de los Centros de Coordinación Regional (CCR) del CONADIS, a través de un correo electrónico, información sobre el número de personas con discapacidad que estaban haciendo teletrabajo en su región, así como datos de identificación y contacto.
- b. Se solicitó información estadística al Ministerio de Trabajo sobre el número de personas con discapacidad que estaban haciendo teletrabajo durante la emergencia sanitaria.
- c. Se solicitó a la Oficina de Recursos Humanos del CONADIS información sobre el número de personas con discapacidad que se encontraban haciendo teletrabajo. Así mismo, se aprovechó los vínculos del CONADIS con otras entidades públicas para solicitar información estadística, obteniéndose información del Programa Pensión 65.
- d. Se contactó con la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad OMAPED de San Isidro para que apoye en proporcionar información sobre las personas con discapacidad que hacían teletrabajo en su jurisdicción.
- e. Se contactó con las personas con discapacidad de las regiones de Arequipa, Puno, Lambayeque, La Libertad, Loreto y Amazonas, para que sean parte del estudio. Al respecto, se les brindó información sobre el propósito de la investigación y se las invitó a formar parte de la misma de manera voluntaria.
- f. Se remitieron los link de Google Meet a las personas que aceptaron ser parte del estudio en las fechas y horas programadas, para realizar las entrevistas semi estructuradas de manera virtual y se procedió con la

grabación del audio, previa autorización. Solo una persona con discapacidad no aceptó ser grabada, por lo que se procedió a tomar nota de la entrevista.

4.9 Análisis de la información.- Las entrevistas fueron desgrabadas y transcritas en el programa Microsoft Word. Posteriormente, se procedió con el análisis cualitativo de la información, que incluyó la organización de la información en ejes temáticos, la creación de categorías y la interpretación de los resultados.

V. RESULTADOS

5.1 Información estadística sobre las personas con discapacidad que teletrabajan

Según información preliminar proporcionada por el MTPE, sólo el 1,01% de las empresas que contaban con más 50 trabajadores en planilla (7227) cumplieron la cuota establecida por la Ley 29973 para la contratación de trabajadores con discapacidad en el año 2019, mientras que el 23,76% de las empresas se encontraban en proceso de cumplimiento y las tres cuartas partes restantes no contrataron a trabajadores con discapacidad como dispone la ley.

Las causas principales del incumplimiento de la cuota del 3% eran que las empresas requieren puestos laborales con perfiles altos para personas con discapacidad y que, por el lado de las personas con discapacidad, estas cuentan con bajos niveles educativos lo que dificulta su inserción laboral en el sector privado en el país.

De otro lado, el número de personas con discapacidad que se encontraban insertados en el sector privado fue de 8010 en el año 2020. Dicho número fue superior al reportado en años anteriores, siendo en el año 2019, de 7308.

Tabla 2: Número de empresas obligadas a cumplir la cuota de contratación de personas con discapacidad y número de trabajadores con discapacidad insertados

Año	Empresas obligadas a cumplir la cuota	Empresas que contrataron personas con discapacidad		% de empresas que no contrataron PCD	Número de trabajadores con discapacidad insertados
		% empresas que cumplen la cuota	% empresas en proceso de cumplimiento		
2015	6063	0.78	11.18	88.04	-
2016	5824	0.48	19.13	80.39	5368.25
2017	6497	0.66	21.26	78.08	6278.00
2018	6970	1.00	23.46	75.54	6524.25
2019	7227	1.01	23.76	75.23	7308.91
2020	-	-	-	-	8010.00

Fuente: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2021

Gráfico 1: Número de empresas que contrataron personas con discapacidad y que se encuentran en proceso de contratación entre los años 2015 y 2019



Fuente: Informe de SUNADIL 2020 y Planilla electrónica (Octubre, 2020)
Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2021

Es importante señalar que el MTPE no contaba con información estadística sobre el número de trabajadores con discapacidad que se encontraba haciendo teletrabajo cuando se les solicitó (agosto del 2021); razón por la cual se recurrió a los responsables de los Centros de Coordinación Regional a nivel nacional, para que obtengan y remitan información sobre el número de teletrabajadores identificados en su respectivo ámbito geográfico. Al respecto, se contabilizó a 144 personas con discapacidad que estaban haciendo teletrabajo en diversas regiones del país, según la siguiente tabla:

Tabla N°3 Número de personas con discapacidad que hacen teletrabajo según sexo y por ámbito geográfico

Ámbito	Femenino	Masculino	Total
Nacional			
CONADIS	23	37	60
Regiones			
Amazonas	0	3	3
Arequipa	0	1	1
La Libertad	5	9	14
Lambayeque	2	2	4
Loreto	0	1	1
Ica	3	12	15
Puno	4	1	5
San Martín	0	2	2
Tumbes	7	8	15
Tacna	8	16	24
Total	52	92	144

5.2 Características generales de las personas con discapacidad que hacían teletrabajo

En total, participaron 14 personas con discapacidad que se encontraban haciendo teletrabajo al momento de realizada la entrevista –sea de manera exclusiva o mixto que habían hecho teletrabajo en los últimos seis meses, 9 de las cuales eran varones y 5 mujeres.

Sus edades oscilaron entre los 27 y 67 años. Por etapa de vida, se puede señalar que 2 participantes eran jóvenes, es decir, tenían entre 19 a 29 años de edad; 10 eran adultos, entre 30 a 59 años de edad; y 2, adultos mayores, con 60 a más años de vida.

Los lugares de residencia se ubican en Lima (6), Arequipa (1), Puno (2), Lambayeque (1), La Libertad (1), Loreto (1) y Amazonas (2)

Con respecto al sector en el cual se encontraban laborando, 10 pertenecían al sector público y 4 al privado. Además, 5 señalaron realizar trabajos independientes o tener emprendimientos.

5.3 Perfil ocupacional

1. Formación profesional

Las personas con discapacidad participantes del estudio tienen distintos niveles de instrucción: desde secundaria completa hasta superior universitaria completa con estudios de maestría. La carrera técnica más recurrente ha sido Computación e Informática, seguida de Administración y Contabilidad. En tanto que las carreras universitarias estudiadas por más de la mitad de participantes, entre varones y mujeres, han sido: Ingeniería, Administración de Empresas, Ciencias de la Comunicación, Educación Inicial y Derecho.

Asimismo, se observa el interés de algunas personas entrevistadas por seguir con su formación profesional, u obtener su título profesional o grado académico, al tiempo que van trabajando.

Yo nunca ingresé a un instituto superior. Lo que yo estudié fue secundaria comercial y luego yo me especialicé en contador mercantil. (Mujer adulta mayor, Lima)

Estoy estudiando actualmente para técnico en computación. (Varón adulto, La Libertad)

Yo soy técnica en contabilidad, también estudié un año de administración. Tengo capacitación en discapacidad y ahora estudio derecho, estoy en el noveno ciclo. (Mujer adulta 1, Lima)

*Soy bachiller en Derecho y me encuentro preparando para la titulación.
(Mujer joven, Lima)*

*He terminado mi maestría en Gerencia Estratégica de Recursos Humanos,
pero todavía me falta la tesis para poder graduarme como magíster.
(Varón adulto, Arequipa)*

Los testimonios recogidos muestran que este grupo de personas con discapacidad ha logrado acceder al sistema educativo y en muchos casos, al nivel superior universitario, lo que le ha permitido contar con mayores oportunidades para insertarse al mercado laboral, a pesar de su condición de discapacidad. Este logro educativo es, para alguno de los participantes, altamente valorado, al igual que su trayectoria profesional que le ha merecido reconocimiento:

Soy la primera persona ciega que produjo... la primera persona como productor y conductor de un programa de televisión en el Perú (...) Yo doy conferencias a los organismos públicos y privados para inducirlos al cumplimiento de la ley (...) Tengo muchos diplomados en defensa de las personas con discapacidad y derechos humanos y ese es mi fuerte. (Varón adulto mayor, Lima)

2. Ocupación

Todas las personas participantes tenían empleo dependiente al momento de realizar la entrevista. Adicionalmente, cinco de ellas realizaban un trabajo independiente para complementar sus ingresos económicos.

La actividad económica preponderante ha sido servicios gubernamentales, seguido de transportes y comunicaciones, y otros servicios. Diez trabajadoras y trabajadores con discapacidad eran servidores públicos y desempeñaban diversas ocupaciones, entre responsables de área, coordinador o coordinadora, empleado, docente y personal de apoyo. Además, laboraban en los distintos niveles de gobierno: nacional, regional, municipal provincial y municipal distrital, cuyos servicios estaban dirigidos a atender a la población vulnerable: las personas con discapacidad, fundamentalmente, así como a brindar servicio de educación básica regular.

Yo estoy como responsable de la OMAPED de la Municipalidad. (Varón adulto 2, Amazonas)

*Soy consultor de la Bolsa de Trabajo para las personas con discapacidad.
(Varón adulto, Arequipa)*

*Desde el 2019 estoy ocupando el cargo de apoyo en el área de OMAPED.
(Varón adulto, Lambayeque)*

Soy docente de un colegio inicial del Estado. (Mujer adulta, Puno)

De otro lado, cuatro participantes laboraban en el sector privado desempeñando las ocupaciones de asesor telefónico y docente universitario.

En algunos casos han logrado constituir una empresa o realizar trabajos de manera independiente, aprovechando su formación profesional.

Yo soy ingeniero mecatrónica. [¿Y en la empresa donde trabajas?] Soy gerente general [¿Y en la universidad?] Soy asistente de docencia. (Varón, joven, Lima)

Y aparte, bueno, con unos amigos he puesto un negocio, no, también en mayo... En consultoría legal. (Mujer joven, Lima)

En general, se puede apreciar el rol activo que tienen las personas con discapacidad en el mercado laboral, sobre todo las más jóvenes.

3. Tiempo en la entidad pública o empresa donde laboran

El tiempo en la entidad pública o empresa privada donde se encontraban trabajando al momento de la entrevista es variado. Fluctúa desde tres meses a más de trece años. Es decir, para algunas personas con discapacidad se abordó la experiencia del teletrabajo en un empleo nuevo, aunque no necesariamente el primero en un contexto de emergencia sanitaria por la Covid-19; mientras que para otros, se recogió la experiencia de un trabajo antiguo o con pocos años en la entidad, lo que les permitió comparar los cambios entre la modalidad presencial y la modalidad remota y el proceso de adaptación respectivo.

Recién estoy hace tres meses. Sí, desde mayo de 2021, pero yo ya he estado haciendo trabajo remoto desde el año pasado, prácticamente desde el 2019 antes de la pandemia yo he estado trabajando en trabajo remoto para España. (Mujer adulta 2, Lima)

Bueno, ya tenemos siete años trabajando en la oficina de la OMAPED. (Varón adulto, La Libertad)

Muchos años trabajando en CONADIS, desde el 2007. (Varón adulto mayor, Lima)

4. Régimen laboral

Con respecto a las y los trabajadores con discapacidad que laboraban en el sector público, la gran mayoría pertenecía al régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios (CAS), que fuera regulado por el Decreto Legislativo

1057; en tanto que uno de ellos prestaba servicios como locador de servicios, regulado por el artículo 1764 del Código Civil.

Algunos trabajadores del régimen CAS expresaron su expectativa en pasar al régimen laboral del Decreto Legislativo N° 728, debido a la promulgación de la Ley N° 31131 que elimina de forma progresiva el régimen CAS en el sector público, así como denotaron sentirse inciertos en razón a qué aún no se materializan los cambios de régimen.

Yo soy CAS. (Mujer adulta 1, Lima)

Bueno, como todos hemos estado en el Régimen CAS, pero con la Ley 31131 hoy ya pasamos todos al Régimen 728. (Varón adulto mayor, Lima)

CAS, pero ahora como hay la situación de los CAS, no, he, bueno, todavía no está tan claro en qué régimen vamos a estar. (Varón adulto, Puno)

Con respecto a los trabajadores del ámbito privado, el régimen laboral correspondía al establecido en Decreto Legislativo N° 728, aunque en algunos casos mantenían contratos laborales con duración determinada para un servicio específico. Cabe agregar, que algunos trabajadores y trabajadoras no tenían claro a qué régimen laboral pertenecían.

Le llaman planilla directa, porque de frente hemos entrado a planilla y hemos firmado un contrato por tres meses y unos cuantos días más. (Mujer adulta mayor, Lima)

Me parece que es, o sea estoy dentro de planilla, pero no recibo CTS...Digamos un tipo de contrato a plazo fijo. (Varón joven, Lima)

5.4 Condición de discapacidad

1. Tipo de discapacidad

Las y los participantes del estudio tenían discapacidad motriz o física, principalmente de los miembros inferiores y en un caso del miembro superior, así como discapacidad sensorial, entre ausencia parcial y total de la visión, y discapacidad múltiple:

....tengo discapacidad física de miembros inferiores desde que tengo un año. (Mujer adulta 1, Lima)

Amputación congénita de desarticulación de muñeca. (Varón joven, Lima)

Yo tengo discapacidad visual, baja visión, en los dos [ojos] (Mujer adulta, Puno)

Discapacidad visual severa. Es del grupo sensorial, visual, severa. (Varón adulto mayor, Lima)

Bueno, yo tengo un Síndrome de Stickler leve, es un síndrome que afecta principalmente la vista, los oídos y los huesos, pero en mi caso lo que más ha afectado es en la vista... La discapacidad es física más que nada (Mujer joven, Lima)

En la mayoría de casos, la discapacidad los acompaña desde que nacieron o desde los primeros meses de vida, en algunos casos como resultado de la poliomielitis, cuyas secuelas afectaron sus miembros inferiores, principalmente. En otros casos, fue producto de un accidente o problemas de salud detectados cuando eran niños, jóvenes o adultos.

Bueno es genético, sería correcto decir que desde que nació. (Mujer joven, Lima)

Tengo discapacidad física, de los miembros inferiores (...) Desde nacimiento, al momento de nacer absorbí el líquido amniótico y como resultado de ello me dio esta parálisis cerebral y gracias a eso tengo esta parálisis cerebral. (Varón, adulto, Arequipa)

... desde el año que estoy en la tierra. En este caso 45 años... fue por el virus de la Polio (Varón, adulto, Loreto)

De niño, de un accidente de cinco o seis años. (Varón adulto, Puno)

... a los 18 años me detectaron un tumor en una médula y por lo tanto me tuvieron que intervenir en dos oportunidades y después de la operación mantuve mi discapacidad (....) Yo tenía 18 años... (Mujer adulta 2, Lima)

Desde que tenía 55 años. (...) Soy amputada de la pierna derecha. Sufrí una trombosis arterial. Fue algo que me afectó. (Mujer adulta mayor, Lima)

2. Nivel de gravedad

Los niveles de gravedad son leve, moderado y severo, según lo indica el certificado de discapacidad y el Carné de Inscripción al Registro Nacional de la Persona con Discapacidad (RNPCD) del CONADIS. Con respecto a este último, trece de los catorce participantes indicaron tenerlo. De otro lado, se aprecia

que en algunos casos pareciera que se discrepa con la gravedad consignada en el carné percibiéndose un nivel de gravedad mayor o menor en la práctica.

Yo tengo discapacidad física leve. Le denominan algunos: discapacidad motora leve. (Varón adulto, Lambayeque)

[Uso] prótesis... según la certificación de la discapacidad no está considerada como severa. En realidad son varios años que tengo que cambiar el certificado. Es considerado moderado. (Varón, adulto, Loreto)

No puedo caminar. Uso un andador para poder movilizarme... Según, en mi carné de CONADIS dice severa, pero yo lo veo de nivel intermedio. (Varón, adulto, Arequipa)

3. Limitaciones

Con respecto a las limitaciones que tienen las personas con discapacidad entrevistadas para realizar alguna actividad, se observa que en algunos casos presentan más un tipo de limitación:

No puedo desplazarme con facilidad (...) por ejemplo no puedo pongamos correr, saltar, caminar, digamos... actividades del campo o también actividades domésticas de casa, eso no lo puedo hacer... (Varón adulto 2, Amazonas)

Las limitaciones que se identifican corresponden a las de la locomoción para desplazarse, correr, saltar, subir escaleras entre otras actividades que las personas con discapacidad no pueden hacer o las hacen con el apoyo de otra persona, ayudas o dispositivos. Asimismo, limitaciones de la comunicación para fines visuales en detalle y en conjunto; de la disposición corporal para realizar algunas tareas del hogar, recoger objetos del suelo, agacharse u otra discapacidad de la función del brazo; y limitaciones de la destreza, sobre todo para manipular con los dedos.

(...) tengo una cierta limitación para caminar. Esté, me movilizo sin mayor aparato ni nada, pero sí con cierta dificultad. (Varón adulto, La Libertad)

... tengo miopía alta, tengo una operación. Bueno, utilizo el zoom lo que tiene todas las computadoras para hacer mis labores, mis estudios, etc. O sea, el zoom, me refiero a agrandar las letras de la pantalla... (Mujer joven, Lima)

Hacer una limpieza general. Me gusta que esté limpio y como no lo está tengo que buscar a alguien que lo haga (...) para que me ayude con mis niñitas y me pueda ayudar con la limpieza en mi casa. (Mujer adulta 2, Lima)

Lo único es cargar peso, ehh, tener que estar agachándose constantemente. La cintura, las piernas cómo que el mismo soporte ortopédico incomoda, cansa, no. Entonces es un poco difícil, lo intentas, lo haces, pero no muy seguido. (Varón adulto, Lambayeque)

Conducir un auto y tocar instrumentos musicales que necesitan las dos manos. (Varón joven, Lima)

No obstante, esas limitaciones no se constituyen en barreras que les impida a las personas con discapacidad desenvolverse con cierta autonomía en la vida cotidiana, tanto en el ámbito doméstico como en el público, donde han logrado salir adelante en sus quehaceres, formación y preparación profesional, así como en sus actividades laborales, aún en un contexto de pandemia en el que han tenido que desarrollar otras habilidades.

Uso muletas para movilizarme, pero soy muy interactiva, muy independiente. Bajo y subo las escaleras con mis muletas, ya me acostumbé. Mi nivel de gravedad es severo. (Mujer adulta 1, Lima)

...pero lo que sí puedo hacer, en lo que yo puedo hacer es como desarrollarme cómo persona. El nivel de gravedad, según el certificado de discapacidad es severo. (Varón adulto 2, Amazonas)

(...) Pero de cocinar, lavar los servicios. Bueno, nosotros hemos implementado aquí en mi cocina (...) hemos comprado una silla alta y allí estoy cerca de la cocina y lavadero, los servicios todo cerca de mí. (Mujer adulta 2, Lima)

Sí, tengo discapacidad visual total, pero eso no me limita para desempeñarme laboralmente, porque hemos podido aprender lo que es comunicación, internet, manejo de redes, así que eso ayuda bastante a hacer este tema de teletrabajo. Porque, incluso hemos dado asistencias técnicas virtualmente, charlas, así que, obviamente que no es lo mismo, pero es una alternativa. (Varón adulto, Puno)

...la forma congénita en qué quedó mi amputación me permite operar en la computadora y hacer todo. (Varón joven, Lima)

5.5 Utilidad del Carné de Inscripción al Registro para obtener trabajo

1. Tenencia del Carné de Inscripción al Registro

Todas las personas con discapacidad entrevistadas, a excepción de una, cuentan con el Carné de Inscripción al Registro. Con respecto a la antigüedad del carné, éste data desde los inicios del año 2000 hasta el año 2017. De otro lado, muchos no han renovado su carné y en algunos casos, las personas con discapacidad no tienen claro el grado de discapacidad que el carné señala.

Me parece que es desde el 2003. En este caso no lo he renovado. Es el antiguo, es el azul, pero si lo renovarías, sí solicitaría un duplicado me darían ese celeste, celestito. (Varón, adulto, Loreto)

Sí. El color era celeste, pero hasta el momento no lo he actualizado, ya lo voy a actualizar ya. Fue en el año 2010. (Varón adulto 2, Amazonas)

El 2012. Es blanco porque es moderado, ¿moderado? ¡Leve!, ¡leve!, me han dicho que es leve. (Mujer adulta, Puno)

Para quien no contaba con el Carné de Inscripción al Registro, la percepción negativa sobre el procedimiento a realizar para obtenerlo, que incluye la obtención del certificado de discapacidad en un establecimiento de salud autorizado, primó sobre los beneficios que ofrece, pues desde su perspectiva estos no compensarían todo el despliegue a realizar. Además, la emergencia sanitaria desalentaba cualquier intento por acudir a un centro hospitalario.

En primer lugar, no me gusta hacer trámites en el Estado, trato de evitarlo lo mínimo que pueda. Y en segundo, porque desde mi condición no veía necesidad. El tiempo invertido y todo el trámite que iba a realizar, no encontraba que iba a dar un efecto del otro lado que supiera todo el trabajo hecho. (Varón joven, Lima)

2. Utilidad del Carné de Inscripción al Registro

Las opiniones de las personas entrevistadas sobre la utilidad del Carné de Inscripción al Registro para obtener empleo y otros beneficios están divididas en tres grupos: quienes consideran que sí es de utilidad, quienes indican lo contrario y quienes observan que para algunas cosas sí le ha servido, pero para otras no.

Para el primer grupo, conformado por la mayoría de participantes, el carné sí le ha servido para insertarse laboralmente, pues es un requisito solicitado para acreditar su condición de discapacidad y acceder al 15% de bonificación en una entrevista de trabajo, como establece la Ley 29973, siempre que haya aprobado las evaluaciones anteriores, lo que incluye aplicar con el perfil profesional requerido.

...siempre, sirve para sustentar las convocatorias, los concursos públicos

piden para acreditar la condición de discapacidad con el carné y la resolución del CONADIS. (Varón, adulto, Loreto)

Me ayudó bastante en el tema de tener el 15% de todos, encima de lo que yo consiga con mi rendimiento. Entonces, también mucho depende de tu perfil, experiencia. Sí me ha servido en un par de casos, no lo pueden negar. (Varón adulto, Lambayeque)

Asimismo, algunas personas reconocieron otros beneficios fuera del campo laboral, como la gratuidad del pasaje en el servicio de transporte público, para el ingreso a parques zonales, tanto para la persona con discapacidad como para el o la acompañante.

Sí me ha servido para viajar en el tren: no pago pasaje (...) Una vez nos fuimos al parque de las Leyendas también, esté, no pagué ni mi acompañante (...), mi hijita no más pagó y pasamos. Los pasajes del tren y del Metropolitano. [¿Y para conseguir trabajo?] Por su puesto, porque siempre en el trabajo me han pedido carné del CONADIS y a todos les he enseñado (...) porque me piden. (Mujer adulta 2, Lima)

Por otro lado, para quienes tienen una opinión negativa, predomina la idea que “el carné reduce las posibilidades de conseguir empleo”; esto, a partir de la experiencia personal como también de lo dicho por otras personas. Frente a ello, la estrategia adoptada para conseguir empleo ha sido no presentar el carné mientras se esté postulando o presentarlo solo en la etapa final de la entrevista de trabajo.

Yo tenía la idea de que si presentaba mi carné no me iban a llamar porque ya había escuchado a otras personas con discapacidad que no las llamaban (...) Mi estrategia fue no presentar mi carné de CONADIS y cuando llegaba a la entrevista de trabajo, le decía al entrevistador “no saque conclusiones antes de tiempo, primero entévisteme y luego saque sus conclusiones”. (Mujer adulta 1, Lima)

Para hacerle sincero mil veces prefiero no tener mi resolución porque cada vez que presento mi resolución (...) nunca me llamaban, a pesar de que tengo mi carrera, tengo diplomados, tengo experiencia laboral, pero cuando no presentaba mi resolución ahí sí me llamaba (...) las empresas cuando ven a una persona con discapacidad como que no los toman en cuenta porque siempre hay una creencia limitante acerca de nosotros “que no vamos a producir”, “no vamos a desenvolvernos también como las demás personas”, no. (Varón adulto, Arequipa)

Subyace en estos testimonios la percepción -basada en la experiencia- que muchos empleadores tienen el prejuicio de que las personas con discapacidad

no poseen las competencias necesarias para desempeñarse adecuadamente o tienen un bajo rendimiento laboral. Ante ello, optan por competir en igualdad de condiciones con quienes no tienen discapacidad (obviando acreditar su condición de discapacidad) lo que al parecer les ofrece mejores resultados, más aún cuando se cuenta con una formación o carrera profesional.

Yo estaba preparada. Con mis piernas y muletas yo me iba a trabajar y por eso, ¡gracias a Dios!, nunca me he sentido menos que nadie. Los estudios me han permitido conseguir trabajo rápido. (Mujer adulta 1, Lima)

Para el tercer grupo, conformado por un caso, si bien el carné no le ha servido para obtener empleo sí le ha permitido ingresar a una universidad pública, pues ha podido competir con otras personas con discapacidad durante el proceso de admisión. Aquí, se valora el sentido de igualdad de condiciones que ofrece el carné para acceder a la educación superior, según lo establecido por la Ley 29973.

Para el trabajo no, pero para los estudios sí. Hay ventaja porque las universidades públicas para las personas con discapacidad tienen una modalidad de ingreso. O sea no competimos con toda la gente en general, sino es una modalidad especial donde competimos entre nosotros para ingresar. O sea, lo veo más balanceado, o sea competir con personas con tus mismas condiciones. (Mujer joven, Lima)

5.6 Experiencia de adaptación al teletrabajo

1. Inicio del teletrabajo

La gran mayoría de participantes comenzó a hacer teletrabajo desde que el Gobierno peruano declaró Estado Nacional de Emergencia por las graves circunstancias que afectaban la vida de la nación a consecuencia de la epidemia por Covid-16 desde el 16 de marzo del 2020, cuando comenzó a regir el Decreto Supremo N°044-2020-PCM con el que se declaró la inamovilidad de la población.

Sólo en algunos casos las personas con discapacidad empezaron a hacer teletrabajo desde el año 2021, cuando obtuvieron su empleo actual.

2. Sentimientos que experimentaron cuando comenzaron a hacer teletrabajo

Para la gran mayoría de las y los participantes del estudio, el inicio del teletrabajo les generó muchos sentimientos negativos por el contexto mismo de la emergencia sanitaria y los cambios que implicaron hacer teletrabajo, para lo cual no estaban preparados, como sucedió con amplios sectores de la población peruana y a nivel mundial.

La declaratoria de la emergencia sanitaria fue tomada –en algunos casos- con cierto entusiasmo u optimismo, pero en la medida en que se conocían las primeras víctimas mortales y se evidenciaba la expansión del Covid-19 a nivel local, regional y nacional, la situación fue percibida como “complicada”, “difícil” y “chocante”. Esto generó también “temor”, “tristeza” y “estrés”, sentimientos que fueron predominando, más aún cuando las medidas de confinamiento se prorrogaban y podían afectar a otras personas con discapacidad a su cargo.

Yo empecé con mucho entusiasmo porque pensé que sería un mes o dos meses, pero no más de un año (...) Para mí y para todos fui difícil los primeros meses, pero nunca bajamos la guardia... Llegó un momento donde no podía estresarme porque te necesita la familia, tus chicos. Yo mismo me doy ánimo. (Mujer adulta 1, Lima)

Un poco de temor, porque la gente empezó a morir... ahí si no salía, algo de seis meses, desde marzo hasta julio que un poco empezó a bajar. (Varón adulto 1, Amazonas)

... la situación era muy complicada porque estábamos habituados a esto, no, y es chocante (...) cuando anunció el Presidente de la República quince días, dije quince días pasará rápido (...) no fue así. La situación se empezó a complicar fue muy difícil. Hasta ahora estamos en esto, pero (...) Ya uno tiene que adaptarse. (Varón adulto, Puno)

Un poco triste, bastante triste, pero yo creo que hay que adaptarse a todo (...) los usuarios como personas con discapacidad, es algo bien doloroso de enfrentar este tipo de desafíos, pero estamos ahí para enfrentar este tipo de inconvenientes que impide avanzar como personas. (Varón adulto 2, Amazonas)

De otra parte, el inicio del teletrabajo ha sido percibido para muchas de las personas entrevistadas, como un proceso algo “pesado”, “complicado”, “tedioso” o que demandaba otra “manera de transmitir información”, según la formación profesional y ocupación de la persona con discapacidad entrevistada. Los sentimientos que provocaron oscilaron entre la “frustración”, el “nerviosismo” así como el miedo a enfrentar situaciones desconocidas.

En el caso de algunas personas con discapacidad que tenían conocimientos previos en computación e informática, habilidades para aprender rápidamente el manejo de las TIC o que contaron con el soporte técnico respectivo proporcionado por el empleador o contratado por ellos mismos, la adaptación al teletrabajo significó un proceso de aprendizaje “fácil”, “familiar”.

Bueno, para mí no era muy extraño la verdad. Lo bueno de mí es que me mantengo activo siempre en computación (...) estoy familiarizado con la

computación, no tuve ningún inconveniente. (Varón adulto, Lambayeque)

Fue la primera vez que hacía trabajo remoto en mi vida. Y aprendí muchas cosas. Aprendí de qué te instalan un sistema BTL (...) En sí, sí es fácil porque el área técnica te instala el BTL por el laminex, o sea virtual, ellos desde allá y tu desde la casa y bueno, el sistema lo prendes.

Los inconvenientes que se presentaron para el inicio y desarrollo del teletrabajo han sido los siguientes:

- a. Carencia de equipos tecnológicos en el hogar o problemas de conectividad para seguir desarrollando sus actividades laborales.

Sí, sí me costó bastante (...) cuando me dieron la capacitación habían días que yo no (...) me podía conectar bien, porque no tenía una computadora. Lo hacía por medio del celular, ya después ellos (...) me dijeron (...) que me podían proporcionar (...) la computadora. (Mujer adulta mayor, Lima)

- b. Falta de un ambiente privado en la vivienda y de muebles adecuados para realizar el teletrabajo sin verse perturbado por el entorno familiar inmediato.

... yo en mi casa yo no tenía ningún escritorio. Al mes cuando comencé tuve que trabajar en mi cama (...) encerrada en mi cuarto porque no tenía que haber mucho ruido y mis hijitos estaban jugando y tenía que estar en un lugar cerrado porque me llamaron la atención que había mucho ruido. Entonces, yo luego implementé aquí en mi casa una oficina chiquita para mi nomás (...) con el sueldo (...) que me pagaron. (Mujer adulta 2, Lima)

- c. Dificultades para desarrollar algunas actividades laborales, como la realización de entrevistas en vivo -en el caso de un programa radial- debido a las restricciones para la presencia de invitados por el confinamiento.

... lo más complicado para mí ha sido el programa de radio, porque anteriormente iba a cabina y en media hora con el invitado allí en una hora salíamos. (...) El tema se complica porque tenemos que hacer el programa por teléfono (...) Entonces, tenemos que grabar el programa a las 10 u 11 de la noche para no tener interferencias (...) hasta la 1 de la mañana todos los viernes. Esa fue y sigue siendo la parte más tediosa de hacer el trabajo en casa. (Varón adulto mayor, Lima)

- d. Nuevos aprendizajes sobre sistemas tecnológicos para las comunicaciones así como sobre sistemas administrativos virtuales, lo que resultaba más dificultoso cuando no eran accesibles o no se contaba con el conocimiento previo en computación e informática.

Frustrado (...) cuando estás con Dirección tienes que manejar sistema (...), tienes que adjuntar (...) todo en el SIAGI (...) que no es accesible. Te sientes frustrado, no puedes desenvolverte como debe ser. (Mujer adulta, Puno)

- e. Dificultades para interactuar de manera efectiva con los usuarios o clientes en entornos no presenciales.

Yo al principio estaba nerviosa porque, o sea, tener un contacto así directo con un con un cliente que está llamando porque no sé exactamente qué es lo que va a solicitar el cliente. No es igual que hacer una venta en el cual tengo tantos producto que ofrecer y el cliente me va a llamar y sí o sí me va a preguntar por uno de ellos (...) En cambio acá no, acá era como algo nuevo para mí (Mujer adulta mayor, Lima)

- f. Cambios en el proceso de enseñanza aprendizaje en entornos virtuales, lo que demandó nuevas metodologías educativas distintas a las usadas en la presencialidad.

Y en un principio (...) sí me chocó un poco porque tratamos de imitar tal cual lo que hacíamos en las sesiones presenciales de manera virtual, pero sin considerar que es otra manera de transmitir la información. Entonces ese feedback es lo que siento que se ha perdido. (...) como docente uno no sabe si el alumno realmente está prestando atención o de repente a la par está haciendo otra actividad de manera presencial. (Varón joven, Lima)

3. Apoyo recibido por parte del empleador para adaptarse al teletrabajo

Con respecto al apoyo brindado por las entidades públicas y empresas privadas a las y los trabajadores entrevistados cuando comenzaron a hacer teletrabajo, se aprecian opiniones divididas. Un primer grupo indicó que sí recibió apoyo; mientras que un segundo grupo señaló lo contrario.

En el primer caso, se mencionaron distintos tipos de apoyo recibidos por los respectivos empleadores, tales como:

- a. Equipos informáticos y de telecomunicaciones, como computadora, laptop y/o celular en calidad de préstamo, tanto para trabajadores del sector público como privado, a solicitud del propio trabajador o trabajadora (para los préstamos de computadora o laptop), a fin de asegurar el desarrollo o continuidad de las labores asignadas.
- b. Gastos cubiertos del servicio de internet y cuenta pagada de Zoom para videoconferencias, especialmente en el caso de las y los teletrabajadores que ejercían funciones relacionadas con la atención al cliente o labores de coordinación de área.
- c. Asistencias técnicas y capacitaciones para el manejo informático brindadas por el personal técnico de la propia entidad o a través de un instituto de computación especializado.
- d. Apoyo psicológico disponible en caso lo requiere la o el trabajador.
- e. Comunicación constante con el trabajador o trabajadora para conocer su estado de salud, apoyo citado por un trabajador que labora en una entidad privada.

El zoom me da la Municipalidad. Mi PC es mía. El celular es de la municipalidad y tiene internet ilimitado... soporte emocional no he necesitado pues está en la mente de uno. (Mujer adulta 1, Lima)

El internet me lo han dado gratis para mis labores. Un modem me han dado. (Mujer joven, Lima).

Sí, la institución nos ha facilitado una computadora, una PC... varias asistencias técnicas, muchas en realidad... [El teléfono] es institucional. Lo utilizo en horas laborables, para temas institucionales, pues cuando ya se terminan las horas laborables ya no lo utilizo. (Varón, adulto, Loreto)

Se encuentran disponibles las líneas de asistencia psicológica de la universidad. También están pendientes del tema médico. Siempre hay un correo preguntando como estás y si los familiares se encuentran enfermos. (Varón joven, Lima)

Para un segundo grupo, el empleador no logró apoyarlos con algún equipo informático, pese a haberlo requerido lo que generó decepción o malestar. Tampoco se les apoyó con algún escritorio o mueble. En otros casos, si bien la entidad pública les brindó capacitaciones en informática, ésta fue considerada como insuficiente por lo que se tuvo que contratar los servicios adicionales de un especialista.

... la verdad que no y me decepcionó mucho (...) yo sé que hay colegas, que (...) pudieron, por, de acuerdo a una disposición o un decreto de urgencia, que se tomaba a manera de préstamo un equipo tecnológico (...) Y yo lo pedí en dos oportunidades, en diferentes tiempos y no me brindaron. (Varón adulto, Lambayeque)

Los muebles lo tuve que comprar yo, mi escritorio, mi silla (...) (Mujer adulta 2, Lima)

Nooo, solamente me indicaron así como a cualquier docente les ha guiado. Yo tenía que buscar a otra persona, a parte, que me pueda apoyar uno que pueda dominar la vista, leer, más que todo la lectura cómo es aquello. Entonces ya más o menos guiarlo yo y trabajar ya entredos. Tuve un apoyo externo que es como que yo pagué aparte. (Mujer adulta, Puno)

Cabe destacar que en el caso de un participante, la falta de apoyo por parte del empleador no afectó su trabajo, pues éste contaba con los implementos necesarios en su hogar para realizar sus labores.

No, honestamente no, no, no, recibí ningún tipo de apoyo pero también para hacerle honesto (...) consideré que no era necesario el apoyo, la ayuda, porque en mi casa tenía todos los implementos. Tenía una computadora, tenía una impresora, scanner, esté, tengo parlantes, eh CPU, eh, todo, todo, todo el equipo. (Varón adulto, La Libertad).

4. Apoyo adicional por la condición de discapacidad de la persona trabajadora

Se les preguntó a quienes integraron la muestra del estudio si su empleador les brindó algún apoyo adicional debido a su condición de discapacidad. Al respecto, un poco más de la mitad de las y los participantes señaló que no, mientras que la parte restante respondió afirmativamente.

Desde la perspectiva de las personas participante, el apoyo brindado fue diverso y consistió en lo siguiente:

- a. La instalación de una oficina en el primer piso de la entidad pública para asegurar el acceso del profesional con discapacidad física contratado.

Al momento de ingresar a la institución (...) tenía un puesto en el primer piso: mi oficina, justo al lado de la puerta principal por si en caso hay temblor, cosas así. (Varón, adulto, Arequipa)

- b. El préstamo de equipos informáticos accesibles.
- c. El brindar capacitación técnica mediante cursos realizados en el CETPRO Alcides Salomón Zorrilla, el cual está dirigido a personas con discapacidad.

Me dieron una laptop, una computadora con un lector de pantalla. Bueno, el celular que tengo es personal, tengo un iPhone, que es más accesible (...) Recibí unas clases en el CETPRO Alcides Salomón Zorrilla, que me ayudaron bastante (...) Clases de computación. (Varón adulto mayor, Lima)

d. El mantenerle informado sobre las medidas adoptadas por el Estado para hacer frente a la emergencia sanitaria.

e. La donación de útiles de oficina y de equipos de bioseguridad.

...mantenerme informado sobre los constantes cambios que venía realizando la municipalidad o (...) el Estado, por ejemplo en cuanto a leyes, a, bioseguridad, algún equipo. Ah, otra cosa, esté cuando requiero, por ejemplo de material, vale decir papel bon, lapiceros, sí, sí, sí me dan. Incluso (...) me traen por acá mascarillas, me traen también alcohol, o sea, sí nos toman en cuenta a nosotros. (Varón adulto, La Libertad)

f. Las medidas que se están implementando para mejorar el tiempo permitido para usar el baño.

Hay algunas cositas que se han comenzado a adaptar con nosotros, por ejemplo con el baño porque para ir al baño ahí no puedes salir así no más, alguien tiene que poner un botón de pausa, que es el que tiene que tener autorización para poder mandarnos al baño. (Mujer adulta 2, Lima)

g. La oportunidad que les dio la empresa de telecomunicaciones en convocar y contratar a personas con discapacidad para formar parte de su call center. Esto ha sido valorado por una joven con discapacidad porque difícilmente se presentan situaciones similares para competir y acceder a puestos de trabajo entre personas con discapacidad, sobre todo con otros perfiles profesionales como por ejemplo el de abogada.

... la empresa hizo una convocatoria y estuvimos en capacitación. Éramos 18 personas con discapacidad (...) y quedamos al final 3 personas con discapacidad. Y, me pareció bien, porque competí para la vacante con personas igual que yo, no, me pareció genial, o sea fue una competición justa... Porque por ejemplo, para recalcar que no he conseguido trabajado en derecho. He competido con personas o seanormales, o sea no tanto, no hay convocatorias tanto para personas con discapacidad en derecho. (Mujer joven, Lima)

Cabe apreciar que en este testimonio, se percibe a las personas sin discapacidad como “normales”, lo que podría significar que quienes sí tienen discapacidad estarían representadas como personas “no normales”, lo que denotaría un sentido de inferioridad en la relación con los otros que son distintos a uno.

De otro lado, el apoyo brindado por el empleador ha sido calificado como positivo y con agrado porque les permite desarrollar su trabajo, los hace sentir incluidos, se da en el marco de la Ley 29973 y porque se constituye en un soporte importante para afrontar problemas de salud -no solo del propio trabajador o trabajadora sino también de la familia.

Me gusta, me agrada que la misma municipalidad nos tengan en cuenta. No sé cómo sea en la mayoría de casos, en lo personal, sí me siento apoyado, sí me siento respaldado, porque (...) siempre coordinan con, conmigo, no me tienen dejado de lado. Al contrario, siempre están pendientes: si estoy bien de salud, eh, siempre consultan, siempre preguntan, nos capacitan constantemente, nos orientan (...) Cuando he necesitado de apoyo de repente para mi familia que también ha sido víctima de Covid, me han dado facilidades para que se puedan vacunar, reciban tratamiento y todo eso. (Varón adulto, La Libertad)

... bastante positivo, bastante bueno, y dentro en el marco de la Ley, porque el artículo 53 de la Ley habla de los ajustes razonables que debe darle el empleador a las personas con discapacidad. En el marco de ese artículo, me parece estupendo, está bien. (Varón adulto mayor, Lima)

5. Opiniones actuales sobre el teletrabajo

Las personas con discapacidad han logrado adaptarse al teletrabajo y a la nueva realidad social pautaada por la pandemia por la Covid-19, por lo que ahora su percepción sobre esta modalidad laboral ya no está asociada a complejidad, sino a cotidianidad y rapidez, pues han sabido desarrollar las competencias necesarias para un mejor manejo de la TIC, soporte principal del teletrabajo.

Bueno, toda una vida hemos realizado eso [trabajo presencial], pero entiendo que las personas tenemos que adaptarnos a los cambios, y por eso no tengo ningún inconveniente. (Varón, adulto, Loreto)

(...) Adaptarse al nuevo sistema sí fue muy complejo, pero ahora ya nos acostumbramos y ahora lo hacemos más rápido. (Varón adulto mayor, Lima)

Las razones que han coadyuvado para un mejor proceso de adaptación al teletrabajo son las siguientes:

- a. El temperamento personal y aguerrido de las personas con discapacidad, que les permitió sobreponerse a las circunstancias.

Ahora ya soy experta en zoom, la tecnología la tuve que aprender a la guerra. Ahora no hay nadie quien me gana. (Mujer adulta 1, Lima)

- b. El apoyo brindado por la entidad pública o empresa privada en materia de equipos tecnológicos y soporte técnico.

Bueno ahora que lo conozco el trabajo remoto, o sea me pareció sencillo, de repente porque la empresa está organizada, tiene su área técnica que están, o sea varios técnicos a la vez, que están a la disposición... (Mujer joven, Lima)

- c. Las capacidades que lograron desarrollar sobre todo en el campo informático y de las comunicaciones.

... ahora ehh, estoy acostumbrado, y bueno ahora es una forma normal. (Varón adulto, Loreto)

Sin embargo, esa adaptación al teletrabajo no necesariamente está acompañada de una opinión favorable sobre la continuidad de esta modalidad laboral. Existe un grupo de participantes, que refiere que “extraña” el trabajo presencial, sobre todo cuando son servidores públicos, pues consideran que los usuarios de servicios demandan una atención personalizada y con calidez, lo que es más fácil lograr en la presencialidad, más aun cuando se trata de personas con discapacidad.

... tiene que ser de forma presencial para nuestros usuarios, porque una conversación por celular siempre es más frío que una conversación en persona. (Varón, adulto, Arequipa)

Extraño el trabajo presencial porque ya ha pasado un año. Es mucho. Mis chicos estuvieron bien felizmente en este tiempo, pero ha habido varias bajas en sus familias (...). Veo que algunos están retrocediendo un poco. Para ellos, el trabajo presencial les ayuda a crecer. Ellos quieren salir. Como muchas mamás son muy adultas, ya no pueden salir, están en solo en su casa. (Mujer adulta 1, Lima)

Asimismo, porque el teletrabajo les demanda mayor carga laboral y se prolonga hasta la noche, lo que no permite que las personas con discapacidad se desliguen del trabajo para hacer otras actividades personales e incluso para compartir con su familia, lo que no sucedía en la presencialidad en la que estaban mejor definidos los espacios y tiempos para los distintos quehaceres de las y los trabajadores.

Cuando estás en la oficina llegas a tu casa y te olvidas del trabajo, pero cuando estás en tu casa, trabajas 24 horas. Aunque sé que ya acabó tu trabajo, yo contesto las llamadas sea a las 12 de la noche, porque veo que los chicos necesitan. (Mujer adulta 1, Lima)

1. Cambios o continuidad en las condiciones laborales, a partir del teletrabajo

Se indagó en las y los participantes del estudio si luego que comenzaron a hacer teletrabajo (a partir del 16 de marzo del 2020) se modificaron sus condiciones laborales en cuanto a régimen laboral, horario de trabajo, remuneraciones u otro. Al respecto, un grupo indicó que sí, precisando los cambios; mientras que otro grupo señaló lo contrario.

Para los que experimentaron cambios, estos se centraron en el incremento de las horas de trabajo, principalmente, sin que se haya cambiado el contrato de trabajo y eventualmente en un mayor nivel de responsabilidad, pero sin que eso implique incrementar la remuneración. El traslado del centro de labores al domicilio de la trabajadora y trabajador ha traído consigo que los usuarios de servicios públicos brindados especialmente por los gobiernos locales y regionales realicen sus consultas y trámites más allá del horario formal de atención, incluso haciéndolo los fines de semana, lo que al parecer es comprendido por algunos participantes y percibido como parte de la función pública.

Obviamente que los horarios cambian un poco porque las atenciones (...) Antes, trabajamos de ocho a cinco de la tarde y bueno, ya pues en horas, horas no de trabajo se dedicaba a otra cosa, pero ahora a los usuarios hay que atenderlos en los horarios que ellos llaman, no le podemos decir “ya no te podemos atender porque ya no es hora”, no se puede (...), pero hay que asumirlo con responsabilidad. (Varón adulto, Puno)

Después, en la pandemia (...) Me dieron el encargo y he tenido más sobre carga laboral y el tema de remuneraciones no me han aumentado. He pedido también que me pongan un apoyo, una persona para poder desenvolverme mucho más mejor, porque hay algunas cositas que se necesitan (...) pero a pesar de eso... (Varón adulto 1, Amazonas)

En el caso de quienes ejercen la docencia, la situación que se presentaba era distinta. Por un lado, se incrementó el costo de la hora de dictado de clases al docente entrevistado del nivel superior universitario de una entidad privada. Y por otro, se alteraron los horarios de clases de la docente entrevistada del nivel inicial del sector público, pues eran los maestros los que tenían que adecuarse a los horarios de los alumnos quienes en muchos casos no tenían celular por lo que tenían que esperar la disponibilidad de un equipo de parte de un miembro de su familia para recibir las clases virtuales. Asimismo, la dedicación de los miembros del hogar a la actividad agraria en zonas rurales hacía que los horarios de clases se programen en horas de la tarde.

No, no cambio. A sí, nos aumentaron el costo de la hora de dictado. O sea, subió nuestro sueldo. Mi contrato no se modificó, o sea sí figura que ganamos más. (Varón joven, Lima)

Sí, bastante porque yo que yo estoy trabajando en zona rural (...) Muchos padres no disponen de un equipo (...) Ahora hay niños que no tienen ni un celular, ni el papá ni la mamá. O es mamá nomás. Entonces (...) como son de la zona rural, la mayoría se dedica a la chacra y entonces eee, no te contestan. Por ejemplo, mi horario era trabajar a las siete de la mañana, nueve de la mañana, así disperso, siete de la noche, seis de la tarde, tres de la tarde (...) Eee, al principio era sábado más, pero después yo dije que no, solamente de lunes a viernes. [¿Y su remuneración cambió o se mantuvo igual?] Se mantiene igual, es la misma cantidad. (Mujer adulta, Puno)

De otro lado, no se modificaron las condiciones de trabajo, a decir de las personas entrevistadas. En ese grupo es interesante observar en algunos casos, que en la práctica, más no en la formalidad, sí se produjeron modificaciones en los horarios de trabajo, extendiéndose en horas e incluso hacía los fines de semana, lo que no es percibido como un cambio impuesto porque se asume como una decisión personal, con vocación y compromiso sobre todo cuando se trabaja con población vulnerable, grupo al cual pertenecen y con el cual se sienten identificados.

No ha cambiado. (Varón, adulto, Arequipa)

No, todo sigue igual. Mi horario de trabajo es de 8 a 5, pero yo tengo talleres de 4 a 6pm, pero eso yo lo decidí. Además, si a veces trabajo hasta domingo o en la noche para atender llamadas, eso lo hago por vocación. Como yo soy persona con discapacidad me identifico con los chicos, con sus familias, me siento muy cercana a ellos. Y ellos también lo reconocen y me agradecen. (Mujer adulta 1, Lima)

Cabe agregar, que en algunos casos, esta extensión de la jornada laboral no es propia del teletrabajo pues se ha dado también en la presencialidad.

Se mantuvo igual, trabajo a las 8 de la mañana, salgo a las 5 de la tarde y muchas veces si tengo que dar alguna conferencia hasta las 7 u 8 de la noche, como lo hacía estando en trabajo presencial. (Varón adulto mayor, Lima)

2. Días a la semana y horario de trabajo actual

La jornada laboral de las y los participantes del estudio es distinta. Por un lado, hay quienes laboran jornada completa; por otro lado, quienes laboran media jornada; y en un tercer caso, se labora por horas académicas.

Las personas con discapacidad que señalaron laborar jornada completa lo hacían principalmente de lunes a viernes en horarios distintos, por ejemplo de 8:00 a 17:00 horas con una hora de refrigerio o de 7:30 a 4:15 horas con cuarenta y cinco minutos de refrigerio, cumpliéndose las ocho horas de trabajo aunque en la práctica -para algunos- la jornada se extiende hasta más tarde como se pudo apreciar en el ítem anterior.

... es de lunes a viernes, (...) de 8:00 de la mañana a 1:00 y de 2:00 a las 5:00 de la tarde, este es el horario establecido por la institución (...) [pero] puede ser hasta las 7:00 u 8:00 (...) por el estado de emergencia se ha incrementado las llamadas, las llamadas, los mensajes por WhatsApp, los mensajes por correos electrónicos. (Varón, adulto, Loreto)

Nuestro horario de trabajo es desde las 7 y30 de la mañana hasta las 4:15 de la tarde. Con cuarenta y cinco minutos de almuerzo. El trabajo es de lunes a viernes, pero solo voy de forma presencial los lunes y martes y los demás días si es que es necesario voy. Si tengo alguna reunión o algún documento que dejar. O algo pendiente. (Varón, adulto, Arequipa)

En otros casos, la jornada se extiende hasta los días domingos por la existencia de un programa a cargo del trabajador entrevistado o no se cuenta con un horario de corrido debido a que se depende de la disponibilidad de los usuarios como es el caso de la docente entrevistada.

De lunes a domingo trabajo a veces, (...) porque mi cargo está el programa (...) que se difunde los días domingos (...) a nivel nacional. Y nose ha detenido el programa ningún solo domingo, solo el domingo de elecciones que no hubo programa. (Varón adulto mayor, Lima)

La realidad es diferente, por ejemplo, cuando estas en una ciudad agarras tu Meet, tu Zoom o agarras un WhatsApp, los llamas y trabajas, no. En cambio en el rural no es así. Por lo menos vamos a dejarles materiales y los llamamos para trabajar. Es más disperso. Uno tengo a las once de la mañana, otro nueve de la mañana, diez de la mañana, es más personalizado. Yo tengo a las siete de la noche, tengo a las seis. Es casi el mismo horario del año pasado. (Mujer adulta, Puno)

No obstante, se pudo apreciar también que en un par de casos la jornada se habría reducido en una o dos horas, siendo, por ejemplo, de 7:00 a 14:00 horas u 8:00 a 14:00 horas, según lo dispuesto por el Gobierno Regional a nivel de su jurisdicción en el marco de la declaratoria del Estado Nacional de Emergencia.

...eso sí ha cambiado, pero no solamente conmigo sino que ha cambiado con todo en todo Trujillo en la mayoría de personal, ya sean físicas o remoto. El horario de nosotros era de (...)ocho de la mañana hasta las cuatro y cuarto más o menos por allí, pero debido a la pandemia cambió

de siete de la mañana hasta las dos de la tarde. De lunes a viernes. (Varón adulto, La Libertad)

De otro lado, algunas trabajadoras con discapacidad que estaban laborando en el sector privado trabajaban cuatro horas diarias durante seis días a la semana. En algunos casos, el día de descanso es fijo: los domingos, en otros es rotativo entre viernes a domingo, según lo disponga la empresa. Para quienes trabajan part-time, el salario percibido era la mitad del sueldo mínimo.

Mi horario es de lunes a sábado, eh de (...) seis de la tarde a diez de la noche. Cuatro horas, solamente part-time porque ese era el cupo que había. (Mujer adulta mayor, Lima)

Seis días a la semana, de seis a diez de la noche. Mi descanso es... esté..., claro es una vez a la semana (...) Varía, varía el descanso no es fijo, o sea puede ser sábado, domingo o viernes. Te avisan con una semana de anticipación. (Mujer joven, Lima)

La ventaja de trabajar a medio tiempo era que les permitía realizar otras actividades, entre ellas: cuidar de sus hijos así como realizar otro trabajo complementario.

[¿Sobre tu trabajo que realizas de manera independiente?] Eso lo programo en las tardes, porque en la mañana estoy con mis hijitas, lo programo por ejemplo matemáticas, desarrollo ejercicios de matemáticas. (Mujer adulta 2, Lima)

Por otra parte, se pudo apreciar la modalidad de trabajo por horas semanales, en el caso de quien ejercía la docencia universitaria, lo que le permitía también realizar otras actividades en la empresa que había constituido durante el presente año.

... en la universidad dicto cerca de 18 horas a la semana y el resto del tiempo lo dedico a mi compañía (...) Unas ocho horas al día, entonces está repartido entre que veo correo y cosas que responder por la mañana, luego tengo que dictar, luego tengo otras cosas de la empresa, está repartido. No es un horario de corrido, pero ocho horas es en promedio. (Varón joven, Lima)

Cabe precisar que algunos participantes del estudio realizaban trabajo mixto; es decir, algunos días de la semana hacen teletrabajo y otros días, presencial; cambios que se han dado en los últimos meses pues anteriormente sólo laboraban en sus domicilios. En la mayoría de casos, las y los trabajadores entrevistados se mantienen haciendo exclusivamente teletrabajo.

3. Actividades que realizan

Las actividades que realizan las personas con discapacidad entrevistadas son diversas, desde aquellas que competen a las funciones de dirección hasta el diseño de contenidos. En todos los casos, utilizan las TIC para realizar sus labores.

A partir de lo manifestado por la muestra del estudio, se distinguen las siguientes categorías:

- a. Dirección y conducción tanto en el sector privado como público, en el rubro desarrollo tecnológico así como para la prestación de servicios públicos en un área específica o entidad.

Cómo gerente manejo la compañía. Soy el encargado de diseñar cuál va a hacer la política del año de la empresa. También estoy encargado de la atención al usuario y esté, manejo también las cuentas generales. (Varón joven, Lima)

Mis funciones son organizar talleres...monitorear el desarrollo de estos talleres...también organizo eventos, doy charlas... Todos los meses tengo eventos. A veces los domingos tenemos misa... depende de las circunstancias hay misa (Mujer adulta 1, Lima)

- b. Articulación intersectorial y coordinación con diversos actores del sector público y privado para promover la inclusión social, principalmente.

... nuestra función principal es coordinar actividades con las instituciones, eh, vemos las municipalidades como está el tema de la asignación presupuestal, las organizaciones, reuniones de coordinación (...) tenemos que ser abogados, psicólogos... (Varón adulto, Puno)

... mando documentos de forma escaneada, reviso la documentación, firmo, este, firmo y les coloco los sellos porque incluso la documentación que lo traen para acá para firmar, todo eso (...) Utilizo bastante, más las redes sociales, los aplicativos, eh, también esté, se escanean documentos. (...) Elaboro trabajos en padrones Excel, eh, en fin. (Varón adulto, La Libertad)

- c. Asesoría a empresas privadas para que conozcan y respeten los derechos laborales de las personas con discapacidad, cumplan la Ley 29973 y sean más inclusivas, principalmente.

...cuando las empresas se comunican conmigo... lo primero que hago es concientizarlos, y segundo, les hago dar cuenta sobre los beneficios tributarios que tienen las empresas que contratan a una persona con discapacidad, tanto beneficio tributario o beneficios legales o sociales,

que muchas de las empresas no conocen. Cuando empiezan a conocer por ese tipo de beneficios, allí como recién se comienzan a interesar contratar personas con discapacidad. (Varón, adulto, Arequipa)

- d. Atención a usuarios de servicios públicos dirigidos, especialmente, a personas con discapacidad, lo que implica orientaciones para la obtención del Carné de Inscripción al Registro, renovación o duplicado del carné, entre otras actividades.

Yo por ejemplo oriento y también hago seguimiento en tema para los trámites de obtener el certificado de discapacidad, el trámite del carné de CONADIS, el seguimiento que se requiere. (Varón adulto, Lambayeque)

- e. Atención al cliente por teléfono en el rubro de telecomunicaciones, lo que implica dar solución a sus consultas o reclamos.

Tengo que atender las consultas, los reclamos, este, todo lo referente al servicio de pre-pago móvil. Las consultas. Si el cliente no está de acuerdo, si el cliente al final no le llegó lo que necesitaba (...) o qué es lo que está pasando con su internet (...) diversos casos. (Mujer adulta mayor, Lima)

- f. Preparación de contenidos y materiales educativos así como dictado de clases en el sector público y privado, a nivel de educación básica y superior universitaria.

Soy jefe de laboratorios, entonces se realizan experiencias utilizando software de computadora y también dicto clases en esos laboratorios (Varón joven, Lima)

- g. Asesoría a personas interesadas en crear negocios o emprendimientos, estudios de mercado, estrategias de marketing, diseño de publicidad, entre otros.

Hago tarjetas de presentación, hago diseño de post, creaciones de contenidos, estrategias, previamente hago un diagnóstico de todo lo que quieren, qué objetivo quiere tener y de acuerdo a eso yo lo puedo ayudar. Si tiene la capacidad para hacer servicio delivery (...) tienes que estar muy seguro de lo que quieres hacer. (Mujer adulta 2, Lima)

- h. Acciones comunicativas, dar conferencias, sensibilizar a las personas en materia de discapacidad, promover la inclusión de las personas con discapacidad, principalmente.

Doy conferencias (...) aproximadamente cuatro al mes, a veces doy un poco más, conferencias en el tema de la discapacidad, eh, de los derechos de las personas con discapacidad (...) no soy abogado pero conozco muy bien toda la ley y sigo dando conferencias (...) de manera virtual. (Varón adulto mayor, Lima)

La variedad de actividades que realizan las y los trabajadores con discapacidad entrevistados expresa la diversidad de opciones laborales que pueden desempeñar a través del uso de TIC, a pesar de tener discapacidad física o motora, sensorial (visual) y múltiple.

Cabe notar que un grupo de entrevistadas y entrevistados trabajan en la prestación de servicios públicos dirigidos a personas con discapacidad o a promover la inclusión laboral de este sector vulnerable. En ese sentido, se aprecia en ellas y ellos un fuerte sentido de identificación y sintonía con las necesidades de las personas con discapacidad.

4. Insumos utilizados para realizar el teletrabajo

Con respecto a los insumos utilizados por las y los trabajadores con discapacidad entrevistados es común el uso de computadoras o laptops y teléfonos celulares, así como los aplicativos de mensajería instantánea como WhatsApp y los servicios de videoconferencias en la nube como el Zoom y Google Meet para realizar sus actividades laborales en sus respectivos domicilios.

Utilizo la computadora, el WhatsApp para monitorear a las personas que asistan a los talleres. La municipalidad paga los gastos del celular y el internet. La computadora es mía. (Mujer adulta, Lima)

Yo uso computadora mayormente, computadora o también celular. Pero digamos que el que más ejecuto es la computadora (...) Yo, yo solo, de mi propio peculio. [¿Igual que el gasto de electricidad?] Yo también de mis propias remuneraciones, como trabajador tengo que cumplir yo mis funciones relacionadas a mi trabajo. (Varón adulto 2, Amazonas)

En algunos casos, se usan otros insumos como artículos, materiales educativos virtuales, fotocopias e impresiones, sobre todo para quienes dictan clases.

Artículos académicos y ejercicios para que los alumnos practiquen. Entonces todo es diapositivas o presentaciones de Power Point y también utilizo la plataforma virtual de la universidad que he preparado, preguntas impro, cuestionarios. Quien asume los gastos soy yo.

Copias, impresión y llamadas (...) Todo por celular. Bueno, la computadora se trabaja para hacer las programaciones, no, porque (...)

el Aprendo en casa (...) tenemos el tema que ponerlo al contexto, (...) lo rural es diferente y tenemos que hacer los contextos adecuados.

Con respecto a quién asume los gastos de las TIC, en el caso de las personas entrevistadas del sector público, los insumos y pagos por los servicios son asumidos –en menor medida- por el empleador, aunque no todos los gastos incurridos; mientras que en la mayoría de casos, es el propio trabajador o trabajadora quien asume los costos de laborar en su domicilio. Asimismo, en todos los casos, se observa que el consumo de energía eléctrica que demandan los equipos informáticos y de comunicaciones es asumido por el trabajador o trabajadora.

La telefonía... tengo el personal y el institucional. En el caso del institucional lo asume la institución, ahora en el tema de la electricidad evidentemente se ha incrementado fuerte el uso de la energía porque siempre están conectados los equipos. [¿Y eso lo asume usted?] Así es. (Varón, adulto, Loreto)

Sí, yo hago acá los documentos y me voy a la oficina y lo imprimo. Eso trato de avanzar. [¿Y el servicio de energía, los gastos del consumo eléctrico, quién los asume?] Mi persona. [¿Y el teléfono es suyo?] Sí, es mío. Esta el tema también del internet pago el consumo. (Varón adulto 1, Amazonas)

El año pasado nos dado adicional el Ministerio de Educación. Este año nos ha... a partir de junio nos está dando los megas limitados mensajese internet 15 GB. Y para nosotros ese 15GB no es suficiente no, porque nosotros como docente llegando al mes yo llego a 25GB porque las reuniones de la UGEL, se hace el Zoom y el Zoom come. (Mujer adulta, Puno)

Básicamente, lo mío, cuando trabajo en casa utilizo computadora, mi celular, mi línea y el internet que yo pago. (Varón adulto, Lambayeque)

En el trabajo remoto nosotros usamos los equipos informáticos, internet, teléfono, todos los medios disponibles. Y en el caso de internet, utilizamos el internet de la casa. [¿Y el consumo de la electricidad quién los asume?] Nosotros mismos, no. (Varón adulto, Puno)

Con respecto a quienes laboran en el sector privado, las empresas de telecomunicaciones corren con los gastos del internet más no del consumo eléctrico, en tanto que los accesorios para las llamadas telefónicas (vinchas o diadema) son proporcionados –en ocasiones- por la empresa y en otros, por la trabajadora. De otro lado, la empresa ha sabido apoyar a quien han demandado una computadora, aunque no necesariamente ésta se encuentre en bien estado.

Yo utilizo el audífono con el micro, ellos le llaman diadema. La diadema es los audífonos y el micrófono (...), pero esto sí lo tuve que comprar yo. Esto lo compré. Bueno, se ven que están un poquito antiguos y cómo qué al principio fallaba el CPU, pero ya después, le fui agarrando el truco, no, y luego al prenderlo ya. [¿Y los gastos de internet, consumo, lo que usted gasta en teléfono quién los asume?] (...) Yo no, en eso no gasto porque ellos me han brindado el internet inalámbrico gratuito. Esa sí es una, una buena ventaja porque no es mi propio internet, no es mi computadora. (Mujer adulta mayor, Lima)

El costo asumido por los trabajadores ha generado, en algunos casos, malestar, pues se considera que es la entidad empleadora quien debiera asumirlos. Cabe señalar que la Ley que regula el Teletrabajo contemplaba que el empleador debía proporcionar los medios informáticos, de telecomunicaciones o análogos al trabajador o trabajadora; en caso sea el teletrabajador o teletrabajadora quien proporcione los medios, le correspondía al empleador efectuar una compensación económica.

Sin embargo, en el marco de la declaratoria del Estado Nacional de Emergencia, se dieron medidas para promover el “trabajo remoto”, a través del Decreto de Urgencia N° 026-2020, en el cual se estableció que los equipos, medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, así como de cualquier otra naturaleza que sirvan para la prestación del servicio, podían ser asumidos por el empleador o trabajador o trabajadora. En ese sentido, considerando que esta norma se ha dado en el marco del estado de emergencia sanitaria, son los trabajadores quienes asumen los gastos, parciales o totales, que acarrea la prestación del servicio en el domicilio o lugar de aislamiento. A pesar de ello, algunas de las personas entrevistadas han expresado su disconformidad.

*[¿Quién asume los gastos de energía, electricidad... los asume usted o la?]
No, yo, yo, yo. Y eso no está bien, porque yo debería contar con un teléfono que me lo pague (...) y ayudarme en el consumo de energía porque normalmente ocupo horas en la computadora, pero no es así, no recibo ni un solo beneficio. (Varón adulto mayor, Lima)*

5. Modo de reportar el cumplimiento de sus actividades y periodicidad

La mayor parte de las personas entrevistadas reportan sus actividades haciendo uso de las TIC, aunque con distinta periodicidad.

El modo de reportar es diverso, siendo realizado:

- a. A través de informes ingresados a los sistemas de trámites administrativos de la entidad, cuya periodicidad es distinta: de manera mensual, según lo solicite su jefe inmediato o luego del desarrollo de cada actividad.

Todo reporto con mis informes del mes donde informo al detalle sobre todos los eventos que realizo. Lo sustento con los correos, con los informes de los profesores, de todos los eventos, los talleres... A veces es tanto lo que hago, que no pongo todo. (Mujer adulta 1, Lima)

Se elaboran informes dando a conocer, este, el tema que venimos desarrollando. Por lo general, es esté mensual en algunas ocasiones, otras son quincenales, según lo que me vayan a solicitar mis superiores. (Varón adulto, La Libertad)

...mediante mis informes de alguna actividad que siempre se hace en el día, durante la semana. Esté, estoy enviando informes a la jefa (.) Entonces cuando es fin de mes, empiezo a preparar mi informe mensual de los que hice y lo presento con mis recibos de honorarios para que me puedan considerar mi mensualidad. (Varón adulto, Lambayeque)

- b. Reportes en línea o a través de un aplicativo, generalmente de manera diaria. La información reportada permite generar informes mensuales.

Mayormente, nosotros reportamos a través de un aplicativo que se llama Usuario (Varón adulto 2, Amazonas)

- c. Sesiones de clases grabadas ingresadas a la plataforma virtual de la entidad educativa.

Tenemos que subir las sesiones grabadas a la plataforma virtual que se genera automáticamente. Lo hace automáticamente la plataforma, o sea a penas grabas una sesión de Zoom, es el background o sea el respaldo se sube automáticamente a la nube. (Varón joven, Lima)

Solo las personas con discapacidad que laboran en un call center no hacen reportes porque la empresa ha creado un sistema que registra y contabiliza las atenciones de manera automática. De ese modo, se supervisa el trabajo del personal, se evalúa a las y los trabajadores y se crean mecanismos de retroalimentación.

Yo no tengo que reportar nada. O sea me conecto a mi hora y salgo a mi hora y ya no tengo que reportar... Tienen un área de calidad donde supervisan todas las llamadas. (Mujer joven, Lima)

El mismo supervisor nos manda un cuadro general de todo lo que hemos gestionado y nos pone un cuadro de, lo que pasa es que los clientes nos califican. Ellos nos mandan nuestro reporte de cómo ha ido nuestra gestión el día de hoy o durante la mitad de la gestión nos mandan como vamos. (Mujer adulta 2, Lima)

5.7 Ventajas y desventajas

1. Ventajas identificadas

Se les preguntó a las personas con discapacidad entrevistadas que, a partir de su experiencia personal mencionen las ventajas que encuentran en el teletrabajo. Al respecto, se pudo apreciar distintos puntos de vista. De manera general, se observó que para un grupo de participantes del estudio el teletrabajo les resulta más ventajoso que desventajoso; mientras que para un segundo grupo es lo contrario, pues encuentran más desventajas que aspectos a favor.

Encuentro más ventajas que desventajas (...) el manejo del tiempo, me parece que ahora es más preciso... (Varón joven, Lima)

Me parece ventajoso para las personas con discapacidad... (Mujer joven, Lima)

...hoy yo prefiero trabajar mil veces de forma presencial es más enriquecedor el trabajo. (Varón, adulto, Arequipa)

Con respecto a las ventajas que son percibidas en el teletrabajo, estas se dan en los siguientes ámbitos:

a. **Ámbito de la seguridad personal y salud**

La no exposición al peligro es un aspecto muy valorado por las personas con discapacidad entrevistadas, pues al estar laborando en su domicilio se reduce el riesgo de contagio por la Covid-19. Además, al limitar su desplazamiento por las calles, se minimiza la posibilidad de sufrir algún accidente o percance más aún en ciudades que son poco accesibles como es el caso de Lima. También se reducen los riesgos de accidentes en el transporte público, pues no suele estar acondicionado para las personas con discapacidad, sobre todo con discapacidad física.

... ya no nos estamos exponiendo. No estamos saliendo a la calle, es más por lo de la pandemia. (...) bueno no estoy en contacto con nadie. (Mujer adulta mayor, Lima)

Bueno, para una PCD la mayor ventaja es la no exposición al peligro, por qué, porque yo tengo que salir, caminar con mi bastón, tomar un bus (...) Y la calle es inaccesible, es muy dura, debería haber un piso podotáctil que me guíe por el medio de la vereda para poder caminar, pero no (...) Y yo tengo que caminar para no salirme de la ruta, pegado un poco a la pared. Entonces, tú vez esas rejas que ponen por seguridad y las ponen para afuera, muchas veces la dejan entre abierta y yo me he golpeado con el filo de la puerta que la dejan entre abierta o con los carteles que sacan los restaurantes en la vereda para anunciar su menú

o mil obstáculos, o una moto estacionada, o un perro que te quiere morder, que está echado en medio de la vereda. Es decir, una persona con discapacidad visual se expone a mil cuando está caminando en la calle y es parte del peligro constante es lo que nos alivia el trabajo remoto, me parece sustantivo eso. (Varón adulto mayor, Lima)

...evita riegos porque no hay movilidad acondicionada, no. La verdad tiene sus ventajas. (Varón, adulto, Loreto)

Además, el estar en casa genera una sensación de bienestar psicológico y tranquilidad tanto para las trabajadoras y trabajadores entrevistados como para sus familias, sobre todo cuando son mujeres y jóvenes con discapacidad.

...cuando estás haciendo teletrabajo eh, estas en casa, estas con cuidado... (Varón adulto, Puno)

Bueno mi familia está más tranquila que en comparación si hubiera estado realizando un trabajo presencial, por lo de la pandemia... Por lo de la discapacidad, por el miedo, porque es una enfermedad que no se sabe... (Mujer joven, Lima)

Otra ventaja identificada es que permite un mayor cuidado de su alimentación, porque se come en casa y se almuerza a la hora, lo que no necesariamente sucedía en el trabajo presencia.

Antes, éste, cuando era de forma física, llegaba a mi casa a almorzar a las cuatro, a veces un poquito más de las cuatro y a veces era incómodo por el tema de salud. Ahora no, ahora se almuerza a la una, una y media, a la hora de que debe ser. (Varón adulto 1, Amazonas)

A parte de que ya no gasto en pasajes, tampoco gasto en comida, entonces, por ahí tenemos también un ahorro. (Varón adulto 1, Amazonas)

De otro lado, el teletrabajo permite combinar el entretenimiento con la actividad laboral, ya que se puede escuchar música e incluso ver televisión mientras se labora, lo que al parecer no se podía hacer en algunos casos.

...yo realizo mis labores escuchando música, viendo televisión, cosa que no se puede hacer. No, no te permiten a veces hacer tu trabajo escuchando música, no te permiten, están que te lo dicen al costado. En cambio ahorita es más relajado. (Varón adulto, La Libertad)

b. Ámbito laboral

En este ámbito, se reconocen diversas ventajas. En principio, el teletrabajo ha permitido el desarrollo de nuevas capacidades para manejar aplicativos, especialmente las plataformas de servicios de videoconferencias a través del internet y por medio de dispositivos móviles, como el Zoom, Google Meet y otros; además de mayores conocimientos en informática.

...aprender a utilizar el zoom, meet, otros aplicativos que antes no se manejaban. (Mujer adulta, Puno)

De otro lado, el uso de las TIC facilita los procesos de gestión de la entidad, pues ofrece herramientas digitales para programar reuniones de trabajo; organizar las actividades laborales; grabar las videoconferencias; revisar las grabaciones cuando se requieren y hacer seguimiento a los acuerdos arribados, principalmente.

...no tengo otra manera de trabajar que agendando todo lo que debo hacer durante todo el día, sino soy muy despistado. Entonces, como ahora paro mucho en mi computadora para hacer estas actividades, sé que se han dado a cabo y en las reuniones de la empresa, que están grabadas las sesiones con mis compañeros de trabajo. Entonces si algo he olvidado o demás puedo acceder fácilmente a encontrar cual fue el acuerdo de esa reunión si es que no la apunté. (Varón joven, Lima)

Asimismo, la inmediatez con las que se pueden organizar las reuniones virtuales de trabajo es una ventaja apreciada, al igual que la puntualidad en la realización de las sesiones virtuales.

Las ventajas es que puedes programar una reunión inmediatamente con todos los que están, alguna reunión de las instituciones se puede realizar de manera virtual de manera rápida... (Varón adulto 1, Amazonas)

Me parece que la inmediatez es un valor que se está valorizando mucho más. El tema de la puntualidad también creo que esa es una ventaja que se ha ganado con el teletrabajo. (Joven adulto, Lima)

Por otro lado, el teletrabajo otorga ciertos niveles de autonomía para administrar los tiempos y las actividades a cargo. Asimismo, la organización del tiempo permite realizar otras actividades e incluso, otros trabajos.

...uno, esté, puede avanzar más de unos informes o unos registros y ya te queda tiempo, esté, ese tiempo lo aprovechas en otra cosa quizás que tienes pendiente, lo vas avanzando (...) No hay alguien que te, que te diga, esté, o porque ya te ve, ya te dice como ya terminaste avanza otras cosas. (Varón adulto, Lambayeque)

Estas ventajas terminan incidiendo favorablemente en la productividad laboral de las y los trabajadores con discapacidad que han sido entrevistados, más aún cuando además del trabajo dependiente cuentan con otro trabajo complementario, lo que se traduce en mayores ingresos.

La productividad sí, sí porque como le dije antes, encontré nuevos conocimientos, le encontré nuevas habilidades, habilidades que yo desconocía que tenía y en lo que es económico pues me ayudó bastante el ingreso económico. (Varón adulto, La Libertad)

[Con respecto a la productividad laboral] En mi caso, yo siento que ha aumentado. (Varón joven, Lima)

c. Ámbito económico

En este ámbito, se reconoce el ahorro que se genera al no usar servicios de transporte, sobre todo taxis o gastos en combustible cuando se cuenta con movilidad particular, así como en la no adquisición de equipos de bioseguridad, principalmente mascarillas.

... la ventaja es que como no tengo que salir, hacer presencial, me ahorro mascarilla todo el día, porque si trabajara presencial si tendría que usar todo eso. Y bueno, desde que empezó la pandemia me movilizo en un taxi y eso es como el triple de presupuesto. Y si trabajara presencial o semi presencial (...), sé que también seguiría con lo del taxi. (Mujerjoven, Lima)

...para evitar este tipo de peligros uno tiene que bajar y tomar un taxi, de acuerdo y eso requiere un gasto (...) es un ahorro en ese sentido. (Varón adulto mayor, Lima)

...se puede decir que una ventaja es que ya no gasto en combustible, (...) pues yo no voy en taxi, en combi, sino que tengo mi propio auto, y en ese auto me voy manejando hasta la oficina. (Varón, adulto, Arequipa)

El teletrabajo permitiría también gastar menos en vestimenta “especial” o formal, que se suele usar cuando se labora de manera presencial; además

de la comodidad de los atuendos que se pueden usar cuando se está en casa.

No gasto pasaje, no necesito una ropa especial, puedo estar cómoda acá en casa, estoy abrigada, no y también de que también son puntuales con el pago. (Mujer adulta mayor, Lima)

d. Ámbito familiar

A decir de algunos trabajadores y trabajadoras con discapacidad que participaron del estudio, el laborar en casa permite compartir mayores momentos con la familia, comunicarse más, así como estar pendiente de los hijos, especialmente cuando son pequeños, o de los padres cuando son adultos mayores o cuando algún familiar requiera atención.

Bueno, este, en el ámbito de la familia nos vemos más frecuentemente, nos vemos todos los días, sabemos, sabemos un poquito más la rutina de cada uno. (Varón adulto, La Libertad)

...tengo compañeras que sí tienen sus hijos pequeños y el retomo es muy beneficioso para ellas porque están allí, dándole una chequeada allí. Apenas acaba el trabajo están con sus hijos. (Mujer joven, Lima)

Con mi familia, me he dado cuenta que mis papás necesitan que alguien los vean. En esa parte familiar me ha permitido compartir más con ellos, pero entre comillas porque estoy trabajando, pero estoy atenta de ellos. (Mujer adulta 1, Lima)

Por otra parte, las TIC permiten también acercar a los miembros de los grupos familiares, sobre todo cuando están geográficamente separados por razones de trabajo o estudios. En ese sentido, las videollamadas -que comenzaron a usarse con mayor intensidad en el teletrabajo- son usadas también para conectarse con la familia y amigos.

...antes no estaba tan normalizado hacer una videollamada, porejemplo, con mis papás, solo hacer una llamada simplemente o las veces que yo tenía que viajar a Cusco era a mediados de año o en las fiestas de navidad. Pero ahora es mucho más sencillo, es solo un botón y ya nos estamos viendo (...) Y lo mismo con mis amigos. (Varón joven, Lima)

2. Desventajas identificadas

Muchas de las personas entrevistadas coinciden en qué el teletrabajo ofrece tanto ventajas como desventajas; sin embargo, para algunos participantes los aspectos negativos superan a los positivos, sobre todo cuando se percibe que el

teletrabajo invisibiliza a las personas con discapacidad y las aparta de la realidad social, confinándolas en sus respectivos domicilios para evitar riesgos de contagios por la Covid-19.

...yo veo más desventajas porque no permite el objetivo: que vivamos en comunidad. La comunidad si no me ve no sabe que existo. La comunidad debe saber que yo existo. Si yo estoy encerrada ¿cómo yo entablo relaciones con otras personas? (Mujer adulta 1, Lima)

En otros casos, si bien se reconocen las ventajas económicas del teletrabajo derivadas del ahorro en el transporte, estas no superan la fortaleza del trabajo presencial que hace que la interacción social sea más efectiva y enriquecedora.

Claro, se podría decir que hay un ahorro de combustible, pero hoy yo prefiero trabajar mil veces de forma presencial, es más enriquecedor el trabajo. (Varón, adulto, Arequipa)

...cuando uno hacía trabajo remoto había más desventajas que ventajas, porque había que hacer llamadas a usuarios que no respondía. (...) La única ventaja que te permitía es, (...) te permitía conectarte, no, para desarrollar las actividades y de allí no te veía nadie. Pero en el trabajo presencial es otro, tiene otra realidad. (Varón adulto 2, Amazonas)

El análisis por ámbito permite mostrar las desventajas identificadas por las y los participantes del estudio.

a. Ámbito laboral

En este ámbito, se cuestiona el proceso actual de interacción social, que está mediado por las TIC, lo que no permite una comunicación directa, fluida, efectiva ni con calidez entre teletrabajadores y teletrabajadoras de servicios públicos y privados con sus respectivos usuarios, especialmente cuando las y los usuarios de los servicios son también personas con discapacidad.

...la atención hacia las personas con discapacidad, siempre he dicho, tiene que ser de forma presencial para nuestros usuarios, porque una conversación por celular siempre es más frío que una conversación en persona. Cuando uno conversa en persona usted puede leer el lenguaje corporal que tienes con la otra persona con la que estás hablando y así poder entender por lo que una persona está pasando. (Varón, adulto, Arequipa)

Asimismo, la comunicación y coordinación online entre colaboradores, actores gubernamentales y privados, se suele presentar con dificultad porque el mensaje no llega adecuadamente; las personas se desconectan, no están atentas o demoran en contestar; o porque ocurren problemas tecnológicos con la cámara, el micrófono, el internet, entre otros. Esto puede afectar el desarrollo de las actividades laborales e incluso, la productividad; por ello, se prefiere el trabajo presencial.

La desventaja es que interacción que se tenía anteriormente no es lo mismo, eh, quieres coordinar, a veces conversar con algunas personas, llamas por teléfono o escucharlos o le escribes por correo, no te contestan rápidamente. Ese sería una de las desventajas, no, del teletrabajo. (Varón adulto, Puno)

...el tema de productividad sí te limita bastante porque vemos (...) que hay algunas actividades que sí son necesarias hacerla de manera presencial. De manera virtual, a veces se apaga el micrófono, la cámara, no se ve si están allí o no en la reunión y no hay la participación (.) (Varón adulto 1, Amazonas)

De otro lado, el teletrabajo restringe el desarrollo de actividades que requieren la presencia numerosa de participantes, como los talleres presenciales, espacios en los cuales la interacción social es cara a cara y se suscitan también momentos de relajación y distracción.

...ya no haces, esté, talleres, de ya no estar con la presencia de todos, de escuchar las ocurrencias y también de un modo de relajación o de distracción o de recreación, esté, eh, esté la verdad que eso sería una, una, una desventaja no, que uno no pueda tener ese contacto con los usuarios directamente. (Varón adulto, Lambayeque)

El trabajar en casa afecta de alguna manera la comunicación y relación entre las y los compañeros de trabajo, lo que hace sentir a las personas con discapacidad que teletrabajan un poco excluidas y alejadas. Además, no les permite conocer personalmente a los demás colaboradores, más aun cuando se cuenta con poco tiempo en el empleo.

Tenemos un wasap con los compañeros de trabajo, ahí llega la comunicación pero hay cosas que no me entero porque estoy en mi casa. De repente, ha habido algún distanciamiento con mis compañeros de trabajo porque estoy en mi casa. Siento que un poco nos hemos alejando.

(Mujer adulta 1, Lima)

La desventaja es no conocerlos personalmente [a los compañeros de trabajo] así no más por videollamada, no conocer. (Mujer adulta 2, Lima)

El teletrabajo no impide que las y los usuarias de servicios busquen al personal que labora, sobre todo cuando es servidor público, en su domicilio, por lo que podría existir también un riesgo de contagio por Covid-19, aunque menor que en el trabajo presencial.

...cuando estás haciendo teletrabajo eh, estas en casa, estas con cuidado, pero, pero debo decirle algo más. Hago teletrabajo, sí, pero igual la gente me busca en mi casa. (...) menos expuesto al peligro a los contagios. (Varón adulto, Puno)

Correlato de lo anterior es la sobre carga laboral que se percibe en algunas entrevistas realizadas a trabajadores y trabajadoras con discapacidad.

Las desventajas serían los informes que nos piden, no... (Mujer adulta, Puno)

...aparte de hacer un informe mensual, debo entregar un informe semanal de lo que se hace día a día, cuyo formato que es lo que manda Servir. Todo eso hay que escribirlo. Cuantas cosas se me pasará que no escribo. Por ejemplo, los domingos también trabajo. (Mujer adulta 1, Lima)

Otras desventajas que se señalan, aunque éstas trascienden al teletrabajo, son la disminución de las remuneraciones y la caída del empleo de las personas con discapacidad como consecuencia de la emergencia sanitaria por Covid-19, lo que sin duda afectaría la economía de este sector vulnerable.

Ahora por el Covid-19 casi no hay personas con discapacidad que las contratan. La atención al público es un tema bien fuerte. Veo el tema laboral sobre las empresas y es bien complicado. El pago se ha reducido hoy en día por la pandemia, como el trabajo es remoto o por teléfono te pagan menos. Trabajas más y te pagan menos. (Mujer adulta 1, Lima)

b. Ámbito económico

A pesar que con el teletrabajo se disminuyen los gastos por movilidad, otros servicios se incrementan como los gastos de energía y telefonía, los cuales son asumidos por los propios trabajadores y trabajadoras.

...en el teletrabajo no gastas mucho en movilidad, correcto ya, pero si se incrementa los otros servicios, que los estas utilizando, que finalmente viene hacer casi igual, no, porque lo que no gastas en movilidad, lo gastas en energía, lo gastas en otros servicios. (Varón, adulto, Loreto)

...la verdad no encuentro ninguna desventaja, solo el hecho de que uno tenga que asumir el gasto en energía y teléfono que lo debe asumir la institución. Esa sería la única desventaja. (Varón adulto mayor, Lima)

c. Ámbito de la salud

En este campo de la salud se identifica al sedentarismo como un problema derivado del teletrabajo, pues las personas suelen pasar varias horas sentadas y sin estar en movimiento, lo que impacta también en el peso corporal. Además, las personas con discapacidad física pueden verse afectadas en su salud, por lo que buscan aligerar las molestias -sobre todo el dolor- con el cambio de silla o se opta por acostumbrarse a dicha molestia.

...el sedentarismo también es malo. En el trabajo presencial uno está en movimiento, haciendo ejercicio, aquí una está sentada. Yo era full campo (...), estaba full en movimiento. Nada va a reemplazar al trabajo presencial (Mujer adulta 1, Lima)

...al principio sí, tenía ciertas molestias en la espalda, en la columna, por horas y horas sentado, pero relativamente uno se va acostumbrando. Bueno, más que todo he cambiado silla. Lo que utilizaba era una silla de plástico, he comenzado a utilizar una silla de madera, el soporte lo mantiene más rígido. (Varón, adulto, Loreto)

...siento el dolor del muñón, me duele la cadera, no, tengo que hacerme masajes, se me adormece, se me adormece bastante el muñón, más que la pierna, sí. (...) más bien estoy viendo de tener una silla apropiada (....) Me acomodo con los cojines. Sí me está costando (Mujer adulta mayor, Lima)

Frente a esta situación, algunos empleadores emiten recomendaciones y/o programan talleres para promover la actividad física en sus trabajadoras y trabajadores, lo que ha sido aprovechado en algunos casos.

La municipalidad nos manda recomendaciones para hacer ejercicios cada dos horas. El estar sentada muchas horas, te hace daño, se adormecen las piernas, por más que te pongan las almohadas igual es.

No es que tenga dolor, pero cuando siento que me va a fastidiar yo misma me animo, me muevo. Por ejemplo, en un taller de danza del trabajo yo me estoy moviendo. (Mujer adulta 1, Lima)

Por otra parte, se percibe otras afectaciones a la salud como el dolor de garganta en el caso de las trabajadoras que laboran en call center, así como problemas de audición y la disminución de la visión por el uso intensivo de audífonos, celular y equipos de computación.

... ahora que hablo mucho, bueno yo siento que me duele un poco la garganta, pero no sé si también es el tema del frío, porque coincide con el invierno y yo siempre he tenido amigdalitis cuando era niña, pero de allí todo bien. Más que nada, acostumbrarme a la garganta, a hablar. (Mujer joven, Lima)

La verdad pasan los meses y me ha afectado la audición porque uso micrófonos (...) Te va a bajar la visión. (Mujer adulta 1, Lima)

La afectación a la salud mental es un tema recurrente en las entrevistas, citándose los problemas de estrés debido a la emergencia sanitaria, por el ritmo intenso de trabajo, el hecho de estar bastante tiempo en casa y el no poder salir para realizar actividades deportivas o para relajarse.

... la situación que vivimos, estar en casa, esa situación estresa (...) personalmente el trabajo no me estresa. Lo que me estresa es no salir, no hacer una vida como hacías antes (...) me relajo cuando hago DG, hago, cuando siempre había acontecimientos sociales (...) eso me relajaba y ahora no se puede hacer este tipo de eventos, así que uno tiene que estar en casa cuidándose. (Varón adulto, Puno)

...me estreso un poquito por lo que a veces no puedo llevar muy rápido el ritmo de las llamadas. Es por el mismo ritmo de trabajo, el mismo ritmo de trabajo que no estaba yo acostumbrada antes (...) los capacitadores son jóvenes como que están allí que te exigen, que te dicen eso, ya uno tiene que adecuarse (...), no queda de otra. (Mujer adulta mayor, Lima)

...la verdad que el año pasado yo vivía más intensa, más, como que tengo que hacer este informe, más trabajo... (Mujer adulta, Puno)

Finalmente, se señala que el laborar en casa hace que la persona descuide su higiene y cuidado personal, lo que no ocurría en el trabajo presencial en el cual habría más preocupación por la presentación personal e incluso el horario de levantarse era más temprano.

...el hecho de salir a la calle te permite pues, estar primero despierto desde temprano, bañado desde tempranito, cambiado, ponerte hermoso, ir a la calle, ponerte el terno y salir, no. En cambio, estando en casa,

mayormente estas con ropa de casa todo el tiempo, es distintito, es distinto, te juro que es más positivo salir... (Varón adulto mayor, Lima)

d. Ámbito familiar

Si bien se reconoce que el teletrabajo permite -a quienes lo realizan- estar en casa con la familia, esto no necesariamente implica que se puede disponer de mayor tiempo libre para disfrutar y compartir con la familia y eso porque el teletrabajo es más absorbente que el trabajo presencial.

Más bien creo que antes yo llegaba a las siete de la noche y estaba con ellos, sábado y domingo estaba con ellos. Pero este trabajo es absorbente, pero eso depende de las personas. Si uno hace más allá de sus funciones, entonces si te absorbe. (Mujer adulta 1, Lima)

De otro lado, cuando se labora por las noches se tiene poca posibilidad de recibir la visita de la familia, más aun cuando el teletrabajo no permite interrupciones o descansos como sucede con el trabajo de asesor telefónico.

Para mí es una desventaja (...) porque ya saben que tengo que estar en silencio estas cuatro horas, de seis a diez, por ejemplo, y el que puede viene y me visita por las mañanas o por las tardes. Después de eso, no lo puedo ver durante toda la semana hasta el día domingo, que es el único día que descanso. (Mujer adulta mayor, Lima)

e. Ámbito tecnológico

La desventaja de hacer teletrabajo es que se depende mucho de las condiciones tecnológicas (internet, equipo informático, software, capacidad de memoria de los dispositivos, entre otros) del propio trabajador o trabajadora y con quienes interactúa. Suele suceder que muchas veces estas condiciones no son favorables y terminan afectando las actividades labores de comunicación, coordinación, capacitación y otras, especialmente en las zonas más alejadas

... desde mi punto de vista esa puede ser esa desventaja: si es que no tienes un equipo con que tengas las conexiones mínimas necesarias, probablemente no la vayas a pasar también. (Varón joven, Lima)

En realidad tenemos que esperar algunas horas y esto conlleva a más tiempo. Lo que ustedes en Lima lo pueden hacer a la hora que

consideren lo hacen, en el caso nuestro, nosotros tenemos que esperar que la conectividad mejore. (Varón, adulto, Loreto)

f. Sugerencias para mejorar las condiciones del teletrabajo

Las sugerencias planteadas por las y los participantes del estudio para mejorar las condiciones del teletrabajo son diversas. Se distinguen las siguientes categorías:

- a. Analizar la situación del trabajador y trabajadora para saber si cuenta con las condiciones adecuadas para realizar teletrabajo; esto implica identificar su nivel de conocimientos en computación o informática; los rasgos de su personalidad; la disponibilidad de equipos para el trabajo, entre otros. Este diagnóstico permitiría prepararlos para hacer teletrabajo, incluso a nivel psicológico pues se percibe que esta modalidad laboral causa estrés.

Antes de hacer teletrabajo se le debe hacer un análisis de la situación del trabajador. Si tienes las condiciones, cómo es su carácter porque si en vez de ayudarlo la estamos perjudicando... Hay que prepararlo bien en las cuestiones específicas que necesita. Yo estudié de todo un poco y eso me ayuda para afrontar el trabajo remoto. Uno tiene que ser multifacético, ser de animadora de uno mismo (...) de todo un poco. (Mujer adulta 1, Lima)

- b. Proveer de insumos adecuados para el teletrabajo, a cargo de la empresa o entidad pública en la cual labora la persona con discapacidad. Se menciona, principalmente, computadoras de última generación e internet a gran velocidad; además, se sugiere establecer los límites de velocidad del internet para asegurar la conectividad y no se presenten interrupciones.

Su institución tiene que darle las condiciones adecuadas, es decir, las computadoras que sean de última generación, porque finalmente, en función a eso, se puede manejar la velocidad del internet. (Varón, adulto, Loreto)

Creo que tendría que estandarizarse un nivel mínimo de velocidades de internet, por lo menos en todo Lima. Entonces, así sea el proveedor que tú tengas, no tengas una baja en tu transmisión o que no te pierdas lo que la otra persona estaba tratando de decirte. (Varón joven, Lima)

- c. Brindar soporte técnico para que pueda optimizar el trabajo de las personas con discapacidad, especialmente para el manejo de las TIC.

... brindarle todo el apoyo tecnológico para que pueda desenvolverse bien en el trabajo remoto, estén en casita y no haya necesidad de irse. (Varón adulto 1, Amazonas)

- d. Disponer de personal de apoyo para la realización de algunas labores, como, por ejemplo, la entrega de documentos desde el domicilio del trabajador al centro de labores, pues debido a las limitaciones que presentan las personas con discapacidad les es más difícil y costoso hacerlo, además, que disminuiría el riesgo de contagio a la Covid-19, razón por la cual muchos participantes continúan haciendo teletrabajo de manera exclusiva.

Creo que debería haber unas personas, contratar por parte de la institución, apoyar decir, de repente, en la institución decir, mira hay una persona quien vaya a recoger los documentos, para que presenten a sus jefes inmediatos y ya no haya la necesidad de salir. (Varón adulto 1, Amazonas)

- e. Cubrir los gastos derivados del teletrabajo, como consumo de energía eléctrica, internet, tinta de impresión, entre otros. Esto debería estar a cargo del empleador, pues en la actualidad son asumidos en gran medida por las trabajadoras y trabajadores entrevistados. Los gastos podrían estar cubiertos en parte o en su totalidad.

Me gustaría que la municipalidad asuma lo que es la tinta de la impresora. Me gustaría que me ayude con algunos gastos, este de electricidad. Más con esto que ha subido la tarifa de la luz, que va a subir la tarifa de la luz, va a chocar un poquito. (Varón adulto, La Libertad)

- f. Promover la creación de empleos para personas con discapacidad en el ámbito público y privado. Además, se recomienda proveer de mayor información sobre las condiciones laborales en las plazas que ofertan los empleadores.

...más convocatoria, más plazas, eso es, tanto en el sector público como privado. En el sector privado he visto que hay más vacantes para personas con discapacidad, en el público no he visto, al menos yo no he encontrado alguna convocatoria... He visto convocatorias en el Conadis pero no específica remoto o presencial..., me gustaría que estén más clasificadas (...) y ya uno ve, postular a presencial o a remoto. (Mujer joven, Lima)

- g. Promover el cumplimiento de los derechos laborales de las personas con discapacidad, lo que implica promover también el acceso a la educación, pues en la medida que este sector vulnerable adquiera una formación profesional, las oportunidades de insertarse laboralmente se incrementan. En estos propósitos deben participar diversas entidades, bajo la conducción del ente rector en discapacidad, como es el Conadis.

Sería bueno que todos los centros de empleo se reúnan con la cabeza principal de lo que es Conadis, porque muchas personas con discapacidad dice: Conadis no me representa, no hace valer mis derechos, no hace valer mis leyes. Y en parte tiene razón. ¿Por qué no hay muchos profesionales con discapacidad? Porque no hay universidades inclusivas. La infraestructura no se cumple de acuerdo a ley. No hay cursos como indica la ley que en determinadas carreras profesionales tiene que haber cursos de inclusión. A menos acá en Arequipa no están aplicando. (Varón, adulto, Arequipa)

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Las personas con discapacidad que han formado parte del estudio han sabido adaptarse a la modalidad del teletrabajo. Muchas vivieron ese tránsito del trabajo presencial al teletrabajo, pues cuando se declaró el Estado de Emergencia Nacional debido a la Covid-19, en marzo del 2020, se encontraban laborando de manera dependiente. En otros casos, no se experimentó ese cambio de modalidad laboral, pues el teletrabajo actual se inició el 2021, aunque en un contexto también de emergencia nacional sanitaria por la Covid- 19.
- 6.2 El inicio del teletrabajo y trabajo remoto a consecuencia del brote y posterior expansión de la Covid-19 en el Perú generó diversos sentimientos en las personas con discapacidad entrevistadas por la nueva realidad social que se estaba configurando. Estos sentimientos oscilaron entre entusiasmo, optimismo, temor y estrés; pero en la medida en que la enfermedad era percibida como letal y cercana, los sentimientos negativos predominaron.
- 6.3 Los niveles de preparación para realizar el teletrabajo eran disímiles, al igual que las condiciones físicas y tecnológicas en las que se encontraban. Para quienes tenían conocimientos de computación e informática, el proceso de adaptación al teletrabajo fue más sencillo; mientras que para los que no habían desarrollado esas habilidades, el teletrabajo fue percibido como “pesado”, “complicado” o “tedioso”. No obstante, en todos los casos significó “otra manera de transmitir información”, de interactuar y comunicarse, para lo cual requirieron nuevos aprendizajes y asistencia técnica con relativa frecuencia.
- 6.4 Las condiciones físicas y tecnológicas para desarrollar el trabajo en casa haciendo uso de las TIC eran preocupantes para muchos de las y los participantes, pues carecían de equipos de computación en el hogar, tenían problemas de conectividad, no disponían de ambientes privados ni de muebles adecuados en la vivienda. Además, se desconocía el manejo de los nuevos sistemas administrativos y recursos tecnológicos.
- 6.5 El rol que cumplieron los empleadores para asegurar que los trabajadores con discapacidad contaran con las condiciones óptimas para desarrollar el teletrabajo fue importante, pero no suficiente. Solo un grupo de trabajadoras y trabajadores fue apoyado con equipos informáticos y teléfonos celulares, en calidad de préstamo y servicio de internet y cuentas pagadas de servicios de videoconferencia. Sin embargo, en todos los casos se brindaron asistencias técnicas y capacitaciones para el manejo informático; y en contados casos, se puso a disposición de sus colaboradores soporte psicológico.

- 6.6 A pesar de este proceso de adaptación al teletrabajo, no todas las personas con discapacidad entrevistadas están a favor de continuar en esta modalidad, pues “extrañan” el trabajo presencial porque el teletrabajo no les permite brindar una atención personalizada y con calidez a las y los usuarios; les demanda mayor carga laboral; sobrepasa las ocho horas de trabajo y los cinco días de la semana; y no les permite separar con claridad los espacios y tiempos para los distintos quehaceres de la vida laboral y cotidiana.
- 6.7 Las personas participantes del estudio reconocen que el teletrabajo ofrece tanto ventajas como desventajas. Entre las ventajas apreciadas figuran: la no exposición al peligro, el mayor cuidado de su alimentación, el ahorro en movilidad, el desarrollo de nuevas capacidades para manejar aplicativos, la inmediatez para organizar y realizar reuniones de trabajo, ciertos niveles de autonomía para administrar las actividades a su cargo, el incremento de su productividad y el estar más tiempo con la familia.
- 6.8 Con respecto a las desventajas identificadas figuran las siguientes: invisibiliza a las personas con discapacidad y las aparta de la realidad social, confinándolas en sus respectivos domicilios para evitar riesgos de contagios por la Covid-19; no permite una comunicación efectiva, directa y fluida con los usuarios y colaboradores; incrementa los gastos de energía y telefonía; genera problemas de salud; recorta el tiempo libre; y su optimización depende mucho de las condiciones tecnológicas y físicas de los trabajadores y trabajadoras.
- 6.9 Si bien todas las personas con discapacidad entrevistadas reconocen las ventajas que ofrece el teletrabajo en cierta o gran medida, pesa más en la mayoría de trabajadoras y trabajadores entrevistados los aspectos negativos sobre los positivos, más aún cuando se lo compara con el trabajo presencial donde las interrelaciones cara a cara facilitaba su labor, el ámbito laboral distaba de la vida familiar y cotidiana, y la carga laboral era visualizada como más ligera que en el teletrabajo, fundamentalmente.
- 6.10 Las sugerencias que plantean para mejorar las condiciones del teletrabajo compromete a los actores públicos y privados, involucrados en la inserción laboral de las personas con discapacidad, a quienes se les demanda desde conocer la situación y condiciones de las y los trabajadores con discapacidad para desarrollar el teletrabajo; cubrir los gastos derivados de esta modalidad laboral; promover fuentes de empleo; hasta velar por el cumplimiento de la Ley 29973 para asegurar el ejercicio pleno de los derechos laborales de este sector vulnerable.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Proponer la elaboración de lineamientos para mejorar el teletrabajo, especialmente de las personas con discapacidad, en los cuales se incluya:
- Préstamo de equipos de computación y telecomunicaciones, especialmente al personal que no cuente con los equipos adecuados.
 - Cubrir los gastos de electricidad para las trabajadoras y trabajadores en condición de pobreza y pobreza extrema.
 - Brindar soporte emocional a las personas con discapacidad que laboran.
 - Promover talleres recreativos e informativos relacionados al cuidado de la salud física y mental.
 - Proporcionar asistencia técnica permanente y de manera accesible.
 - Respetar el cumplimiento de la jornada laboral.
- 7.2 Promover o desarrollar investigaciones de enfoque cuantitativo y cualitativo con el propósito de:
- Determinar el nivel de conocimiento y cumplimiento de la Ley 29973, especialmente sobre la cuota de empleo por parte de empresas privadas y entidades públicas.
 - Estimar la aplicación o no de ajustes razonables a las y los colaboradores con discapacidad en los sectores público y privado.
 - Medir el impacto de las medidas de emergencia sanitaria en los niveles de empleo y desempleo de las y los trabajadores con discapacidad.
 - Explorar las nuevas estrategias de generación de ingresos de las personas con discapacidad durante la emergencia sanitaria por Covid-19.
- 7.3 Fortalecer el rol supervisor y sancionador de las entidades públicas competentes en materia laboral, para asegurar el cumplimiento de la Ley 29973 y el ejercicio amplio de los derechos laborales de las personas con discapacidad
- 7.4 Sensibilizar a los distintos actores públicos y privados para la generación de nuevas fuentes de trabajo, que incluyan a las personas con discapacidad, y les den la opción de decidir por el trabajo presencial, teletrabajo o mixto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, D., Alegría Del Pozo, C. y Cortegana, M. d. L. A. (2016). *Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016*. Tesis de Licenciatura. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621533>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación (3era edición). <https://anyflip.com/vede/ohla/basic>
- Carvajal, O. (2021). Obstáculos del teletrabajo para reducir la tasa de desempleo de las personas en condición de discapacidad en la ciudad de Bogotá. *REDIIS / Revista de Investigación e Innovación en Salud*, 4(4), 114–125. <https://doi.org/10.23850/rediis.v4i4.3253>
- Decreto de Urgencia N° 026-2020. Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (Covid-19) en el territorio nacional. 15 de marzo de 2020. D.O. No. 1864948-1.
- Decreto Legislativo N° 1468. Decreto Legislativo que establece disposiciones de prevención y protección para las personas con discapacidad. 23 de abril de 2020. D.O. No. 1865717-2.
- Decreto Legislativo N° 1505. Decreto Legislativo que establece medidas temporales excepcionales en materia de gestión de recursos humanos en el sector público ante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19. 11 de mayo de 2020. D.O. No. 1866220-6.
- Decreto Supremo N°012-2021-MIMP. Decreto Supremo que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. 15 de julio de 2021. D.O. No. 1972990-16.
- Decreto Supremo N° 017-2015-TR. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo. 03 de noviembre de 2020. D.O. No. 1307067-3.
- Decreto Supremo N° 002-2016-MIMP. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS). 12 de febrero de 2016. D.O. No. 1344835-1.

Decreto Supremo N° 002-2016-MIMP. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo. 03 de noviembre de 2020. D.O. No. 1307067-3.

Decreto Supremo N° 093-2019-PCM. Aprueban el Reglamento de la Ley N° 30254, Ley de Promoción para el uso seguro y responsable de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones por Niños, Niñas y Adolescentes. 14 de mayo de 2019. D.O. No. 1768942-2.

Decreto Legislativo N°1057. Decreto Legislativo que regula el régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios (CAS). 28 de junio de 2008. D.O. No 219808-3

García, R. y Bustos, G. (2015). Discapacidad y problemática familia. *Revista de Tecnológica y Sociedad, núm. 8, marzo-agosto. Universidad de Guadalajara. México.* ISSN: 2007-360. <https://www.redalyc.org/pdf/4990/499051499005.pdf>

García-Salirrosas, E. y Sánchez-Poma, R. (2020). Prevalencia de trastornos musculoesqueléticos en docentes universitarios que realizan teletrabajo entiempos de Covid-19. *Anales de la Facultad de Medicina.* 81(3), 301-307. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832020000300301&script=sci_arttext&lng=en

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativo, cualitativa y mixta.* México: Mc Graw Hill Education.

Irigoyen, J. (2021). *Estrategias del trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque.* Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. <https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/biblioteca/estrategias-de-trabajo-remoto-para-el-desempeno-del-servidor-publico-con-discapacidad-fisica-en-el-gobierno-regional-de-Lambayeque/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. (2021). *Perú: Caracterización de las condiciones de vida de la población con discapacidad, 2019.* <https://conadisperu.gob.pe/observatorio/wp-content/uploads/2021/05/INEI-Peru-Caracteristicas-de-las-personas-con-discapacidad-2019.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática –INEI. (2017). *Perú: Participación de la Población en la Actividad Económica, 2017.* https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1676/06.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática –INEI. (2016). *Clasificador Nacional de Ocupaciones 2015. Documento preliminar. Basado en la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones 2008 elaborado por la Organización*

Internacional del Trabajo.
https://www.inei.gob.pe/media/Clasificador_Nacional_de_Ocupaciones_9_de_febrero.pdf

Instituto Peruano de Economía. (19 de agosto del 2020). *Boletín IPE: ¿Trabajo remoto o teletrabajo?* <https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-trabajo-a-distancia/>

Junemann, F. y Wiegand, C. (2021). *Manual de Teletrabajo: Marco Jurídico y Buenas Prácticas.* 1era ed. Abril 2021.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--sro-santiago/documents/publication/wcms_774768.pdf

Ley Nº 29973. Ley General de la Persona con Discapacidad. 13 de diciembre del 2012.

Ley Nº 30036. Ley que regula el Teletrabajo. 15 de mayo del 2013.

Ley Nº 31131. Ley que establece disposiciones para erradicar la discriminación en los regímenes laborales del sector público. 09 de marzo del 2021.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Informe trimestral del mercado laboral Situación del empleo en 2020.*
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1795315/Reporte%20de%20empleo%201T%202021.pdf>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2019). *La Orientación Vocacional y la Información ocupacional.* <https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/algunos-conceptos-que-debes-saber/>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2015). *Teletrabajo.*
<http://www.teletrabajo.gob.pe/ventajas/>

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica.* <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Naciones Unidas (s.f.). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo.*
<https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

Nieto, A. (2021). *Teletrabajo en una empresa retail en tiempos de pandemia, Perú 2020.* Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62122/Nieto_RAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Internacional del Trabajo –OIT. (2021a). *#MiFuturoDelTrabajo. OIT: Al menos 23 millones de personas han transitado por el teletrabajo en América Latina y el Caribe.* https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_811302/lang--es/index.htm

(2021b). *Discapacidad y Trabajo.* https://www.ilo.org/skills/about/WCMS_475652/lang--es/index.htm

(2021c). *El trabajo en tiempos de la COVID. Memoria del Director General. Conferencia Internacional del Trabajo.* 109ª. Reunión, 2021. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_793281.pdf

(2020a). *El teletrabajo durante la pandemia de Covid-19 y después de ella. Guía práctica.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

(2020b). *Las normas de la OIT y la Covid-19 (coronavirus)* Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/publication/wcms_739939.pdf

(2020c). *Covid-19: Orientaciones para la recolección de estadísticas del trabajo: definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio.* Disponible en https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/publication/wcms_758333.pdf

(2020d). *COVID-19: Proteger a los trabajadores. Claves para un teletrabajo eficaz durante la pandemia del COVID-19.* Disponible en: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_740038/lang--es/index.htm

(2020e). *Covid-19 y el mundo del trabajo. Garantizar la inclusión de las personas con discapacidad en todas las etapas de la respuesta a la pandemia.* Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_747591.pdf

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Coronavirus.* https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Organización Panamericana de la Salud –OPS y Organización Mundial de la Salud –OMS. (20 de julio de 2021). *Discapacidad.* <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

Quiñones, C. (2020). *Flexibilidad laboral del teletrabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio aduanero en el Perú.* Tesis de Maestría. Universidad Científica del Sur. Disponible en

<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1757/TM-Qui%c3%b1ones%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, V. (16 de junio de 2021). *Diario Oficial El Peruano. Hacia un marco legal moderno y flexible. Conoce los principales alcances de la nueva Ley del Teletrabajo.* <https://elperuano.pe/noticia/122764-la-nueva-ley-del-teletrabajo>

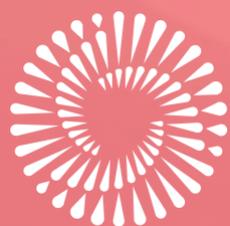
Resolución Ministerial N° 981-2016/MINSA. 21 de diciembre del 2016. NTS N°127-MINSA/2016/DGIESP. Norma Técnica de Salud para la evaluación, calificación y certificación de la persona con discapacidad. https://www.inr.gob.pe/transparencia/prevencion/documentos/1_Certificado_de_discapacidad/7_Norma_Tecnica_de%20Salud%20N127.pdf

Rojas, R. (2016). *Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Caso de estudio empresa D.I.T TELECOM.* Tesis de Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Analisis.pdf>

Sánchez, I. (2017). Teletrabajo en Perú: una herramienta de acercamiento a poblaciones vulnerables. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del empleo*, 5 (1), 1-28. http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/455/610

Sierra, M. (2021). *Teletrabajo como opción frente a la inclusión laboral de las personas con discapacidades físicas en empresas de base tecnológica en Medellín.* Tesis de Licenciatura. Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8671/Teletrabajo%20como%20opci%c3%b3n%20frente%20a%20la%20inclusi%c3%b3n%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.*, 12(41), 203-226. <https://www.redalyc.org/pdf/2932/293258387012.pdf>



**BICENTENARIO
PERÚ 2021**



Central telefónica: (051) 630-5170
Línea gratuita: 0800-00151
www.gob.pe/conadis

Síguenos como
MIMP CONADIS

