

# Entornos laborales **incluyentes**

---

guía orientadora para empresas del  
**sector tecnología de la información  
y las comunicaciones (TIC)**



# Nuestra postura corporativa

---

Entendemos la Diversidad e Inclusión como una responsabilidad ética con la dignidad humana. Por eso, nos comprometemos a reconocer las capacidades individuales y los contextos socioculturales, para fortalecer entornos en los cuales cada persona pueda ser, hacer, relacionarse y expresarse.



---

## ¿cómo utilizar esta guía?

**Esta guía presenta aspectos específicos para los procesos de inclusión laboral dentro del sector de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC).**

Con esta buscamos ayudarte a mejorar el enfoque de derechos para personas con discapacidad (PcD) y con diversas identidades de género, de manera que puedas hacer una inclusión libre de estigmas y discriminación.

# ¿Qué encontrarás en esta guía?

Para la implementación de esta, te recomendamos utilizar como eje central la guía “Entornos Laborales Incluyentes. Guía Orientadora para Empresas” en la cual se explican con detalle los siguientes temas:



- ¿Qué es inclusión?
- ¿Qué no es inclusión?
- ¿Qué es discriminar?
- ¿Qué es exclusión?
- Impacto de la exclusión en la salud mental.
- Algunas definiciones básicas.
- Línea de tiempo en derechos y logros de la población diversa LGTBIQ+ y PcD a nivel mundial.
- Interpretando la igualdad y equidad.
- Los derechos básicos de otras identidades de género y PcD en el entorno laboral.

# ¿Por dónde deben empezar las empresas?

Para implementar procesos de inclusión eficientes, debes considerar las siguientes acciones:



# Características del sector TIC

En el sector TIC se han identificado varios riesgos psicosociales que deben considerarse al implementar procesos de inclusión. Según el Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo de España (INSSBT, 2018), estos riesgos incluyen:

- Prolongación de la jornada laboral, horarios extendidos, incluso fuera de la jornada regular, y horarios inusuales (noche y fines de semana).

- Dificultad de conciliar la vida familiar y laboral, debido a la difuminación de las barreras entre el tiempo personal y de trabajo.

- Tareas no previstas y multitarea facilitadas por el uso de las TIC.

- Asincronismo temporal para interactuar con otros colaboradores o usuarios ubicados en países con diferentes franjas horarias.



- Prácticas laborales inadecuadas como el leaveism, realización del trabajo en el hogar, fuera de la jornada laboral, para adelantar trabajo sin dar parte de esta práctica ni a compañeros ni a superiores jerárquicos.

- Dificultad para planificar el trabajo y controlar el ritmo laboral, las pausas, entre otras.

- Sobrecarga cognitiva de trabajo potenciada por la sensación de urgencia y necesidad de respuestas inmediatas.

- Problemas técnicos en el uso de dispositivos usados que, sumados a la dependencia tecnológica para desarrollar el trabajo, pueden provocar sobrecarga laboral.

- Inadecuada gestión de la comunicación que puede dificultar el intercambio de conocimientos y el apoyo informativo e instrumental entre colaboradores remotos.

- Exigencia de aprendizaje continuo para el uso de las TIC, apps, softwares y nuevos lenguajes informáticos.

- Sobrecarga informativa, llamada también infobesidad o infoxicación, por el manejo y gestión (lectura, selección, análisis, comprensión, entre otros) de grandes cantidades de información proveniente de diversas fuentes (Internet, correo electrónico, plataformas web, entre otros), lo que provoca un uso inefectivo de la misma y ocasiona dificultad o imposibilidad de seleccionarla y clasificarla.

- Ausencia de visibilidad del colaborador que genera sensación de inexistencia, debido a la despersonalización que es causada por la dificultad que implica la comunicación mediatizada y el trabajo remoto.



# Recomendaciones específicas

## para el sector TIC

### 1 Procesos cognitivos:

realiza ajustes razonables en procesos, ambientes físicos, sociales y actitudinales para gestionar demandas de carga mental, especialmente en los cargos que requieran aprendizaje continuo. El uso de las TIC, apps y softwares puede incrementar los niveles de estrés en PcD al requerir de consultas que no siempre son accesibles y de fácil consulta, por ejemplo, en casos de afectación visual y cognitiva.

---

### 2 Entrevistas de diagnóstico:

en el proceso de selección es importante profundizar en aspectos como la trayectoria formativa, laboral, vital, de enfermedad y los apoyos con los que cuentan las PcD, para identificar factores protectores y de riesgo que puedan estar asociados con el cargo a desempeñar (Lantegi Batuak, 2006).

---

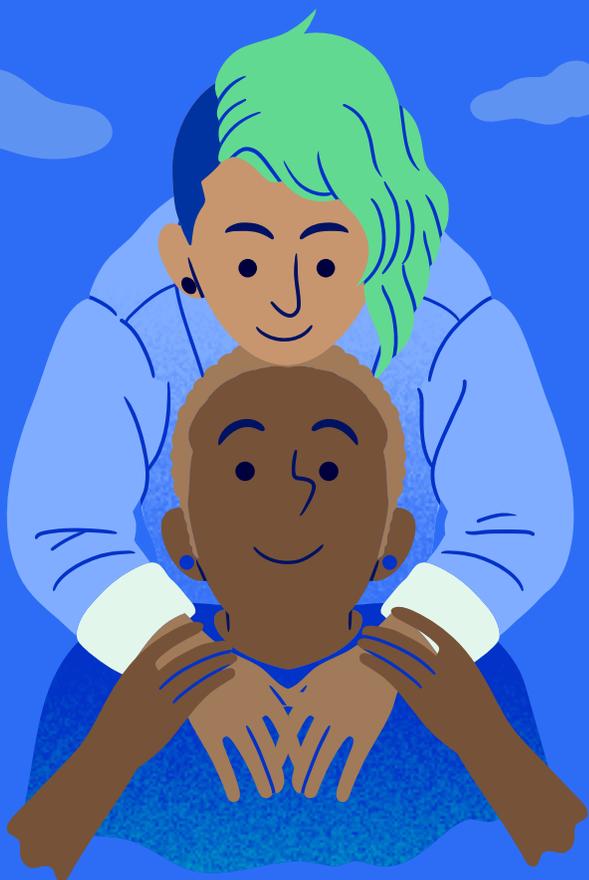
### 3 Acciones de formación interna:

debes impartir cursos sobre discapacidad e identidades de género para facilitar la adaptación de los colaboradores y sus compañeros (Lantegi Batuak, 2006), promoviendo la conciencia de la discapacidad y la adherencia al tratamiento psiquiátrico y farmacológico, si es necesario.

---

### 4 Tejer la red de apoyo para las personas con enfermedad mental:

desde el inicio del proceso de selección, es necesario identificar y registrar contactos de apoyo o acudientes para PcD o con alguna enfermedad mental que requieran apoyo. También, se debe asignar un referente dentro de la empresa para brindar apoyo en casos de crisis (Franco, 2008).





**5 Otras identidades de género:** facilitar la inclusión, especialmente de personas trans que deban entablar contacto presencial o por videollamadas, definiendo protocolos de sensibilización para manejar el relacionamiento con clientes y proteger al colaborador de actos de discriminación.

---

**6 Adecuación de perfiles:** en cargos con demandas físicas y exigencias de desplazamiento, debes definir las habilidades, exigencias, funciones y herramientas requeridas para el cargo, pues teniendo en cuenta estos criterios podrás definir si PcD pueden cumplir con el perfil laboral, dejando claro que su situación no será objeto de discriminación para acceder al mismo.

**7 Visitas a otras organizaciones:** puedes implementar intercambio de conocimientos con otras empresas y entidades que tengan programas de inclusión en el sector TIC.

---

**8 Adecuación de espacios físicos:** en caso de que tu empresa cuente con PcD física o movilidad que laboren en trabajo flexible, híbrido o remoto; debes realizar una evaluación de los puestos de trabajo en casa para evitar riesgos osteomuscular o afectación de la condición de salud..



## 9 Programas de vigilancia epidemiológica (PVE):

incluir a las PcD en los PVE, con el manejo específico de sus necesidades de intervención, evitando incrementar su discapacidad o agudizar sus síntomas. Aplicando todas las medidas de seguimiento y control, según cada caso.

---

## 10 Diseño de estrategias de formación adecuada:

diseñar programas de formación y desarrollo para las PcD visual, auditiva o sensorial, acordes a sus necesidades y capacidades, con entrenadores o facilitadores calificados y sistemas de formación continua.

---

## 11 Plan de emergencias empresarial:

garantizar la seguridad y posibilidades de evacuación para las PcD visual, auditiva, física o con movilidad reducida, adaptando sistemas de alarma adecuados a su condición.

---

## 12 Política de inclusión:

define, socializa y adopta una política de inclusión, diseñada de manera única para la realidad cultural de tu empresa. Para ello, considera lo siguiente:

- Lineamientos de la planeación estratégica en los cuales se contemplen aspectos como misión, visión, valores y principios corporativos
- Objeto de negocio y visión de mercado.
- Declaraciones sobre diversidad e inclusión.
- Articulación con otras políticas institucionales.
- Otros necesarios.



# Bibliografía

- ✓ Franco, T. (2008). Claves en la inserción laboral de personas con enfermedad mental. Fundación Once. <https://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Claves%20en%20la%20insercion%20laboral.pdf>
- ✓ INSSBT, I. (2018). Notas Técnicas de Prevención 1.123. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo. Madrid, España.
- ✓ Lantegi Batuak. (2006). Factores de éxito en el funcionamiento laboral de personas con TM en Lantegi Batuak. [https://www.lantegibatua.k.eus/wp-content/uploads/2019/11/Integracion\\_CEE\\_enfermos\\_mentales\\_prof.pdf](https://www.lantegibatua.k.eus/wp-content/uploads/2019/11/Integracion_CEE_enfermos_mentales_prof.pdf)
- ✓ Ministerio del Trabajo. (2006). Guía para el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad. En M. d. trabajo. Bogotá: Ministerio del Trabajo.
- ✓ Ministerio del Trabajo. (2022). Resolución 2764. Bogotá, Cundinamarca, Colombia..