



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ACATLÁN

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL : PROGRAMA DE IDENTIDAD E  
IMAGEN CORPORATIVA PARA UNA EMPRESA DE PERSONAS CON  
DISCAPACIDAD, EL CASO DE SÚPER 100 E-CODIS**

**TESIS**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADO EN COMUNICACIÓN**

PRESENTA:

**CAMARENA VELÁZQUEZ, AZUCENA**

ASESOR: PÉREZ DÁVILA, JAIME

MÉXICO, DISTRITO FEDERAL

2008



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

*“Todo lo sólido se desvanece en el aire”*

*Carl Marx*

## **AGRADECIMIENTOS**

Hoy es un día especial, porque concluyen dos ciclos muy importantes de mi vida, y no me queda más que agradecer a cada una de las personas que participaron directa o indirectamente en ello.

Pido una disculpa sino menciono a alguien, no es por desinterés o cariño, pero haría falta más que estas hojas para agradecer a cada una de las personas que aportaron a mi vida: una experiencia, un recuerdo, una enseñanza. Pero a todos ustedes gracias por haber compartido en su momento nuestras vidas.

Para empezar agradezco a Dios por permitirme llegar hasta el día de hoy con mi familia y amigos, por la vida que me otorgó y por acompañarme en cada instante y en cada decisión porque a veces no comprendí el porqué de las cosas, pero hoy entiendo que todo fue como tuvo que haber sido para poder hoy estar aquí.

A mi muy querida Universidad por la oportunidad del conocimiento y aprendizaje (privilegio de pocos, derecho de todos), porque sin una institución como esta, miles de jóvenes no tendríamos la oportunidad de obtener una licenciatura y que además nos otorga una visión crítica ante la vida, hoy tan necesaria como siempre para afrontar los momentos difíciles por los que atraviesa nuestro país.

A mis padres que me apoyaron y me inspiraron a ser una mejor persona, a siempre ofrecer lo mejor de mí, que hoy reconozco el sacrificio y el esfuerzo con el que nos educaron, que con el paso de los años los valoro más y que si tuviera la oportunidad de nacer nuevamente, volvería a escoger la misma vida y los mismos padres.

A mis hermanas: Diana, Claudia e Hilda, por su apoyo y complicidad en los buenos y en los malos momentos, porque hemos aprendido a valorarnos y a comunicarnos, y sobre todo al regalo que Dios nos ha enviado: Jesús, por ser quien la esperanza llegó nuevamente a casa, y nos unió como familia.

A mis maestros por el tiempo, dedicación y calidad humana, reconociendo sus virtudes y su enseñanza, a cada uno de ellos, pero en especial a los profesores: Jaime Pérez, Xavier Ávila, Mario Revilla, Jorge Pérez, Miguel Ángel Maciel y Manuel Vázquez, gracias porque sus enseñanzas marcaron y guiaron mis pasos para ser la persona que soy, por mostrarme el camino para defender la Academia, esa palabra que para algunos suena hueca, pero que es un modo de vida y el camino para la realización personal más allá de la profesional y del interés económico y sobretodo porque aprendí a valorar y aprehender la vida cada instante.

A mi muy querido profesor y asesor, Jaime Pérez Dávila, por inspirarme y creer en mí a pesar de haber pospuesto la realización de este trabajo por más de dos años, muchísimas gracias.

Al Ing. Víctor Hugo Flores y su esposa Susana, por haberme brindado la oportunidad que hizo un parte aguas en mi vida, por ser pilar, fuente de crecimiento profesional y personal y por enseñarme humildad y sencillez.

Por haber sido más que un jefe y una amiga, por adoptarme en su familia y ser como unos segundos padres, saben que de antemano mi gratitud está presente y que en algún momento la vida me permitirá corresponder a todo aquello que me brindaron.

Al Lic. Francisco Cisneros, por todo su apoyo y haberse convertido en un gran amigo y consejero, por escucharme siempre en mis pequeñas tragedias y por compartir las grandes victorias del trabajo y de la vida, Gracias Infinitas por todo lo que aprendí de ti.

A mis amigos, por los más bellos recuerdos que tengo de la Universidad, por soportarme en mis peores momentos y secundarme en las locuras, A Miguel y Ricardo, amigos desde CCH, que a pesar del tiempo seguimos compartiendo las buenas noticias y los logros como si no pasara el tiempo.

A Mónica y Bonnie, por brindarme su amistad en un momento difícil y tenderme la mano para levantarme y seguir adelante, a Carlos por todo lo que vivimos y aprendimos juntos y aunque el camino se dividió, aprendimos a ser amigos más allá de las palabras y sabes como siempre que tu amistad la llevo en el corazón.

A la Comunidad del Anillo: Iván, Nilton, Erick, Nicolás, en especial a mis muy queridas amigas: Liliana, Ana, Gely e Isa, porque con ustedes redescubrí la amistad y su valor, por ser cómplices, amigas y hermanas en cada momento, y por supuesto no puedo olvidar a Jazmín, Arturo, Alpher y Juan.

En especial a Isabel, porque cuando más sola me sentí, me enseñaste que la distancia no interrumpe la amistad sino que la hace más fuerte.

Por último quiero agradecer a una de las personas más importante de mi vida, quien hace más de cinco años me aseguró que compartiría este momento conmigo y lo dude.

A ti, Julián por más de cinco años, con cada unos de los instantes que hemos compartido, dulces, reconfortantes, tan difíciles, complicados y oscuros, pero con la seguridad de que seguiríamos juntos a pesar de ello.

Por brindarme la confianza y creer en mí, aún cuando yo misma titubeaba e impulsarme a aprovechar las oportunidades. Por luchar por la causa que hemos creído justa, por creer en un proyecto de vida y en un Nosotros.

Por compartir un ideal y creer que nuestro país despertará, por todo el amor y lo que falta por vivir, estoy convencida que Dios nos colocó en el camino para complementarnos y vivirnos el uno al otro.

A cada uno GRACIAS, por habernos encontrado en el camino para compartir el espacio y tiempo indicado por Dios.

*"Cuando al final de todas las jornadas  
ya no tenga un futuro hecho camino,  
vendré a reverdecirme en tu mirada  
ese riente jirón de mi destino.*

*Me iré por caminos más largos que el recuerdo,  
eslabonando adioses en el fluir del tiempo".*

*Ernesto "Che" Guevara*

## ÍNDICE

<b><u>INTRODUCCIÓN</u></b> .....	<b><u>4</u></b>
<b><u>CAPITULO 1</u></b> .....	<b><u>8</u></b>
<b>La Discapacidad</b> .....	<b>9</b>
<b><i>¿Qué es la discapacidad</i></b> .....	<b>9</b>
<i>Los Paradigmas de la Discapacidad</i> .....	10
<i>Tipos y Causas de la discapacidad</i> .....	15
Discapacidad Motriz.....	16
Discapacidad Visual.....	16
Discapacidad Intelectual.....	16
Discapacidad Auditiva.....	16
Discapacidad de Lenguaje.....	17
<i>Panorama General de la Discapacidad</i> .....	17
<i>La Discapacidad en América Latina</i> .....	19
<b><u>CAPÍTULO 2</u></b> .....	<b><u>21</u></b>
<b>Legislación y Discapacidad</b> .....	<b><u>22</u></b>
<b><i>Marco Jurídico Internacional</i></b> .....	<b>22</b>
<i>Declaración Universal de los Derechos Humanos</i> .....	23
<i>Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad de la ONU</i> .....	23
<i>La OEA y la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad</i> .....	25
<i>Recomendación 99 y 168 y el Convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo</i> .....	25
<i>La OMS y la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud</i> .....	27
<i>La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Discapacida</i> .....	29
<i>El Banco Mundial y la Discapacidad</i> .....	30
<i>El Banco Interamericano de Desarrollo y la Discapacidad</i> .....	31
<i>Convención Internacional Amplia e Integral para Proteger y Promover los Derechos y la dignidad de las personas con discapacidad</i> .....	33
<b><i>Marco Jurídico Nacional</i></b> .....	<b>34</b>
<i>Constitución de los Estados Unidos Mexicanos</i> .....	34
<i>Leyes Federales con disposiciones en materia de discapacidad</i> .....	35
<i>Leyes estatales en materia de personas con discapacidad</i> .....	36
<i>Ley General de las Personas con Discapacidad</i> .....	37
<b><u>CAPITULO 3</u></b> .....	<b><u>40</u></b>
<b>3. La discapacidad en México</b> .....	<b>41</b>
<b><i>Referencias Históricas sobre la Discapacidad</i></b> .....	<b>41</b>
<b><i>Estadísticas</i></b> .....	<b>43</b>
<b><i>Las Organizaciones Internacionales</i></b> .....	<b>45</b>
<b><i>Las Organizaciones Mexicanas</i></b> .....	<b>48</b>
<b><i>Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación</i></b> .....	<b>50</b>

<b>Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad</b> .....	<b>50</b>
<b><u>CAPITULO 4</u></b> .....	<b>53</b>
<b>La Cultura de Inclusión de las Personas con Discapacidad</b> .....	<b>54</b>
<b>La Integración Social de las Personas con Discapacidad</b> .....	<b>55</b>
<i>La representación social de la discapacidad</i> .....	56
<i>Programas de fomento de la cultura de inclusión de la discapacidad</i> .....	57
<i>El papel de la familia</i> .....	58
<i>El papel de la sociedad</i> .....	59
<i>El papel del Gobierno</i> .....	60
<b>La Integración Laboral de las Personas con Discapacidad</b> .....	<b>60</b>
<i>Estadísticas de las personas con discapacidad en el tema de integración laboral</i> .....	61
<i>Panorama Jurídico</i> .....	63
<i>Beneficios Fiscales para la Contratación de Personas con Discapacidad</i> .....	64
<i>La participación de las organizaciones civiles en la integración laboral de las personas con discapacidad</i> .....	65
<i>Principales programas de fomento de la integración laboral</i> .....	66
<i>Principales programas de impulso para la actividad productiva</i> .....	69
<b><u>CAPITULO 5</u></b> .....	<b>71</b>
<b>El Programa Emprendedores con Discapacidad</b> .....	<b>72</b>
<b>Proyecto Productivo Súper 100 E-CODIS</b> .....	<b>72</b>
<i>Principios de la Empresa</i> .....	73
<i>Etapas de Construcción y seguimiento</i> .....	74
<i>Situación Actual</i> .....	75
<b>Empresa Integradora Súper 100 E-CODIS</b> .....	<b>76</b>
<i>Descripción</i> .....	77
<i>Misión</i> .....	77
<i>Visión</i> .....	77
<i>Valores</i> .....	77
<i>Objetivos</i> .....	78
<i>Metas a corto, mediano, largo plazo</i> .....	78
<i>Estructura de la Empresa Súper 100 E-CODIS</i> .....	79
<b><u>CAPITULO 6</u></b> .....	<b>80</b>
<b>Marco Teórico-Methodológico</b> .....	<b>81</b>
<b>La comunicación organizacional</b> .....	<b>81</b>
<b>Diagnóstico Organizacional</b> .....	<b>82</b>
<i>Estructura formal de la Organización</i> .....	82
<i>El organigrama</i> .....	82
<i>El sociograma</i> .....	83
<i>El organidrama</i> .....	84
<i>Flujos de comunicación</i> .....	85
<b>Técnicas de Investigación</b> .....	<b>85</b>
<i>Entrevista</i> .....	85
<b>6.3.2 Observación Participativa</b> .....	<b>85</b>
<i>Encuesta</i> .....	86
<b>Identidad Corporativa</b> .....	<b>86</b>
<i>Manual de identidad e Imagen Corporativa</i> .....	88



6.4.2 <i>Manual de Bienvenida</i> .....	90
<b><u>CAPITULO 7</u></b> .....	<b>92</b>
<b>Programa de Identidad e Imagen Corporativa para el Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS</b> .....	<b>93</b>
<b><i>Planeación del Programa de Identidad e Imagen Corporativa</i></b> .....	<b>93</b>
<b><i>Hallazgos del Diagnostico Organizacional y de Comunicación</i></b> .....	<b>94</b>
<i>Análisis de la encuesta para Presidentes</i> .....	94
<i>Análisis de la Encuesta para Emprendedores</i> .....	100
<i>Análisis de las entrevistas</i> .....	105
<i>Matriz de fundamentos de Súper 100 E-CODIS</i> .....	107
<i>Matriz de Auditoria Comunicativa de Productos Gráficos</i> .....	110
<i>Organigrama</i> .....	111
<i>Sociograma</i> .....	111
<i>Sociograma General por Grupos</i> .....	111
7.2.7.2 <i>Sociograma Detallado por Individuos</i> .....	112
<i>Organidrama</i> .....	114
<i>Flujos de comunicación</i> .....	117
<b><i>7.4 Programa de identidad e Imagen Corporativa</i></b> .....	<b>120</b>
<b><i>Productos Comunicativos propuestos</i></b> .....	<b>125</b>
<b><u>CONCLUSIÓN</u></b> .....	<b>126</b>
<b><u>BIBLIOGRAFÍA</u></b> .....	<b>128</b>
<b><u>ANEXO 1. MANUAL DE IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA</u></b> .....	<b>137</b>
<b><u>ANEXO 2. MANUAL DE BIENVENIDA</u></b> .....	<b>158</b>
<b><u>ANEXO 3. NOTAS PERIODÍSTICAS</u></b> .....	<b>164</b>
<b><u>ANEXO 4. ARCHIVO FOTOGRÁFICO</u></b> .....	<b>178</b>

## INTRODUCCIÓN

La discapacidad resulta ser un tema reciente en nuestro país en comparación de países como España, Estados Unidos, Inglaterra, Suiza, entre otros. Esto se debe a dos causas principalmente. La primera corresponde a que son países del llamado primer mundo y a que cuentan con sistemas políticos, educativos y económicos en cierta forma más competente que los “países en vías de desarrollo” como es el caso de México.

La segunda causa está referida a que gracias a que han logrado resolver las necesidades primarias para el desarrollo como país en cada uno de sus ámbitos como lo son la pobreza extrema, la educación y la salud pública, por lo que se pueden enfocar a problemáticas que de otra forma no serían posibles de resolver como es el caso de los grupos vulnerables. Un ejemplo claro de esto es la legislación en el tema de homosexualidad o como la legislación del aborto en países como España, Holanda y Francia.

Aunado a esto existe un grave problema de discriminación que se traduce en una “*Cultura de Exclusión Social*”, en tanto que la sociedad jerarquiza a sus integrantes en estereotipos que han delimitado el espacio de grupos como indígenas, niños de la calle, adultos mayores, homosexuales.

El caso de las personas con discapacidad no es diferente a los ya mencionados, ellos se enfrentan además de sus propios temores y su perspectiva de ver la vida a las barreras físicas y sociales que le impiden vincularse con la sociedad y los espacios públicos. Lo que constituye una simple actividad para una persona regular es para una persona con discapacidad un reto.

La ley dice que se debe garantizar el derecho de todos los ciudadanos sin importar sus características o condiciones particulares, pero lo cierto es que en la práctica no es así sobre todo en un país como el nuestro, donde al parecer las prioridades de los más necesitados no son importantes para los servidores públicos.

En el caso particular del trabajo resulta aun más complicado, ya que existen diversas concepciones de cómo debería ser el trabajo, ya que los empleadores consideran que eficiencia y eficacia van de la mano con tener todos los miembros, cuando no debería ser así, ya que la apariencia resulta ser determinante de las capacidades de un ser humano, lo cual va de la mano con los estándares de productividad y de calidad, por lo que las personas con discapacidad se encuentran dependientes del ambiente que los rodea así como de la caridad social a la que pueden acceder como son los programas sociales de combate a la pobreza y mejoramiento de salud y últimamente en los movimientos de fundaciones de las grandes empresas y corporativos que sienten un “compromiso” con la sociedad y con los que menos tienen.

Mi primer acercamiento con la discapacidad fue en el año 2005 cuando realice mi servicio social en la extinta Oficina de Representación y Promoción e Integración Social de las Personas con Discapacidad en la Residencia Oficial de los Pinos. Si he de confesar mi primera impresión fue de compasión, un sentimiento que se repite en cada una de las personas que se ha enfrentado de forma indirecta con la discapacidad.

Cuando comencé a tratar y trabajar con estas personas me di cuenta que no son especiales a los demás, es decir, ríen, lloran, comen, viven, con la gran diferencia que lo

que ellos hacen tiene un doble esfuerzo por las barreras sociales y físicas a las que se enfrentan.

Y que quien no tiene el carácter, se queda postrado en una cama o enclaustrado en casa, por lo que después nació mi admiración a esas personas que no permitieron que le levantaran el lápiz que se les cayó y que hicieron el esfuerzo por recogerlo.

Mucho se habla de equidad y respeto, cuando acudimos a espacios públicos y los estacionamientos están llenos, es fácil ocupar los asignados para personas con discapacidad, o cuando un automovilista está manejando y no encuentra donde estacionarse ve la facilidad y la comodidad de estacionarse enfrente de las rampas dedicadas a sillas de ruedas.

Una persona regular, término que usare a lo largo de este trabajo para denominar a aquella persona que no presenta ningún tipo de discapacidad, no se da cuenta de está dificultad hasta el momento de presentarla o de tener un amigo, compañero o familiar a quien apoyar a moverse, y es ahí cuando se comprende y se defiende causas tan simples como las que ya mencione.

Y lo mismo sucede con los grupos vulnerables, no sabemos lo difícil de su condición hasta que nos enfrentamos a ella y cambiamos nuestra percepción del mundo. Una banqueta parcialmente destruida y una escalera se convierte en una montaña para disfrutar la estancia en un restaurante o un espacio asignado para personas con discapacidad en un estacionamiento de cine limita el derecho al recreo y disfrute de las cosas que para las personas con discapacidad son cosas normales porque hemos perdido la causa de asombro y de gratitud por lo que tenemos.

Y que decir del trabajo, para cualquiera resulta difícil conseguir un trabajo que permita vivir de una manera cómoda, pero para las personas con discapacidad este derecho está en muchos de los casos vedado para ellos, por lo que la mayoría de las opciones para este sector de la sociedad se encuentran en la maquila y talleres de trabajo auspiciados por organizaciones civiles y últimamente por la creación de programas sociales de los gobiernos local, estatal y nacional, por medio de la creación de micro empresas y proyectos productivos.

El presente trabajo de titulación está basado en lo anterior, en las personas con discapacidad y en un proyecto productivo conocido como *Emprendedores con Discapacidad: E-CODIS*, el cual representa una opción laboral por medio de la creación de una empresa que permitiera dar trabajo a más de 6,000 personas en el Distrito Federal, Estado de México, Jalisco y Mérida.

En ese sentido la empresa Súper 100 E-CODIS, fuera de los conflictos, errores y aciertos que puedan tener como organización, resulta ser un claro ejemplo de esa oportunidad que debería tener todo individuo al trabajo remunerado y para la comunicación es un objeto claro de estudio.

Como cualquier organización todos los días está en constante cambio, los conflictos y los aciertos forman parte del complejo entramado en el que las organizaciones y las relaciones entre los individuos se desarrollan, donde la comunicación juega un papel fundamental, ya que permite conciliar las relaciones y unificar los objetivos tanto de la

organización como de los sujetos que la conforman para intentar cumplir las aspiraciones colectivas e individuales.

Pero ¿qué pasa cuando las organizaciones no cuentan con los requerimientos mínimos e indispensables para poder ejercer canales efectivos de comunicación al interior y al exterior?

La empresa Súper 100 E-CODIS es una empresa de reciente creación con escasos años y medio de funcionamiento, ha tenido demasiados tropiezos y complicaciones que hacen difícil su consolidación, hay una gran lucha de poder, no se han generado canales apropiados de comunicación y sistemas de información adecuados que permitan a llegar a todos los miembros de la organización, entre otros.

Este trabajo tiene como objetivo generar posibles soluciones a la problemática que se planteara en los siguientes capítulos, por medio de la creación de un Programa de Imagen e Identidad Corporativa. Se logró llegar a esto por medio de un diagnóstico organizacional que permitiera establecer una visión general del estado de la organización en su nivel comunicativo por medio de la utilización de técnicas aprendidas a lo largo de la carrera de Comunicación y a través de sus conclusiones se propone un Manual de Imagen e Identidad Corporativa y un Manual de Bienvenida, estableciendo que estos pueden ser un punto de partida para generar planes de comunicación interna y externa para mejorar las problemas que tiene la organización.

El presente es un trabajo de titulación en tanto a partir de una problemática, se estableció un plan de trabajo e investigación para su solución, utilizando técnicas aprendidas durante la carrera de comunicación, donde el profesionalismo y la ética formaron parte de la responsabilidad de ofrecer opciones verdaderas basadas en el conocimiento profundo de la organización y de sus necesidades. Por lo que cada paso que se realizó se hizo concienzudamente siempre pensando en ofrecer las mejores opciones.

Es un proyecto que representa un arduo trabajo de investigación y en si mismo es un tema poco estudiado y trabajado en proyectos de titulación en la carrera de comunicación, ya que los que existen están enfocados a la pedagogía y al derecho.

En los capítulos 1, 2, 3 y 4 se establece un panorama general de la discapacidad, y esto va desde la conceptualización del concepto, historia, legislación, estadísticas y acciones a favor de una cultura de inclusión. Es importante esta primera parte, ya que no existe un libro o documento que compile toda esta documentación, por lo que a una de las dificultades a las que me enfrente fue a la falta de información del tema, ya que toda se encuentra diseminada y la mayoría no se encuentra aquí, ya que toda se genera en la ONU, la OMS y otras instituciones que se encuentran fuera de nuestro país.

En lo capítulo 5 se hace un enfoque directo a la organización, sus orígenes, descripción y su situación actual. En el capítulo 6 se presenta el marco teórico y metodológico que da sustento a cada una de las técnicas tomadas para la realización del diagnóstico organizacional y por último en el capítulo 7 se presentan las conclusiones generales del diagnóstico, estableciendo una conclusión para cada una de las técnicas utilizadas y en la parte final se presenta las propuestas producidas por las conclusiones, que son dos productos comunicativos que se han denominado Programa de Identidad e Imagen para la Empresa Súper 100 E-CODIS y que pueden ser la pauta para la creación de un plan de comunicación al interior y al exterior de la organización.

Se hallarán además 4 anexos, en el primero se encuentra el Manual de Identidad e Imagen Corporativa, en el segundo se presenta el Manual de Bienvenida, en el tercero se haya un recuento de las notas periodísticas más importantes sobre Súper 100 E-CODIS a lo largo de su proceso de creación e iniciación y en el cuarto se presenta un archivo fotográfico sobre eventos y reuniones de los integrantes de Súper 100 E-CODIS y autoridades en todos sus niveles

## **CAPITULO 1**

### **1. La Discapacidad**

#### **1.1 ¿Qué es la discapacidad?**

*1.1.1 Los Paradigmas de la Discapacidad*

*1.1.2 Tipos y Causas de la discapacidad*

*1.1.2.1 Discapacidad Motriz*

*1.1.2.2 Discapacidad Visual*

*1.1.2.3 Discapacidad Intelectual*

*1.1.2.4 Discapacidad Auditiva*

*1.1.2.5 Discapacidad de Lenguaje*

*1.1.3 Panorama General de la Discapacidad*

*1.1.4 La Discapacidad en América Latina*

## 1. La Discapacidad

Para definir el concepto de discapacidad, es necesario hacer un poco de historia en el propio concepto, ya que es hasta últimas fechas que las personas que presentan esta condición reciben esta denominación. Por ejemplo en el siglo XIX se les denominaba "lisiados", "inválidos" o "impedidos" conceptos que aún a pesar del tiempo se continúan usando y que en si mismos determinan una acción de imposibilidad y una connotación despectiva y peyorativa de las personas con discapacidad (UIA<sup>1</sup>, 2004)<sup>2</sup>.

La finalidad de este primer capítulo gira en dos sentidos, el primero establecer las primeras bases para este trabajo de investigación y el segundo, hacer un análisis compilatorio de la información relacionada con el tema. Por lo que en esta primera parte se presenta una definición sobre el concepto de discapacidad y la dificultad que esto conlleva, se presenta un estudio cronológico sobre el desarrollo en el estudio de la discapacidad desde los diversos sistemas de creencias y conceptualización de la discapacidad de la sociedad y de ellos mismos.

Así mismo se presenta una tipología de la discapacidad así como de las causas de éstas y por último un panorama general del desarrollo del tema de la discapacidad en México y el mundo.

### 1.1 ¿Qué es la discapacidad?

Durante las décadas de los cincuenta a setentas se estableció una discusión acerca de cual debería ser el nombre más adecuado, y se comenzó a describir con la palabra "minusválidos", con el objetivo de disminuir la discriminación social, pero conceptos como éste lo impedían, y aunque fue un término transitorio se quedó arraigado en la población. En los años 80's se utilizó el concepto personas discapacitadas, pero el problema real de esta palabra y de las anteriores son que en si mismas limitan a la persona con discapacidad y la incluyen en un estereotipo reforzado por la historia que ha sido difícil modificar en el transcurso de treinta años.

En un intento por unificar un concepto para todos los países, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) han realizado diversos eventos, que permitieran llegar a un mismo concepto y formar un frente común y unir esfuerzos bajo los mismos criterios (INEG, 2004).

Por lo cual desde 2001 en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud publicada por la OMS se plantea el uso de tres conceptos por los cuales se permitiera una aproximación conceptual que incorporaba tres niveles diferentes: *deficiencia*, *discapacidad* y *minusvalía*:

(a) Por *deficiencia* se entiende "toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica". Las deficiencias son trastornos en cualquier órgano, e

---

<sup>1</sup> La Unión Internacional de Arquitectos se fundó en 1948 y tiene como uno de sus objetivos, desarrollar ideas de planificación en el campo de la arquitectura, para el bienestar de la Comunidad. Y pensando en la idea de la igualdad de oportunidad elaboran año con año el Documento *Recomendaciones para Desarrollar Políticas Públicas hacia la "Accesibilidad Universal"*, con el cual pretenden contribuir a eliminar las barreras físicas que no permiten la plena movilidad e integración de las personas con discapacidad.

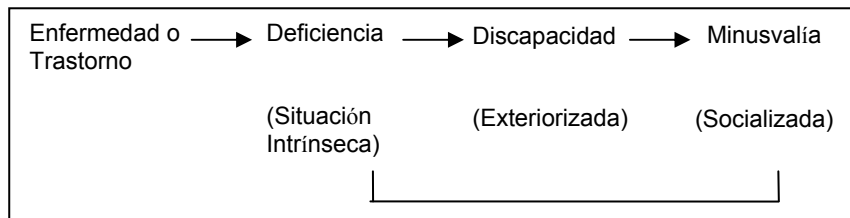
<sup>2</sup> Union Internacional de Arquitectos (2004). *Recommendations for the Development of Public Policies*. México: Sompac S.A

incluyen defectos en extremidades, órganos u otras estructuras corporales, así como en alguna función mental, o la pérdida de alguno de estos órganos o funciones. Algunos ejemplos de deficiencias son la ceguera, sordera, pérdida de visión en un ojo, parálisis o amputación de una extremidad; retraso mental, visión parcial, pérdida del habla, mutismo<sup>3</sup>

(b) *Discapacidad* significa "restricción o falta (debidas a una deficiencia) de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se consideran normales para un ser humano. Engloba las limitaciones funcionales o las restricciones para realizar una actividad que resultan de una deficiencia. Las discapacidades son trastornos que se definen en función de cómo afectan a la vida de una persona. Algunos ejemplos de discapacidades son las dificultades para ver, hablar u oír normalmente, para moverse o subir las escaleras, para agarrar o alcanzar un objeto, para bañarse, comer, etc.<sup>4</sup>

(c) Una *Minusvalía* es una "situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o discapacidad, que lo limita o le impide desempeñar una función considerada normal en su caso (dependiendo de la edad, del sexo y de factores sociales y culturales). El término es también una clasificación de "las circunstancias en las que es probable que se encuentren las personas discapacitadas". "Minusvalía" describe la situación social y económica de las personas deficientes o discapacitadas, desventajosa en comparación con la de otras personas. Esta situación de desventaja surge de la interacción de la persona con entornos y culturas específicos. Se consideran minusvalías tener que permanecer postrado en la cama o confinado en casa; no poder utilizar el transporte público; estar aislado socialmente.

Las minusvalías hacen referencia a las "desventajas que experimentan los individuos como resultado de deficiencias y discapacidades; por eso, las minusvalías reflejan la interacción de los individuos con su entorno y su adaptación a él.<sup>5m</sup>. La integración de estos conceptos se representa de la siguiente forma:



1. Integración de los Conceptos de la CIF<sup>6</sup>

Y aunque la imagen muestra una progresión lineal, los conceptos se interrelacionan de una manera más compleja, ya que puede haber una deficiencia sin que de lugar a una enfermedad o discapacidad o una deficiencia.

### 1.1.1. Los Paradigmas de la Discapacidad

Para poder explicar los paradigmas que se han generado en torno a la discapacidad, es necesario decir que un paradigma según Thomas Kuhn es "una estructura coherente constituida por una red de conceptos a través de los cuales ven su campo los científicos, una red de creencias teóricas y metodológicas entrelazadas que permiten la selección,

<sup>3</sup> OMS (2001) *Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud*. Ginebra: Autor. Pág. 173.

<sup>4</sup> *Ibíd.* Pág. 173.

<sup>5</sup> *Ibíd.* Pág. 173.

<sup>6</sup> INEGI. (2004). *Las Personas con Discapacidad en México: Una Visión Censal*. México: Autor. Pág. 15



evaluación y crítica de tema, problemas y métodos, y una red de compromisos entre los miembros de una comunidad científica y se expresa en una tradición orgánica de investigación científica”<sup>7</sup>.

Un paradigma tiene dos componentes: la cosmología global, que no es otra cosa que la cultura, creencias; y por otra parte un fondo de sentido, juntos forman los sistemas de significación de valoración. Es decir los paradigmas son sistemas de creencias que se construyen a partir de los fenómenos científicos o sociales, cuando un sistema ya no cumple con su misión, Thomas Kuhn explica que hay un rompimiento y sobreviene una revolución en el paradigma y como resultado surge un nuevo paradigma que cumple con la misión de explicar el fenómeno de acuerdo al nuevo contexto y nuevas características.

En lo que se refiere al tema de la discapacidad en los últimos treinta años la conceptualización y los paradigmas sobre ella, han estado en constante modificación, debido a la importancia de entenderla de acuerdo a las necesidades y del contexto en el que se van desarrollando, se identifican los dos paradigmas principales para explicar el tema de la discapacidad: el paradigma médico y el de rehabilitación.

Barton explica que estos paradigmas surgen como producto de la “*imaginación psicológica*” construida en base de los supuestos “no discapacitados” acerca de lo que supone la experiencia de la insuficiencia, lo que presupone la comprensión de algún tipo de pérdida o pérdida, es decir una “tragedia personal” y que él nombra “Teoría de la Tragedia Personal”<sup>8</sup>

- **El Paradigma Médico:** concibe la discapacidad como un problema de la persona y que requiere un tratamiento médico y de rehabilitación por parte de profesionales de la salud. Así el objeto del tratamiento es la adaptación de la persona.
- **El Paradigma Social:** considera la discapacidad como un problema de la sociedad, cuya solución implica la integración de la persona a la sociedad, la discapacidad es un conjunto de condiciones muchas de las cuales son sociales, por lo cual el tratamiento de esta condición requiere de la actuación social y es responsabilidad de la sociedad hacer las modificaciones ambientales necesarias para que todas las personas con discapacidad puedan participar plenamente en la vida social.

En un trabajo publicado por el Banco Mundial en el año 2002 llamado “*Disability Paradigms and Philosophies*”<sup>9</sup>, se presenta un análisis de estos paradigmas, pero además integra otros dos, el documento se desarrolla a partir de las preguntas:

- ¿Quién tiene el problema?
- ¿Cuál es el problema?
- ¿De dónde viene el problema?
- ¿Cuáles son los indicadores de que el problema existe?
- ¿Cómo son afectados las personas por esta forma de ver el problema?
- ¿Qué se puede hacer para resolver el problema?
- ¿Cómo se implementarán estas soluciones?
- ¿Qué cambios ocurren como resultado de la implementación de estas estrategias?

---

<sup>7</sup> Martínez M. M. (1993). *El Paradigma Emergente. Hacia una Teoría de la Racionalidad Científica*. España: Gedisa Pág. 53

<sup>8</sup> Barton L. (1998) *Discapacidad y Sociedad*. España: Morata. Pág. 78

<sup>9</sup> Breslin, M.L. (2002). *Disability Paradigms and Philosophies*. Nueva York: Banco Mundial en <http://guir.berkeley.edu/courses/assistive-tech/spring2002/mlb-paradigms.htm>. (20-Julio-2006).

- ¿Cómo se beneficia la sociedad?
- ¿Quiénes son los expertos?
- ¿Qué palabras se escuchan con frecuencia cuando se habla de esta perspectiva?
- ¿Qué modelos de legislación se pueden generar desde esta perspectiva?
- ¿Quién es reconocido como un ejemplo primordial de que el paradigma es verdadero?

Además de exponer los modelos médico y social, el trabajo expone el moral y el posmoderno, el artículo se desarrolla de tal forma que se va dando una respuesta a cada una de las preguntas presentadas, lo cual permite obtener un panorama basto de los sistemas de creencias que se crean para entender una situación, y que en la sociedad se unen dando paso a una gran complejidad.

<b>Tópico</b>	<b>Moral</b>	<b>Medico</b>	<b>Social</b>	<b>Post- Moderno</b>
Foco del Problema  ¿Quién tiene el problema?	El individuo. Éste es un pecador con problemas espirituales.	El individuo. Éste es un paciente y beneficiario de un tratamiento y servicios profesionales.	La sociedad. Es responsable de las personas con discapacidad.	Políticas Económicas de la Sociedad. Debido a una gran desigualdad en la distribución de los recursos.
Naturaleza del Problema  ¿Cuál es el problema?	Dicotomía entre el bien y el mal.  La creencia en que la discapacidad es un castigo espiritual.	Incapacidad.  Incapacidad para realizar las principales actividades de la vida como caminar, trabajar, aprender, etc.	Se encuentran acciones de discriminación, prejuicio, exclusión y devaluación.	Acceso Desigual.  Acceso desigual a la tecnología y la economía, falta de una aceptación de la discapacidad como una experiencia cultural legítima.
Fuente del Problema  ¿De dónde viene el problema?	La creencia de que la discapacidad es un castigo divino.	La creencia de que la discapacidad es una disfunción física, mental o emocional del individuo.	Una profunda creencia entre la población regular que asocia la discapacidad entre una variación humana y un defecto humano.	El cuerpo es un símbolo político. Hay segregación en cuanto a la difusión, promoción y dirección de programas dirigidos a personas con discapacidad.
Evidencia de que el Problema Existe  ¿Cuáles son los indicadores de que el problema existe?	Aislamiento, exclusión, discriminación.	Observación en el deterioro en los individuos y su confirmación por medio de la medición médica, diagnóstico, asistencia y otros servicios.	Difusión de reportes a cerca de la discriminación hacia la discapacidad. Así como los altos niveles de pobreza, desempleo y segregación.	Desigualdad en la distribución de a tecnología, equipos adaptados y asistencias medicas y de rehabilitación que se entregan a quien se considera cumple con los requisitos.
Consecuencias del Problema en el Individuo  ¿Cómo son afectados las personas por esta forma de ver el problema?	Creencia adoptada por las personas con discapacidad como una voluntad divina.	Aceptación del estatus más pequeños y un esfuerzo por vencer uno de los defectos para ser aceptados por la sociedad.	Identificación de una minoría oprimida.	Hay una percepción positiva de lugar, rol, participación, se incrementa el sentido de valor, apreciación de sus características y diferencias individuales.

<b>Tópico</b>	<b>Moral</b>	<b>Medico</b>	<b>Social</b>	<b>Post-Moderno</b>
Búsqueda de Soluciones ¿Qué se puede hacer para resolver el problema?	Reconocimiento de la voluntad divina, aceptación de la penitencia.	Rehabilitación vista como una cura y la adaptación del defecto por medio de ayudas artificiales (muletas, bastones, sillas de ruedas, etc.)	Acceso igualitario al desarrollo económico, social y educativo.	Reconocer que la discapacidad es más que el desempleo y mejor que una consecuencia de la rehabilitación. Reconocer la universalidad de la discapacidad. Incrementar el acceso a la tecnología, a los apoyos sociales. Reforzar las leyes.
Estrategias Empleadas ¿Cómo son implementadas estas soluciones?	Costumbre, doctrina religiosa, práctica y educación.	Tratamiento médico, rehabilitación, educación, órtesis, prótesis, apoyo psicológico, servicios creados y usados por personas con discapacidad.	Confrontación pacífica reformas políticas, sensibilización de la población.	Legislación, desarrollo de liderazgo, búsqueda, análisis económico y de mercado.
Consecuencias de estas estrategias ¿Qué cambios ocurren como resultado de la implementación de estas estrategias?	Eliminación de los defectos, creencias reforzadas.	Obtención de habilidades funcionales Aceptación del rol de paciente.	Eliminación de las barreras legislativas y estructurales. Comienza a reconocerse a la persona con discapacidad como un ciudadano con los mismos derechos y obligaciones que las personas regulares.	Igualdad de oportunidades.
Resultados deseados en la sociedad ¿Cómo se beneficia la sociedad?	Sistemas de creencias religiosos y culturales, grupos que identifican sistemas simbólicos y se refuerza la lealtad.	Mejorar la condicional funcional, retorno al trabajo, incremento de la independencia funcional y menor uso de servicios de apoyo.	Igualdad de oportunidades, imparcialidad, libertad de elección de derechos y responsabilidades.	Recursos humanos recuperados y valorados.
Actores claves ¿Quiénes son los expertos?	Líderes religiosos, documentos históricos y religiosos.	Doctores, terapeutas, profesores.	Abogados. Activistas, organizaciones civiles.	Personas con discapacidad, creadores de políticas, profesionistas.
Frases Comunes ¿Qué palabras se escuchan con frecuencia cuando se habla de esta perspectiva?		Enfermo, deformidad, invalido, disfuncional, limitaciones, independencia, evaluación vocacional, aceptación, etc.	Igualdad de oportunidades, derechos, discriminación, litigación, acceso.	Estándares en arquitectura.

Tópico	Moral	Medico	Social	Post-Moderno
¿Qué modelos de legislación se pueden generar desde esta perspectiva?				
Héroes Culturales ¿Quién es reconocido como un ejemplo primordial de que el paradigma es verdadero?	En la Biblia: Lucas 5:18-26, Juan 9:1-3	Franklin D. Roosevelt <sup>10</sup> Helen Keller <sup>11</sup>	Martin Luther King <sup>12</sup> Judith Heumann <sup>13</sup>	Ron Mace <sup>14</sup> Susan Sygall <sup>15</sup>

<sup>10</sup> Franklin Roosevelt. Presidente de Estados Unidos entre 1933 y 1945, y quien es reconocido como uno de los tres presidentes más trascendentales en la historia de su país, y que puso en marcha el New Deal para salir de la depresión económica de los años treinta, así mismo a finales de la Segunda Guerra Mundial, a lado de Winston Churchill lucharon para la creación de las Naciones Unidas. A la edad de 39 años, en 1921 enfermó de poliomielitis, lo cual provocó que tuviera que utilizar silla de ruedas para poder desplazarse.

<sup>11</sup> Helen Keller. Nació el 27 de junio de 1880 en Estados Unidos, a la edad de 19 meses de edad contrajo una extraña enfermedad, la cual le provocó que ella quedara sordociega, con la Ayuda de Alexander Gram. Bell y de Michael Anagnos, conoció a Anne Sullivan quien se convertiría en su profesora, quien le enseñó por medio de dibujar las letras de una palabra en la palma de su mano y de sistema de señas a conocer su entorno y a comunicarse. En 1900 fue la primera sordociega en estudiar en una universidad. Su caso la hace famosa y la llevara a recorrer el mundo para relatar sus experiencias. Apoyo la Fundación Americana de Ciegos. Murió en 1968. Una de sus frases más celebres es: "La gente puede aprender que un hombre ciego no es un genio pero tampoco es un idiota. El tiene una mente que puede ser educada, y una mano que puede ser entrenada, tiene ambiciones las cuales pueden ser realizadas, y el trabajo de la gente es ayudarlo a que pueda ser el mejor por sí mismo y pueda ganar méritos a través de su trabajo".

<sup>12</sup> Martin Luther King. Uno de los activistas sociales más importantes de la historia, a favor de la eliminación de la discriminación. A lado de Wade Black lucha por los derechos de las personas con discapacidad. Y por su parte Ray Charles, músico de color e invidente apoyo la causa y ayudó a reunir los recursos para ayudar a Luther King a salir de la cárcel.

<sup>13</sup> Judith Heumann. Nació en 1947, y a los 18 meses de vida contrajo poliomielitis y es una de las activistas más importantes en la lucha de los derechos de las personas con discapacidad, en 1970 funda la organización Disabled in Action, y en 1983 en conjunto con Ed Roberts y Joan Leon fundan el Instituto Mundial de Discapacidad. Colaboró en la Administración del Bill Clinton en la Oficina de Educación y Servicios de Rehabilitación del Departamento de Educación, donde se encargaba del diseño de programas de educación especial y rehabilitación para personas con discapacidad, los cuales antes de las reformas que entre ella y grupos activistas lograron, no tenían acceso a la educación. Actualmente colabora para el Banco Mundial en la División de Discapacidad y Desarrollo.

<sup>14</sup> Ron Mace. Fue un reconocido arquitecto y activista en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad. Fue el fundador del Centro para el Diseño Universal y creador del concepto "diseño universal", este término surge en una primera instancia desde su experiencia personal, ya que fue una persona con discapacidad motriz, y que como muchas personas en las mismas condiciones, tuvo que enfrentarse a un mundo que no estaba diseñado para ellos. Ron Mace describe el diseño universal como la búsqueda para estimular la creación, fabricación y comercialización de productos que puedan ser utilizados por todos. En este sentido el diseño universal piensa que las construcciones deben ser además de estéticas accesibles para cualquier tipo de personas ya que así el mundo sería más usable.

<sup>15</sup> Susan Sygall. Su discapacidad motriz y su condición de mujer le han permitido vivir la experiencia desde estas dos circunstancias, por lo que ella se ha enfocado a la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, especialmente en el tema de las mujeres. Actualmente es directora de la asociación para personas con discapacidad Movilidad Internacional en Estados Unidos. Ha participado en la elaboración de programas de educación especial, y además ha colaborado con miembros del Congreso estadounidense para que se incremente el número de personas con discapacidad en los Programas Internacionales de Educación.

### 1.1.2 Tipos y Causas de la Discapacidad

Se han definido cinco tipos de discapacidad en los que se agrupan las características que presenta este sector de la población (motriz, visual, auditiva, lenguaje, intelectual), las cuales pueden ser congénitas o adquiridas, y sus repercusiones en el organismo son más complejas.

A grandes rasgos es posible presentar una serie de causas por las cuales las personas experimentan algún tipo de discapacidad, ya que debido a los avances tecnológicos y de rehabilitación se han permitido un cambio epidemiológico, el cual se encuentra asociado a condiciones discapacitantes, es decir, muchas de las enfermedades que antes causaban la muerte, ahora son controladas, lo cual permite que los pacientes se sobrepongan, pero algunas veces sufren limitaciones en el desempeño.

Como es el caso de la diabetes mellitus, la cual se sabe es una enfermedad degenerativa y en algún momento cuando se encuentra en etapas muy avanzadas es necesario recurrir a amputaciones o en el caso de las enfermedades cardiovasculares, cuando ocurre una embolia o un suceso parecido, sus consecuencias son consideradas discapacitantes, ya que con el tiempo la recuperación supone la pérdida de un porcentaje de la movilidad de alguna de las extremidades.

La ONU y la OMS han publicado trabajos donde se plasma la preocupación por definir estas dos características, con la finalidad de dar una mejor calidad en los servicios enfocados en las necesidades de cada sector, es por ello que surge la CIF, Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, donde se trata de definir cada una de las discapacidades así como sus repercusiones en el organismo y en el individuo, este tema se tocará en el siguiente capítulo y en este sólo se describirá cada uno de los tipos de discapacidad, así como sus causas.

#### 1.1.1.1. Discapacidad Motriz

La discapacidad motriz se define como una limitación o falta del control de los movimientos, de funcionalidad y de sensibilidad que impide realizar las actividades cotidianas y se manifiesta en las extremidades, aunque también se puede manifestar en todo el cuerpo acompañada de alteraciones sensoriales, lo que obliga a la persona a utilizar aparatos para recuperar parte de la función pérdida (INEGI, 2004).

La discapacidad motriz afecta el cuerpo haciendo que se limite el movimiento de cualquiera de las extremidades, de un hemisferio del cuerpo. Las principales causas son:

- *Infeciosas*. Ocasionadas por algún virus que se hospeda en el sujeto.
- *Accidentales*. Puede presentarse en cualquier instante de la vida, como consecuencia de un ritmo acelerado de la vida.
- *Enfermedades diversas*. Surgen a cualquier momento como consecuencia de algún factor causal como la esclerosis múltiple, artritis reumatoide, etc.
- *Congénitas*. Se presentan durante la gestación o el parto.
- *Falta de oxigenación cerebral*.
- *Quemaduras*.
- *Edad avanzada*. Como parte natural del envejecimiento y de la pérdida de la fortaleza del organismo a los agentes externos que lo pueden afectar.
- *Por riesgo de trabajo*. Exposición a sustancias tóxicas o accidentes en el lugar de trabajo por el manejo de sustancias o equipos peligrosos.

- *Quirúrgicas*. Puede ser transitoria debido a una fractura.
- *Latrogénicas*. A causa de una negligencia médica o a consecuencia de la prescripción de un medicamento que ocasione una secuela discapacitante
- *Hereditarias*. Se transmiten de genéticamente a la descendencia.

Dependiendo del grado de discapacidad se puede clasificar en mínima, moderada o total, y de acuerdo a su duración también puede clasificarse en temporal o permanente.

#### 1.1.1.2. Discapacidad Visual

La visión es una de las facultades más importantes de los seres humanos, ya que le ayuda a reconocer el entorno en el que se desenvuelve, cuando una persona presenta ceguera o debilidad visual se piensa que se agudizan sus demás sentidos como una compensación espontánea, pero la realidad es que es el resultado de la ejercitación de los otros sentidos, por lo cual resulta de gran importancia cuando la discapacidad es congénita o adquirida por enfermedad o accidente estimular al paciente.

La agudeza visual se expresa como la distancia entre la persona y una tabla, la cual es de seis metros. Una persona con una vista normal es de 20/20, para la OMS, la discapacidad visual se considera aquella visión menor de 20/40 y se considera que existe ceguera legal cuando la visión es menor de 20/20 (INEGI, 2004 Pág. 97).

Por lo cual se define que la discapacidad visual es la ausencia total del sentido de la vista que le impide a la persona valerse por sí misma en actividades que requieren del sentido de la vista. Y por debilidad visual, la reducción significativa del sentido de la vista y el cual independientemente del tratamiento que se realice, ésta sigue limitando a las personas. Los factores de riesgo asociados a este tipo de discapacidad son los accidentes o enfermedades que desencadenan catarata, glaucoma, leucoma corneal, retinopatía diabética, atrofia óptica, distrofia retinal y retinosis pigmentaria. La OMS reporta que la catarata causa más de la mitad de los casos de ceguera (INEGI, 2004 Pág. 98).

#### 1.1.1.3. Discapacidad Intelectual

En lo que respecta a la discapacidad intelectual resulta más complicado tratar de definirla, ya que existen diversos factores que la causan y diversas sus consecuencias, en el siglo XIX se consideraba a esta discapacidad como locura y que no tiene cura, además de poner en riesgo no sólo a la persona sino también a las personas que la rodean.

La discapacidad intelectual está considerada como un rendimiento intelectual inferior a la media, limitación en la capacidad para el aprendizaje, trastorno de la conciencia y capacidad de las personas para conducirse o comportarse en las actividades de la vida cotidiana como en su relación con los otros individuos (INEGI, 2004 Pág. 111).

Entre los factores de riesgo que se asocian a esta discapacidad se encuentran los relacionados con la concepción, el período de gestación y el momento del parto; por ejemplo las alteraciones de cromosomas que derivan en irregularidades genéticas, desnutrición de la madre, consumo de alcohol, drogas o fumar, así como las infecciones durante el embarazo. Así como también durante el proceso de parto como la asfixia al nacimiento, daños mecánicos al nacer, negligencias médicas, entre otros.

#### 1.1.1.4. Discapacidad Auditiva

La discapacidad auditiva se define como la falta o reducción de la habilidad para oír, y ésta puede variar desde la más ligera hasta la más profunda conocida como sordera. La

hipoacusia, por otra parte se define como la disminución del nivel de audición de una persona por debajo de lo normal, y se clasifica según el momento en el que se adquirió, la localización de la lesión y por el grado de la pérdida auditiva.

Por la localización de la lesión se puede determinar si la sordera es conductiva, neurosensorial o mixta. La sordera conductiva es la que está determinada por un mal funcionamiento del oído externo o medio afectado el grado de audición y que puede ser corregida por medio de cirugía. La sordera neurosensorial esta asociada a problemas en las estructuras finas del oído interno o en las vías de acceso al cerebro, afectado la cantidad así como la calidad del sonido, para este tipo de sordera, no existe ningún tratamiento que la pueda corregir; y por último la sordera mixta es cuando ocurre la conductiva y la neurosensorial ocurren al mismo tiempo.

La audición normal se considera entre los 10 a 20 decibeles, la pérdida profunda se considera entre los 90 a 120 decibeles y la cofosis o pérdida total se encuentra a más de 120 db. Entre los factores de riesgo se encuentran las infecciones del oído, las enfermedades infecciosas y la exposición a ruidos excesivos.

#### 1.1.1.5. Discapacidad de Lenguaje

La discapacidad del lenguaje se refiere a trastornos del habla y/o lenguaje y que afectan la interacción con los demás, y pueden variar desde simples sustituciones de sonido hasta la inhabilidad de comprender o utilizar el lenguaje o los órganos dispuestos para el habla. Algunas de las causas de los trastornos de habla incluyen la pérdida de la audición, trastornos neurológicos, lesiones cerebrales, drogadicción, impedimentos como el labio leporino, pero la mayoría de las veces se desconoce su causa.

Los trastornos del habla se pueden caracterizar por la interrupción del flujo o ritmo del habla, como el tartamudeo; los trastornos del habla pueden constituir problemas con la formación del sonido, los cuales reciben el nombre de trastornos de la articulación o fonológicos. Lo cual repercute en un trastorno del lenguaje al no poder hacer un uso adecuado de las palabras en la creación de oraciones en unión verbal o no verbal, y dan como resultado un uso inapropiado de las palabras y de su significado, la inhabilidad para expresar ideas, modelos gramaticales impropios, vocabulario reducido, etc. (INEGI, 2004:141).

### 1.1.3 *Panorama General de la Discapacidad en el Mundo*

Como se vera a lo largo de este trabajo, el tema de la discapacidad es un tema reciente, ya que los países en el afán de buscar el bienestar de su población, así como las luchas por el reconocimiento de los derechos humanos de todos los grupos ha permito que en aproximadamente treinta años se haya consolidando un marco conceptual sobre el tema, espacios adecuados para expresar esta condición y buscar el mejoramiento de este sector.

El mundo en general ha cambiado en los dos últimos siglos, se han dado pasos agigantados en cuanto al desarrollo de tecnología que ha permitido una mejor calidad de vida, pero también ha cambiado la concepción de la vida y como es mejor disfrutarla.

Esto ha provocado cambios demográficos que conducirán a un amento mundial de la población, pero con modificaciones en su composición, se reducirán aún más las tasas de natalidad, lo que a su vez provocara que haya una desviación a los grupos de adultos y ancianos, los cuales están más expuestos a enfermedades e infecciones por períodos más

prolongados que los de la población infantil. La población de más de 60 años se duplicara en las dos primeras décadas del siglo XIX y las enfermedades cardiovasculares causarán tres veces más defunciones y discapacidades que las infecciosas (PAO, 2005).

A continuación se presentan algunas de las estadísticas <sup>16</sup> publicadas por la Organización de las Naciones Unidas, quien reporta que existen en el mundo 650 millones de personas con algún tipo de discapacidad, esto representa el 10% de la población total. De este porcentaje, el 80% vive en países en desarrollo.

De acuerdo a cifras de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD), la discapacidad se presenta con mayor frecuencia en grupos con menores índices de educación, es decir en un promedio del 19% en comparación con el 11% entre los que tienen un alto índice de educación. En los países miembros de este organismo se informa que las mujeres tienen una mayor incidencia a presentar algún tipo de discapacidad que los hombres. Por su parte el Banco Mundial estima que el 20% de la población con mayor índice de pobreza presenta algún tipo de discapacidad, y debido a su condición son marginados de sus comunidades.

En lo que respecta a las mujeres con discapacidad, este organismo reconoce que experimentan más desventajas que los hombres con discapacidad, ya que además de enfrentarse a la discriminación por causa de su discapacidad también lo son por el género.

Según una encuesta realizada en la India, indica que el 25% de las mujeres y las niñas con discapacidad intelectual fueron atacadas sexualmente, y el 6% de las mujeres con discapacidad fueron esterilizadas a la fuerza. Según la UNICEF, 30% de los jóvenes de la calle presentan algún tipo de discapacidad.

En lo que respecta a la educación, la UNESCO indica que el 90% de los niños con discapacidad que vive en países en desarrollo no asiste a la escuela. Referente a la tasa mundial de alfabetización, según las Naciones Unidas oscila entre el 3% y entre las mujeres con discapacidad al 1%.

La Organización Mundial del Empleo (OIT) estima que existen 386 millones de personas con discapacidad en edad de trabajar. El desempleo para este sector de la población alcanza en algunos países hasta el 80%, ya que los empleadores suponen que este grupo no puede trabajar.

En una encuesta realizada en los Estados Unidos en el 2004 se arrojó que sólo el 35% de las personas con discapacidad en edad de trabajar tenían un empleo remunerado, esto en relación al 78% de las personas regulares. Y según el Censo Nacional de Estados Unidos en 1990 reveló que las personas con discapacidad tienen una tasa más alta de empleo por cuenta propia y de experiencia en pequeñas empresas (12.2%) que las personas sin discapacidad (7.8%).

Las personas con discapacidad tienen más probabilidades de ser víctimas de un episodio violento según un estudio británico del 2004 y menos probabilidades de obtener la intervención de la policía, protección jurídica o cuidados preventivos. Una de las causas de

---

<sup>16</sup> ONU (2006) "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad" Nueva York: ONU en <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/overview.html>. (26 Julio 2006)



la discapacidad son las guerras; según la OMS en las zonas de guerra, de cada niño que muere, hay tres niños heridos y que adquieren alguna discapacidad,

#### 1.1.4 La Discapacidad en América Latina

El tema de la discapacidad en América Latina resulta un tema un tanto complicado, ya que en primera instancia no existen datos fehacientes y las estadísticas son escasas o desactualizadas, lo cual no permite tener un panorama de la situación real de las personas con discapacidad y poder así realizar políticas que permitan mejorar su calidad de vida, lo que provoca que la mayoría de las políticas y programas en beneficio de este grupo estén un tanto alejadas de sus necesidades.

Cada vez hay un mayor aumento de enfermedades transmisibles, la violencia, las drogas, el alcoholismo, la pobreza son causas de discapacidad, así como el envejecimiento de la población, la desnutrición, el abandono y marginación de los grupos vulnerables (niños, indígenas, personas de la tercera edad, mujeres y personas con discapacidad) el desplazamiento poblacional y los desastres naturales se han constituido en causas de discapacidad en los últimos tiempos (OPS, 2005).

En América Latina entre las principales causas de la discapacidad hoy y en los próximos años será la pobreza, los desplazamientos poblacionales, los desastres naturales y las crisis epidemiológicas. En el libro *Discapacidad: Lo que todos debemos saber*<sup>17</sup> publicado por la Organización Panamericana de la Salud menciona que en lo que respecta al tema, el panorama es el siguiente:

- La investigación sobre el tema es limitada.
- La formación en recursos humanos se ha enfocado en el personal médico y técnico.
- Existe legislación en la materia en el 62% de los países.
- En el 78% de los países existen instituciones responsables de la formación de las políticas de rehabilitación.
- La ejecución de programas de rehabilitación sólo se lleva a cabo en el 51% de los países.

En América Latina existen aproximadamente 85 millones de personas con discapacidad, de los cuales tres millones se concentran en los siete países que componen el Istmo Centroamericano. Este sector de la población se caracteriza por la extrema pobreza, el desempleo, acceso limitado a los servicios públicos de educación, médicos, de vivienda, de transportes, etc.

Alrededor del 50% de la población está en edad de trabajar pero las condiciones de pobreza y desempleo, y la relación entre discapacidad y pobreza agrava la situación de las personas con discapacidad, dificultándoles el acceso al mercado laboral.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), agrupa en dos conceptos las causas de la discapacidad: a) Causas Sanitarias; además de las causas relacionadas a las enfermedades y de las hereditarias, la región de América Latina padece también de enfermedades infecciosas o parasitarias, deficiencias nutricionales; b) Causas Ambientales;

---

<sup>17</sup>Organización Panamericana de la Salud. (2006). *Discapacidad: Lo que todos debemos saber*. Washington: Autor. Pág. 14

comprenden problemas de contaminación ambiental, falta de prevención de la violencia y los accidentes laborales y de tránsito.

País	Enfermedades Adquiridas	Lesiones causadas por accidentes de tránsito	Lesiones causadas por accidentes laborales	Violencia	Pobreza	Problemas al nacer	Edad
Argentina	X	X	X				
Barbados	X	X					
Bolivia	X	X	X				
Brasil		X	X	X			
Chile	X	X					
Colombia	X	X	X	X			
Costa Rica					X		
Ecuador	X					X	
El Salvador		X			X		
Jamaica		X		X			
México	X	X	X				X
Nicaragua		X		X	X		
Paraguay	X				X		
Perú	X	X	X				
Trinidad y Tobago	X	X					

2. Principales causas de la Discapacidad en América Latina<sup>18</sup>

La explicación a lo anterior se encuentra en la tabla donde se muestra cuales son las causas más frecuentes de la discapacidad en los países de América Latina, y es de destacar que hay una mayor incidencia por causas sociales como son las enfermedades adquiridas y los accidentes automovilísticos y laborales

Una de los obstáculos que no ha permitido que haya un mayor desarrollo en la solución de brindar un mayor bienestar a las personas con discapacidad, los países de América Latina se enfrentan a un problema mayor: la pobreza, es por ello que antes de atender el tema de la discapacidad, sino cualquier otro, para los gobiernos hay prioridades que deben ser resueltas para brindar a toda la sociedad de bienestar, y una vez que se encuentren soluciones al tema de la pobreza se podrá hacer un mayor énfasis en los temas de cada grupo en particular.

<sup>18</sup> Organización Panamericana de la Salud. (2006). *Discapacidad: Lo que todos debemos saber*. Washington: Autor. Pág. 13

## **CAPÍTULO 2**

### **2. Legislación y Discapacidad**

#### **2.1 Marco Jurídico Internacional**

- 2.1.1 *Declaración Universal de los Derechos Humanos.*
- 2.1.2 *Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad de la ONU.*
- 2.1.3 *La OEA y la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.*
- 2.1.4 *Recomendación 99 y 168 y el Convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo.*
- 2.1.5 *La OMS y la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.*
- 2.1.6 *Ordenamientos OCDE.*
- 2.1.7 *El Banco Mundial y la Discapacidad.*
- 2.1.8 *El Banco Interamericano de Desarrollo y la Discapacidad.*
- 2.1.9 *Convención Internacional Amplia e Integral para Proteger y Promover los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad.*

#### **2.2 Marco Jurídico Nacional**

- 2.2.1 *Constitución de los Estados Unidos Mexicanos.*
- 2.2.2 *Leyes Federales con disposiciones en materia de discapacidad.*
- 2.2.3 *Leyes estatales en materia de personas con discapacidad.*
- 2.2.4 *Ley General de las Personas con Discapacidad.*

## **2. Legislación y Discapacidad**

Uno de los puntos más importantes dentro del tema de la discapacidad es el marco jurídico, y esta relevancia radica en el esfuerzo de cada una de las partes involucradas para iniciar una construcción de una cultura de inclusión hacia la discapacidad. Por lo que en este capítulo se hace énfasis en cada uno de los avances más importantes referentes al tema para ofrecer un panorama sobre el campo de acción de las organizaciones civiles y Gobierno a nivel internacional para finalizar con el marco jurídico nacional.

En lo que se refiere al marco jurídico internacional se podrá encontrar el trabajo de Organizaciones Internacionales tales como la ONU, la OMS, la OEA, entre otras en el campo de la discapacidad ya que de acuerdo a las disposiciones a las que llegan deben considerarse como el punto de partida para la creación y modificación de las leyes que se crean en cada país. En la parte final de este apartado se hace un énfasis particular a uno de los esfuerzos más importantes en los últimos años y que fue promovido por nuestro país en el año 2001 y que fue aprobada en el año 2006 y la cual no ha recibido la difusión merecida, ésta es la *Convención Internacional Amplia e Integral para proteger y Promover los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad*.

En la segunda parte de este capítulo se encuentra los avances en legislación en materia de discapacidad haciendo hincapié en la Ley General de las Personas con Discapacidad publicada en Junio de 2005.

### **2.1 Marco Jurídico Internacional**

A partir de los años setentas, el tema de la discapacidad comienza a ponerse en la mesa de las discusiones de los gobiernos, impulsadas en la mayoría de los casos por las mismas personas con discapacidad, ya que no había ninguna legislación que protegiera sus derechos. Con el surgimiento de las Organizaciones Civiles y su papel dentro del tema, los Gobiernos vieron la obligación de apoyar a este sector de la población, creando legislación y programas que les permitieran ser “visualizados” por la sociedad.

En el año de 1971 la Asamblea General de las Naciones Unidas publicó la *Declaración de los Derechos del Retrasado Mental* y en 1975 la *Declaración de los Impedidos*, en dichos documentos se resaltaba la importancia de que las personas con discapacidad tuvieran acceso a los servicios como educación, salud, empleo, etc. (INEGI, 2004)

Por su parte la Organización Mundial de la Salud en el año de 1976 desarrolló la *Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías* (CIDDM). En 1980 en Winnipeg, Canadá se celebró la 14ª Conferencia Mundial de Rehabilitación y resultado de ella se publicó la “*Carta para los años 80*”, en la cual se introducen los conceptos de la CIDDM y se proponen cuatro objetivos de acción directa: Prevención, Rehabilitación, Integración y participación. En esta carta se concentran prioridades y así mismo se promueve la participación de las personas con discapacidad a partir de cuatro objetivos:

1. Impulsar en cada país programas que prevengan la discapacidad y que información y los servicios preventivos estén al alcance de la población.
2. Asegurar que las personas con discapacidad y la familia tengan acceso a los servicios médicos y de asistencia necesarios para posibilitar una vida plena.

3. Asegurar la integración y la participación en la sociedad de las personas con discapacidad.
4. Creación de información y estadísticas que permitan la toma de conciencia pública.

Estos antecedentes permitieron para el año 1981 fuera considerado como el *Año Internacional para las Personas con Discapacidad*; y en 1983 con las aportaciones del la OMS y de la Carta de los años 80, la ONU publica el *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad* y se establece del año 1983 al 1992 como la ***Década de las Naciones Unidas para las Personas con Discapacidad*** (ONU, 1994), durante la que países miembros se comprometieron a mejorar las condiciones de vida de este grupo.

En los siguientes apartados se dará una explicación más detallada de cada una de las acciones emprendidas por los organismos internacionales y nacionales a favor de este sector de la población.

### *2.1.1 Declaración Universal de los Derechos Humanos*

La Declaración Universal de los Derechos Humanos es una de las principales conquistas de los seres humanos para lograr la igualdad entre ellos, tiene su origen en la Revolución Francesa y fue adoptada por la Asamblea General de la ONU en la resolución 217 A del 10 de diciembre de 1948. Por lo cual resulta fundamental citar el artículo 1º, en el cual se enuncia que todos los seres humanos son libres e iguales: “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos”<sup>1</sup>

Así mismo menciona que todos somos iguales ante la ley, y que no se hará ninguna distinción bajo la religión, condición política, ideológica, sexo, raza o color. Y además establece el derecho a un nivel de vida digna. Estos conceptos son fundamentales, ya que serán el sustento jurídico para las legislaciones que han surgido no sólo en materia de discapacidad.

### *2.1.2 Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad de la ONU*

A la mitad de la Década de las Naciones Unidas para los Impedidos, en el año de 1987 en Estocolmo se celebró la Reunión Mundial de Expertos con el fin de examinar la ejecución del Programa de Acción Mundial.

En dicha reunión se sugirió la necesidad de elaborar un “documento rector”, el cual señalara las acciones futuras en apoyo a las personas con discapacidad. Y así mismo se recomendó a la Asamblea General una conferencia para redactar dicho documento en *La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad*.

Las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad encuentran su fundamento político y moral en la Carta Internacional de Derechos Humanos, que comprende la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, la Convención sobre los Derechos del Niño, y la

---

<sup>1</sup> Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer , así como en el Programa de Acción Mundial para los Impedidos.

Estas normas no son de cumplimiento obligatorio, pero su objetivo es convertirse en normas internacionales que “llevan implícito el firme compromiso moral y político de los Estados de adoptar medidas para lograr la igualdad de oportunidades”<sup>2</sup>

La finalidad de estas normas es que las personas con discapacidad puedan tener los mismos derechos y obligaciones que las personas regulares. El documento retoma los conceptos la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM) para unificar el lenguaje del tema y establecer marcos de referencia.

Esta formada por cuatro apartados y 22 artículos:

*I. Requisitos para la Igualdad de Participación (artículos 1 al 4)*

En este capítulo se establece la necesidad de: 1) tomar conciencia respecto a la situación general de las personas con discapacidad y la necesidad de difundir información, 2) garantizar la atención médica, 3) Los gobiernos deberán asegurar la prestación de servicios de rehabilitación de las personas, así como desarrollar programas de rehabilitación, 4) el Estado deberá garantizar la fabricación de equipos y recursos auxiliares.

*II. Esferas previstas para la Igualdad de Participación (artículos 5 al 12)*

Se deben garantizar 5) la accesibilidad arquitectónica y urbana para el libre tránsito de las personas, 6) se deberá garantizar el acceso a la educación por igual, así como generar los instrumentos para las necesidades de las personas con discapacidad, 7) reconocer el derecho al empleo, los Gobiernos deberán garantizar su integración laboral y su capacitación, 8) garantizar la seguridad social, 9) reconocer el derecho de las personas con discapacidad a tener una familia, al matrimonio y a ejercer su sexualidad, 10) el derecho a tener acceso a la cultura, 11) permitir el acceso a las actividades recreativas y deportivas, 12) eliminar la discriminación para las actividades religiosas.

*III. Medidas de ejecución (artículos del 13 al 22)*

Dentro de las medidas que se deberán establecer están: 13) generar estadísticas e informaciones sobre las condiciones de vida de las personas con discapacidad, generar programas de investigación, 14) generación de políticas de capacitación para los prestadores de algún tipo de servicio, 15) creación de legislación a favor de este grupo, 16) creación de políticas económicas para la igualdad de oportunidades, 17) se deberá lograr la coordinación de los trabajos en esta materia, 18) se deberá promover y apoyar a las organizaciones civiles a favor de la discapacidad, 19) el Estado deberá proporcionar capacitación a los prestadores de servicios gubernamentales, 20) evaluar los programas sobre discapacidad impulsadas por el Estado, 21) los países cooperarán entre sí para adoptar medidas que mejoren las condiciones de vida, 23) los países se comprometen a participar en la cooperación internacional a dar seguimiento a los compromisos contraídos.

*IV. Mecanismos de Supervisión*

Las normas se supervisarán en el marco de los períodos de sesiones de la Comisión de Desarrollo Social de la ONU, por medio del Relator Especial se enviarán a todas las instancias gubernamentales y civiles, con el objeto de conocer el seguimiento a las normas,

---

<sup>2</sup> ONU (1994). *Normas Uniformes para la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*. <http://daccessdds.un.org/doc/UNDOC/GEN/N94/119/99/PDF/N9411999.pdf?OpenElement>. (19-julio-2006) Pág. 15

el Relator Especial preparará un informe el cual se presentara en el periodo de sesiones de la Comisión de Desarrollo Social para hacer las recomendaciones necesarias para que se le den seguimiento a las Normas Uniformes.

### 2.1.3 *La OEA y la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad*

La Asamblea General de la OEA proclamo esta Convención en la Ciudad de Guatemala el 7 de junio de 1991 y entro en vigor el 14 de Septiembre del 2001. Y está basada en que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos y obligaciones que cualquier otra persona y esta formada por 14 artículos. El objetivo de la Convención se detalla a continuación:

“Artículo 2: Los objetivos de la presente Convención son la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad”<sup>3</sup>

Contiene 14 artículos en los cuales se hace mención al seguimiento y creación de estrategias para la completa eliminación de la discriminación contra las personas con discapacidad, a través del compromiso de los países en crear mecanismos que protejan los derechos de las personas con discapacidad, así como establecer la cooperación entre los mismos para dar seguimiento a los avances en esta materia.

Cabe hacer mención que esta convención no se llevará a cabo hasta que los once faltantes de los treinta países integrantes la ratifiquen de acuerdo a su legislación. Entre los países miembros se encuentra: Argentina, Brasil, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Chile, República Dominicana, El Salvador, Guatemala, Haití, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Dominica, Uruguay y Venezuela, Estados Unidos, Canadá así como organizaciones civiles y gubernamentales.

Además la OEA durante su 36 período ordinario de la Asamblea General en el pasado mes de junio del año 2006 en Santo Domingo, declaró el *Decenio de las Américas: por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad* durante el período 2006-2016, con el lema: *“Igualdad, Dignidad y Participación”*, con el objetivo de lograr el reconocimiento y el ejercicio pleno de los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad y su derecho a participar en la vida económica, social, cultural y política y en el desarrollo de sus sociedades, sin discriminación y en pie de igualdad con los demás.

### 2.1.4 *Recomendación 99 y 168 y el Convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo*

La Organización Internacional del Trabajo es uno de los organismos internacionales que se ha preocupado por este tema, en el año de 1955, durante la Asamblea General de la OIT en Ginebra se publica la Recomendación 99 Sobre la Adaptación y Readaptación Profesionales de los Inválidos en la cual queda asentado que “...la discapacidad puede tener una incidencia en la capacidad de trabajar e integrarse a la vida social...”<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> OEA (2001) *Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad* en <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html> (8-junio-2006)

<sup>4</sup> OIT. (1955) *Recomendación 99 sobre la Adaptación y Readaptación Profesionales de los Inválidos*. Ginebra: Autor. Pág. 12

Por lo cual se deberán adoptar todas las medidas necesarias para desarrollar servicios especializados de orientación profesional que estén destinados a ayudar a las personas con discapacidad a elegir o cambiar su profesión a partir de sus necesidades y sus aptitudes. Facilitar el trabajo en casa para las personas que por sus limitantes físicas no puedan salir, crear mecanismos de vigilancia sobre la formación o readaptación profesional.

En la Recomendación 168 publicada en la Asamblea General de la OIT en Ginebra, titulada Recomendaciones sobre la Readaptación Profesional y el Empleo se establecen los siguientes puntos en referencia a las personas con discapacidad:

- La finalidad de la readaptación profesional es permitir que una persona con discapacidad obtenga o conserve un empleo adecuado para que se promueva así la integración o reintegración de este sector a la sociedad (OIT, 1983).
- Oportunidades de empleo
- Incentivos económicos para los empleadores
- Ayuda gubernamental para establecer empleo protegido
- Accesibilidad en los lugares de trabajo de las personas con discapacidad
- Fomento de transportes para favorecer la movilidad de las personas con discapacidad a sus fuentes de trabajo.
- Esfuerzos especiales para lograr que los servicios de readaptación profesional lleguen a las zonas rurales.
- Instrucción para los capacitadores.

Estas dos recomendaciones dieron paso a la publicación del Convenio 159 sobre la Readaptación Profesional y el Empleo de Personas Inválidas en 1983, el cual se estableció como un acuerdo internacional que permite asegurar la existencia de medidas adecuadas de readaptación profesional para todo tipo de personas con discapacidad, así como la creación de un catálogo de derechos de un trabajador con discapacidad.

Este convenio se adoptó el 20 de junio de 1983, y en ningún sentido sustituye las recomendaciones 99 y 168, sino que amplía el campo de acción en la defensa contra la discriminación de empresas e instituciones públicas (Cisneros, 2001).

Está dividida en cuatro partes y 17 artículos:

- I. Definiciones y Campo de Aplicación
- II. Principios de Política de Readaptación Profesional y de Empleo para Personas Inválidas.
- III. Medidas a Nivel Nacional para el Desarrollo de Servicios de Readaptación Profesional y Empleo para Personas Invalidas.
- IV. Disposiciones Finales.

Y los puntos que establecen son:

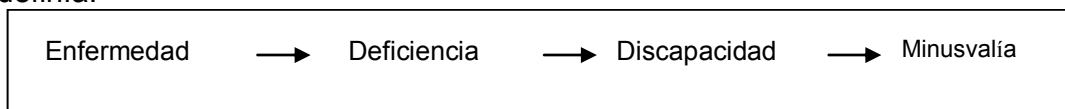
- Respetar el principio de igualdad de oportunidades entre los trabajadores.
- Las medidas encaminadas a lograr la igualdad de oportunidades no deberán considerarse discriminatorias.
- Proporcionar y evaluar los servicios de orientación y formación profesional con el fin de que las personas con discapacidad puedan lograr o conservar su empleo.
- Promover oportunidades de empleo para este sector en el mercado regular del empleo, entre otros.



### 2.1.5 La OMS y la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.

Dentro de las acciones que la Organización Mundial de la Salud ha realizado en materia de discapacidad es la *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Discapacidad* (CIF). En el año de 1980 después de un exhaustivo trabajo la Organización Mundial de la Salud publica la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, con el objetivo es “tratar de ir más allá del proceso mismo de la enfermedad y clasificar las consecuencias que ésta deja en el cuerpo, en la persona y en su relación con la sociedad”<sup>5</sup>

La innovación de la CIDDM se encuentra en la presentación de un nuevo esquema en el cual se definía:



En donde:

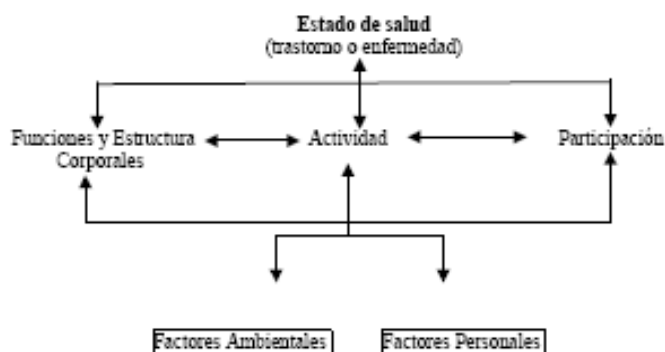
- Enfermedad es una situación intrínseca del individuo, la cual abarca cualquier tipo de enfermedad, trastorno o accidente.
- Deficiencia es la exteriorización directa de las consecuencias de la enfermedad y se manifiesta en los órganos del cuerpo, así como en sus funciones.
- Discapacidad es la objetivación de la deficiencia del individuo y con la repercusión directa en la capacidad para realizar las actividades en lo que se considera normal para cualquier sujeto.
- Minusvalía es la socialización de la problemática causada por un sujeto por las consecuencias de su enfermedad.

Según el esquema una deficiencia puede producir una discapacidad y la minusvalía puede ser causada por la discapacidad o por la deficiencia. Para el año 1996 se modificó el documento de la CDDM y aparece el borrador CDDM-2, y es hasta el 22 de mayo de 2001 que se aprueba la nueva versión de la clasificación pero cambió de nombre a “*Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)*”, en la cual se modifican los conceptos centrales, por lo que la ya no se habla de tres niveles de enfermedad sino de *funcionamiento, discapacidad y salud*.

Su objetivo principal es “proporcionar un lenguaje unificado y estandarizado y que sirva como punto de referencia para la descripción de la salud y los estados relacionados con ella”.<sup>6</sup> Esta clasificación tiene un enfoque biológico, psicológico y social. Es una clasificación que intenta establecer las interacciones entre el funcionamiento y la discapacidad:

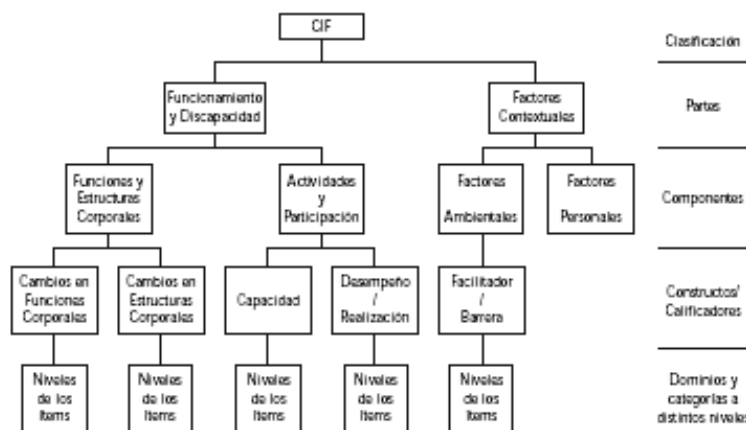
<sup>5</sup> Egea C. (2001). *Clasificaciones de la OMS sobre Discapacidad*. En <http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/art/ClasificacionesOMSDiscapacidad.pdf> (15-Agosto-2006). Pág. 16

<sup>6</sup> *Ibíd.* Pág. 21



1. Interacciones de los Estados de Salud, según la CIF<sup>7</sup>

La CIF está dividida en dos partes, una dedicada al funcionamiento y a la discapacidad, y otra a los factores contextuales.



2. Estructura de la CIF<sup>8</sup>

La parte del funcionamiento y discapacidad se subdivide en:

1) Funciones y estructuras corporales, se refiere a las funciones fisiológicas de los sistemas corporales, posee dos vertientes:

- i) Cambio en las funciones corporales (fisiológico).
- ii) Cambios en las estructuras corporales (anatómico).

2) Actividades y Participación. La participación es definida como el acto de involucrarse en una situación vital y la actividad como el desempeño de una tarea por parte de un individuo y se divide en:

- i) Capacidad, como la ejecución en su entorno uniforme.
- ii) Desempeño/realización, como la ejecución de tareas en su entorno real.

La segunda parte de la Clasificación se avoca a los factores contextuales, el cual también tiene dos componentes:

- 1) Factores Ambientales, se constituyen por el ambiente físico, social en que se desarrolla la persona con discapacidad.
- 2) Factores personales, entendido como la influencia interna sobre el funcionamiento de la discapacidad.

<sup>7</sup>OMS (2001) *Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud*. Ginebra: Autor. Pág. 16.

<sup>8</sup>Egea C. (2001) Op. cit. Pág. 21

	Parte 1: Funcionamiento y Discapacidad		Parte 2: Factores Contextuales	
	Funciones y estructuras corporales	Actividades y Participación	Factores Ambientales	Factores Personales
<b>Domínios</b>	1 Funciones corporales 2 Partes del cuerpo	Áreas Vitales (tareas, acciones)	Influencias externas sobre el funcionamiento y la discapacidad	Influencias internas sobre el funcionamiento y la discapacidad
<b>Constructos</b>	Cambios en las funciones del cuerpo (fisiológicas) Cambios en las estructuras del cuerpo (anatómicas)	Capacidad Ejecución de tareas en un entorno uniforme Desempeño/realización Ejecución de tareas en el entorno real	El impacto de elementos facilitadores y barreras del mundo físico, social y actitudinal	El impacto de los atributos de la persona
<b>Aspectos Positivos</b>	Integridad funcional y estructural Funcionamiento	Actividad Participación	Facilitadores	No aplicable
<b>Aspectos Negativos</b>	Deficiencia Discapacidad	Limitaciones en la actividad Restricciones en la participación	Barreras/obstáculos	no aplicable

### 3. Visión en Conjunto de la CIF

#### 2.1.6 La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Discapacidad.

En el ciclo de conferencias *Transforming Disability into Ability*<sup>9</sup> que se llevó a cabo en marzo de 2003 en Viena, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico dio las siguientes recomendaciones en cuanto a la política laboral para las personas con discapacidad en sus países miembros:

1. Debe haber un concepto unificado de qué se entiende por discapacidad, ya que eso permitirá ofrecer una mejor comprensión de las necesidades de las personas con discapacidad no sólo en materia médica y de rehabilitación sino también en la laboral, así mismo establece que “discapacidad” no debe de definirse automáticamente como “imposibilitado para hacer algo”, esto permitirá elegir el tipo de beneficios y apoyos que debe recibir la persona.
2. Debe manejarse con cuidado el concepto de “obligaciones mutuas” entre la sociedad y las personas con discapacidad y esto podría favorecer las políticas sobre la discapacidad y los programas de integración laboral estén en la misma línea.
3. Cada persona con discapacidad tiene derecho a condiciones individuales de participación en el mercado laboral, dependiendo de sus necesidades y capacidades, estas condiciones pueden concluir elementos de rehabilitación médica y laboral. Así mismo el momento que la persona con discapacidad tarda en regresar a su trabajo determinará el tipo de beneficios o servicios a los que se hace acreedor.
4. Los beneficios para las personas con discapacidad deben estar disponibles para apoyarla durante el proceso de readaptación del trabajo o durante la evolución de su discapacidad.
5. Impulsar las relaciones entre empleadores y empleados para permitir un acercamiento sano que posibilite la comprensión y la integración de las personas con discapacidad. El impulsar sanciones apropiadas a los empleadores que no cumplan sus obligaciones y mecanismos encargados de vigilar que se cumplan serán importantes para evitar la

<sup>9</sup> OECD. (2003). *Transforming disability into ability. Policies to promote work and income Security for Disabled People*. Francia: Autor

discriminación hacia las personas con discapacidad. Además hay que reconocer que los empleadores necesitan asesoría para cumplir con sus obligaciones.

La OECD enfatiza en las diversas formas de entender el concepto de discapacidad, lo cual se debe al contexto. Recomienda que el categorizar la discapacidad del sujeto permitirá definir el tipo de servicios y beneficios que necesita para reintegrarse a la vida social y laboral.

### 2.1.7 El Banco Mundial y la Discapacidad

En el Documento denominado *Disability Employment Policy*<sup>10</sup> que forma parte de *Social Protection Discussion Paper Series*, el Banco Mundial emite a partir de establecer un panorama general, recomendaciones necesarias que sirvan para garantizar una verdadera inclusión de las personas con discapacidad al mercado laboral, la cual además garantice una verdadera igualdad de oportunidades, las cuales se mencionan a continuación:

La política de integración laboral de las personas con discapacidad tiene dos metas: 1) debe de proveer de beneficios efectivos y considerables para las personas con discapacidad, los cuales garanticen una vida digna con todos aquellos elementos que les permitan tenerlos y 2) seguridad social la cual complete su integración social y laboral.

Para que este cambio ocurra es necesario fincar responsabilidades entre los empleadores y los trabajadores, estas responsabilidades consisten en servicios, incentivos fiscales, promoción en la participación de las personas con discapacidad en el mercado laboral y generación de leyes que fomenten la eliminación de la discriminación.

Las políticas sobre discapacidad tienen que dejar el enfoque unitario de la condición médica, además de que debe integrar los ámbitos sociales y políticos, dicho proceso de integración se complica debido al estigma y la discriminación que se asocian con el presentar una discapacidad.

El Banco Mundial retoma el concepto de discapacidad emitido por la Organización Mundial de la Salud como “reducción de corto o largo tiempo en las actividades de la persona resultado de una condición aguda o crónica”<sup>11</sup>

Para las personas con discapacidad es más complicado conseguir un trabajo, las estadísticas varían en cada país y el Banco Mundial explica que se debe a:

1. Diferentes definiciones sobre la discapacidad
2. Diferentes programas de beneficios efectivos para las personas con discapacidad.
3. Discriminación

Para promover el empleo entre las personas con discapacidad, el Banco Mundial menciona que las siguientes herramientas han sido usadas en todo el mundo y su objetivo es incrementar el empleo en las personas con discapacidad, establece que estas políticas siempre recaen en tres categorías:

---

<sup>10</sup> Mont, D. (2004). *Disability Employment Policy*. Washington: World Bank.

<sup>11</sup> Ibid. Pág. 5

- a) Las Regulaciones intentan influir directamente el comportamiento de los empleadores para prescribir obligaciones legales, esto es para que contraten a personas con discapacidad, las cuotas son un ejemplo de la regulación, la cual consiste en que la empresa contrate a cierto número de personas con discapacidad y el Gobierno le otorgará algunos beneficios entre ellos los fiscales.
- b) El Contrapeso esta diseñado para incrementar la competitividad de las personas con discapacidad en el mercado laboral y pueden consistir en el subsidio de salarios, rehabilitación vocacional, accesibilidad en el lugar de trabajo.
- c) Las Sustituciones parten del supuesto de que las personas con discapacidad no pueden participar plenamente en el mercado laboral y se refiere a la protección del empleo o trabajos especialmente diseñados en el sector público o privado.

Por último el documento menciona que hay dos tipos de políticas, aquellas que buscan la compensación y otras que realmente buscan la integración de este sector de la población. *Las Políticas de Compensación*: Se aproxima a los beneficios que apuestan la integración económica y consiste en adecuar y prolongar los beneficios viables para un amplio grupo de personas con discapacidad.

*Las Políticas de Integración*: Tiene un énfasis en los cuales los beneficios fomentados con regulaciones y programas tratan de compensar los costos derivados de contratar personas con discapacidad, así mismo este enfoque pretende incorporar reglas de elegibilidad para los beneficios combinados con leyes que las garanticen.

#### 2.1.8 El Banco Interamericano de Desarrollo y la Discapacidad

Entre una de las acciones que el BID ha tomado en referencia al tema de la discapacidad fue en el año 2001 que desarrolló el Seminario denominado *Dialogó sobre Desarrollo e Inclusión: Oportunidades para las Personas con Discapacidad* en la Ciudad de Santiago, Chile.

En dicho seminario se presentó una investigación relacionada con la integración de las personas con discapacidad, la cual fue realizada por el Grupo Latinoamericano para la Participación, la Integración y la Inclusión de las Personas con Discapacidad y recibió el nombre *Acceso de las Personas con Discapacidad a los Mercados de Trabajo en América Latina y El Caribe*<sup>12</sup>, de la que a continuación se rescatan las conclusiones y recomendaciones que el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a través de este documento hace a los países de América:

- ❖ El paradigma de la rehabilitación ha mostrado su ineficacia para resolver las necesidades de las personas con discapacidad, por lo cual cada país deberá diseñar un paradigma incluyente, en el cual las instituciones necesitarán de apoyo, capacitación e información para que esta transformación se haga efectiva y con buena calidad.
- ❖ Para poder abordar el tema de la integración laboral de las personas con discapacidad es necesario crear bases de datos reales en cuanto a su situación.
- ❖ El nivel de conocimientos de los trabajadores con discapacidad es deficiente, por lo cual será necesario implementar dispositivos que permitan el acceso a la formación y capacitación para que aprovechen las oportunidades de acceso a los empleos.

---

<sup>12</sup> Grupo Latinoamericano para la Participación, la Integración y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. (2001). *Acceso de las Personas con Discapacidad a los Mercados de Trabajo en América Latina y El Caribe*. Bogota: BID

- ❖ Las tecnologías de la información y las comunicaciones pueden convertirse en una opción palpable para que las personas con discapacidad obtengan los empleos a los cuales antes no podían acceder. Así se pueden generar nuevas formas de trabajo que se adapten a las habilidades de las personas con discapacidad, dos de estas opciones son el teletrabajo y telemercadeo.
- ❖ El potencial de las tecnología de la información y de la comunicación respecto al tema de la discapacidad presenta tres potenciales: a) ayuda a mejorar las capacidades que se pueden ofrecer en el mercado y la capacidad de las personas, b) ayuda a que los trabajos ya existentes sean accesibles para las personas con discapacidad, permitiéndoles realizar su trabajo de una forma más fácil, y c) crea mejores oportunidades laborales que en el pasado no existían y para las cuales las capacidades de las personas con discapacidad están adaptadas.
- ❖ Así la mayor parte de las actividades de trabajo por telemercadeo pueden ser realizadas por personas con discapacidad con cualquier tipo de discapacidad, siempre y cuando en estas tecnologías se incorporen las adaptaciones necesarias para su uso.
- ❖ Las tecnologías de la información y de la comunicación permitirán pasar de un trabajo protegido por un empleo de apoyo o al mercado de trabajo ordinario.
- ❖ El telemercadeo permitirá la movilidad, y no enfrentarse a las limitaciones en cuanto accesibilidad en la comunidad. No se necesita del apoyo de terceras personas para realizar su trabajo, no requieren adaptaciones especiales del puesto de trabajo como en la sede de la empresa, la opción del trabajo en casa permite que el trabajador con discapacidad pueda compatibilizar su trabajo con su proceso de rehabilitación.
- ❖ La incorporación de las personas con discapacidad al teletrabajo o telemercado exige formación y habilidades propias de su trabajo, por lo que además se deberá tomar en cuenta que conforme las tecnologías de la información avancen, será necesaria la actualización y la constante capacitación.
- ❖ El Estado deberá promover como parte de los programas de integración laboral de estímulos fiscales y de servicios de apoyo de carácter privado y/o público lo cual genere una alianza y consolidación de los proyectos de integración laboral.
- ❖ El estado deberá crear instrumentos que vigilen el cumplimiento de los programas, por lo cual se deberán generar los mecanismos necesarios que les den cumplimiento, así como las instancias que se conviertan en rectoras en la materia para lograr una política coherente de integración de las personas con discapacidad.
- ❖ Difundir entre los actores el tema de la discapacidad, así como la necesidad de una verdadera integración de las personas con discapacidad, por lo que se deberán crear mecanismos eficientes de divulgación sobre normas, obligaciones, las cuales deben estar a disposición de los interesados.
- ❖ Es urgente que el Estado lleve a la práctica la legislación a favor de las personas con discapacidad y no seguir generando leyes que no se practican, así mismo se deben enfocar las políticas sociales en una perspectiva sectorial, ya que ello provocará un mayor éxito y la duplicidad del mismo en otras regiones.
- ❖ Es necesario que haya una continuidad de los programa y de las políticas de un gobierno a otro, todo ello para lograr que trasciendan y no volver a comenzar nuevamente con el cambio de la administración.
- ❖ Así mismo el Estado debe garantizar la participación activa de las personas con discapacidad en todo aquello que los involucre.
- ❖ Y por último los gobernantes deberán establecer mecanismos que permitan cumplir y hacer cumplir los compromisos adquiridos a nivel internacional y nacional, y que no quede en letra muerta todas las reuniones, convenciones y cumbres.

### 2.1.9 Convención Internacional Amplia e Integral para Proteger y Promover los Derechos y la dignidad de las personas con discapacidad

Durante la 56 Asamblea General de la ONU realizada el 10 de Noviembre de 2001, el ex presidente Vicente Fox presentó una iniciativa para elaborar esta convención, cuyo objetivo es: “se establezca un Comité Especial encargado de elaborar una *Convención Internacional Amplia e Integral para la Promoción y Protección de los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad*. El objetivo último de esa Convención debe ser el establecimiento de un instrumento jurídico de carácter obligatorio y universal a favor de los discapacitados, que garantice los derechos fundamentales de millones de hombres, mujeres y niños en el mundo. México espera que esta importante tarea cuente con el apoyo de los Estados miembros de la Organización”<sup>13</sup>

Y es así como en la resolución 56/58, aprobada el 19 de diciembre de 2001 se estableció un Comité Especial llamado “Comité Ad Hoc”, para que examinara la propuesta y elaborara el documento de la convención, la cual debía girar en torno al desarrollo social, los derechos humanos y la no discriminación de las personas con discapacidad. Por otra parte se le solicita a los Estados y de los organismos gubernamentales para colaborar en la elaboración de dicho documento. El propósito de la convención es promover, proteger y garantizar los derechos humanos de las personas con discapacidad, por lo cual se ha elaborado un borrador con 32 artículos, los cuales abarcan temas como: salud, educación, trabajo, rehabilitación, la participación en la vida política, la no discriminación, accesibilidad y movilidad personal entre otros, a continuación se presenta una tabla donde se especifica el artículo, así como el tema que aborda:

Artículo	Tema
1	Propósito
2	Definiciones
3	Principios Generales
4	Obligaciones Generales
5	Igualdad y no Discriminación
6	Mujeres con Discapacidad
7	Niños con Discapacidad
8	Crear Conciencia
9	Accesibilidad
10	Derecho a la Vida
11	Situaciones de Riesgo
12	Principio de Igualdad ante la Ley
13	Acceso a la Justicia
14	Libertad y Seguridad de la Persona
15	Para evitar la tortura, los Tratos inhumanos
16	Para evitar la explotación, la violencia y el abuso
17	Protección de la Integridad de la Persona

Artículo	Tema
18	Libertad de movimiento y Nacionalidad
19	Vida Independiente y de ser incluido en su comunidad
20	Movilidad Personal
21	Libertad de Expresión y Acceso a la Información
22	Respeto a la Privacidad
23	Respeto al Hogar y a la Familia
24	Educación
25	Salud
26	Habilitación y Rehabilitación
27	Trabajo y Empleo
28	Protección social
29	Participación en la Política y en la Vida Pública
30	Participación en la cultura, la recreación y el deporte
31	Bancos de Información y Estadística
32	Cooperación Internacional y Seguimiento de Aplicación

<sup>13</sup>Discurso del presidente Vicente Fox en [http://www.presidencia.gob.mx/actividades/discursos/?contenido=2119&pagina=129&fecha\\_desde\\_dia=10&fecha\\_desde\\_mes=11&fecha\\_desde\\_year=2001](http://www.presidencia.gob.mx/actividades/discursos/?contenido=2119&pagina=129&fecha_desde_dia=10&fecha_desde_mes=11&fecha_desde_year=2001) Nueva York 2001

Por lo cual desde el primer periodo de sesiones en junio del 2002 el Comité Ad Hoc revisó dicho documento, haciendo modificaciones que permitieran crear “un norma universal jurídicamente vinculante para asegurar que los derechos de las personas con discapacidad se garanticen en todos lados”<sup>14</sup>. Hasta el año pasado se habían realizado ocho periodos de sesiones y fue hasta el mes de octubre de 2006 que fue aprobada por el Comité.

Una vez que el Comité Ad Hoc ha sido aprobado el documento de la convención pasará al pleno de la Asamblea General de las Naciones Unidas para que se ratifique y se le de el carácter de legislación internacional. Y corresponderá a cada país participante de la Convención sea aprobada en su interior y en su defecto hacer todas las reformas a la leyes en materia de discapacidad para que exista coherencia entre esta Convención y la legislación existente en cada país. En lo que respecta al cumplimiento de esta convención cabe señalar que el Comité Ad Hoc diseñó los mecanismos que permitan su cumplimiento y por otra parte los Estados Partes se comprometerán a entregar informes sobre los avances en la materia.

## **2.2. Marco Jurídico Nacional**

En lo que se refiere al marco jurídico nacional es importante reconocer los avances que se han hecho en materia de discapacidad y aunque son a gran escala como en otros países, cabe hacer mención a lo más importante entre ello la Ley General para las Personas con Discapacidad.

### **2.2.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**

La base de todas las leyes que se hacen en este país es la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos donde además se encuentran las garantías individuales y cada uno de los derechos que protege a los mexicanos y les asegura una convivencia sana en sociedad. En lo que se refiere al tema de la discapacidad rescataremos los artículos que a continuación tienen alguna referencia con el tema:

Artículo 1: Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las capacidades diferentes, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias, el estado civil, o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

En lo que se refiere al ámbito laboral, la constitución protege y dice en dos de sus artículos el derecho al trabajo de las personas sin ningún tipo de restricción: Artículo 5: A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode siendo lícitos y el Artículo 123: Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil.

### **2.2.2 Leyes Federales con disposiciones en materia de discapacidad.**

En lo que respecta a las leyes federales que se han reformado en la materia que se trata en este documento, la publicación *Mujeres y Discapacidad*<sup>15</sup> del Instituto Nacional de las Mujeres hace un recuento a cerca de las siguientes leyes:

---

<sup>14</sup> ONU (2001). *Resolución 56/168: Convención internacional amplia e integral para promover y proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad*. Nueva York: Autor. En <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/qanda.html> (16 Agosto. 2006)

<sup>15</sup> INMUJERES. (2002). *Mujeres y Discapacidad*. México: Autor.



- **Ley Federal de Protección al Consumidor.** (1994) se reformaron los artículos 44, 52, 53 en los cuales se establece que no se negará atención a las personas con discapacidad y promueven que los proveedores de bienes y servicios respeten las condiciones en las que se celebró el contrato independientemente la discapacidad.
- **Ley de Adquisiciones y de Obras Públicas.** (1994) se promueve el libre acceso a los inmuebles que se construyan.
- **Ley General de Asentamientos Humanos.** (1994) se promueve el libre tránsito y accesibilidad de las áreas públicas y privadas para las personas con discapacidad.
- **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.** (1994) se reformó el artículo 39 donde se menciona que es responsabilidad de la Secretaría de Salud la creación y ejecución de programas de prevención, atención médica y rehabilitación.
- **Ley General de Salud.** (1984) se reformaron los artículos 167 al 180 en los cuales se establece la prestación de servicios de asistencia social y atención a personas con discapacidad en materia de prevención y rehabilitación.
- **Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social.** (1986) donde se establece que es la responsabilidad del DIF prestar servicios de asistencia social.
- **Ley de Aeropuertos.** (1995) en su artículo 36 se garantiza la atención a las personas con discapacidad en los aeropuertos.
- **Ley Reglamentaria del Servicio Ferroviario.** (1995) en el artículo 34, de los concesionarios y quienes prestan servicio están obligados a adoptar las medidas necesarias para el acceso y seguridad de los pasajeros que posean algún tipo de discapacidad.
- **Ley Aduanera.** (1995) otorga beneficios especiales a las personas con discapacidad que introduzcan para su uso vehículos especiales o adaptados, con lo que puede ingresar un vehículo cada cuatro años libres de impuestos.
- **Ley del Seguro Social.** (1995) en sus artículos 45 y 110 se establece que los diferentes grados de discapacidad no afectarán las prestaciones a las que tiene derecho el trabajador, y además con el afán de proteger la salud se deben establecer estrategias que difundan la prevención y la rehabilitación.
- **Ley de Estímulo y Fomento al Deporte.** Se hicieron reformas a los artículos 3 al 6, del 8 al 12, del 22, 27, 32, 35, 36, 38, y del 43 al 45, donde el principal objetivo es atender los requerimientos en el tema del deporte para las personas con discapacidad, lo cual permita su integración social.
- **Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.** En lo que se refiere al tema de la discapacidad, esta ley dedica su artículo 13 a promover medidas positivas a favor de la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, y entre las recomendaciones que hace se encuentran:
  1. Promover la accesibilidad y el libre tránsito.
  2. Procurar su participación en actividades educativas regulares en todos los niveles.

3. Otorgamiento de ayudas técnicas en los niveles de educación obligatoria.
4. Creación de programas permanentes de capacitación para el empleo y de integración laboral.
5. Creación de espacios de recreación adecuados a sus necesidades.
6. Accesibilidad en el transporte público.
7. Adecuaciones físicas en los inmuebles públicos o que presten servicio al público.
8. Señalización en las vías generales de comunicación.
9. Asesoramiento a profesionales en la construcción de inmuebles para su fácil acceso.
10. Rehabilitación y atención médica para mejorar la calidad de vida.

### 2.2.3 Leyes estatales en materia de personas con discapacidad.

Actualmente cada uno de los estados de la República Mexicana cuenta con una ley o reglamento en torno al tema de la discapacidad, ésto en el afán de proporcionar una mayor protección a los derechos de las personas con discapacidad. Cada documento abarca diversos servicios, los cuales varían de acuerdo a las mismas necesidades del estado.

- Entre los conceptos básicos que contemplan las leyes y/o reglamentos se encuentra: 1) definición de discapacidad, 2) discapacidad física, 3) intelectual y 4) sensorial. Así mismo entre los derechos que establecen dichas leyes se encuentra:

- Accesibilidad y transporte.
- Actividades deportivas.
- Albergues.
- Asistencia jurídica.
- Atención médica.
- Becas escolares laborales y deportivas.
- Bolsa de trabajo y capacitación laboral.
- Cultura y recreación.
- Difusión, información y orientación.
- Educación.
- Integración laboral y prestaciones.
- Prevención.
- Intérpretes.
- Sensibilización, promoción y protección de derechos humanos.
- Prótesis, órtesis y aparatos especiales.
- Rehabilitación física y psicológica.
- Rehabilitación laboral.
- Sanciones

A continuación se encuentra una tabla en la cual se presenta la entidad, nombre de ley y fecha de publicación en cada estado.

No.	Entidad	Denominación de la Ley	Fecha
1.	Aguascalientes	Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad	9 mayo 1993
2.	Baja California.	Ley para Incorporar al Desarrollo Productivo de la Sociedad a Discapacitados	7 julio 1995
3.	Baja California Sur	Ley para la Integración Social de Discapacitados	18 noviembre 1996
4.	Campeche	Ley de Protección a Minusválidos y Senescentes	10 noviembre 1993
5.	Coahuila	Ley para el Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad	1 agosto 1997

No.	Entidad	Denominación de la Ley	Fecha
6.	Colima	Ley para la Protección de los Discapacitados y Ancianos	24 mayo 1997
7.	Chiapas	Ley para Personas con Discapacidad	20 agosto 1997
8.	Chihuahua	Ley para las Personas con Discapacidad	30 noviembre 1996
9.	Distrito Federal	Ley para las Personas con Discapacidad	19 diciembre 1995
10.	Durango	Ley para la Protección de las personas con Deficiencia Mental	25 noviembre 1993
11.	Estado de México	Ley para la Protección e Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad	26 noviembre 1997
12.	Guanajuato	Ley de Asistencia para Discapacitados	24 diciembre 1993
13.	Guerrero	Ley para el Bienestar e Incorporación Social de las Personas con Discapacidad	13 abril 1999
14.	Hidalgo	Ley para la Atención de Personas con Discapacidad	30 diciembre 1998
15.	Jalisco	Código de Asistencia Social (Libro V)	15 enero 1998
16.	Michoacán	Ley para la Protección e Integración de las personas Discapacitadas	6 octubre 1997
17.	Morelos	Ley de Atención Integral para Personas con Discapacidad	11 febrero 1998
18.	Nayarit	Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad	15 mayo 1996
19.	Nuevo León	Ley de Integración Social de Discapacitados	4 noviembre 1992
21.	Puebla	Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad	4 noviembre 1996
22.	Querétaro	Ley para la Atención e Integración Social de las Personas con Discapacidad	21 agosto 1998
23.	Quintana Roo	Ley de Protección y Desarrollo Integral para las Personas con Discapacidad	15 febrero 1999
24.	San Luis Potosí	Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad	4 diciembre 1995
25.	Sinaloa	Ley de Protección e Integración Social de Personas con Discapacidad y Senescentes	4 agosto 1995
26.	Sonora	Ley de Integración Social para Personas con Discapacidad	12 julio 1999
27.	Tabasco	Ley para la Protección y Desarrollo de los Discapacitados	18 enero 1997
28.	Tamaulipas	Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad	19 febrero 1997
29.	Tlaxcala	Ley de Integración Social para Personas con Discapacidad	24 septiembre 1997
30.	Veracruz	Ley No. 87 de Integración de Personas con Discapacidad	24 septiembre 1997
31.	Yucatán	Ley para la Investigación de Personas con Discapacidad	16 mayo 1996
32.	Zacatecas	Ley Estatal para la Incorporación al Desarrollo Social de las Personas con Discapacidad	22 junio 1996

#### Leyes de Integración Social para las Personas con Discapacidad<sup>16</sup>

##### 2.2.4 Ley General de las Personas con Discapacidad

La Ley General de las Personas con Discapacidad tiene su origen en el dictamen presentado el 30 de abril del 2003, donde la Cámara de Diputados propuso la Ley Federal de las Personas con Discapacidad y el 9 de Diciembre del 2004 la Cámara de Senadores aprobó el dictamen con el nombre de Ley General de las Personas con Discapacidad.

<sup>16</sup> CNDH (1999) Leyes de Integración Social para las Personas con Discapacidad en las Entidades Federativas, México: Autor

Y el 10 de junio del 2005 fue publicada en el Diario Oficial de la Federación por el Presidente de la República. Su objetivo según el artículo 1º es: “establecer las bases que permitan la plena inclusión de las personas con discapacidad en un marco de igualdad y de equiparación de oportunidades, en todos los ámbitos de la vida”<sup>17</sup>. La ley se encuentra distribuida de la siguiente manera:

### **1. Título Primero.**

Con un capítulo llamado **Disposiciones Generales** (artículo 1 al 6), en el cual se asientan los conceptos generales sobre los cuales la ley hablara, así como de la responsabilidad de las dependencias de la Administración Pública en hacerla cumplir.

**2. Título Segundo, De los Derechos y Garantías para las Personas con Discapacidad**  
**Capítulo I, De la Salud** (artículo 7 y 8). Se menciona el derecho de las personas con discapacidad al acceso a los servicios médicos y de rehabilitación, para lo cual se instruye a las instituciones a generar estrategias y convenios de colaboración, investigación, de habilitación de espacios para el préstamo de dichos servicios. Así como la emisión de la Clasificación Nacional de Discapacidades.

**Capítulo II. Del Trabajo y la Capacitación** (artículo 9), en el cual se estipula el derecho al trabajo y la capacitación que permitan una igualdad de oportunidades entre las personas con discapacidad y las personas regulares por medio de políticas encaminadas a la integración laboral y programas de capacitación que permitan la integración o reintegración al empleo, así como generar estrategias que incentiven a los sectores empresariales para abrir plazas a este sector de la población.

**Capítulo III. De la Educación** (artículo 10 al 12), en este capítulo se estipula que la educación que el Estado presta deberá permitir el desarrollo integral de las personas con discapacidad, así como potenciar sus habilidades, capacidades y aptitudes. Se deberán fortalecer programas de educación especial, la capacitación del docente, así como fortalecer programas de educación y acceso a la información a las personas ciegas y débiles visuales.

**Capítulo IV, De las Facilidades Arquitectónicas, de Desarrollo Urbano y de Vivienda** (artículo 13 al 15), donde se asienta el derecho de las personas al libre tránsito en condiciones de seguridad en los espacios públicos, para lo cual de acuerdo a sus necesidades se tendrán que hacer las adecuaciones arquitectónicas necesarias así mismo solicita que las nuevas construcciones tomen en cuenta las necesidades de accesibilidad de este sector de la población.

**Capítulo V, Del Transporte Público y de Comunicaciones** (artículo 17 y 18), en este capítulo se insita a las autoridades competentes para hacer las adecuaciones en el transporte para hacerlo accesible y permita el desplazamiento de las personas con discapacidad, diseñar campañas de educación vial y respeto hacia este sector de la población.

**Capítulo VI, Del Desarrollo y la Asistencia Social** (artículo 19 y 20) es obligación del Estado en todos sus niveles establecer medidas que garanticen la plena integración de las personas con discapacidad, así como generar instrumentos que permitan conocer a la

---

<sup>17</sup> Cámara de Diputados. (2005). *Ley General para las Personas con Discapacidad*. México: Autor. Pág. 1

población con discapacidad, así como su calidad de vida en otros. Y tomar en materia de asistencia social dos conceptos fundamentales: la prevención y la rehabilitación.

**Capítulo VII. Del Deporte y la Cultura** (artículo 21 al 23), Las autoridades competentes deberán establecer medidas que garanticen el acceso a las actividades deportivas en sus niveles: nacional e internacional. Así como la coordinación del Consejo Nacional para la elaboración del *Programa Nacional de Deporte Paralímpico*. Así como se debe garantizar el acceso a la cultura, impulsar las capacidades artísticas y apoyar las actividades culturales vinculadas a las personas con discapacidad que permitan difundir entre la sociedad el respecto a la diversidad y la participación de las personas con discapacidad en el deporte y la cultura.

**Capítulo VIII, De la Seguridad Pública** (artículo 24 y 25), las personas con discapacidad tienen derecho a un trato digno en los procedimientos administrativos y judiciales en los que se vean involucrados.

**Capítulo IX, De la Concurrencia** (capítulo 26 al 28), en este capítulo queda asentado que las autoridades determinarán las políticas hacia las personas con discapacidad, así como su seguimiento y evaluación. Estas políticas se elaborarán en todos los niveles de la administración pública y es su responsabilidad la elaboración del Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad.

### **3. Título Tercero. Del Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad**

**Capítulo I, De su Objeto y Atribuciones** (artículo 29 al 34), El Consejo Nacional es un organismo de coordinación entre las Instituciones Gubernamentales y las organizaciones civiles, que tiene como objeto establecer políticas de promoción, fomento de una cultura de inclusión de las personas con discapacidad, por medio de las siguientes atribuciones: elaboración del Programa Nacional para el Desarrollo Social de las Personas con Discapacidad, impulsar el ejercicio de los derechos de este sector de la sociedad por medio de la generación de estrategias de investigación, difusión de información y de negociación, así como convertirse en un organismo de consulta y asesoría. Estará integrada por diversas dependencias del Gobierno así como de las organizaciones civiles.

**Capítulo II, Del Consejo Consultivo para las Personas con Discapacidad** (artículo 35), este organismo está creado para dar asesoría, proponer y opinar en materia de la política pública que se vaya generando en el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, y estará integrado por las organizaciones civiles.

### **4. Título Cuarto, De las Responsabilidades y Sanciones (artículo 36)**

Se menciona de los incumplimientos de la ley, y por último en esta ley se encuentran 8 transitorios.

## **CAPITULO 3. LA DISCAPACIDAD EN MÉXICO**

### **3. La discapacidad en México**

#### ***1.1 Referencias Históricas sobre la Discapacidad***

#### ***1.2 Estadísticas***

#### ***1.3 Las Organizaciones Internacionales***

#### ***1.4 Las Organizaciones Mexicana***

#### ***1.5 Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación***

#### ***1.6 Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad***

### **3. La discapacidad en México**

El tema de la discapacidad como se ha establecido en los capítulos anteriores ha sido un tema complicado por cada una de las vertientes que tiene, en los países del primer mundo esta discusión se ha ido resolviendo pero no se puede decir lo mismo de nuestro país

Resulta asimismo interesante conocer como el concepto de la discapacidad ha sido considerado a lo largo de la historia de nuestro país y como en algunos de sus aspectos más básicos no ha cambiado. Por lo que en este tercer capítulo se encontrará información muy interesante en cuanto a este enfoque, así mismo se encontrarán estadísticas referentes al tema así como el trabajo de las organizaciones civiles más importantes como la ONCE, CONFE, TELETON entre otras y por último el trabajo de las Instituciones Gubernamentales más importantes relacionadas con el tema como es el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación y el recién creado Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad.

#### **3.1 Referencias Históricas sobre la Discapacidad en México**

Mucho del conocimiento, ideologías y formas de ver el mundo en nuestro país nos han sido heredadas desde tiempos de la Conquista, la convivencia entre españoles y aztecas permitió evidenciar dos formas de ver el mundo.

Por su parte el México Prehispánico instaló sus creencias en la mitología y atribuía todas las cosas que sucedían a los dioses, las causas de las deficiencias y las enfermedades entre los aztecas se asociaban a razones naturales, castigo de los dioses, maleficios o la influencia de los astros. En el libro *Las Personas con Discapacidad en México: Una Visión Censal* publicado por el INEGI se hace un análisis histórico del concepto de discapacidad en el cual se menciona que para evitar que un hijo naciera con alguna deformación física se realizaban rituales como por ejemplo, cuando ocurría algún eclipse, las mujeres embarazadas tenían que protegerse con una navaja de obsidiana que se colocaban entre el vientre en contacto con la piel, este ritual las protegía contra abortos y que los bebés de nacer sin labios, sin nariz o bizcos.

El tratamiento de las enfermedades se basó en la herbolaria, en los Códices Florentino y Badiano se relatan tratamientos para enfermedades como la epilepsia, la ceguera y la sordera (INEGI, 2004).

Fray Juan de Torquemada en sus escritos menciona que Nezahualpilli de Texcoco mandó que todos los niños huérfanos, con discapacidad o viejos acudieran al palacio a recibir ayuda. Así mismo narra que Moctezuma II ordenó que los terrenos de Culhuacán fueran utilizadas para que se enviase a todos los hombres viejos y con discapacidad que habían estado en guerras.

Durante la Colonia las instituciones de beneficencia conformadas por religiosos eran las encargadas de brindar protección y asistencia a los enfermos y necesitados.

Fray Bernardino de Álvarez en 1566 fundó en la Ciudad de México el Hospital de San Hipólito, primer hospital dedicado a las personas con enfermedades mentales.

En 1572 se funda el Hospital de San Lázaro, donde se brindaba atención a personas amputadas a causa de la lepra.

En 1698, José Sáyago fundó el Real Hospital del Divino Salvador.

En 1794 se fundó en Guadalajara el Hospital de Belén, y en Monterrey, el Hospital Civil donde hubo secciones para atención a personas con enfermedades mentales.

En 1861, Benito Juárez ordenó el establecimiento de una escuela de sordomudos, y en 1866 fue fundada y se dividió la educación: una educación general y otra para el aprendizaje de un oficio.

En 1870 se inauguró la Escuela de Ciegos en el Convento de Nuestra Señora del Pilar. Ésta y la escuela de sordomudos son consideradas como las instituciones precursoras de la educación especial en México.

En 1910 Porfirio Díaz inauguró en parte de la hacienda La Castañeda, el Manicomio General, el cual dio servicio durante muchos años.

En 1943 se fundó el Instituto Médico Pedagógico y en ese mismo año el Hospital ABC promueve los primeros cursos para capacitar a fisiatras y a fisioterapeutas.

En 1950 se pone en funcionamiento el Centro Nacional de Rehabilitación "Francisco P. Miranda", dedicado a la atención de pacientes con poliomielitis, y en 1976 cambió su nombre a Instituto Nacional de Ortopedia, dedicado a la atención de pacientes con afecciones del sistema neuro-músculo-esquelético.

En 1951 el Hospital Infantil de México inicio la capacitación de terapeutas físicos dando lugar a los primeros trabajos de investigación en rehabilitación y en 1952 fue fundado el Centro de Rehabilitación No. 5, que después de transformó en el Centro de Rehabilitación del Sistema Músculo Esquelético, el cual en 1976 por decreto presidencial cambió su nombre por Instituto Nacional de Medicina de Rehabilitación.

Entre 1952 y 1958 se crean diversos centros de rehabilitación para atención de ciegos, débiles visuales, sordomudos, débiles mentales y trastornos del sistema músculo-esquelético.

En 1964 se inauguró el Centro Psicopedagógico Infantil del Instituto Nacional de Pediatría Infantil para la atención de secuelas de poliomielitis.

En 1977 se crea el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) y uno de sus objetivos es brindar atención a las personas con discapacidad.

En 1985, a consecuencia de los sismos de ese año, la Cruz Roja Mexicana, fundó el Programa Nacional de Rehabilitación con el fin de integrar a los lesionados durante el sismo a la vida funcional.

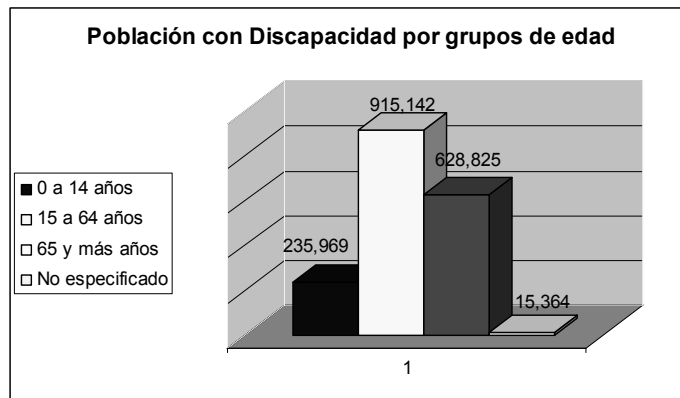
Con el Plan Nacional de Desarrollo de 1983-1988 el DIF estableció un programa de rehabilitación en todas las áreas de la discapacidad. Y de 1988 a 1994, desarrollo el Programa de Asistencia a Minusválidos, que tuvo el objetivo de proporcionar servicios de rehabilitación a personas con discapacidad en circunstancias de marginación.



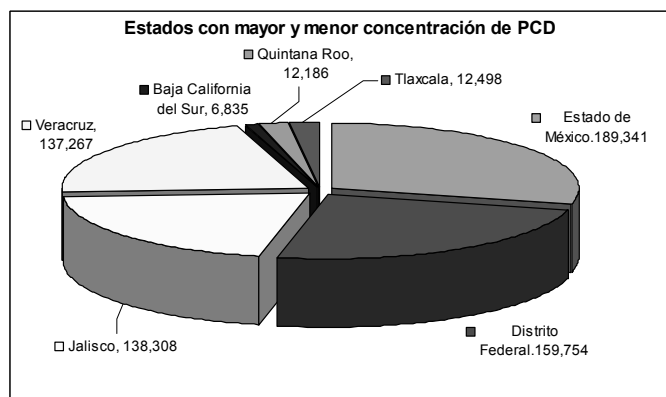
Derivado del Plan Nacional de Desarrollo de 1995 a 2000 se creó en febrero de 1995 la Comisión Nacional Coordinadora para el Bienestar y la Incorporación al Desarrollo de las Personas con Discapacidad, el cual planteó como objetivo: "Promover la integración de las personas con alguna discapacidad y su incorporación al desarrollo, a fin de garantizar el pleno respeto y ejercicio de sus derechos humanos, políticos y sociales"<sup>1</sup>. Para lo cual se crearon ocho subprogramas, las cuales se definieron en base de las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad de la ONU.

### 3.2 Estadísticas

La base de datos más actualizada en cuanto al tema de la discapacidad en nuestro país se encuentra en el Censo Nacional de Población y Vivienda del 2000 realizado por el INEGI. Según este censo en nuestro país existe aproximadamente 1, 795,300 personas con discapacidad. En la gráfica que se muestra a continuación el grupo de edad que presenta mayores casos de discapacidad es la que se ubica entre los 15 a 64 años con una cifra de 915,142 personas. El siguiente grupo que presenta mayores casos es el que se ubica entre los 65 y más años y 235,969 son personas que presentan su discapacidad desde los 0 a los 14 años.



Los estados de la República Mexicana que presentan una mayor concentración de personas con discapacidad son: Estado de México (189,341), Distrito Federal (159, 754) Jalisco (138,308) y Veracruz (137,267). Los estados que presenta menor cantidad de población con discapacidad es Baja California del Sur (6,835), Quintana Roo (12,186) y Tlaxcala (12,498)

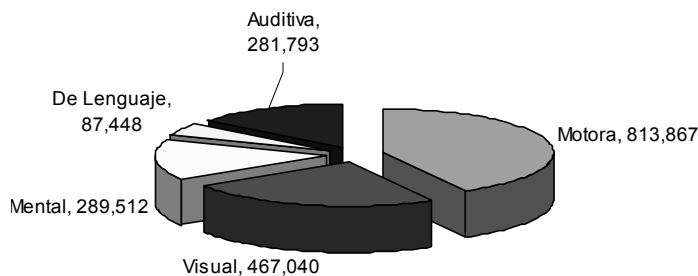


De acuerdo a los tipos de discapacidad que se reconocen se encontró que la más frecuente es la Motora (813,867), le sigue la Visual (467,040), Mental (289,512), Auditiva

<sup>1</sup> INEGI. (2004). *Las Personas con Discapacidad en México: Una Visión Censal*. México: Autor. Pág. 5

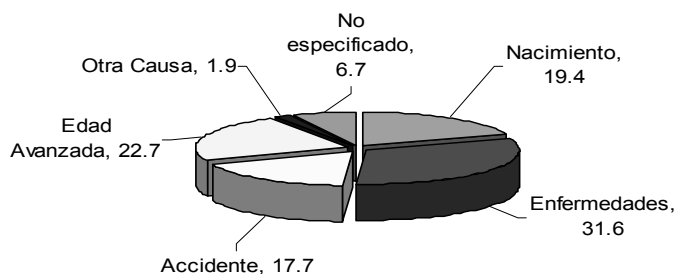
(281,793) y la Del Lenguaje ocupa el cuarto lugar (87,448), 13,067 poseen otro tipo de discapacidad y 7,119 no especifican.<sup>2</sup>

Presencia por Tipo de Discapacidad



En el 2000, se registraron un millón 795 mil personas con discapacidad, 1.8% de la población total. La proporción de hombres con discapacidad (52.6%) es mayor que la de mujeres (47.4%). Así mismo el 72.6% de la población total con discapacidad habitaba en comunidades urbanas y el 27.4% en comunidades rurales.

Para obtener información sobre la causa de la discapacidad el INEGI realizó un cuestionario ampliado, el cual sólo se aplicó a una muestra de la población al momento de realizar el censo, por lo que las cifras provenían de una muestra y no son coincidentes con las cifras del censo. De esta muestra se obtiene que: el 31.6% fue por enfermedad, el 22.7 por la edad avanzada, el 19.4% y el 17.7% por accidente.



A continuación se hace un acercamiento a cada uno de los tipos de discapacidad para conocer más acerca del tipo de vida que poseen así como las características estadísticas más representativas de cada uno.

- **La discapacidad motriz**, el Censo del INEGI del 2000 identificó que existen alrededor de 813, 867 personas que la presentan, de ellas el 76.2% vive en localidades urbanas y 23.8% en rurales. Esta discapacidad en lo que respecta a la edad se presenta en el 50.4% en la población mayor de los 60 años. Por otra parte el 38.5% se concentra en la población en edad de trabajar y 10.1% es menor de 15 años. Entre las causas que originan la discapacidad se encuentra en un 37.4% se debe alguna enfermedad y con un 24% a accidentes, colocándose estas como las principales causas. En lo que se refiere a su estado conyugal los hombres en un 61.6% se han establecido, en tanto que para las mujeres ha resultado más complicado, ya que sólo el 34.1 ha logrado establecerse con una pareja. Pero por el contrario en lo que se refiere a los que alguna vez estuvieron unidos, los hombres cuentan con un porcentaje del 15.2% y las mujeres con un 47.3%.

<sup>2</sup> La suma de los distintos tipos de discapacidad pueden ser mayor a la cantidad total, ya que una gran cantidad de las personas posee dos o más discapacidades, pero para la realización del censo, sólo se tomaron en cuenta la de mayor presencia.

En lo que respecta a la educación el 30.7% no tiene ninguna instrucción y sólo el 6.0% cuenta con alguna carrera profesional.

- **La discapacidad Visual** se presenta en 467,040 de la población total con discapacidad, el 32.2% se concentra en las comunidades rurales y el 67.8% se presenta en las comunidades urbanas. El 33.7% adquirió la discapacidad en la edad avanzada, el 33.7% la adquirió por enfermedad, siendo estas las dos principales causas. Se presenta con un 48.7% en la población mayor de sesenta años, 33.0% entre los 30 a 59 años, el 9.8% se presentó entre los 15 a 29 años y 7.6% entre la población menor de 15 años. El 67.1% de los hombres cuentan con pareja, en tanto que sólo el 43% la tiene. De los que alguna vez tuvieron pareja, los hombres tienen un porcentaje de 14.7%, en tanto que las mujeres se encuentran en un porcentaje de 40.3%. En referencia a la educación el 34.6% no tienen ninguna instrucción y sólo el 5.3 cuenta con estudios profesionales.
- **La discapacidad mental** se presenta en aproximadamente 289,512 de la población total con discapacidad, el 55.8% son hombres. El 74.5% habita en las zona urbana. El 53.7% la adquirió de nacimiento y el 20% por enfermedad, siendo estas las causas principales, se presenta con mayor frecuencia en un 33.2% entre los 15 a los 29 años de edad, el 29% entre los 30 y 59 años de edad, el 27.6% entre la población menor de 15 años y 9.4% entre la población mayor de los sesenta años. El 81.9% de los hombres es soltero y sólo el 4.1% estuvo casado, en lo que respecta a las mujeres el 75.8% son solteras y el 10.9 se encuentra casada. El 54.1% no tiene ninguna instrucción y sólo el 3.4% cuenta con alguna carrera profesional.
- **La discapacidad auditiva** se presenta en 281,793 de la población total con discapacidad, el 68.8% se concentra en la zona urbana, el 55.3% son hombres. Entre las principales causas la edad avanzada se presenta con un 38.2%, el 25.5% por enfermedad. Por lo que se presenta en un 55.5% en la población mayor de los sesenta años, y con un 22.8% entre la población entre los 30 y 59 años. En lo que se refiere al estado conyugal, el 61% de los hombres se encuentra casado y el 18.2% estuvieron unidos alguna vez en su vida; las mujeres por su parte el 44.5% alguna vez estuvo unida y 22.4% es soltera. En lo que se refiere a los niveles de educación el 39.4% no tiene ninguna instrucción y sólo el 4.4% tiene alguna carrera profesional. Se presenta en un 30.3% entre la población entre los 15 a 29 años, 28.6% representa la población entre 30 a 59 años, 27.8% en la población menor de los 15 años y el 12.2% en la población mayor de sesenta años. El 63.2% adquirió la discapacidad durante el nacimiento y el 17.4% por enfermedad, siendo estas las principales causas.
- **La discapacidad de lenguaje** se presenta en 87,448 de la población total con discapacidad, el 60.8% vive en zonas urbanas, y el 53.2% son hombres, se presentó con mayor frecuencia entre los 15 y los 29 años de edad con un porcentaje de 30.3% y con un 28.6% en el grupo de los 30 a los 59 años, y con el 27.8% en la población menor de 15 años. En lo que se refiere al estado conyugal el 73% de los hombres eran solteros y el 4.8% alguna vez estuvo unido, el 67.7% de las mujeres era soltera y 12.5% alguna vez estuvo unida. En lo que se refiere al nivel de instrucción el 67.5% no tenían ninguna instrucción y sólo el 1.1% supera la educación superior.

### **3.3 Las Organizaciones Internacionales**

El movimiento social a favor de las personas con discapacidad comenzó en la década de los setentas, pero tiene sus antecedentes en la Primera Conferencia Internacional

dedicada a Ciegos y Débiles Visuales realizada en 1873, la fundación de Rehabilitación Internacional en 1922 y la fundación de la Federación Mundial de Sordos en Roma en 1951.

Para el año de 1960 ya existían diversas organizaciones en apoyo a las personas con discapacidad y con el impulso que la ONU dio al tema, se permitió que se consolidaran este tipo de organismos. Las organizaciones surgen por la necesidad de evidenciar las necesidades sociales y jurídicas de estas personas como se menciona en el libro Discapacidad Humana: Presente y Futuro; en los países en desarrollo, son tantos los problemas de primera necesidad que la discapacidad no es considerada una prioridad nacional, además en estas condiciones la exclusión no es privativa de las personas con discapacidad, sino que existen sectores poblacionales marginados en educación, salud, seguridad social, entre otros.

En lo referente a las organizaciones internacionales a favor de las personas con discapacidad se puede decir que la gran mayoría fueron creadas o tienen su sede principal en los Estados Unidos o en Europa, debido a que fueron países pioneros y en donde se recibieron mayor apoyo y lograron su consolidación

En este apartado hablaremos de los organismos y asociaciones civiles a nivel internacional y nacional más importantes por el papel que han desempeñado en el tema de discapacidad, así como por sus aportaciones.

➤ **Disabled Peoples' International (Organización Mundial de Personas con Discapacidad)**<sup>3</sup>

Esta organización se fundó en 1981, con el fin de constituir una red de organizaciones nacionales e internacionales y fue establecida para promover los derechos humanos de las personas con discapacidad a través de la participación, igualdad de oportunidades y de desarrollo (DPI, 2006). Está integrada por 120 países, y cuenta con el status de organismo consultivo ante la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización de las Naciones Unidas. Sus metas son<sup>4</sup>:

- Promover los derechos humanos de las personas con discapacidad
- Promover la integración económica y social de las personas con discapacidad
- Impulsar y apoyar a las organizaciones de personas con discapacidad

➤ **World Federation of the Deaf (Federación Mundial de Sordos)**<sup>5</sup>

Esta es una organización internacional no gubernamental que representa a 70 millones de sordos en el mundo, 80% de los cuales viven en países en desarrollo, y el apoyarlos es una de las metas primordiales<sup>6</sup>, cuenta con un consejo consultivo ante la UNESCO, la OMS, y la OIT. Se fundó en Roma en 1951, y cuenta con miembros en 127 países, y su filosofía es la igualdad de derechos y el respeto de los sordos. Y entre sus metas está:

- Promover los derechos humanos de las personas con discapacidad en los países en desarrollo.
- Impulsar el lenguaje de señas y la eliminación de la discriminación en contra de los sordos.

---

<sup>3</sup> Disabled Peoples' International <http://v1.dpi.org/lang-en/> (20-julio-2006)

<sup>4</sup> Disabled Peoples' International en <http://v1.dpi.org/lang-en/> (20-julio-2006)

<sup>5</sup> World Federation of the Deaf en <http://www.wfdeaf.org/> (20-julio-2006)

<sup>6</sup> World Federation of the Deaf. <http://www.wfdeaf.org> (20-julio-2006)

- Impulsar la igualdad de oportunidades en todas los ámbitos de la vida, incluyendo el acceso a la información y a la educación especial
- Promover la creación de organizaciones donde no existen.

➤ **Rehabilitación Internacional**<sup>7</sup>

Esta organización es una federación de organizaciones nacionales, internacionales y de agencias que trabajan a favor de la prevención de la discapacidad, la rehabilitación. Fue fundada en 1922 y esta constituida por 200 organizaciones en 90 países y mantiene relaciones con la OMS, la OIT, la UNESCO, la UNICEF, la OEA y la ONU. Cuenta con el símbolo internacional de accesibilidad para las personas con discapacidad, además de colabora con la ONU en la implementación de las Normas Uniformes (CUBILLO, 2000)

➤ **World Blind Union**<sup>8</sup>

Se fundó en 1984 mediante la unión de la Federación Internacional de Ciegos y el Consejo Mundial para la Promoción Social de los Ciegos. Para el año 2000 agrupaba a 50 millones de ciegos y débiles visuales de 154 países afiliados. Es una organización dedicada a impulsar la igualdad de oportunidades y la plena participación de los ciegos y débiles visuales en la sociedad. Cuenta con programas en países en desarrollo en temáticas como la educación, la rehabilitación, la formación profesional.

➤ **Organización Nacional de Ciegos Españoles, ONCE**<sup>9</sup>

La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) es una organización creada por el gobierno español en el año de 1938 como una respuesta a las necesidades de las personas ciegas. Se rige por el Real Decreto 358/1991 y por los estatutos elaborados por el Consejo General de la Entidad y publicado el 23 de marzo de 2000 por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

La ONCE está integrada por personas con ceguera total o personas con deficiencia visual grave, para comprobar el grado de ceguera, la persona que desee integrarse a la organización deberá presentar los exámenes médicos correspondientes. Hasta el año 2005 existían 67, 577 miembros. Entre sus principales objetivos se encuentra el colaborar en la prevención, detección temprana y el diagnóstico de la deficiencia visual, preparar estadísticas y registros que permitan la planificación y elaboración de programas enfocados a las personas con ceguera, promover el empleo, así como garantizar a sus miembros el acceso a una fuente de trabajo acorde a sus necesidades y aptitudes.

En el año de 1988 se creó la Fundación ONCE para la Cooperación e Integración Social de las Personas con Discapacidad, con el objetivo de apoyar la promoción e integración laboral de las personas con discapacidad, la cual se encuentra integrada por las organizaciones para personas con discapacidad más importantes de España como:

- ❖ COCEMFE (Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España).
- ❖ FEAPS (Confederación Española de Organizaciones a Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual).
- ❖ CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas).
- ❖ FIAPAS (Confederación Española de Padres y Amigos de los Sordos)

<sup>7</sup> Rehabilitación Internacional en <http://www.riglobal.org/aboutri/aboutspanish.html>

<sup>8</sup> World Blind Union en <http://www.worldblindunion.org/> (20-julio-2006)

<sup>9</sup> ONCE en <http://www.once.es/> (20-julio-2006)

Desde su creación, en 1988, hasta diciembre de 2003 la Fundación ONCE ha apoyado más de 19.000 proyectos, presentados por personas físicas y jurídicas, por un importe total superior a los 10, 000 millones de euros.

➤ **Red Iberoamericana de Organizaciones No Gubernamentales de Personas con Discapacidad y sus Familias, RIADIS**<sup>10</sup>

Es una organización que se constituyó en octubre del 2002 y que tiene como objetivos promover, organizar y coordinar acciones en defensa de los derechos humanos de las personas con discapacidad, promoviendo la organización y fortalecimiento de los movimientos asociativos a nivel nacional y su conformación, para convertirse en un interlocutor ante los organismos gubernamentales, gubernamentales, nacionales e internacionales.

Su sede se encuentra en la ciudad de Caracas, Venezuela. En lo que respecta a sus metas se pueden mencionar: a) enfocar sus acciones hacia el desarrollo inclusivo y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias, b) promover la organización y el fortalecimiento de movimientos asociativos nacionales, c) Defender los derechos y prestar atención preferente para la equiparación de oportunidades, el desarrollo humano y social, de aquellos segmentos que dentro del ámbito de la discapacidad se encuentran en un mayor riesgo de exclusión. Entre ellos: mujeres, niños y niñas, personas gravemente afectadas y/o con múltiples discapacidades, personas con discapacidad que no pueden representarse por sí mismas o que se hallan institucionalizadas en ambientes segregantes o discriminantes, adultos mayores con discapacidad, entre otros.

### **3.4 Las Organizaciones Mexicanas**

En lo que se refiere a nuestro país a principios de los años sesenta se ha percibido la movilización social y civil para promover el desarrollo de las personas con alguna discapacidad (INEGI,2004), y una esencia importante de ellas son la instituciones de asistencia privada.

En el año 2000 en nuestro país existían 988 asociaciones de y para las personas con discapacidad, de las cuales 871 estaban reconocidas oficialmente, 11 se registraron como instituciones de asistencia privada, 634 como asociaciones civiles, 40 como sociedades civiles y otras 83 con otro tipo de registro<sup>11</sup>

➤ **Libre Acceso A.C.**<sup>12</sup>

Libre Acceso es una asociación civil que trabaja que tiene como principal objetivo es promover la eliminación de barreras arquitectónicas (escaleras, escalones, desniveles, etc.) para facilitar los accesos y circulación de todas aquellas personas con alguna limitación física. Su misión es lograr que el país sea plenamente accesible en todos sus entornos, para todas las personas con discapacidad, considerando las diversas características de cada tipo de discapacidad; asimismo, alcanzar la inclusión social a través de la eliminación de cualquier barrera física, cultural o social que sea impuesta a las personas con discapacidad.

---

<sup>10</sup> RIADIS en <http://www.riadis.org/> (20-julio-2006)

<sup>11</sup> INEGI (2004) Las Personas con Discapacidad en México: Una Visión Censal. México, Pág. 7

<sup>12</sup> Libre Acceso en <http://www.libreacceso.org> (20-julio-2006)

Surge en el año de 1989, y entre los proyectos en lo que ha participado se encuentra los trabajos de accesibilidad del Estadio Azteca, de Centros Comerciales en la zona metropolitana y en otros estados de la República, El Auditorio Nacional, El Centro Cultural Tecnológico, El Restaurante del Lago de Chapultepec, entre otros.

➤ **Fundación de Rehabilitación Infantil Teleton A.C.** <sup>13</sup>

En el año de 1997 se llevó a cabo el primer Teleton en nuestro país, con el fin de obtener recursos y poder apoyar en la rehabilitación de niños con discapacidad. Entre sus principales objetivos se encuentra a) promover la unidad nacional en torno una causa común: los niños con discapacidad, b) promover una cultura de inclusión a favor de las personas con discapacidad y c) construir y operar centros de rehabilitación para menores con discapacidad y d) apoyar a instituciones que atienden a persona con discapacidad en la República Mexicana a través del Fondo Teleton de Apoyo a Instituciones

Del resultado de los nueve eventos que se ha realizado la fundación se han construido siete centros de rehabilitación en Estado de México, Occidente, Oaxaca, Aguascalientes, Coahuila, Guanajuato y Hidalgo. Y se están construyendo los CRIT de Chihuahua y Chiapas.

➤ **La Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral, I.A.P.** <sup>14</sup>

Es una institución de asistencia privada que surgió en 1970 y cuya misión era fomentar el desarrollo físico y mental para permitir la integración de las personas con parálisis cerebral. Brindando servicios de educación, rehabilitación, actividades recreativas y apoyo psicológico para los alumnos y las familias.

En 1981 crearon el Centro de estimulación Temprana para apoyar la rehabilitación de los bebés con daños neurológicos, y en 1986 inauguraron el servicio de unidades móviles que permitían atender a la población en general con los llamados “Programas de Casa”, en lo que se refiere al tema laboral, en 1981 se creó un taller de juguetería, en el que se daba capacitación de los jóvenes con discapacidad, lo cual les permitiera obtener una fuente de ingresos.

Su objetivo Mejorar la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral y otras capacidades diferentes y la de sus familias en la República Mexicana. Cuenta con programas en el área médica y de rehabilitación, en el área educativa y en el área educativa y en el área de integración laboral y desarrollo comunitario y además cuenta con actividades de Rehabilitación, Educación, Capacitación, Actividades Deportivas y Recreativas, Integración Social y Laboral.

➤ **Fundación Ven Conmigo A.C.** <sup>15</sup>

Es una asociación que surge en el año 2003 y uno de sus objetivos principales es ofrecer los apoyos necesarios a la familia, maestros y entorno de los niños con necesidades educativas especiales. Proporciona información sobre recursos médicos, terapéuticos, técnicos, escolares, educativos, y legales a los padres con hijos con discapacidad lo cual facilita la integración de los niños con discapacidad a la sociedad.

A través del Programa de Integración Escolar Institucional (PRINEI) se sensibiliza y se capacita al entorno escolar para que cuente con la información, actitudes y habilidades

<sup>13</sup> Fundación TELETON en <http://www.teleton.org.mx/home.php> (20-julio-2006)

<sup>14</sup> APAC en <http://www.apac.org.mx/> (20-julio-2006)

<sup>15</sup> Ven Conmigo A.C. en <http://www.venconmigo.org/> (20-julio-2006)

necesarias para proporcionar el mejor servicio a los niños con discapacidad y propiciar así su integración a las escuelas. Difunde a padres de familia, maestros y especialistas los avances más recientes en asistencia tecnológica, los cuales permitan que los niños con discapacidad puedan alcanzar una vida independiente en su casa y en la escuela.

➤ **Adelante Niño Down A.C**

Es una asociación de padres de familia y personas relacionadas con el Síndrome de Down, la cual brinda apoyo, información y orientación a familias de personas con síndrome de down con la finalidad de mejorar su expectativa de vida, cuyo objetivo es brindar apoyo, información y orientación de manera oportuna a las familias de las personas con Síndrome de Down, de ser posible desde que reciben la noticia, para que tengan mayores oportunidades de desarrollar al máximo sus potencialidades como familias.

Dentro de las actividades que realiza Adelante Niño Down se encuentran conferencias informativas mensuales sobre distintos temas relacionados sobre el Síndrome de Down: salud, educación, y apoyo a familias, curso taller anual "padres apoyando a padres", 3 convivencias familiares anuales, 2 talleres al año de formación de padres.

### **3.5 Consejo Nacional para Prevenir y Eliminar la Discriminación**

Este organismo fue creado a partir de la publicación de la Ley Federal para Las funciones del Consejo según el Capítulo IV titulado del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación son: "Contribuir al desarrollo cultural, social y democrático del país, llevar a cabo acciones conducentes para prevenir y eliminar la discriminación, formular y promover políticas públicas para la igualdad de oportunidades y de trato a favor de las personas que se encuentren en territorio nacional y coordinar las acciones de las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo Federan en materia de prevención y eliminación de la discriminación"<sup>16</sup>.

Además Prevenir y Eliminar la Discriminación, que fue aprobada el 29 de abril de 2003, y publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 11 de Junio del mismo año. Y su objetivo primordial tal como lo anuncia el artículo 1º es "prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona"<sup>17</sup>, entendiendo como discriminación "toda distinción, exclusión o restricción basada en el origen étnico o nacionalidad, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil (...) que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas"<sup>18</sup>.

El CONAPRED se encarga de recibir y resolver quejas por actos discriminatorios cometidos por particulares o servidores públicos, según el artículo 43 de la Ley antes citada. Este procedimiento se encuentra detallado en el Capítulo V, titulado De los Procedimientos y que abarca del artículo 43 al 85.

### **3.6 Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad**

A partir de la puesta en marcha del Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 se deriva el Programa Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad 2001-2006, que fue

---

<sup>16</sup> Cámara de Diputados (2005). *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación*. México: Autor. Pág. 13

<sup>17</sup> *Ibíd.* Pág. 1

<sup>18</sup> *Ibíd.* Pág. 1



presentado en el 2001 en el cual se propuso que para dar cumplimiento a los objetivos de dicho programa se creó el Consejo Nacional Consultivo para la Integración de las Personas con Discapacidad (CODIS).

El CODIS estuvo integrado por titulares de las Secretarías de Desarrollo Social, Comunicaciones y Transportes, Educación Pública, Salud, Trabajo y Previsión Social. Así como por el DIF Nacional y la Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para las Personas con Discapacidad.

El objetivo del Programa Nacional para la Atención para las Personas con Discapacidad era “promover entre la sociedad una nueva cultura de integración de las personas con discapacidad, su incorporación al desarrollo, así como el respeto y ejercicio de sus derechos humanos, políticos y sociales”<sup>19</sup>. Para cumplir con sus objetivos se crearon diez subcomisiones, las cuales estuvieron a cargo de realizar acciones en las siguientes áreas:

1. Salud y Seguridad Social
2. Educación
3. Integración Laboral
4. Familia y Desarrollo Social
5. Deporte
6. Arte y Cultura
7. Accesibilidad
8. Economía
9. Legislación y Derechos Humanos
10. Sistema Nacional de Información sobre Personas con Discapacidad.

Durante este período el Consejo Nacional Consultivo para la Integración de las Personas con Discapacidad llevó a cabo seis programas:

1. *Programa Nacional de Accesibilidad*. Presentado en Septiembre de 2001, y su objetivo fue promover y difundir acciones que tengan como fin la implementación de políticas públicas en el tema de accesibilidad arquitectónica, física, de transporte, etc.
2. *Programa de Prevención y Rehabilitación de Discapacidades*. Presentado en Diciembre del 2001, cuyo objetivo fue crear estrategias en el sector salud en referencia a la prevención y rehabilitación de las personas con discapacidad, desarrollo de investigación científica y tecnológica en apoyo a los instrumentos, prótesis y órtesis etc.
3. *Programa Nacional de Fortalecimiento de la Educación Especial y de la Integración Educativa*. Presentado en el mes de septiembre de 2002, cuyo objetivo fue la generación de estrategias con instituciones educativas y de capacitación que permitan el acceso a la educación a las personas con discapacidad, así como reformas en los contenidos educativos de los planes de estudios de las licenciaturas en educación especial.
4. *Programa de Integración Laboral para Personas con Discapacidad 2001 – 2006*. Presentado en diciembre del 2002, y cuyo objetivo fue lograr la integración y reintegración de las personas con discapacidad a nivel nacional en actividades productivas y de empleo para tener una mejor calidad de vida.
5. *Programa de la Subcomisión de Economía*. El objetivo de este programa fue el de promover a nivel nacional acceso a actividades productivas, como pueden ser la

---

<sup>19</sup> INEGI. (2004). *Las Personas con Discapacidad en México: Una Visión Censal*. México: Autor. Pág. 7

creación de empresas, o mejoramiento de las que ya existen a través de la coordinación de diferentes instancia como los fondos como PRONAFIN, FONAES, MIPYMES entre otros.

6. *Programa de Apoyo a Personas con Discapacidad en el Medio Rural*. Presentado en el mes de septiembre del 2002, su objetivo fue el de Brindar atención a las personas con discapacidad del medio rural, sobretodo a las que se ubicaban en zonas marginadas, para impulsar su capacidad económica y productiva. A través de recursos de fondos como PAPIR, PRODESCA, PROFEMOR.

Con la publicación de la Ley General para las Personas con Discapacidad en el mes de junio del 2005 el CODIS da por terminadas sus sesiones y por una disposición de la ley se encomienda a la extinta Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para las Personas con Discapacidad, ahora Secretariado Técnico del Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, la convocatoria para la conformación del Consejo Consultivo para las Personas con Discapacidad, el cual está conformado por organizaciones civiles y que según la ley es: “un órgano de asesoría y consulta, de carácter honorífico, que tendrá por objeto proponer y opinar sobre los programas o acciones que se emprendan a favor de las personas con discapacidad, así como recabar propuestas y presentarlas al Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad”<sup>20</sup>

El Consejo Consultivo debe estar conformado por organizaciones civiles, donde el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad será el instrumento de coordinación, cuyo objetivo se encuentra en el artículo 29, del Título Tercero: “contribuir al establecimiento de una política de Estado en la materia, así como promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones, estrategias y programas”<sup>21</sup>. Entre las atribuciones que este consejo son:

- Elaborar y coordinar el Plan Nacional de Desarrollo de las Personas con Discapacidad
- Promover acciones para la equiparación de oportunidades
- Impulsar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad
- La creación de programas interinstitucionales que permitan el desarrollo integral de las personas con discapacidad.
- Promover medidas para incrementar la infraestructura física y la accesibilidad a los lugares públicos.
- Realizar estudios de investigación que apoyen el desarrollo integral de las personas con discapacidad.
- Promover con las autoridades correspondientes estrategias para el desarrollo integral de las personas con discapacidad
- Promover convenios para que las empresas otorguen descuentos a personas con discapacidad en centros comerciales, transporte, etc.
- Ser un organismo de consulta y asesoría obligatoria para las instituciones de la Administración Federal.

El Consejo estará integrado por: Secretaría de Comunicaciones y Transportes, de Desarrollo Económico, de Educación Pública, Hacienda y Crédito Público, de Trabajo y Previsión Social, y por el DIF. Además estará integrado por seis integrantes de Consejo Consultivo para las Personas con Discapacidad.

---

<sup>20</sup> Cámara de Diputados. (2005). *Ley General para las Personas con Discapacidad*. México: Autor. Pág. 11

<sup>21</sup> *Ibíd.* Pág. 12

## **CAPÍTULO 4**

### **4. La Cultura de Inclusión de las Personas con Discapacidad**

#### **4.1 La Integración Social de las Personas con Discapacidad**

*4.1.1 La representación social de la discapacidad*

*4.1.2 Programas de fomento de la cultura de inclusión de la discapacidad*

*4.1.3 El papel de la familia*

*4.1.4 El papel de la sociedad*

*4.1.5 El papel del Gobierno*

#### **4.2 La Integración Laboral de las Personas con Discapacidad**

*4.2.1 Estadísticas de las personas con discapacidad en el tema de integración laboral*

*4.2.2 Panorama Jurídico*

*4.2.3 Beneficios Fiscales para la Contratación de Personas con Discapacidad*

*4.2.4 La participación de las organizaciones civiles en la integración laboral de las personas con discapacidad.*

*4.2.5 Principales programas de fomento de la integración laboral*

*4.2.6 Principales programas de impulso para la actividad productiva*

#### 4. La Cultura de Inclusión de las Personas con Discapacidad

Los tres capítulos pasados permiten establecer una visión del tema de la discapacidad en cada uno de sus ámbitos y con este capítulo último que se refiere a la inclusión social referido al campo de lo social y a lo laboral se establece la base en la que se sustenta el trabajo de investigación de los próximos capítulos enfocándose en particular a una empresa de personas con discapacidad.

En este capítulo se encuentra uno de los planteamientos teóricos que intenta explicar la visión que se ha tenido de la discapacidad así como el papel de la familia, la sociedad y el gobierno tienen en relación al fomento de la Cultura de Inclusión. Por otra parte se podrá encontrar los programas sociales más importantes. En lo que se refiere al tema de la integración laboral en este trabajo se encuentran los programas más importantes que se ha elaborado y que están funcionando para tratar de solucionar esta situación.

Según el artículo 1º de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos, por lo que la sociedad debe crear los mecanismos necesarios para que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos que los ciudadanos regulares.

La visión que existe alrededor de la discapacidad han obstaculizado la plena inclusión de las personas con discapacidad a la vida social creando en una primera instancia una visión paternalista respaldada por la creación de programas de apoyo basados en la caridad, por su parte la Declaración de Madrid llamada *No Discriminación mas Acción Positiva es igual a Inclusión Social*, mencionan que "(...) las personas con discapacidad reclaman igualdad de oportunidades y acceso a los recursos sociales, como por ejemplo: el trabajo, una educación integradora, el acceso a las nuevas tecnologías, los servicios sociales y sanitarios, el deporte y actividades de ocio, y a productos, bienes y servicios de consumo"<sup>1</sup>.

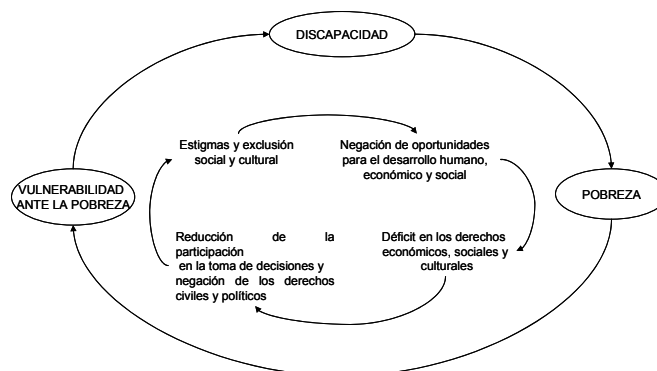
Para poder habla de inclusión social para las personas con discapacidad, es necesario decir que la exclusión social ocurre "cuando un individuo es privado de participar de los beneficios y oportunidades ofrecidos por la sociedad"<sup>2</sup>, estos beneficios incluyen: empleo, casa, salud y educación. Las personas con discapacidad también son sujetos de la falta de accesibilidad y servicios sociales, por ejemplo tres de cada cuatro personas viven en países subdesarrollados, donde los servicios públicos son inadecuados (VALVIANOS: 2004).

La discriminación constituye una de las barreras más importantes a las que se tienen que enfrentar las personas con discapacidad en los ámbitos que han sido mencionados con anterioridad, por lo que son más vulnerables que las personas que no lo son a sufrir la exclusión social, a continuación presentamos un esquema que nos permite visualizarlo:

---

<sup>1</sup> Congreso Europeo sobre Discapacidad (2002) *Declaración de Madrid: No Discriminación más Acción Positiva es igual a Inclusión Social*. En: [http://eurociu.implantecoclear.org/declamadrid\\_es.php](http://eurociu.implantecoclear.org/declamadrid_es.php). (25-Junio-2006)

<sup>2</sup> Valvianos A. A. (2004). *People with Disability in Modern Society*. Grecia: Biopolitics International Organization. Pág. 15



1. Pobreza y Discapacidad, Un ciclo vicioso<sup>3</sup>

Como se puede ver en la ilustración la pobreza y la discapacidad siempre están conectados, por lo que la discapacidad se suma a los riesgos de la pobreza y a su vez la pobreza aumenta si existe la discapacidad, es decir las personas que viven en la pobreza tienen mayores posibilidades de presentar la discapacidad por factores como la desnutrición, empleos peligrosos, exposición a la violencia, a su vez las personas con discapacidad están más expuestas a la pobreza ya que no tienen seguridad social, falta de trabajo y acceso a ellos.

La exclusión social no esta relacionada solo con la pobreza, sino además se encuentra expuesta a la discriminación, al prejuicio, a las superstición, por lo que estas actitudes sociales pueden empeorar la condición de discapacidad y puede derivar en abuso físico y psicológico, lo cual reduce aun más sus oportunidades de integración en la sociedad.

#### 4.1 La integración social de las personas con discapacidad

Cuando se habla de la integración social de las personas con discapacidad se habla de un asunto cultural, es decir, la inclusión depende de la forma en cómo la sociedad percibe, define e interactúa con las personas con discapacidad, y que depende de las actitudes, valores y motivaciones del momento histórico en que se este viviendo, por lo cual se encuentra en constante cambio.

Para influir favorablemente en la valoración social de las personas con discapacidad, es imprescindible difundir valores que incorporen en la sociedad la convicción de que “la fortaleza de una sociedad sana, se basa en el respeto y la participación de todos sus miembros –sin exclusiones de ningún tipo-; en la aceptación a su diversidad y a sus específicas características”<sup>4</sup>, lo cual permitirá la plena inclusión no sólo de las personas con discapacidad sino de otros grupos que se encuentran en estado de vulnerabilidad.

Para permitir una plena inclusión de las personas con discapacidad es necesario el trabajo constante para formar una cultura hacia la discapacidad en general, donde se debe de abandonar la idea que las personas con discapacidad son sujetos de caridad, el cual ha sido un modelo reforzado por la historia.

<sup>3</sup> Valvianos A. A. (2004). *People with Disability in Modern Society*. Grecia: Biopolitics International Organization. Pág. 15

<sup>4</sup> Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (1996). *Los Trabajadores con Discapacidad y la Legislación Laboral y de Seguridad Social*. Chile: Autor. Pág. 23.

Es necesario establecer que las personas con discapacidad no serán pacientes para siempre, tomando en cuenta que la rehabilitación es fundamental en su readaptación física, sino que es necesario como lo establece el convenio 159 de la OIT<sup>5</sup> crear mecanismos que permitan su rehabilitación profesional.

Es necesario en lo referente al tema de la discapacidad sean ellos y sus organizaciones quienes asuman la responsabilidad del tema, es decir, no se pueden crear legislaciones, proyectos, programas sin su asesoría, ya que son ellos quienes se enfrentan día a día a las barreras sociales que se han creado, ya que una parte de la discapacidad corresponde a ellos y otra a la sociedad.

Los Gobiernos así como los organismos internacionales deben tener en cuenta a la totalidad y no a unos pocos, lo cual permitirá la integración no solo de las personas con discapacidad sino de todos los grupos vulnerables, para generar una sociedad integradora.

#### *4.1.1 La representación social de la discapacidad*

Una de las reflexiones que se han hecho en cuanto a la manera en la que se construyen las barreras culturales que impiden la inclusión social de las personas con discapacidad se encuentra en el concepto de “estigma”, el cual se encuentra en la obra de Irving Goffman.

El concepto de estigma se utilizaba para designar las marcas, cortaduras que se hacían en la piel de los esclavos, criminales, y que servían para alertar a los “buenos ciudadanos” de establecer contacto con las “personas contaminadas”, más tarde se aplicó para denominar las marcas que aparecían repentinamente en ciertas personas como “señal divina”. Actualmente se utiliza para designar una situación física o cultural.

Irving Goffman emplea el término para analizar la manera en que se construyen algunas identidades sociales para los individuos que son portadores de ciertas características que los ubican fuera de la “normalidad”, concepto que Goffman, en su obra *La Presentación de la Persona en la Vida Cotidiana*<sup>6</sup>, señala como idealización, fenómeno el cual se refiere a la sobre carga de valores que se le otorga a las formas de socialización establecidas. Así el concepto de actuación presenta un enfoque idealizado de las situaciones, en las cuales se destacan los valores oficiales que son aceptados por la sociedad que son estereotipos de lo que deberían ser. (GOFFMAN, 1993)

Para Goffman el estigma no existe aislado de un entorno social, sino que es un tipo especial de relación entre el atributo y el estereotipo, ya que el estigma puede crearse alrededor de ciertos comportamientos que se consideran fuera de la normalidad, como el alcoholismo, homosexualidad, el desempleo, raza, nación, religión, o deformidades físicas, etc.

La construcción de un estigma siempre se acompaña de la elaboración de una ideología que explique la manera en que ese grupo o individuo representa una amenaza a la normalidad. Así mismo Goffman evidencia que en el lenguaje cotidiano se recurre a una serie de términos relativos para denominar la condición de esta persona considerada fuera de la normalidad, como es en el caso de la discapacidad. Por mucho tiempo se ocupó los

---

<sup>5</sup> OIT (2002). *Repertorio de Recomendaciones prácticas de la OIT* Ginebra: Autor.

<sup>6</sup> Goffman I. (1993). *La Presentación de la Persona en la Vida Cotidiana*. Argentina: Amorrortu.

términos “minusválidos”, “discapacitados” o “inválidos”, los cuales reflejan las barreras de la sociedad hacia las personas con discapacidad.

En este sentido, quien no tiene una discapacidad y establece por primera vez contacto con ella, su comportamiento estará guiado por estereotipos y preconcepciones, por ejemplo tomar de la mano a una persona ciega y guiarla por medio de calle, jalarla y apresurarla a nuestro paso, sin preguntarle si necesita ayuda.

En el caso de los ciegos algunas veces las personas vacilan en tocarlos o guiarlos y generalizan esta deficiencia gritándoles como si fueran sordos o intentando apoyarlos a incorporarlos, “quienes se enfrentan con los ciegos pueden tener una gran número de creencias aferradas al estereotipo, pueden pensar que están sujetos a un único tipo de discernimiento, suponiendo que en individuo ciego utiliza canales especiales de información inaccesibles para los demás”.<sup>7</sup>

Ante esta actitud estigmatizadora, Goffman señala que la persona que la padece trata de eliminar a toda costa esta condición, por lo cual muchas veces son víctimas de charlatanes que por medio de fórmulas mágicas pretender rehabilitar a las personas, lo cual provoca que sean engañados y se sientan aún más rechazados por la sociedad.

Pero también se presenta la condición de una persona que desea quitarse esta actitud, invierte esfuerzo y dedicación para realizar actividades que por su condición estarían fuera de su alcance. Por otra parte la discapacidad se convierte en un “gancho” donde las personas cuelgan sus insatisfacciones por las actividades que considera no ha podido realizar, convirtiéndola una razón poderosa para justificar su actitud o su desarrollo personal y en otras ocasiones esto provoca el aislamiento de la persona para evitar que sea confrontado con los estereotipos negativos

#### 4.1.2 Programas de fomento de la cultura de inclusión de la discapacidad

En lo que se refiere el Estado Mexicano a partir de 1995 ha procurado por promover una cultura de inclusión social de las personas con discapacidad. En ese sentido en el año de 1995 se integró la Comisión Nacional Coordinadora, la cual fue la encargada de elaborar el Programa Nacional para el Bienestar y la Incorporación al Desarrollo de las Personas con Discapacidad, cuyo objetivo era “promover la integración social de las personas con discapacidad y su incorporación al desarrollo, a fin de garantizar el pleno derecho y ejercicio de sus derechos humanos, políticos y sociales”<sup>8</sup>

El programa planteaba acciones en:

- a) Salud, Bienestar y Seguridad Social.
- b) Educación.
- c) Rehabilitación Laboral, Capacitación y Trabajo.
- d) Cultura, Recreación y Deporte.
- e) Accesibilidad, Telecomunicaciones y Transporte.
- f) Comunicación.
- g) Legislación y Derechos Humanos.
- h) Sistema Nacional de Información sobre Población con Discapacidad.

---

<sup>7</sup> Goffman, I. (1963). *Estigma. La Identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu, Pág. 16

<sup>8</sup> Cisneros F, (2001) *Diagnóstico de Oportunidades de Trabajo para Personas con Discapacidad*. Tesis Licenciatura. México: Universidad Iberoamericana. Pág. 56

### 4.1.3 El papel de la familia

La familia ha tenido un papel primordial desde la aparición del ser humano y se ha convertido en la base del sistema social. La familia es el primer contacto socializador y el entorno en donde los miembros que la forman se desarrollan a nivel afectivo, físico, intelectual y social, los cuales serán determinantes en su desarrollo al integrarse a la sociedad y ser un miembro útil y se convierte por ende en el principal instrumento de integración.

Cada persona con discapacidad es diferente por sus características como individuo, así como por la relación que ha establecido con su entorno. Así la relación que ha tenido con éste influye en cierta medida en su personalidad y como responde ante ella. Parte de este ambiente se origina en la familia, la cual juega un papel primordial en el desarrollo de la persona con discapacidad, ya sea este un menor o un adulto, y de su actuación dependerán las expectativas y las posibilidades de que la persona con discapacidad obtenga su propio bienestar.

En el momento en que se presenta la discapacidad en algún integrante de la familia presenta por sí mismo un rompimiento de la realidad y del momento en el que están viviendo y una serie de sentimientos se pone en juego, los cuales van desde la confusión, desesperación hasta la reclamación. "La deficiencia física y /o psíquica debida a lesión orgánica es un dato extraño al sistema familiar, soportado como una agresión del destino y por lo tanto acompañado de intensos sentimientos de rechazo o rebelión. Esta percepción es rápidamente asumida como propia por el disminuido, que se encuentra viviendo así como indeseable una parte de sí mismo"<sup>9</sup>

El Ministerio de la Educación de Chile distingue 5 etapas en el proceso de asimilación de la discapacidad de un menor en la familia: a) Conmoción, b) Negación, c) Tristeza, d) Aceptación, e) Reorganización. Un hijo con discapacidad implica cubrir más necesidades de apoyo personal y social que un hijo sin discapacidad, pues debe superar más situaciones difíciles, y debido al tipo de discapacidad este apoyo tendrá que multiplicarse.

Por lo cual tendrá que buscarse no sólo el desarrollo del individuo sino también de la familia, lo cual implica una visión más amplia que pueda asegurar una vida digna a la misma. La calidad de vida en el ámbito familiar se puede entender desde el impacto que causa la discapacidad en la calidad de vida de la familia, o desde el impacto de la discapacidad en el individuo y el rol a desempeñar por la familia.

Para el primer caso será necesario generar servicios de apoyo a la familia en la fase de aceptación y rehabilitación del individuo con discapacidad, y en el segundo visualizar a la persona con discapacidad como el usuario de los servicios y la colaboración de la familia con los profesionales

"El concepto de calidad de vida nos da un sentido de referencia y guía desde la perspectiva familiar, un principio primordial para mejorar el bienestar personal de las personas y colaborar por el cambio a nivel social, y tener un lenguaje común y marco de referencia sistemático que guíe nuestros esfuerzos actuales y futuros"<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Martín M. P. (1998). *Familia y Discapacidad*. España: Universidad de Salamanca. Pág. 2

<sup>10</sup> Programa de Educación Especial (2002). *Escuela, Familia y Discapacidad. Guía para la Familia de niños, niñas y jóvenes con Discapacidad*. Chile: Ministerio de Educación. Pág. 7



#### 4.1.4 El papel de la sociedad

El papel que la sociedad tenga para apoyar la inclusión de las personas con discapacidad es de suma importancia, ya que además de requerir un cambio en la actitud es necesario conocer la forma más apropiada para apoyar a las personas con discapacidad sin limitar sus capacidades y brindarles una mejor adaptación al entorno, propiciando su desarrollo personal y profesional.

Irvin Goffman explica que es el medio social quien establece las categorías en las que se jerarquiza a los individuos de acuerdo al estereotipo o a las características que posea: “al encontrarnos con un extraño las primeras apariencias nos permiten prever en qué categoría de halla y cuáles son sus atributos, es decir, su *Identidad Social*.”<sup>11</sup>

En este sentido el sujeto que posee el estigma pierde hasta cierto punto su condición humana y valiéndose en este supuesto la sociedad comete diversos tipos de discriminación, por medio de las cuales a veces sin pensar se reducen las posibilidades de vida de los individuos y se crea una ideología que explica la inferioridad y dar cuenta del peligro que representa (GOFFMAN, 1963:15).

Es por ello que resulta de gran relevancia generar una cultura de inclusión impulsada por un cambio de actitud no sólo a las personas con discapacidad sino a los grupos vulnerables y a nosotros mismos, porque todos somos sujetos de estereotipos que lastiman y que limitan nuestras actividades y nuestra vida en algún sentido.

En la revista *Incluye*, que se edita por el Gobierno de Panamá, se publicó un artículo llamado “*Cómo apoyar a una persona con discapacidad*”<sup>12</sup>, en el que se ofrecen las siguientes recomendaciones para tratar de la forma adecuada a las personas con discapacidad dependiendo de la discapacidad que presente:

Si la persona tiene parálisis cerebral:

- a) Recordar que es una persona sensible.
- b) No hacerla ir de prisa.
- c) Ajustar el paso al suyo.
- d) Si no le entiendes cuando habla, conversa tu con él, si té comprende.
- e) Puede presentar capacidades cognitivas diferentes.
- f) Tenerle paciencia.

Si utiliza muletas o bastón:

- a) Ajusta tu paso al suyo.
- b) Evítale empujones.
- c) Si se resbala, ayúdale a levantarse.
- d) No separarlo de las muletas o bastón.
- e) Nunca hay que apurarlos.

Si es una persona en sillas de ruedas:

- a) Pedirle que diga como ayudarlo, y no asumir que necesita ayuda.
- b) Tener cuidado al bajar las aceras o las rampas.
- c) No agarres la silla por el descansa brazos.

---

<sup>11</sup> Goffman, I. (1963) “Estigma. La Identidad deteriorada”. Buenos Aires: Amorrortu. Pág. 15.

<sup>12</sup> Secretaría Nacional para la Integración Social de las Personas con Discapacidad (2005). *Cómo apoyar a una persona con discapacidad*. Revista *Incluye*, Panamá. Pág. 12.

- d) Cuando le hables, hazlo de frente o de lado, no por detrás.
- e) No utilizar la silla para llevar tus pertenencias.
- f) Darle la oportunidad de ser independiente.

Si usa bastón blanco:

- a) comunicarle estás junto a él.
- b) Dile tu nombre enseguida.
- c) Descríbele el ambiente donde se encuentra.
- d) Ofrécele el brazo, nunca agarres el suyo.
- e) No te moleste si rechaza tu ayuda.
- f) Respeta su derecho a moverse solo.

Si no escucha:

- a) Colócate frente a él para que pueda leer tus labios.
- b) Habla claro y despacio, pero no exageres.
- c) Agrega gestos sencillos a tu hablar.
- d) En caso de dificultad, escríbele lo que le quieres decir.
- e) Interésate en conocer el lenguaje de señas.

El artículo recomienda que ante cada persona con discapacidad es necesario tener en cuenta: a) Nunca usar lenguaje peyorativo, b) Tener paciencia, c) Nunca lo apurar, d) Permitir que se sienta independiente, e) Respetar su derecho a moverse solo, f) Comprenderlo y g) Respetarlo.

#### *4.1.5 El papel del Gobierno*

Es a partir de la movilización de las personas con discapacidad que los Gobiernos se comenzaron a buscar acciones que permitan la igualdad de derechos y oportunidades para este sector de la población. El papel del Estado como regulador del funcionamiento de la sociedad, es el establecer la garantía de que serán cumplidos, por lo cual crea organismos vigilantes. En este sentido en nuestro país se han constituido dependencias encargadas de hacer valer este objetivo. Como por ejemplo:

- Consejo Nacional para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- El Instituto Nacional de las Personas Adultas
- Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad.

El Estado debe fomentar la inclusión social de las personas con discapacidad por medio de la generación de programas, es así como instituciones como el DIF, SEDESOL, SAPARPA y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la Secretaría de Economía, han generado programas que serán mencionados más adelante. Pero además debe garantizar los derechos de las personas con discapacidad por medio de un marco jurídico, el cual pueda proteger sus derechos.

#### **4.2 La integración laboral de las Personas con Discapacidad**

Para las personas con discapacidad desempeñar una actividad productiva además de permitirle ejercer sus derechos le permite contribuir en el desarrollo de su comunidad y así alcanzar el reconocimiento de su condición de ciudadano, (BID, 2001)<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Grupo Latinoamericano para la Participación, la Integración y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. (2001). *Acceso de las Personas con Discapacidad a los Mercados de Trabajo en América Latina y El Caribe*. Bogotá: BID. Pág. 2

Según el Banco Interamericano de Desarrollo, las personas con discapacidad son todas aquellas que tienen dificultades para insertarse en el mercado laboral, debido a alteraciones del funcionamiento a causa de una deficiencia de sus funciones o estructuras corporales, y de las restricciones que enfrenta para realizar las actividades que le son vitales para desempeñarse en un puesto de trabajo, debido a las barreras que le interpone la sociedad por la forma en la que está organizada.<sup>14</sup>

Así el GLARP-IIPD define la integración laboral como el objetivo inmediato de la rehabilitación profesional y como el fin último de rehabilitación integral de las personas con discapacidad.<sup>15</sup>

La integración laboral ha sido uno de los puntos fundamentales en cuanto a la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, porque el trabajo es la manera en que todas las personas pueden obtener una vida digna y acceder a todos los servicios que le proporcionan bienestar.

Para las personas con discapacidad significa un mayor reto que para las personas regulares obtener un empleo debido a las creencias que se han generado alrededor de ellos, como individuos incapaces de desarrollar cualquier actividad por su condición física.

Debido a ello, las personas con discapacidad al no tener trabajo y depender directamente de su familia, se sienten relegados. El obtener un empleo acorde a sus aptitudes les permite tener un nivel de vida digna, y depender de ellos, además de mostrar que las personas con discapacidad sólo poseen una limitación física, que quien posee la discapacidad es la sociedad al no permitirle tener acceso no sólo al trabajo digno, sino a los espacios públicos.

Desde los años sesenta las principales promotoras de la integración laboral han sido las organizaciones civiles, quienes en la lucha por la igualdad de oportunidades han realizado gestiones con empresas, así como la creación de talleres de autoempleo. Esta parte del capítulo, se enfocará al tema laboral, estadísticas, así como el marco jurídico en nuestro país.

#### *4.2.1 Estadísticas de las personas con discapacidad en el tema de integración laboral*

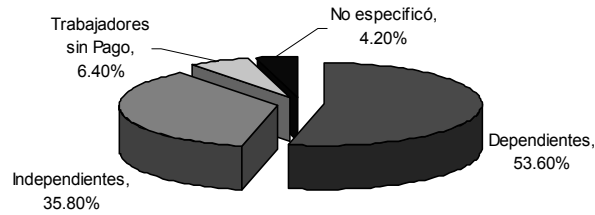
En lo que respecta a la actividad económica y laboral se puede mencionar que de la población total con discapacidad sólo 397, 183 personas cuentan con algún tipo de actividad laboral de las cuales el 53.6% son dependientes, es decir dependen de una empresa o institución, el 35.8% son independientes. El 6.4% son trabajadores sin pago, ya que laboran en el negocio familiar o trabajan en casa.

---

<sup>14</sup> Grupo Latinoamericano para la Participación, la Integración y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. (2001). *Acceso de las Personas con Discapacidad a los Mercados de Trabajo en América Latina y El Caribe*. Bogotá: BID. Pág. 2

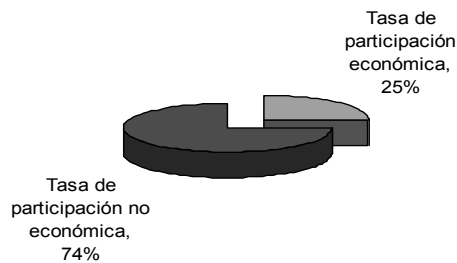
<sup>15</sup> *Ibíd.* Pág. 3

### Posición de Trabajo que ocupan



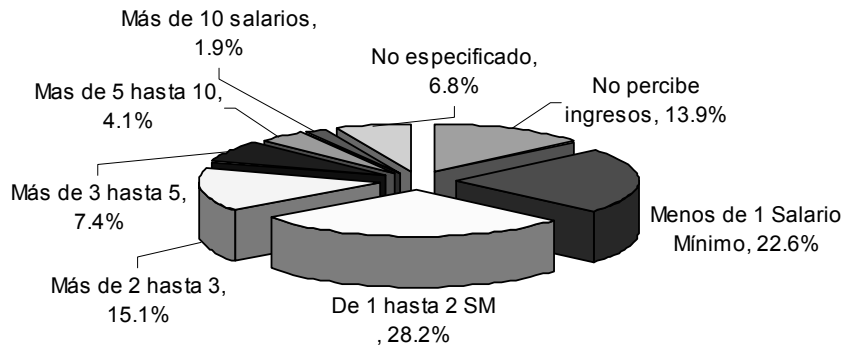
De las tasas de participación en la población económicamente activa se identifica que tan sólo el 25% de este sector de la población cuenta con algún tipo de actividad laboral y el 74% pertenece a la tasa de la participación no económica. Del 25% de la población con discapacidad económicamente activa el 36.4% son hombres y el 12.6% son mujeres.

### Tasa de Participación Económica



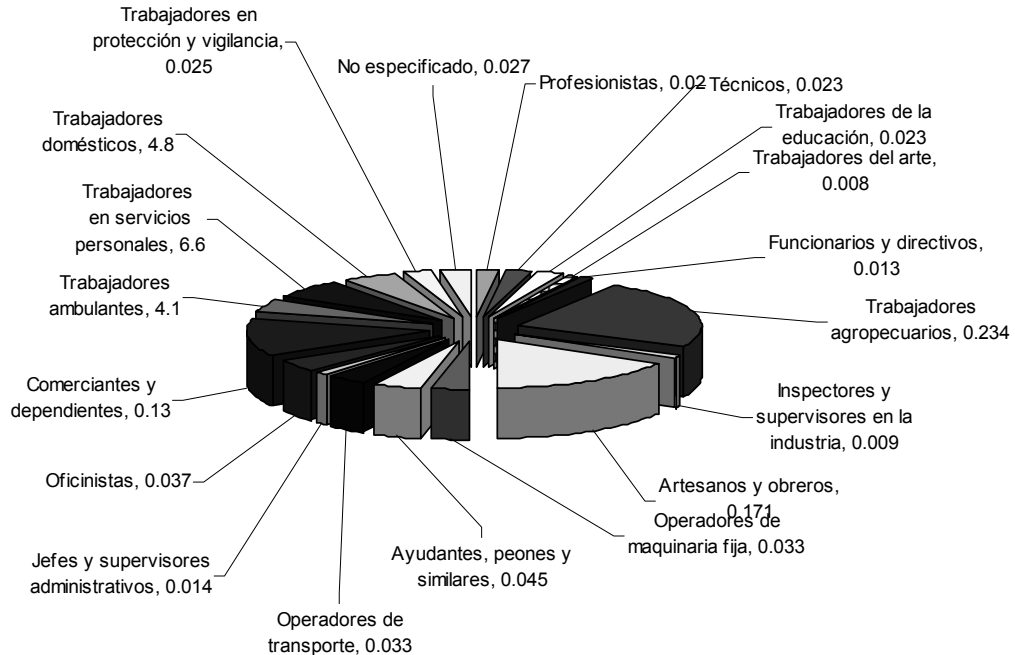
De los 397,183 personas que integran a la población económicamente con discapacidad, el 28% recibe de 1 a 2 salarios mínimos, el 22.6% recibe menos de 1 salario, 15.1% recibe de 2 hasta 3 salarios, 13.9% no recibe ingresos, 7.4% percibe entre 3 hasta 5 salarios, 6.8% no especifica, 4.1% percibe más de 10 salarios y el 1.9% percibe más de 10 salarios.

### Ganancia por salarios



De acuerdo al Censo Nacional de Población del 2000, las actividades que concentran un mayor número de la población discapacidad son trabajadores del campo, agropecuarios, artesanos y obreros, comerciantes y dependientes. Y las actividades que concentran una menor cantidad de población son las de funcionarios, directivos, inspectores y supervisores, jefes administrativos, así como trabajadores de arte.

### Ocupaciones de la Población con Discapacidad Ocupada



#### 4.2.2 Panorama Jurídico

En lo que se refiere a la integración laboral de las personas con discapacidad nuestra constitución no contiene ningún artículo o reforma que sea específico en materia de discapacidad y los únicos que podrían hacerlo de una forma directa son los artículos 1, 5 y 123 en los cuales se menciona el derecho como mexicanos de gozar de los derechos que otorga la constitución así como el derecho a dedicarse a lo que se desee.

El Comité Especial para la elaboración de la *Convención Internacional Amplia e Integral para Proteger y Promover los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad*, menciona en su artículo 27 en lo referente al empleo, que los Gobiernos deben reconocer los derechos de las personas con discapacidad al trabajo, de reintegrarse al mercado laboral y de ser aceptados en su condición física. Promover la no discriminación, así como proteger sus derechos en igualdad, brindar las mismas oportunidades de remuneración, condiciones de seguridad y salud en las fuentes de trabajo. Promover:

- El auto empleo
- El empleo en las dependencias públicas
- El empleo en el sector privado por medio de la instrumentación de políticas que incluyan incentivos entre otros.
- La readaptación vocacional y profesional para la retención del empleo o su obtención.

Para garantizar la integración laboral de las personas con discapacidad, se han realizado reformas a leyes en la materia, a continuación se muestran las más importantes:

#### a) Ley Federal del Trabajo

El artículo 3 de la Ley Federal del Trabajo manifiesta que se prohíbe cualquier práctica de discriminación laboral y exige igualdad y respeto del trabajador: "El trabajo es un derecho y

un deber sociales, no podrán establecerse distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social”.

### **b) Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación**

La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación menciona en su artículo 9º: “Queda prohibida toda práctica discriminatoria que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades. A efecto de lo anterior, se consideran como conductas discriminatorias:

- I. Prohibir la libre elección de empleo, o restringir las oportunidades de acceso, permanencia y ascenso en el mismo;
- II. Establecer diferencias en la remuneración, las prestaciones y las condiciones laborales para trabajos iguales;
- III. Limitar el acceso a los programas de capacitación y de formación profesional;
- IV. Impedir el acceso a la seguridad social y a sus beneficiarios o establecer limitaciones para la contratación de seguros médicos, salvo en los casos que la ley así lo disponga...”.

### **c) Código Penal para el Distrito Federal**

La norma penal más importante que castiga las conductas de discriminación en materia laboral está contenida en el nuevo Código Penal para el Distrito Federal, que entró en vigor en noviembre del 2002, en el artículo 206 en su capítulo “Delitos Contra la Dignidad de las Personas” sanciona la discriminación laboral en los siguientes términos:

“Se impondrán de uno a tres años de prisión y de cincuenta a doscientos días multa al que, por razón de edad, sexo, embarazo, estado civil, raza, procedencia étnica, idioma, religión, ideología, orientación sexual, color de piel, nacionalidad, origen o posición social, trabajo o profesión, posición económica, características físicas, **discapacidad** o estado de salud. Niegue o restrinja derechos laborales....”

- a) Negar el empleo o despedir a una trabajadora por razón de estar embarazada.
- b) Restringir los derechos laborales a un discapacitado.
- c) Negar el empleo o despedir a una persona por razón de ser de la tercera edad o pensionado.
- d) Negar el empleo o despedir a una persona por razón de estar enfermo, padeciendo sida o cualquier otra enfermedad.
- e) Negar el empleo o despedir a una persona por razón de ser indígena.
- f) Negar el empleo o despedir a una persona por razón de su orientación sexual.

Este delito se perseguirá por querrela, pero debido a la dificultad de mostrar pruebas fehacientes de que se ha cometido un delito para sancionar, esto no es un avance plausible y vuelve complicada su aplicación.

#### *4.2.3 Beneficios Fiscales para la Contratación de Personas con Discapacidad*

Se han promulgado normas que otorgan beneficios a las empresas que contratan a personas con discapacidad:

### **a) Ley del Impuesto sobre la Renta**

En enero de 2003 entró en vigor el artículo 222 del Capítulo “De los Estímulos Fiscales” de esta ley, la cual menciona que: “...El patrón que contrate a personas que padezcan

discapacidad motriz y para superarla requieran usar permanentemente prótesis, muletas o sillas de ruedas; mental; auditiva; de lenguaje en un ochenta por ciento o más de la capacidad normal o tratándose de invidentes, podrá deducir del Impuesto a su cargo, una cantidad igual al veinte por ciento de la cantidad pagada por concepto de salario a su trabajador discapacitado, siempre y cuando el patrón esté cumpliendo respecto de dichos trabajadores con la obligación contenida en el artículo 12 de la Ley del Seguro Social y además obtengan del Instituto Mexicano del Seguro Social el certificado de incapacidad del trabajador”.

Y en la fracción XXII del artículo segundo de las disposiciones transitorias de la ley dispone: “Para efectos de lo dispuesto en el artículo 222 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, el Instituto Mexicano del Seguro Social tendrá la obligación de otorgar a los patrones que inscriban ante dicho Instituto a trabajadores con capacidades diferentes, un certificado de incapacidad en el que se señale el grado de la misma”.

#### **b) Ley del Seguro Social**

Un beneficio establecido en la Ley del Seguro Social para el caso de contratación de jubilados es el establecido en la primera parte de su artículo 196, que es del tenor siguiente: “El asegurado que goce de una pensión de cesantía en edad avanzada o de vejez, cuando reingrese al régimen obligatorio, no efectuará las cotizaciones a que se refiere el párrafo segundo del artículo 25 de esta Ley, ni las de los seguros de invalidez y vida”.

#### **c) Código Financiero del Distrito Federal**

En su artículo 265-J fracción I, menciona que las empresas que contrate a personas con discapacidad se les otorgará reducciones en el impuesto sobre las nominas: “A las empresas que se ubiquen en los siguientes supuestos, se les aplicarán reducciones por los conceptos y porcentajes que se señalan a continuación:

I. Las que contraten a personas con capacidades diferentes, tendrán una reducción por concepto del impuesto sobre nóminas, equivalente al impuesto que por cada una de las personas con capacidades diferentes, que de integrar la base, se tendría que pagar.

#### *4.2.4 La participación de las organizaciones civiles en la integración laboral de las personas con discapacidad.*

El papel de las organizaciones civiles en el movimiento por reconocer los derechos de las personas con discapacidad ha sido fundamental, y una de las acciones primordiales para ellos fue y sigue siendo la integración laboral de las personas con discapacidad.

Es así como han desarrollado programas de capacitación y proyectos de pequeñas empresas que promuevan el autoempleo. Un ejemplo es La Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), organización española que se ha promovido la integración laboral de las personas con discapacidad visual, creo la Corporación Empresarial ONCE, la cual sirve además para financiar las actividades de la organización.

En lo que se refiere a nuestro país, el *Catálogo de Servicios para la Integración Laboral de Personas con Discapacidad y Adultos Mayores*<sup>16</sup> editado por la Secretaría del Trabajo y

---

<sup>16</sup> STPS (2001) *Catálogo de Servicios para la Integración Laboral de Personas con Discapacidad y Adultos Mayores*. México: Autor.

Previsión Social (STPS) presenta las principales organizaciones civiles que cuentan con programas de capacitación e integración laboral para las personas con discapacidad.

La *Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC)* crea en 1991 la Escuela de Artes y Oficios, como una opción para los adultos con discapacidad. En este taller se capacita a los alumnos en un arte u oficio que permita integrarlos al desarrollo de actividades productivas.

La *Confederación Mexicana de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual, A.C. (CONFE)* cuenta con una agencia de integración laboral de personas con discapacidad intelectual a través del empleo formal en igualdad de condiciones a través de tres programas:

- a) **Movimiento Asociativo:** se encarga de afiliar, contactar y evaluar las acciones de las Asociaciones Confederadas, las apoya en sus necesidades de crecimiento institucional.
- b) **Centro de Información y Difusión:** elaboración de materiales de difusión, así como de estrategias de sensibilización a la comunidad.
- c) **Centros de Capacitación y Producción:** capacita a personas con discapacidad intelectual para trabajar en talleres de maquila, cocina, panadería, intendencia, costura, jardinería y labor de oficina.

Cuenta además con servicios de canalización, evaluación y capacitación, colocación y seguimiento.

La *Industria de la Buena Voluntad IAP*. Ofrece cursos de capacitación y quienes los han terminado, se consideran candidatos para integrarse al mercado laboral regular. Sus programas y servicios de integración laboral están elaborados bajo las normas de la Organización Internacional del Trabajo.

Por otra parte las empresas a través de sus fundaciones se han preocupado por brindar apoyo a grupos vulnerables, como es el caso de la Empresa Manpower, empresa fundada hace más de 50 años en Milwaukee, Estados Unidos. En nuestro país están presentes desde 1969.

*Manpower* realiza reclutamiento y selección de personas con discapacidad y las canaliza a su programa llamado "Manpower Caminemos Juntos" a empresas. Para ello, primero se establece contacto con la empresa interesada, y por medio de la sensibilización se informa sobre la discapacidad y las condiciones óptimas en que una persona podría desempeñar su actividad.

Después de hacer una colocación selectiva, donde por medio de una entrevista se conoce el perfil de la persona y se determina cual es el trabajo más adecuado, se envía a la empresa solicitante y se contrata. Una vez concluido este procedimiento se hace un seguimiento del desempeño de la persona con discapacidad, así como cursos de sensibilización para los grupos de trabajo, recomendaciones de accesibilidad.

#### *4.2.5 Principales programas de fomento de la integración laboral*

En 1995 en el *Programa Nacional para el Bienestar y la Incorporación al Desarrollo de las Personas con Discapacidad*, en su apartado de Rehabilitación Laboral, Capacitación y



Trabajo se considera la importancia de la rehabilitación laboral de las personas con discapacidad.

En el cual se contempla: a) incrementar los procesos de evolución de aptitudes y desarrollo de habilidades para el trabajo; b) promover el acceso de jóvenes con discapacidad a secundarias técnicas, Centros de Capacitación de Educación Especial (CECADEE), a los Centros de Capacitación para el Trabajo (CECATIS) y al CONALEP; c) establecer carreras técnicas adoptadas a los perfiles de capacitación; d) impulsar las oportunidades de trabajo para las personas con discapacidad con base en sus capacidades; e) promover estímulos fiscales a las empresas empleadoras de personas con discapacidad; f) *promover el autoempleo a través de la creación de microempresas y de empresas familiares, etc.*<sup>17</sup>

Con la elaboración de este programa se toca el tema de la discapacidad con realismo y que se habla de realizar reformas integrales al marco jurídico, que permitan poner en primer plano las necesidades de las personas con discapacidad y establecer soluciones adecuadas a esas necesidades.

En lo que se refiere al periodo comprendido entre el 2001-2006, la *Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para las Personas con Discapacidad (ORPIS)*, elaboró el *Programa de Integración Laboral para Personas con Discapacidad 2001-2006*.

En el cual tiene como objetivo general: “lograr a nivel nacional la integración y reintegración de las personas con discapacidad en actividades productivas, a través de la coordinación de las diferentes estancias de los sectores público, privado y social que participan en todas las etapas de proceso, a fin de lograr de manera más eficiente su incorporación al mundo de trabajo, su desarrollo y proyección dentro de él”<sup>18</sup>. Y para llegar a este objetivo se plantearon estrategias en las áreas de:

- Rehabilitación laboral: aplicación de un solo modelo de rehabilitación social basada en el convenio 159 de la OIT.
- Capacitación: la promoción entre el Gobierno y las organizaciones civiles para la elaboración de programas de capacitación a los niveles básico, tecnológico y superior.
- Incorporación Laboral: última etapa del modelo por medio de talleres, programas de subvención a empleadores para brindar alternativas de ocupación para personas con discapacidad.
- Regionalización: Hacer de las necesidades regionales una necesidad nacional por medio del Programa de Integración Laboral a fin de unificar las metas.
- Ampliación de la cobertura a través de la concertación y coordinación del proceso de integración laboral: la formación de redes locales de instituciones que comparan los objetivos comunes de este campo.

Para instrumentar las estrategias ya mencionadas la ORPIS, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y el extinto Consejo Nacional Consultivo para las Personas con

---

<sup>17</sup> Cisneros F, (2001) *Diagnóstico de Oportunidades de Trabajo para Personas con Discapacidad*. Tesis Licenciatura. México: Universidad Iberoamericana. Pág. 57-60

<sup>18</sup> STPS (2002). *Programa de integración laboral para personas con discapacidad 2001-2006* (2002) México: Autor. Pág. 21

Discapacidad crearon el programa “Abriendo Espacios” que incluye los siguientes subprogramas:

1. **Red de Vinculación Especializada para la Atención de Personas con Discapacidad.** Tiene como objetivo unificar los esfuerzos de todos los actores para promover y facilitar la inserción laboral, así como la capacitación por medio de la vinculación de buscadores de empleadores y el sector empresarial. Entre las dependencias que integran esta red están: STPS, DIF, SEP, Instituto Mexicano de la Juventud, Secretaría de Salud, Gobierno del Distrito Federal, Organizaciones no Gubernamentales, Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles.
2. **Centros de Evaluación para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores.** El objetivo de estos centros instrumento para detectar habilidades, aptitudes y necesidades de capacitación para el trabajo de las personas con discapacidad, para ofrecer un perfil laboral que facilite su incorporación al trabajo.
3. **Sistema de Capacitación para el Trabajo (SICAT).** Este sistema busca incorporar a la población empleada y desempleada a cursos de capacitación de corto plazo con el propósito de facilitar su acceso al empleo e incrementar sus posibilidades de obtenerlo.
4. **Modelo de Atención del SICAT.** Tiene diversas modalidades de operación con el fin de dar una orientación más específica: a) capacitación mixta en medianas y grandes empresas, b) capacitación mixta en micro y pequeñas empresas, c) capacitación para el autoempleo, d) atención a trabajadores de empresas en suspensión temporal de relaciones de trabajo, y d) capacitación basada en Normas Técnicas de Competencia Laboral.
5. **CHAMBA-PAR.** Tiene como objetivo vincular a los adultos mayores y personas con discapacidad con las empresas que ofrecen vacantes, incluye vinculación con la oferta de trabajo, capacitación, talleres de orientación para la búsqueda del empleo, información y orientación para el autoempleo.
6. **Empresa Incluyente, por una Nueva Cultura Laboral.** Tiene como objeto destacar la necesidad de reconocer y certificar a las empresas por su apoyo a esta nueva cultura de integración laboral de las personas con discapacidad y para fomentar la participación de las empresas y la generación de oportunidades de empleo.

Además La Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) a través de la Dirección General de Equidad y Género promueve la integración laboral de los grupos susceptibles de discriminación, como pueden ser los adultos mayores, personas con el virus del VIH sida y las personas con discapacidad.

Su principal objetivo es “impulsar la igualdad de oportunidades y permanencia al ámbito laboral de mujeres, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, personas con VIH/SIDA, menores con permiso para trabajar, jornaleros, indígenas y personas privadas de su libertad, así como el combate al trabajo infantil, mediante estrategias para impulsar la equidad y la inclusión laboral con enfoque de género”<sup>19</sup>. Esto se realiza por medio de las siguientes estrategias:

1. Estrategia de Promoción y Difusión de la Equidad e Inclusión Laboral cuyos principales objetivos se encuentra a) la difusión de los derechos y obligaciones laborales de las personas con discapacidad, adultos mayores, personas que viven con VIH Sida, b)

---

<sup>19</sup> STPS (2002). *Programa de integración laboral para personas con discapacidad 2001-2006* (2002) México: Autor.  
Pág. 25

sensibilizar a las empresas y a la sociedad sobre el potencial de los conocimientos y habilidades laborales de las personas con discapacidad para la apertura de espacios. c) difundir los convenios de colaboración interinstitucional que se han establecido entre las empresas y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

2. Estrategia de Sensibilización y Capacitación Especializada la cual se realiza para a) promover la Nueva Cultura Laboral con el sector empresarial y la sociedad, mediante la sensibilización para lograr la integración de las personas con discapacidad, los adultos mayores y las personas que viven con VIH, SIDA. b) dar a conocer las habilidades de los grupos vulnerables por medio de:
  - Impartición de conferencias de sensibilización.
  - Organización de Talleres de sensibilización sobre personas con discapacidad “Ponte en los Zapatos del Otro”
  - Programa: Reconocimiento Empresa Incluyente, por una Nueva Cultura Laboral, el cual tiene como objetivo fomentar la participación de las empresas en la generación de oportunidades, otorgándoles un reconocimiento por la labor, lo que permite que la sociedad identifique y consuma los productos o servicios de la empresa.
3. Estrategias para el Fortalecimiento Interinstitucional, por medio de la cual se establecen convenios entre la STPS y organizaciones civiles, empresas y dependencias de gobierno que favorezcan la integración de las personas con discapacidad, entre los convenios que se han establecido se encuentra los Convenios de Colaboración entre CONFE, CONALEP; DIF, MANPOWER, CONCAMIN, COPARMEX, CONCANACO, CANACINTRA, entre otros.

Así mismo se han instalado redes de vinculación especialidad para la integración laboral de las personas con discapacidad y adultos mayores en los estados de la República, y cuyo objetivo es conjuntar las acciones de las instituciones de Gobierno con las Organizaciones civiles para promover y difundir la inserción laboral de las personas con discapacidad, mediante la vinculación de quienes ofrecen y buscan trabajo.

#### *4.2.6 Principales programas de impulso para la actividad productiva*

La Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, en conjunto con la Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social de las Personas con Discapacidad (ORPIS) diseñaron en el *Programa de Apoyo a Personas con Discapacidad en el Medio Rural* con la finalidad de permitir la integración de las personas con discapacidad que viven en la zona rural del país un trabajo digno y de acuerdo a sus necesidades.

Este programa contempla una estrategia de atención integral a este grupo con el fin de permitir la incorporación de las personas con discapacidad a actividades productivas en igualdad de oportunidades.

Los recursos se otorgan a localidades de alta marginación, así que para tener acceso a los apoyos que proporciona este programa es necesario que el 70% de los socios sean jóvenes entre los 14 y 28 años de edad, mujeres, indígenas o personas de la tercera edad en grupos mínimos de seis personas, donde al menos el 20% deben ser personas con discapacidad. Existen tres subprogramas:

- *Apoyo a Proyectos de Inversión Rural (PAPIR)*. Este programa apoya en la adquisición de instrumentos de desarrollo así como fondos de garantía, apoya la reconversión productiva. Para fortalecer las actividades de acopio, acondicionamiento, transformación y comercialización de aquellos proyectos productivos viables. Se da preferencia a los proyectos productivos que fomenten la cultura laboral de integración de personas con discapacidad, que genere empleos dignos
- *De Desarrollo de Capacidades en el Medio Rural (PRODESCA)*. Permite el desarrollo de las capacidades de la población objetivo a través de la capacitación para mejorar los procesos productivos, comerciales, organizacionales y empresariales. Entre los apoyos que se brindan se encuentra el pago de prestadores de servicios profesionales para el otorgamiento de capacitación, asistencia técnica y consultoría.
- *De Fortalecimiento de Empresas y Organizaciones Rurales (PROMEFOR)*. Tiene como objetivo permitir el crecimiento y capacidad empresarial que permita el efecto multiplicador a través de tres tipos de apoyo: a) fortalecimiento de redes y organizaciones económicas de primero, segundo y tercer nivel; y financieras (apoyo en el fortalecimiento de la estructura interna o para mejorar la administración; b) fortalecimiento y aplicación de instituciones financieras rurales ( otorgamiento de servicios de asistencia técnica, organización y capacitación que permita la innovación financiera que prioricen la movilización del ahorro y permitan la diversificación de opciones, ampliación de la cobertura y surgimiento de procesos micro regionales para el desarrollo y formación de instituciones financieras rurales; c) fomento empresarial, el cual permite el fortalecimiento de cuadros directivos, técnicos, administrativos, y de coordinación al servicio de los grupos, organizaciones económicas.

La Secretaría de Economía a través de la Subcomisión de Economía promueve la integración de las personas con discapacidad en actividades productiva, para elevar así su calidad de vida por medio de la capacitación y el financiamiento. Y para ello cuenta con tres subprogramas: PRONAFIM, FONAES y la SUBSECRETARIA DE LA PYME

*El Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario (PRONAFIM)* es un programa que permite el fortalecimiento y consolidación de un sistema de instituciones microfinancieras que den acceso a servicios financieros a personas con proyectos productivos, es decir, se apoya por medio de microcréditos, seguros, ahorro y transferencias a personas que necesiten un apoyo económico para comenzar un proyecto productivo que sea viable e incluya a las personas con discapacidad. Para obtenerlo no se necesitan garantías, promueve el ahorro y tienen una tasa de interés mensual y el monto promedio al que se puede acceder es de \$500 a \$30,000 pesos.

*El Fondo Nacional de Apoyo a Empresas Sociales (FONAES)* otorga financiamientos para proyectos productivos viables y sustentables, así alienta la formación de organización empresarial de las personas en torno a su actividad. Da gran preferencia a las empresas sociales integradas por personas con discapacidad y puede otorgar hasta el 80% de valor total de los proyectos a financiarse, y esto lo hace por medio de tres vías:

- Instrumentos de crédito y ahorro: fondos, cajas de ahorro e instituciones de microcrédito.
- Apoyos directos para el desarrollo de empresas y proyectos sociales: capital de trabajo solidario, capital de riesgo solidario, apoyo financiero a microempresas, fortalecimiento empresarial de capitalización, impulso productivo de la mujer.
- Apoyo al desarrollo empresarial y la comercialización: apoyo al desarrollo empresarial (ADE) y apoyo para la promoción y comercialización (PROCOMER).

## **CAPITULO 5**

### **5. El Programa Emprendedores con Discapacidad**

#### **5.1 Proyecto Productivo “Súper 100 E-CODIS”**

5.1.1 *Principios de la Empresa*

5.1.2 *Etapas de Construcción y Seguimiento*

5.1.3 *Situación Actual*

#### **5.2 Empresa Integradora Súper 100 E-CODIS**

5.2.1 *Descripción*

5.2.2 *Misión*

5.2.3 *Visión*

5.2.4 *Valores*

5.2.5 *Objetivos*

5.2.6 *Metas a corto, mediano, largo plazo*

5.2.7 *Estructura*

## **5. Programa Emprendedores con Discapacidad**

En la Ley General para las Personas con Discapacidad, menciona que será competencia de las autoridades competentes “promover programas de capacitación para el empleo, así como el desarrollo de actividades productivas destinadas para las personas con discapacidad.”<sup>1</sup>

Por lo cual durante los últimos años una de las estrategias fundamentales para permitir el acceso a fuentes de empleo a personas con discapacidad ha sido el impulsar proyectos productivos.

Diversas dependencias de Gobierno como SAGARPA, FONAES, SEDESOL, Secretaria de Economía y la Secretaria de la Reforma Agraria han destinado recursos económicos y en especie para llevar a cabo dicha tarea; a los cuales se tiene acceso por medio de la presentación de un proyecto ante un Comité Técnico, el cual con base en las reglas de operación de los diversos programas diseñados para las personas con discapacidad (mencionados en el capítulo 4) aprueban y orientan recursos para procesos de incubación y de acompañamiento empresarial, infraestructura, maquinaria, capital, etc.

Emprendedores con discapacidad como se vera a lo largo de este capítulo nace de la idea de contribuir la integración laboral de las personas con discapacidad, y que esto a su vez se proyecte en una cultura de inclusión social de las personas con discapacidad.

En este capitulo se aborda el tema de la Empresa “Súper 100 E-CODIS” la cual es resultado de un proyecto productivo. Se explicaran sus antecedentes, organización interna y sus funciones para poder generar un panorama general del estatus de esta empresa.

### **5.1 Proyecto Productivo Súper 100 E-CODIS**

Un proyecto productivo es la concertación de una idea de negocio o empresa que ya exista o una que se planee crear. Una vez que se tiene la idea se debe desarrollar el proyecto de factibilidad técnica, el cual le dará sustento por medio de la planeación de cada uno de los elementos necesarios para que sea su realización garantice cierto éxito.

Cada proyecto dependiendo de lo que necesite, deberá sujetarse a las reglas de operación de la Dependencia de Gobierno a la que está solicitando los recursos económicos. Una vez que han sido aprobados dichos recursos, los integrantes del proyecto tendrán que orientarlos a los conceptos que se mencionaron en el proyecto de factibilidad técnica y a su vez en el período que se establezca rendir cuentas.

El programa Emprendedores con Discapacidad es el nombre con el que se dio a conocer el proyecto productivo pensado e integrado por personas con discapacidad, el cual se desarrolla a partir de la iniciativa del Gobierno Federal en a través de la Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para Personas (ORPISPCD), hoy Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, con el fin de otorgar una opción laboral para las personas con discapacidad, la cual fomente a la vez en la sociedad mexicana el respeto a la diversidad y una cultura de inclusión no sólo laboral, sino social.

Este programa además aspira a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y de sus familias, permitirá que desarrollen sus capacidades.

---

<sup>1</sup> Cámara de Diputados. (2005). *Ley General para las Personas con Discapacidad*. México: Autor. Pág. 5

Hasta el mes de febrero de 2006 la red de Súper 100 E-CODIS estaba integrada por aproximadamente 5,000 personas que se encontraban distribuidas en el Distrito Federal, Estado de México, Guadalajara y Mérida, lo cual permitió la creación de 10 Cooperativas en el Distrito Federal y Estado de México y quedaron pendientes la conformación de 8 en Guadalajara y Mérida y que sólo concluyeron la etapa de capacitación de Guadalajara y Mérida

De las 10 cooperativas que se constituyeron legalmente y de las que se disponía estuvieran integradas por 440 personas, en su mayoría se llegaron a integrar por más de 600 personas como fue el caso de Tlalnepantla, Nezayualcóyotl, Tlalpan e Iztacalco

Con el gran nivel de convocatoria se tenía pensado la creación de un Centro de Articulación Productiva, el cual es una entidad en la cual no sólo se agrupa una empresa, sino además se establece centros de capacitación y tecnología para el apoyo de las empresas que se desarrollen dentro del CAP, sino también a las empresas que así lo soliciten y no necesariamente sean miembros, en el cual se integrarán estas primeras 18 tiendas, y las subsecuentes para generar entre si y otras pequeñas y medianas empresas alianzas, por medio del apoyo y asesoría de instituciones que permitan el fortalecimiento de las mismas y posibiliten su continuidad y desarrollo.

#### *5.1.1 Principios de la Empresa*

La base para el desarrollo del programa Emprendedores con Discapacidad se encuentra sustentados en principios, los cuales permiten que todas las partes que lo conforman no se olviden que más que un negocio es una oportunidad para que las personas con discapacidad, basados en sus aptitudes y limitantes físicas puedan emprender una actividad económica que les permita obtener una mejor calidad de vida para ellos y para sus familias. Entre los principios que se distinguen se encuentran:

- Fomentar actividades productivas que permitan la incorporación de grupos vulnerables a la dinámica económica nacional, ya que no sólo apoya a personas con discapacidad, sino que también apoya a personas de la tercera edad y madres solas con hijos de discapacidad.
- Responder a las necesidades de mejoramiento económico y social, así como a la promoción e integración de las personas con discapacidad con un sentido de equidad, igualdad y justicia.
- Detonar el proyecto productivo en otras entidades, por medio de la cooperación y combinación de esfuerzos de agentes gubernamentales, empresariales y académicos.
- Siempre se debe tener un enfoque social.
- Propiciar una plataforma comercial de productos de alta rotación de venta a través de una alianza empresarial y social entre los diferentes actores que participan en el programa, generando condiciones de equidad, calidad, pertinencia y responsabilidad social para fortalecer la red de emprendedores con discapacidad.
- Establecer criterios de rentabilidad social, económica y de calidad, para formar parte del grupo de instituciones del Programa Emprendedores.

- Coadyuvar al fortalecimiento de la capacitación de los emprendedores con discapacidad; y
- Contribuir a generar entre la sociedad una cultura de no discriminación, respeto y promoción de oportunidades laborales para las personas con discapacidad, que contribuya a facilitar el desarrollo diario de sus actividades.

### 5.1.2 Etapas de Construcción y Seguimiento

**Primera Etapa:** En esta etapa se conceptualiza el Programa Emprendedores, es decir se contrata a un despacho para la elaboración del proyecto productivo, que en esta primera etapa se conocerá como Proyecto Productivo Emprendedores con Discapacidad, por otra parte se inicio una etapa de difusión en diversos medios de comunicación (prensa, televisión y radio). Se organizan eventos donde asisten autoridades del Gobierno local y Federal, entre estos eventos se encuentra La Expo Emprendedores con Discapacidad 2005 en el Centro de Exposiciones Expo Bancomer realizada en mayo de 2005 y la Expo Emprendedores con Discapacidad, Tlalnepantla 2005 en el Centro de Convenciones Tlalnepantla, realizada en junio de 2005 y por último la 2a Expo Emprendedores con Discapacidad y Encuentro de Negocios en el estado de Jalisco en el mes de noviembre de 2005.

Se organizan eventos en diferentes partes del Distrito Federal y Estado de México. Para la capacitación se firmó un convenio con el CONALEP para realizar el registro de las personas interesadas, así como el desarrollo temático de un curso en ventas y la capacitación de los emprendedores, la cual tuvo una duración de 3 sábados de 6 horas.

El proceso de capacitación tuvo una duración de 9 meses (abril-diciembre). De aquí en adelante las personas que se registren se les denominarán “Emprendedores con Discapacidad”

**Segunda Etapa.** Una vez que se concluyó con la elaboración del Proyecto de Factibilidad se comienza con la gestión de recursos ante la Secretaria de Economía, SEDESOL, FONAES y la Secretaría de la Reforma Agraria. El 7 de Septiembre de 2005 durante la instalación del Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, el entonces presidente Vicente Fox notificó que había sido aprobado el proyecto productivo y de aquí en adelante se llamará “Programa Emprendedores con Discapacidad”.

Una vez que se aprobaron los recursos, la Secretaria de Economía firma un convenio con la Red Nacional de Articulación Productiva (RENAP) para que ésta sea la institución por medio de la cual se canalicen los recursos y se cumpla cabalmente con cada uno de los conceptos del Fondo PyME de la SE que se solicitaron, los cuales consistían básicamente en estudios y asesoramiento para el acompañamiento empresarial y la consolidación de la empresa.

A su vez la RENAP firmó un convenio con la entidad solicitante del recurso, La Fundación para la Ayuda ECODIS, ya que ella será la que pague los estudios que se solicitaron y busque a los proveedores.

Por su parte, la única condición que estableció la SE fue que el Centro de Incubación de Empresas de Base Tecnológica (CIEBT) del IPN apoyará en cada uno de los procedimientos ya mencionados. A finales del mes de octubre surgen rencillas entre los



presidentes de las cooperativas y la Fundación para la Ayuda ECODIS y el CIEBT del IPN, porque no existen cuentas claras en cuanto a la aplicación de los recursos y no se han cumplido con las expectativas de la Cédula PyME.

Esto surge a raíz de que los presidentes de las cooperativas (beneficiarios) no son consultados en esta decisión y al no ser ellos quienes manejaran el recurso económico y al no poder decidir o ser consultados sobre quienes serian los proveedores de cada uno de los servicios que cubría la cédula, por lo que se comenzaron a generar conflictos entre los presidentes de las cooperativas.

Por lo que el presidente de la Cooperativa de Tlalpan y Iztacalco, y comienzan a hacer presión para que se explique los procedimientos del CIEBT y de la Fundación. No se logra llegar a un acuerdo y los presidentes dejan su renuncia y comienzan a movilizar a sus emprendedores en marchas y movilizaciones en la Cámara de Diputados y se autodenominan "Rescate ECODIS", ya que las consignas que hicieron eran que el proyecto era un fraude y que el Ing. Flores principal promotor del proyecto había desviado recursos.

Por otra parte a finales de Diciembre de 2005 las cooperativas que ya se habían constituido legalmente decidieron comenzar a vender productos tales como películas, bebidas con contenido alcohólico, despensas, entre otras, y el proveedor será el Corporativo Empresarial Reaccion.

En tanto en Guadalajara se han registrado cerca de 1500 personas y en Mérida 550, en la primera, la Universidad México Milenio obtuvo el recurso para la capacitación de los emprendedores y comenzar así con las siguientes etapas.

Así en el DF se crea el Consejo de Administración del Sistema Comercial ECODIS (nombre con el que de aquí en adelante será conocido el proyecto). Una vez que se intentó comenzar las ventas del Sistema, cabe recalcar que para esa fecha todavía no se había terminado el Call Center, la Bodega Central, la compra del transporte, así como la contratación de otros proveedores.

**Tercera Etapa.** En esta etapa se termino la habilitación de la Bodega Central, así como las oficinas de las Cooperativas de Nezayualcóyotl, Iztapalapa, Tlalnepantla, Miguel Hidalgo y Xochimilco. Se entregó a los emprendedores el llamado Kit del Emprendedor, que contenía los uniformes, papelería y el celular que funciona en red entre los emprendedores y es parte del Call Center.

Se buscó con diversas entidades financieras un apoyo o fondo de garantía que permitiera no contraer deudas y que el Sistema estuviera protegido.

Se realizó un convenio con la empresa Price Shoes para que los emprendedores fueran distribuidores oficiales y en el mes de Diciembre se realizó un evento en sus bodegas de Iztapalapa para conmemorarlo.

### *5.1.3 Situación Actual*

El mes de febrero de firmaron contratos con las empresas Brahma Internacional (empresa sinaloense en productos de limpieza), Galletas de Calidad Marian, Empresa Quality Films (distribuidor de Películas), Tequila Don Ramón y con el Corporativo Empresarial Reacción.

Para finales del mes de febrero y marzo de 2006 el Periódico la Jornada publica dos notas en primera plana donde se habla de un presunto fraude a las personas con discapacidad, la fuente es la Cámara de Diputados donde los presidentes de las Cooperativas de Iztacalco y Tlalpan habían realizado manifestaciones y habían solicitado audiencia con los diputados, al final de este trabajo se presentan las notas periodísticas.

Ello provocó que las negociaciones con Banco Azteca fueran canceladas y el fondo de garantía ya no se pudo obtener. Así mismo la Secretaría de Salud ordena al Órgano Interno de Control una auditoria al Sistema ECODIS y al Ing. Flores. Y por su parte la Cámara de Diputados hace un exhortó a la Secretaria de la Función Pública realizar una investigación<sup>2</sup> en contra del Ing. Flores, titular de la extinta Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social de las Personas con Discapacidad ahora Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad.

Para los meses de Abril a Diciembre del 2006 se efectuaron las auditorias de las Auditoria Superior de la Federación y del Órgano Interno de Control de la SSA, de cuyos dictámenes resulto absuelto el titular del CNPCD.

Por su parte el Gobierno del Municipio de Tlalnepantla que había apoyado el proyecto desde sus orígenes ofreció a la Cooperativa de esa localidad un espacio en Plaza Millenio, por lo cual para el mes de mayo se inaugura la tienda. Para finales del mes de octubre de 2006 el numero de emprendedores de había reducido hasta que cada una de las cooperativas tenía entre 60 y 90 emprendedores.

Las relaciones entre los presidentes de las cooperativas están muy desgastadas. Y los conflictos con el Corporativo y la Fundación se han agravado demasiado, lo que ha provocado severos problemas de comunicación. Existen diversas dudas en los presidentes en cuanto a la aplicación de los recursos del fondo PyME y los de SEDESOL.

Existen problemas de organización y administración, ya que no existe un control en cuanto a todo lo necesario para cumplir con los compromisos con los proveedores, y a pesar de que el Corporativo cobró por la elaboración del Call Center, éste nunca fue terminado.

La Fundación para la Ayuda ECODIS fue auditada en el mes de noviembre y diciembre por parte de la Secretaría de Economía y por la SEDESOL, los cuales encontraron diversas irregularidades en gastos no justificados, por lo que tendrán que devolver esos recursos y tendrán que transferir los activos de la plataforma tecnológica que estaban desarrollando.

## **5.2 Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS**

El Sistema Comercial Súper 100 ECODIS es la culminación del proyecto productivo Emprendedores con Discapacidad y comprende la creación de una red de distribución de productos de consumo básico y de catálogo, a través de la venta directa y por medio del servicio de telemarketing desde casa, y que comenzó sus operaciones comerciales en diciembre de 2005.

---

<sup>2</sup> Camara de Diputados (2006). *De la Comisión de la Función Pública, con puntos de acuerdo para exhortar a la Secretaría de la Función Pública para investigar a las instituciones involucradas en el programa Emprendedores con Discapacidad*. México: Gaceta Parlamentaria en [http://archivos.diputados.gob.mx/servicios/datorele/LIX\\_LEG/ANIO\\_3/2PO\\_3A/21-feb-06/2d.htm](http://archivos.diputados.gob.mx/servicios/datorele/LIX_LEG/ANIO_3/2PO_3A/21-feb-06/2d.htm)

### *5.2.1 Descripción de la Actividad Comercial*

El Proyecto Productivo Emprendedores con Discapacidad ahora Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS fue creado con la intención de que las personas con discapacidad que se integraran pudieran realizar una actividad comercial, sin tener que desplazarse grandes distancias.

Es decir Súper 100 E-CODIS es una empresa que provee de productos de consumo básico, así como productos por catálogo a sus clientes potenciales, que en este caso son sus propios vecinos.

Lo cual le facilita sus ventas, ya que tiene dos modalidades, la primera que es la venta directa, es decir, de voz en voz, la segunda por medio del telemarketing a través de la plataforma tecnológica, Call Center, lo que permite que los clientes potenciales por medio de la publicidad en los diversos medios de comunicación puedan solicitar sus productos.

Una vez que el emprendedor a registrado los productos solicitados, el podrá comunicarse al centro de operaciones de donde se despachara su mercancía y se le llevará a la puerta de su casa, para que él solamente tenga que entregarlo a su cliente.

Este sistema comercial está diseñado en base a la vida tan agitada de la ciudad, ya que las personas que trabajan todo el día y que no tienen la posibilidad de ir al supermercado pueden acudir a este sistema el cual cuenta con los productos que necesita, el cual le permite obtener precios competentes y además el servicio a domicilio no ningún costo extra.

En una segunda etapa, se planea que se pueda vender productos perecederos, es decir frutas y legumbres, productos cárnicos, entre otros. Permite no arriesgar al emprendedor, ya que piensa en sus necesidades, lo que también puede favorecer su relación con la familia, ya que necesitará del apoyo de la familia para cualquiera de las actividades que el emprendedor tenga que realizar, y generar un ingreso económico al hogar.

### *5.2.2 Misión*

Satisfacer las necesidades de los clientes que adquieran los productos que se distribuyen y así como incorporar a la personas con discapacidad a una actividad productiva o de empleo, creando condiciones que fortalezcan el acceso a un proyecto de vida auto-sustentable y fomentar un cambio cultural en la sociedad

### *5.2.3 Visión*

La Visión de la Empresa Súper 100 E-CODIS es establecer una red nacional de emprendedores que promueva la equidad social y la incorporación al desarrollo de las personas con discapacidad en nuestro país.

### *5.2.4 Valores*

- Respeto a las personas y al entorno.
- Compromiso personal para lograr el máximo esfuerzo.
- Calidad en los productos y servicios que se ofrecen.
- Satisfacción del cliente.
- Honestidad y lealtad que aseguren la integridad de la empresa.

- Capacidad para tomar decisiones responsables y flexibilidad para aceptar el cambio.
- Comunicación abierta para trabajar en equipo.
- Educación como principal vehículo para lograr el crecimiento, la superación y el desarrollo.
- Tenacidad y perseverancia en sus actitudes.
- Iniciativa y creatividad en el desempeño de su trabajo.
- Reconocimiento público y retribución económica.
- Innovación constante para lograr el crecimiento deseado.

### *5.2.5 Objetivos*

1. Convertirse en la primera empresa de venta de productos en su tipo.
2. Ofrecer confianza y calidad en productos y precios para nuestros clientes.
3. Propiciar una plataforma comercial de productos de alta rotación de venta a través de una alianza empresarial y social entre diferentes actores del desarrollo de nuestro país que participan en el programa, y que genere condiciones de equidad, calidad pertinencia y responsabilidad social para fortalecer la red de emprendedores con discapacidad.
4. Establecer los criterios de rentabilidad social y de calidad para formar parte del grupo de instituciones del programa emprendedores.
5. Contribuir el fortalecimiento de la capacitación de los emprendedores con discapacidad.
6. Contribuir a generar entre la sociedad una cultura que no discrimine, respete, y promueva las oportunidades laborales para las personas con discapacidad, así como que les facilite su actividad diaria.
7. Apoyar al mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad que se integran a Súper 100 E-CODIS.

### *5.2.6 Metas a Corto, Mediano y Largo Plazo*

Las metas del Sistema Súper 100 E-CODIS a corto plazo son establecer tiendas que permitan establecer las condiciones necesarias para servir de modelo y se pueda replicar en diversos estados de la república en lo próximos años.

Crear 440 fuentes de empleo por Centro-Tienda, de los cuales 10 funcionaran como personal administrativo y los 430 restantes para laborar como emprendedores desde su domicilio. Por lo que se atenderá a 100,000 familias en el área de influencia de cada uno de los Centros-Tiendas de Súper 100 E-CODIS.

Y a mediano plazo es establecer en su primera etapa 18 tiendas, e ir creciendo por toda la República Mexicana, fomentar la creación de fuentes de empleo en la zona de influencia de las tiendas Súper 100 E-CODIS.

### 5.2.7 Estructura de la Empresa Integradora Súper 100 E-CODIS son:

**Las Cooperativas**, las cuales hasta el momento se han constituido forman parte de la red de emprendedores del Sistema Súper 100, y de las cuales sus representantes forman parte del *Consejo de Administración*, órgano encargado de dirigir las acciones encaminadas a fortalecer el Sistema Comercial, ya que es quien toma las decisiones que lo afectan.

**La Bodega Central** es el área que recibe y distribuye la mercancía a los puntos de distribución de la red de emprendedores, a demás en sus instalaciones se reúne el *Consejo de Administración* y el *Consejo Técnico*, además de que en el se reciben los pedidos de los clientes potenciales que han sido captados por el Call Center.

**El Emprendedor con Discapacidad**, será toda aquella persona que desee participar en la red y podrá participar desde su hogar. Una vez que se integre a la red se le proporcionará todo el equipo necesario que permita desempeñar sus funciones de la mejor manera posible, además de que la capacitación será una constante de mejora y de calidad en el Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS

**La Fundación para la Ayuda E-CODIS** es la instancia creada para apoyar y facilitar las funciones del sistema comercial, buscar el apoyo para las personas con discapacidad y grupos vulnerables con un enfoque social.

Buscar el desarrollo de oportunidades de beneficio social que favorezcan a las personas con discapacidad. Buscar apoyo y donaciones que contribuyan al crecimiento del Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS. Además promoverá el apoyo de empresas interesadas en participar en la red.

## **CAPITULO 6**

### **6. Marco Teórico-Methodológico**

#### ***6.1 La comunicación organizacional***

#### ***6.2 Diagnóstico Organizacional***

*6.2.1 Estructura formal de la organización*

*6.2.2 El organigrama*

*6.2.3 El sociograma*

*6.2.4 El organidrama*

*6.2.5 Flujos de comunicación*

#### ***6.3 Técnicas de Investigación***

*6.3.1 Entrevista*

*6.3.2 Observación Participativa*

*6.3.3 Encuesta*

#### ***6.4 Identidad Corporativa***

*6.4.1 Manual de Identidad e Imagen Corporativa*

*6.4.2 Manual de Bienvenida*

## **6. Marco Teórico-Metodológico**

Para la realización de este proyecto se utilizaron técnicas de carácter cualitativo (observación y entrevista) y cuantitativo (encuestas). El uso de la metodología cualitativa encamina en la búsqueda del entendimiento de una realidad mediante un proceso interpretativo por parte de esta investigación. Se entiende que la metodología cualitativa busca comprender como es que la gente se desarrolla dentro de las ambientes cotidianos y como va creando un significado e interpretación del acontecer en el mundo a partir de las sujetos sociales y su acción.

Podríamos mencionar como unas de sus características principales: a) Es un método que no prueba hipótesis y teorías sino las genera, b) abarca un fenómeno en conjunto, c) se pueden encontrar temas los cuales no estaban previstos y d) se habla en voz de la gente y su pensar.

Respecto a la metodología cuantitativa, insiste en el conocimiento sistemático, medible, comparable y comprobable. Se observa que hace uso de datos duros, con los cuales hace una medición penetrante, controlada y objetiva; es confirmatoria, inferencial y deductiva, orientada al resultado.

En este contexto, los conceptos y teorías planteados en las investigaciones cuantitativas aparecen más como orientación e ilustración. Las teorías alumbran la búsqueda de los datos pertinentes, la elección de la construcción conceptual que busca acercarse a la realidad desde tendencias globales. Por otro lado, las teorías sociales hacen de los datos puntos de apoyo que ilustran los conceptos. Las mediciones de la realidad se destacan para ejemplificar a las proposiciones e hipótesis establecidas previamente. Los datos cuantitativos no llegan a integrar, revisar, corregir las teorías, sólo la reafirman.

Lo que se pretende con la combinación de ambas metodologías es enriquecer la investigación y corroborar de manera más profunda las hipótesis que pudieran generarse, así como comparar los resultados arrojados por ambas.

La teoría es la espina medular de cualquier trabajo de investigación, ya que este le da sustento y justifica cada uno de los procedimientos que el investigador considere pertinentes para dar respuestas a su hipótesis. Por su parte el marco metodológico explica cada una de las técnicas que nos permitirá sostener nuestra hipótesis

A continuación se desarrollará cada uno de los temas que integran el marco teórico y metodológico que dan soporte a la presente investigación y que se verá reflejada en los resultados que esta arroje.

### ***6.1 La comunicación organizacional***

La comunicación organizacional es aquella que se da a la tarea de rescatar la opinión y la contribución activa de las personas que integran la organización con el fin de abrir espacios para la discusión sobre los problemas de la organización, así como para lograr soluciones colectivas que se vean reflejadas en el ambiente donde se desempeñan los individuos integrantes de la organización.

Así el trabajo de un comunicador organizacional es diagnosticar y proponer soluciones en todo tipo de organización a partir de la comunicación. Se preocupa por abrir canales de

discusión sobre los asuntos de la organización con el fin de llegar a soluciones consensuadas haciendo surgir en los integrantes el compromiso, la voluntad y la responsabilidad.

## ***6.2 Diagnóstico Organizacional***

El diagnóstico organizacional es un proceso que permite conocer la situación real de una organización al momento de poner en marcha una serie de mecanismos y técnicas de investigación, que da como resultado el conocimiento profundo de las necesidades, deseos y problemas de los miembros de la misma.

Un diagnóstico sirve para examinar las prácticas comunicativas de la organización tanto al interior como al exterior, resultado de ello son las propuestas que permitan obtener mejoras así como descubrir y generar las oportunidades necesarias para ser aprovechadas por la organización así como sus miembros.

Un diagnóstico se realiza en función de dos perspectivas, la primera que tiene que ver con un carácter funcional y otro cultural. El diagnóstico funcional se enfoca a la estructura formal e informal de la organización así como de las prácticas comunicativas de los miembros de la organización.

Entre los objetivos que evalúa el diagnóstico funcional, son los canales de comunicación a todos sus niveles: interpersonal, grupal, organizacional, etc., así como el funcionamiento de los procesos comunicativos a nivel externo. Y entre las técnicas más usuales se encuentra la entrevista, encuestas, análisis de las redes de comunicación así como el análisis de las experiencias de la comunicación.

Por su parte el diagnóstico cultural se enfoca a identificar los valores y principios de la organización, cuán conocidos son y cómo se comparten entre sus miembros, así como la coherencia que éstos guardan con la organización y sus miembros.

Los valores y los principios se analizan por medio de las manifestaciones culturales como los ritos, mitos, filosofía y valores que se desarrollan al interior de la organización, y su análisis se realiza por medio de técnicas cualitativas como la observación, entrevistas, análisis de grupos, y utilizando técnicas cuantitativas como la encuesta.

En el caso de esta investigación, se utilizó esta herramienta para descubrir los deseos, problemas y necesidades y poder ofrecer un producto comunicativo acorde a los conceptos investigados, los cuales se definen a continuación.

### ***6.2.1 Estructura formal de la organización***

Toda organización cuenta con una estructura, la cual se basa en su ideal del ser y saber hacer. En esta estructura se define las jerarquías y la distribución del poder. En la cual se transmite los valores, misión y filosofía que deberán compartir sus miembros para cumplir con el objetivo que se han fijado.

### ***6.2.2 El organigrama***

El organigrama es una representación de la estructura formal de la organización por lo cual se aproxima a la realidad de la organización, representa la distribución de autoridad así



como de la de responsabilidades, todo organigrama da información de la organización, por lo que en los diagnósticos así como en las auditorías comunicativas se recurre a el como un primer paso para establecer un panorama de la organización. Annie Bartoli (1991)<sup>1</sup> define tres tipos de organigramas:

- a) *Funcional*. Se fundamenta en un principio de especialización del trabajo y requiere una determinada centralización de en las decisiones que toma, las cuales recaen en una dirección general. Este tipo de estructuras corresponde a pequeñas y medianas empresas.
- b) *Divisional*. En este tipo de estructura se organiza en base a las actividades por productos, servicios, mercados y públicos, y se presenta en aquellas empresas que manejan o producen una gran variedad de productos o de redes de distribución muy diferenciadas. Cada unidad posee cierta autonomía de gestión.
- c) *Matricial*. En este tipo de organigrama responde a dos conceptos, el primero el de especialización y de autonomía, por lo que su objetivo es el encontrar el equilibrio de integración-diferenciación.

### 6.2.3 El sociograma

El sociograma es un gráfico o esquema de las interacciones que se realizan dentro de la organización, su importancia radica en que esta representación muestra la realidad organizacional y de los grupos formales e informales así como de los líderes formales e informales.

En el se puede ver los grupos así como las interacciones que se crean dentro de la misma organización. Por lo que permite una lectura simbólica de las redes y de las conexiones comunicativas, así como de los acercamientos y distanciamientos entre los miembros de un mismo grupo así como los espacios físicos que ocupan.

Annie Bartoli <sup>2</sup> explica que un Sociograma es una “foto instantánea” de un funcionamiento, y que esto se debe a un carácter coyuntural y móvil que revise la realidad de las relaciones informales. Y por ello se pueden ver desviaciones y diferencias entre el organigrama y el Sociograma.

La observación participativa es una de las técnicas de investigación más útiles para su realización, en la cual se debe detectar al número de individuos que forman parte de la organización, ubicación de los grupos así como de los individuos aislados. El estudio del Sociograma se centrará en el estudio de las comunicaciones que se establecen por los diversos miembros de la organización para realizar el trabajo. Dichas comunicaciones pueden mejorar o provocar disfunciones en la organización. Dentro de los aportes del Sociograma podemos decir:

- Pone en evidencia las disfunciones costosas
- Propone ideas generales para determinadas mejoras
- Y pone de manifiesto capacidades y personalidades desconocidas

Los conceptos básicos del sociograma son:

---

<sup>1</sup> Bartoli, A. (1991) *Comunicación y Organización*. Argentina: Paídos. Pág. 57.

<sup>2</sup> *Ibíd.* Pág. 58

- *Punto nodal*. Persona que tiene un gran nivel de convocatoria entre los demás, es la persona que sabe y da respuesta.
- *Sujeto primario*. Recibe información pero no es líder y desempeña un papel importante dentro de las relaciones que se desempeñan en el grupo o la organización.
- *Sujeto secundario*. Genera su propia información, buscando relación o interacción con los demás.
- *Enlace*, interactúa con los grupos pero no pertenece a ninguno
- *Líder*. Es aquel en el que recae la solución de las crisis y tiene gran nivel de convocatoria.
- *Aislado*. No desea integrarse a la organización
- *Aislado estratega*. No quiere integrarse pero recibe información
- *Juego perverso*. Se forma en triadas donde se busca excluir a otros miembros del grupo
- *Constructo*. Es el caparazón que protege de las oportunidades y amenazas de la organización.
- *Reserva*. Es el que tiene información y la guarda para sí.

Se pueden distinguir tres tipos de grupos:

- *Erráticos*. Este tipo de grupo reciben oportunidades pero no las acepta, su nivel de comunicación es escaso y poco efectivo.
- *Apáticos*, estos son numerosos dentro de las organizaciones, no les interesa la innovación en tanto no ponga en peligro sus funciones, por lo que no trascienden.
- *Estratégicos*. Su nivel de comunicación es alto, tienen gran interés por participar en los procesos de la organización.
- *Conservadores*, son personas o grupos estandarizados en la organización, donde lo más importante es la antigüedad entre los miembros y están conformados por las personas de edad madura.

Indica además por medio de flechas en un solo sentido, si se envía-recibe información, o si es en doble sentido que se establece comunicación, y si la línea es punteada indica conflicto entre las partes.

#### 6.2.4 El organidrama

El organidrama es un término acuñado por el Profesor Manuel Vázquez Arteaga, quien además de impartir clases en la Facultad de Estudios Superiores Acatlán ha dedicado parte de su tiempo a la investigación de la comunicación en las organizaciones.

El Profesor Vázquez Arteaga explica que el Organigrama es una representación gráfica de los relatos y las escenas que se dan en el campo del conflicto y de las necesidades de la organización así como de sus integrantes, por lo que nos permite revelar los comportamientos de los individuos por medio de sus relatos. El autor identifica seis tipos de relatos:

- *Épico*: entra en el campo de lo heroico, aquel que está en el momento preciso para salvar la situación, es el relato de los luchadores y vencedores.
- *Novela*. Se sitúa en el campo de lo ideal y de las fantasías, presenta el mundo de aspiraciones del trabajador frente a la organización y a su futuro.
- *Lírico*. Entra en el campo de los sentimientos como la simpatía, amor, la amistad y de las empatías entre los individuos que forman parte de la organización.

- *Terror*. Se encuentra en los ajustes de la organización, a través de las mejoras y todo cambio que ocurra en la organización y pueda afectar a los integrantes de la organización y por ende es la representación de los miedos.
- *Drama*. Es el campo de los conflictos, búsqueda y acceso al poder o el pensar que hay alguien que puede dañar a la organización o a sus miembros.
- *Comedia*. Ingresa en el campo de lo chusco o espontáneo y se manifiesta en el engaño y en la estrategia de cómo burlar a la organización. En pocas palabras son las herramientas que usa el trabajador frente a la organización para ganar y quitarse el peso de las reglas y la normatividad, así como la complejidad de la organización.

#### 6.2.5 Flujos de comunicación

Las organizaciones constantemente generan datos e información, los cuales se dispersan por medio de flujos, los cuales son las rutas o los caminos por lo cuales esta información llega a los integrantes de la misma. Hay dos tipos de flujos de comunicación:

*Centrípetos*. Tienen una fuente de atracción de imán, lo cual significa que tiene un liderazgo con poder de convocatoria y que sus públicos escuchan y atienden al líder.

*Centrifugos*. La fuente de comunicación invita a los demás a cumplir sus funciones y responsabilidades, este es el marco de la aplicación y de la toma de decisiones, en otras palabras autogestión, lo cual garantiza que aunque el líder no este presente cada uno de los integrante sabe cuales son sus obligaciones y cuando tiene que cumplirlas.

### 6.3 Técnicas de Investigación

Dentro del trabajo de investigación, resulta de gran relevancia la selección de las técnicas de investigación para poder conducirla de manera que podamos obtener los datos necesarios que nos permitan establecer un panorama amplio de la organización.

#### 6.3.1 Entrevista

La entrevista es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: el entrevistador “investigador” y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. La entrevista como técnica de investigación se utiliza cuando el investigador necesita establecer diálogo con los individuos que están involucrados de forma directa en su trabajo.

#### 6.3.2 Observación Participativa

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor numero de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra esta en la intencionalidad: observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe

preparar cuidadosamente la observación. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa.

Existen diversas modalidades para realizar la investigación científica, y para fines de esta investigación se utilizó la observación participativa, la cual se pone en práctica cuando para obtener información sobre el fenómeno que está investigado el investigador debe integrarse al grupo o al fenómeno para obtener información desde adentro.

### 6.3.3 Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador, “es una técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos”<sup>3</sup>.

Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Las encuestas tienen dos propósitos, el primero es proporcionar información para el desarrollo de un plan o proyecto o para evaluar y dar seguimiento a proyectos, por lo que existen tres tipos de encuesta:

1. De planeación o estratégicas
2. Para el desarrollo de proyectos
3. Evaluativos o de monitoreo

Para que una encuesta tenga validez dependerá de la selección de la muestra, ya que este permitirá conocer el comportamiento de una población, por lo que la muestra puede o no ser representativa del universo, las representativas describen el comportamiento con cierto grado de error. Para calcular el tamaño de la muestra de este trabajo de investigación se utilizara la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Npq}{\left( \frac{ME^2}{NC^2} (N-1) \right) + PQ}$$

Para la elaboración del cuestionario existen tres técnicas de medición de encuestas, las preguntas cerradas, las cuales presentan alternativas para responder a las preguntas, las preguntas abiertas en las cuales el encuestado expresa de manera libre su opinión, y por último las escalas multidimensionales, las cuales están enfocadas a las actitudes y representa la posición del encuestado en referencia a un tema (GALINDO, 2000:67).

## 6.4 Identidad e Imagen Corporativa

La comunicación corporativa se crea y promueve por medio de un sistema de elementos internos y externos que constituyen la plataforma de proyección de la imagen de una

---

<sup>3</sup> Galindo C. J. (2000) *Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación*. México: Pearson. Pág. 33

organización o institución de una forma eficiente, así como el establecer relaciones amistosas con otras empresas como con sus públicos internos y externos.

La mayoría de las personas entiende como identidad corporativa como el logotipo, los colores y la tipografía y hasta cierto punto los edificios (OLINS: 1991), pero la identidad de una organización puede revelar como esta organizada una empresa, como es la relación entre cada una de las partes, por lo que la organización tiene una forma infinita de manifestarse. Olins<sup>4</sup> explica que la estructura de la identidad se puede dividir en tres categorías:

- a) Monolítica, es aquella donde la organización utiliza un nombre y un estilo visual único en todas sus manifestaciones, por ejemplo BMW o IBM.
- b) De Respaldo, en ésta la organización consta de un grupo de actividades o empresas a las que respalda con el nombre y la identidad del grupo, por ejemplo General Motors.
- c) De Marcas, la organización opera por medio de marcas, las cuales pueden ser independientes entre si, como por ejemplo Proctec & Gambel o Unilever

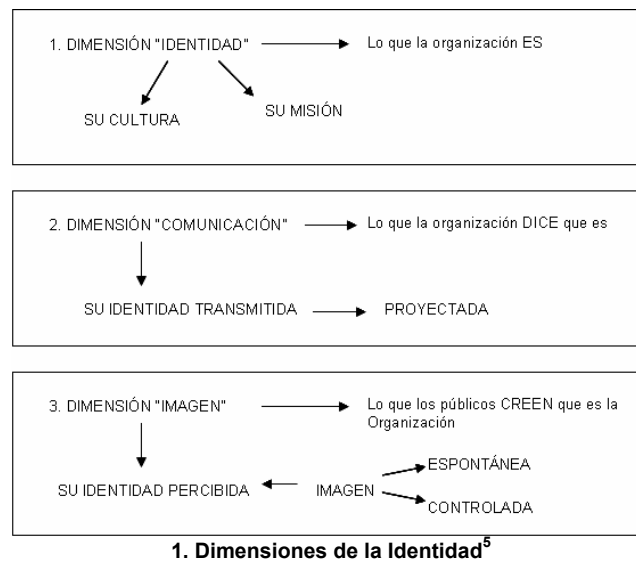
Uno de los elementos de los cuales la comunicación corporativa se encarga es la identidad e imagen corporativa. Por su parte la identidad corporativa es el conjunto de símbolos, comunicación y comportamiento de una empresa, basados en la visión y misión de la misma, es decir es la personalidad de la empresa, por lo que se pueden identificar dos tipos de identidad: La Identidad deseada y la Identidad real.

La identidad de una organización se crea a través de preguntas como: quiénes somos, qué hacemos y porqué lo hacemos. Para poder generar una identidad corporativa es necesario discernir entre la “necesidad sentida” (lo que creemos que se requiere) y una “necesidad real”.

La identidad de una organización se mueve en tres dimensiones conceptuales y operativas y que tienen que ver con lo que la empresa es, lo que dice de ella misma y lo que los diversos públicos piensan de ella, esta relación se explica en el siguiente cuadro y que explica a fondo la triada Identidad-Comunicación-Imagen.

---

<sup>4</sup> Olins, W. (1991) *Identidad Corporativa: Proyección en el Diseño de la Estrategia Comercial*. España: Celeste Ediciones. Pág. 78



Por su parte la imagen corporativa es definida por Capriotti <sup>6</sup>(1999: 54, 57) como una estructura mental cognitiva, es decir, todos los días los seres humanos creamos estructuras cognitivas mentales, ya que por medio de ellas identificamos, reconocemos y diferenciamos las cosas y es por medio de esas representaciones que organizamos el mundo cotidiano.

Capriotti explica que la imagen corporativa de cualquier organización es una estructura mental cognitiva y que esta se forma de las diversas experiencias directas o indirectas de sus integrantes.

Toda empresa necesita dotarse de elementos que le den personalidad y le permitan distinguirse de otras. La identidad de una empresa se centra en dos elementos específicos: el físico y el cultural. Los rasgos físicos que recibe el nombre de *Identidad Signica*, es la parte visual que le permiten identificarla y se central en la forma simbólica que es la marca y la verbal que es el logotipo.

Los rasgos culturales que reciben el nombre de *Identidad Conceptual* se centran en los elementos profundos de la Organización, es decir, aquellos elementos que le dan significado y que representa la esencia de las creencias y valores que le dan razón de ser a la organización.

Luís Ángel Sanz de la Tejada explica que las empresas son impensables sin una identidad cultural como producto codificado de una serie articulada de conductas, marcas conceptuales, sistemas normativos filosóficas de referencia, desde las cuales la empresa elabora, piensa, siente y actúa<sup>7</sup>.

Thomas Garbett<sup>8</sup> Una organización trabaja en un ambiente que en cierta medida a sido preestablecido por si misma, una organización no empieza de cero, explica a demás que

<sup>5</sup> Sanz T. L. A. (1994) *Integración de la Identidad y la Imagen de la Empresa. Desarrollo Conceptual y Aplicación Práctica*. Madrid: ESIC Editorial. Pág. 44

<sup>6</sup> Capriotti, P. (1999). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*, Barcelona: Ariel. Pág. 54-57

<sup>7</sup> Sanz T. L. A. (1994) *Integración de la Identidad y la Imagen de la Empresa. Desarrollo Conceptual y Aplicación Práctica*. Madrid: ESIC Editorial. Pág. 43

<sup>8</sup> Garbett F. T. (1991). *Imagen Corporativa: Como Crearla y Proyectarla*. Colombia: Legis. Pág. 132

existen seis puntos en los que la imagen está sustentada y los cuales determinaran cual es la posición de la organización frente a sus públicos:

- a) La realidad de la organización.
- b) La medida en que la organización y sus actividades hagan noticia.
- c) Su diversidad y su esfuerzo de comunicarse.
- d) El trabajo en equipo.
- e) Los mensajes positivos y negativos que emite la compañía crea.
- f) La familiaridad y las actitudes hacia sus públicos.

Lo anterior debe ser tomado en cuenta para la elaboración de planes de comunicación efectivos en el interior y exterior de una organización y que derivan en la creación de productos comunicativos que normen la identidad y la imagen de la misma.

#### 6.4.1 Manual de Identidad e Imagen Corporativa

El Manual de imagen corporativa es una herramienta que se convierte en el eje del manejo de la imagen institucional de la organización y el manejo correcto de los mensajes que ésta emite. Un manual de identidad esta basado en seis objetivos que Ben Boss<sup>9</sup> denomina *Objetivos de Identidad Corporativa*:

1. *Necesidades Históricas*. Que tiene que ver con los referentes del pasado y la continuidad de la organización.
2. *Necesidades Organizativas*. Que se refieren a la estructura y al tipo de organización que tiene la empresa.
3. *Necesidades Comunicacionales*. Se refieren a las estrategias de comunicación interna y externa que la organización genera.
4. *Necesidades Económicas*. Se refieren al presupuesto y el tiempo disponible.
5. *Necesidades de Calidad*. Referentes a la imagen actual y a la competencia existente.
6. *Necesidades Técnicas*. Tienen que ver con la normalización, estandarización y a los medios que usa la empresa.
7. *Necesidades Sociales*. Se refieren a la cultura de la empresa.

La función de un manual de Identidad e Imagen Corporativa como es regular la clasificación y ordenamiento de los elementos de identificación y por otro intervenir en ellos para organizar los recursos materiales y soportes de comunicación de una organización para poder proyectar la imagen deseada. La identidad visual tiene un papel clave, ya que desencadena todo el conjunto de las necesidades comunicativas de la organización y se constituye en el eje de todo el manual.

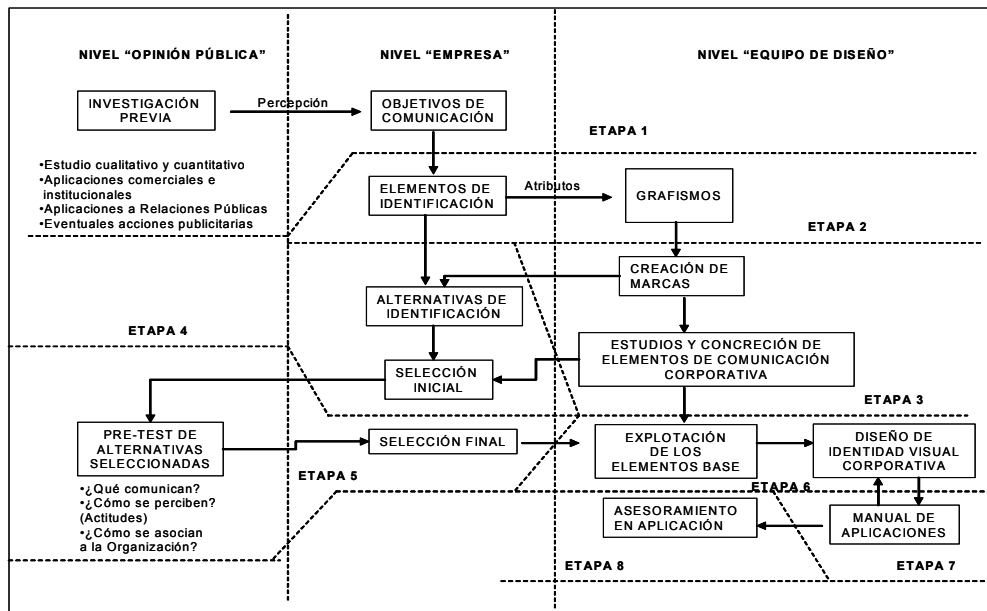
Su objetivo primordial es conseguir una Unidad de Comunicación en cada uno de los elementos o partes en los que se pueda dividir la organización para cumplir con dos premisas: a) alcanzar un nivel de representatividad de la organización y b) minimizar el coste de la implementación.

Cabe resaltar que la metodología varía de acuerdo a la organización, los recursos y la propia experiencia de los encargados de desarrollar el manual, pero Luís Ángel Sanz de la Tejada explica que para el desarrollo del Manual de Identidad e Imagen Corporativa es necesario desarrollar 8 pasos, los cuales se pueden ampliar de acuerdo a la Organización y

---

<sup>9</sup> Jong C. (et al.) (1991). *Manual de Imagen Corporativa*. Barcelona: Gustavo Gilli. Pág. 165

que se agrupan en tres grandes grupos de trabajo: Investigación, Diseño e Implantación y que se resumen en el siguiente cuadro:



2. Esquema del Proceso de Creación de un Manual de Identidad e Imagen Corporativa<sup>10</sup>

El manual se distribuye entre los directivos de la empresa y se entrega todo o algunas secciones a los departamentos dependiendo de sus actividades.

Contiene dos apartados fundamentales, el primero que se refiere a la Identidad de la organización y que relata el origen, ideario y filosofía, metas de la organización, y por otro lado contiene todo lo referente a la imagen; como es el manejo del logotipo, tipografía, colores etc., todo ello con el fin de que las entidades correspondientes realicen un buen trabajo.

Hay diferencias entre autores en lo que debe o no contener un material como el Manual de Identidad e Imagen, pero entre los elementos que no deben faltar se encuentran:

- Introducción o Presentación.
- Origen de la Organización.
- Misión, Visión y Valores
- Estructura Básica
- Descripción y usos del logotipo
- Uso de la Tipografía
- Retícula
- Colores Corporativos
- Papelería Corporativa
- Arquitectura y señalización, entre otros

#### 6.4.2 Manual de Bienvenida

El Manual de Bienvenida es un material que se ofrece a los nuevos integrantes de la organización, con el fin de que conozcan los procesos básicos de la misma. El manual debe contener toda la información que sea de utilidad al nuevo miembro a fin de contribuir a su

<sup>10</sup> Sanz T. L. A. (1994) *Integración de la Identidad y la Imagen de la Empresa. Desarrollo Conceptual y Aplicación Práctica*. Madrid: ESIC Editorial. Pág. 47



rápida integración. Este documento debe contener la normatividad de la imagen gráfica de la empresa, así mismo el manual contará con los siguientes tópicos:

- a) Portada
- b) Bienvenida
- c) Presentación
- d) Misión
- e) Visión
- f) Valores
- g) Antecedentes de la institución
- h) Condiciones de trabajo y descripción de prestaciones
- i) Organización general
- j) Directorio

El manual de bienvenida forma parte de un programa de Inducción que la organización deberá de generar para los nuevos integrantes de la misma. El cual contiene las siguientes etapas:

1. *Bienvenida*, donde hay un diálogo con el jefe inmediato así como su presentación ante sus nuevos compañeros
2. *Introducción a la Organización*, se abarca la información referente a la organización, en tanto como debe desempeñar sus actividades, la cual dependiendo del tipo de organización se podría realizar por medio de demostraciones, entra de trabajos que ya hayan sido realizados, entre otros.
3. *Seguimiento*, se realizan reuniones de seguimiento para conocer como ha sido el proceso de adaptación y el desempeño del nuevo integrante.

En la medida que la organización se interese en esta etapa podrá tener mejores equipos de trabajo lo que permitirá que los equipos sean eficientes y eficaces.

## **CAPITULO 7**

### **7. Programa de Identidad e Imagen Corporativa para el Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS**

#### ***1.1 Planeación del Programa de Identidad e Imagen Corporativa***

#### ***4.1 Hallazgos del Diagnostico Organizacional y de Comunicación***

- 4.1.1 Análisis de la encuesta para Presidentes*
- 4.1.2 Análisis de la Encuesta para Emprendedores*
- 4.1.3 Análisis de las entrevistas*
- 4.1.4 Matriz de fundamentos de Súper 100 E-CODIS*
- 4.1.5 Matriz de Auditoria Comunicativa de Productos Gráficos*
- 4.1.6 Organigrama*
- 4.1.7 Sociograma*
  - 4.1.7.1 Sociograma General por Grupos*
  - 4.1.7.2 Sociograma Detallado por Individuos*
- 4.1.8 Organidrama*
- 4.1.9 Flujos de comunicación*

#### ***4.2 Conclusiones del Diagnóstico***

#### ***4.3 Programa de Identidad e Imagen Corporativa***

#### ***4.4 Productos Comunicativos propuestos***

## **7. Programa de identidad e Imagen Corporativa para el Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS**

La comunicación es uno de los factores fundamentales de la organización, y es sobre ésta que se basa el concepto de conservación, ya que debe generar que los objetivos y las metas de la organización puedan armonizarse y desarrollarse.

Un programa de comunicación es la generación de acciones planificadas basada en el interés de la organización de introducir orden en ella y sus miembros. Tiene un objetivo y una meta que cumplir, la cual dependerá de las necesidades que la organización deseé solventar, para llegar a ésta es necesario realizar un examen exhaustivo de las necesidades, carencias y riquezas comunicativas de la organización.

Un Programa o plan de comunicación se estructura en dos sentidos el de informar y difundir los procesos y funciones del hacer de la organización y el de comunicar, es decir el compartir e integrar marcos y referencias similares entre la organización y sus integrantes<sup>1</sup>.

Deberá hacer que la comunicación de la organización, ya sea interna o externa se vea mejorada. En lo que se refiere a la Empresa Súper 100 E-CODIS, para hacer la validación de la estrategia de comunicación fue necesario realizar un diagnóstico organizacional de la situación comunicativa de la organización.

Esta empresa tiene dos de actividades comerciales, por lo hay demasiados espacios que no están previstos, uno de ellos fundamental para la consolidación de la misma es la comunicación.

Como se verá a continuación el diagnóstico practicado a Súper 100 E-CODIS nos da un panorama bastante amplio de las problemáticas en las que se encuentra la organización así como la necesidad de fortalecer la comunicación de la misma.

### ***7.1 Planeación del Programa de Identidad e Imagen Corporativa***

El presente programa de Identidad e Imagen corporativa tiene como objetivo generar productos comunicativos de acuerdo a las necesidades de la organización, para lo cual fue necesario realizar un diagnóstico organizacional, le cual nos permitiera conocer a la organización y sus necesidades.

De acuerdo a los antecedentes descritos en capítulos anteriores, para el la realización del diagnóstico fue necesario establecer el siguiente plan de trabajo:

1. Por medio de la observación participativa y de la experiencia establecer cuales son las necesidades sentidas de la organización así como de los empleados.
2. por medio de técnicas cualitativas (observación participativa y entrevista) y cuantitativas (encuesta) recabar información sobre la cotidianidad de la organización así como de sus miembros.

Por una parte las técnicas cualitativas nos permiten obtener datos sobre los sentires, las interpretaciones y el ideal de lo que debería ser. Y por otra parte con las técnicas

---

<sup>1</sup> Arellano, E. (1998) *La Estrategia de Comunicación Como un Principio de Integración/Interacción Dentro de las Organizaciones*. [On-Line] Revista electrónica Razón y Palabra Suplemento Especial, Año 3, Enero-Marzo 1998 en <http://www.razonypalabra.org.mx/antecedentes/supesp/estrategia.htm>

cuantitativas se buscan datos que sean medibles y sistematizados, nos permite sostener por medio del dato duro un concepto. Por lo que el conjunto de las dos nos permite obtener una visión amplia del fenómeno que estamos estudiando.

Una vez que se obtuvieron datos de cada una de las técnicas de investigación, se procedió a su análisis, a continuación se presenta de forma detallada cada uno de los pasos de la investigación así como sus resultados.

El objetivo de la propuesta del Programa de Identidad e Imagen Corporativa es diseñar y una estrategia de comunicación organizacional para la empresa Integradora “Súper 100 E-CODIS” para integrar los conceptos de Imagen e Identidad y permitir su implementación en los procesos comunicativos con los públicos internos y externos desarrollando dos productos comunicativos: Manual de Imagen Corporativa y el Manual de Bienvenida generados a partir de un Programa de Identidad e Imagen Corporativa para la Empresa Súper 100 E-CODIS.

## ***7.2 Hallazgos del Diagnostico Organizacional de Comunicación***

Los datos que se encontraron a través de la aplicación de las técnicas de investigación descritas en el capítulo anterior se describen a continuación de forma detallada y con los resultados se presenta al final de este capítulo las conclusiones y los productos comunicativos propuestos para el Programa de Identidad e Imagen Corporativo la crisis de imagen de la Empresa Súper 100 E-CODIS así como proponer algunas ideas que podrían dar soluciones favorables al exterior.

### ***7.2.1 Análisis de la encuesta para los presidentes***

Para conocer la opinión de los presidentes de la cooperativa en relación a cada uno de los factores que giran en torno de Súper 100 E-CODIS se realizó una encuesta, se eligió este método, por la practicidad que representa su aplicación, así mismo debido a que se les había hecho la solicitud de una entrevista, pero nunca se pudo realizar, debido que tenían múltiples actividades, lo cual se dificultaba además por los lugares donde viven, y que sólo se presentaban los días miércoles a las reuniones de Consejo en los Pinos, además porque sólo se quería conocer su opinión de forma breve en los mismos tópicos. Debido a la separación de dos de las cooperativas que formaban parte del grupo (Tlalpan e Iztacalco) sólo se realizó la entrevista a los integrantes de las cooperativas de Alvaro Obregón, Iztapalapa, Xochimilco, Miguel Hidalgo, Gustavo A. Madero, Tlalnepantla, Ecatepec, Nezahualcóyotl. Los datos que se hallaron fueron los siguientes:

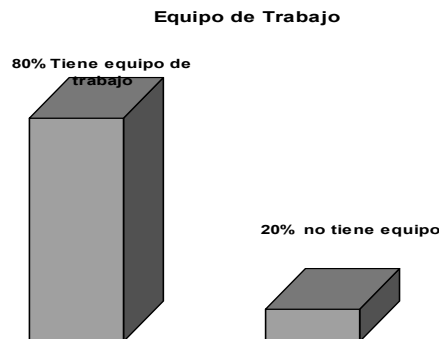
Resumiendo las personas a las que se realizó esta encuesta fueron 8 personas, quienes son los 8 representantes de los grupos de personas con discapacidad denominado Súper 100 E-CODIS, 1 es menor de 30 años, 2 se encuentran en un rango de 30 a 40 años, 3 entre un rango de 40 a 50 años y por último 2 son mayores de 50 años.

En lo que se refiere al nivel de educación de los representantes de las cooperativas este se representa de la siguiente manera, 3 tienen licenciatura, 2 tienen la preparatoria, 2 tienen estudios en alguna carrera técnica y sólo 1 tiene la secundaria terminada. Ellos tienen en común que en algún momento de su vida fueron representantes de algún grupo de personas con discapacidad en su localidad o a nivel nacional.

En cuanto al tipo de discapacidad, 6 presentan algún tipo de discapacidad motora y 2 presentan discapacidad visual, en cuanto al tiempo en el que llevan trabajando en el

proyecto, 5 de ellos dijeron haber sido invitados por la Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social de las Personas con Discapacidad, los restantes por medio de la promoción en medios de comunicación y por el Gobierno local. En cuanto a las horas de trabajo que cada uno dedica al trabajo, 5 contestaron que su trabajo le absorbe tiempo completo, 2 el tiempo que le dedican a su trabajo en las cooperativas es entre 6 y 7 horas y solo 1 le dedica 2 horas diarias a su trabajo.

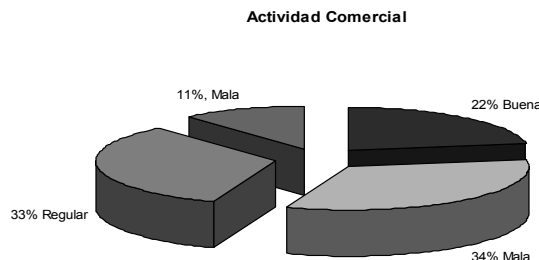
Referente al equipo de trabajo que tiene cada uno de los presidentes para coordinar las actividades en las cooperativas 7 de ellos cuentan con un equipo y 1 no. así mismo se les preguntó como ha califica su equipo, 2 lo califican como excelente, 3 bueno y 2 regular. En lo que se refiere a los recursos materiales con los que cuentan cada cooperativa para realizar su trabajo, 7 de ellos lo calificaron como insuficientes en tanto que sólo 1 los calificó de apropiados.



En lo que se refiere a la calificación que ellos asignaron a su desempeño como representantes de cada una de las cooperativas, 6 lo calificaron como bueno y sólo 2 como regular. En cuanto al cuestionamiento de si han diseñado estrategias de comunicación e información los 8 comentaron que las tienen, 2 mencionan que las llamadas telefónicas son una estrategia de comunicación, 2 mencionan que las reuniones con los coordinadores, 2 han estructurado asambleas con los coordinadores y con los emprendedores directamente y lo complementa con llamadas telefónicas personales con los emprendedores y por último 2 no contestaron.

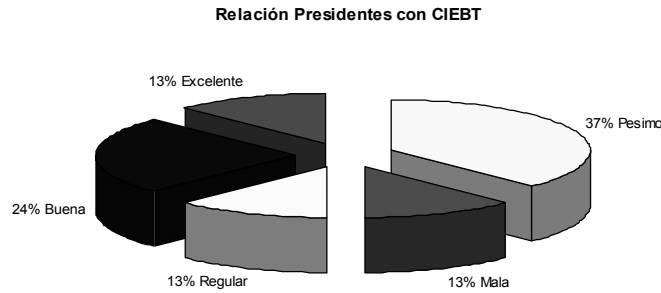


Respeto a la opinión que tienen respecto a la actividad comercial, que tiene que ver con la organización, administración, los productos y su venta, 2 dijeron que es buena, 3 consideran que es regular, 3 piensan que es mala y 1 que es pésima.

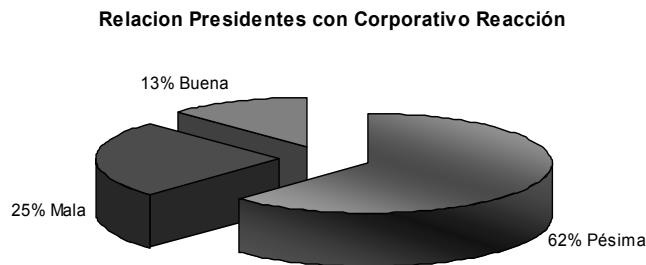


En cuanto a como califican su relación con cada uno de los actores que intervienen en la organización y administración del programa, ellos la calificaron de la siguiente manera:

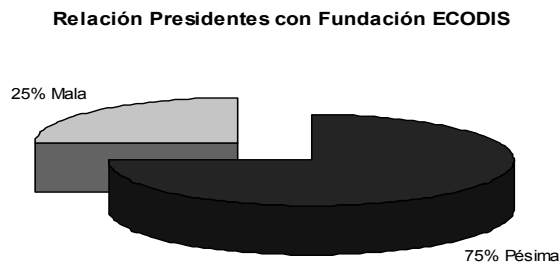
respecto al Centro de Incubación de Empresas de Base Tecnológica del IPN 3 consideran que su relación es pésima, 1 que es mala, 1 que es regular, 2 que es buena y 1 que es excelente.



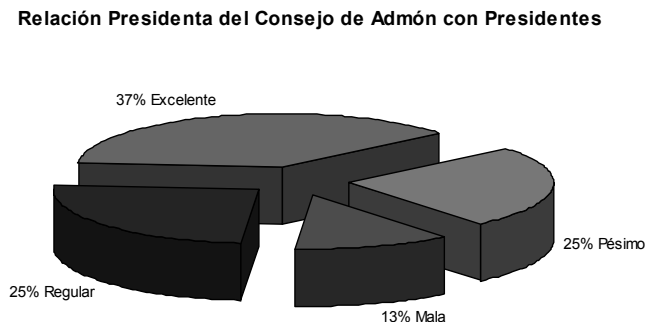
En referencia al desempeño del Corporativo Empresarial Reacción; 6 califican su relación como pésimo, 2 como malo.



En lo que se refiere a la Fundación para la Ayuda E-CODIS; 6 califican su relación como pésimo y 2 como malo.

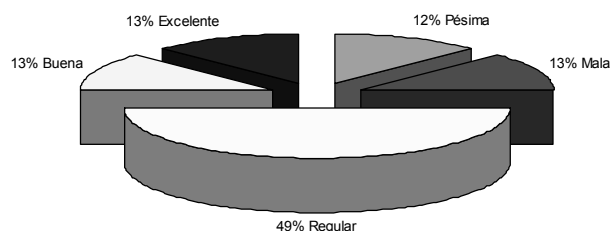


En referencia a la Presidenta de Consejo de Administración, la Srta. Araceli Yañez Mendoza, 2 consideran que su relación es pésimo, 1 como malo, 2 como regular y por último 3 como excelente.



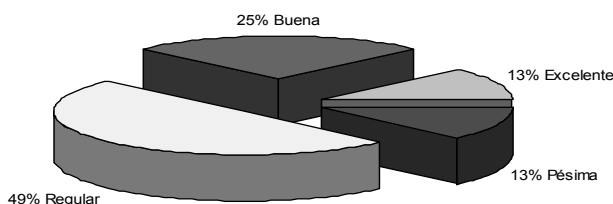
En cuanto a la relación que tienen entre ellos como presidentes; 4 la califican como regular, 1 como pésimo, 1 como mala, 1 como buena y 1 como excelente.

### Relación entre los Presidentes



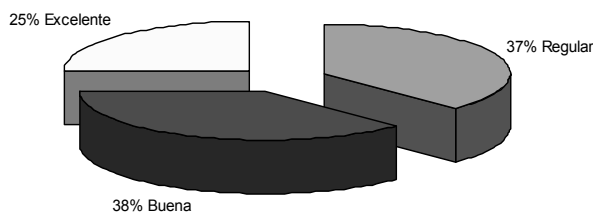
La relación con sus coordinadores 1 la considera pésima, 4 la consideran regular, 2 la consideran buena y 1 la considera excelente.

### Relación Coordinadores con Presidentes



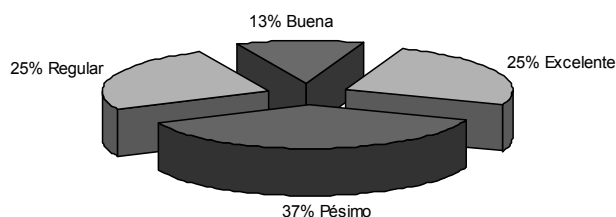
Por último se les pidió que calificaran la relación que mantienen con la ORPISPCD, 3 consideraron que es regular, 3 como buena y 2 como excelente.

### Relación Presidentes con la ORPIS



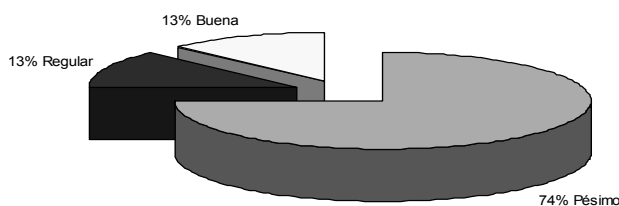
Además se les pidió que calificaran el desempeño de las mismas entidades, por lo que respecto a la calificación que los presidentes le dieron al CIEBT, 3 consideraron que es pésimo, 2 que es regular, 1 que es buena y 2 lo califican como excelente.

### Desempeño del CIEBT



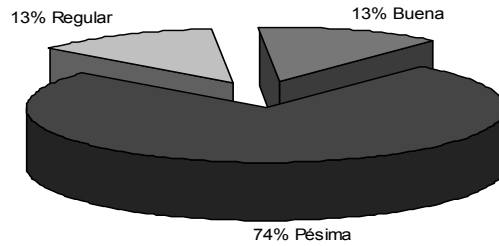
En cuanto al Corporativo la calificación que le dan a su desempeño es de la siguiente manera: 6 opinan que es pésimo, 1 que es regular y 1 que es buena.

### Desempeño del Corporativo Reacción



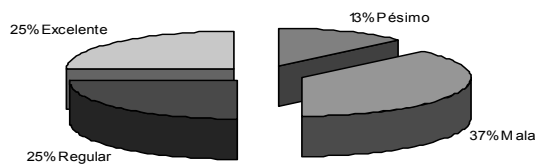
El desempeño de la Fundación fue calificado de la siguiente manera 6 opinan que es pésimo, 1 que es regular y 1 que es bueno.

**Desempeño de la Fundación para la Ayuda E-CODIS**



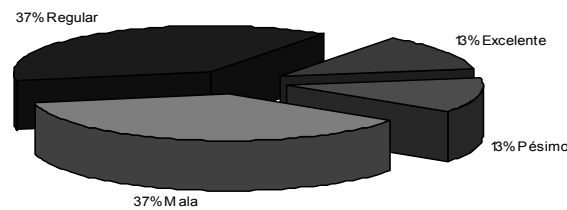
Por otra parte los presidentes calificaron el desempeño de la Presidenta del Consejo de Administración 1 como pésimo, 3 como malo, 2 como regular y 2 como excelente.

**Desempeño de la Presidenta del Consejo de Admón E-CODIS**



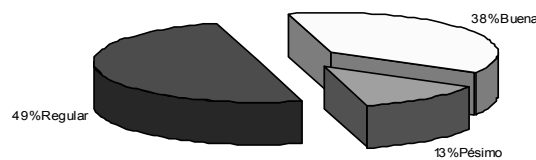
Respecto al desempeño de los presidentes 1 considera que es pésimo, 3 consideran que es malo, 3 que es bueno y 1 que es excelente.

**Desempeño de los Presidentes**



El desempeño de los coordinadores de las cooperativas fue calificado de la siguiente manera; 1 opina que es pésimo, 4 opinan que es regular y 3 piensan que es bueno.

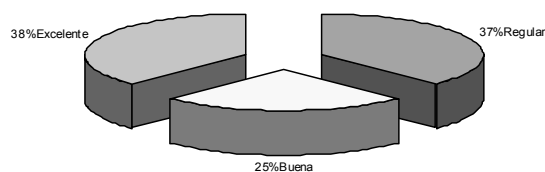
**Desempeño de los Coordinadores por Cooperativa**



Para finalizar se les pidió que calificaran el desempeño de la ORPISPCD, a lo cual respondieron de la siguiente forma: 3 consideran que es regular, 2 que es bueno y 3 que es excelente.

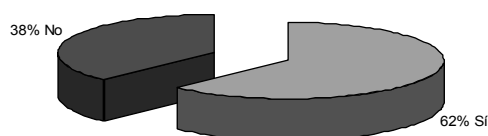


### Desempeño de la ORPIS



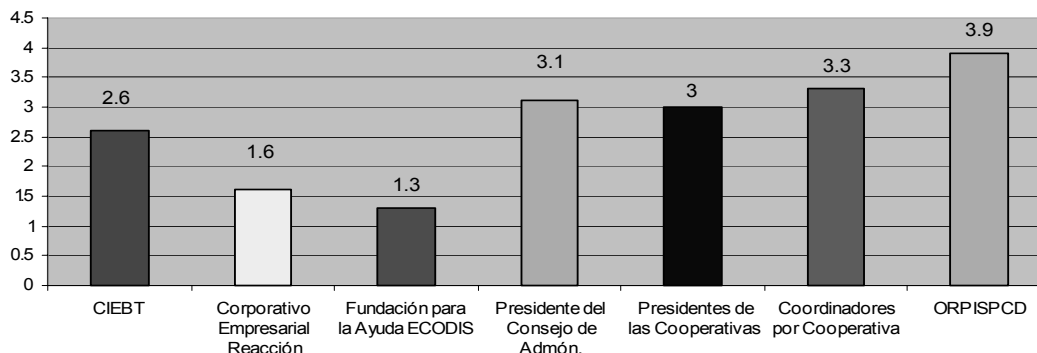
5 de los presidentes han pensado en alguno momento en abandonar el programa de ECODIS y sólo 3 no lo han considerado aún. De los que contestaron que Sí, el 80% dice que lo ha pensado por la irresponsabilidad y la falta de compromiso con el proyecto por parte de los presidentes, del Corporativo y la Fundación, en tanto que el 20% reconoce que no tiene la capacidad para resolver las situaciones difíciles que se han presentado.

### ¿Alguna vez ha pensado dejar ECODIS?

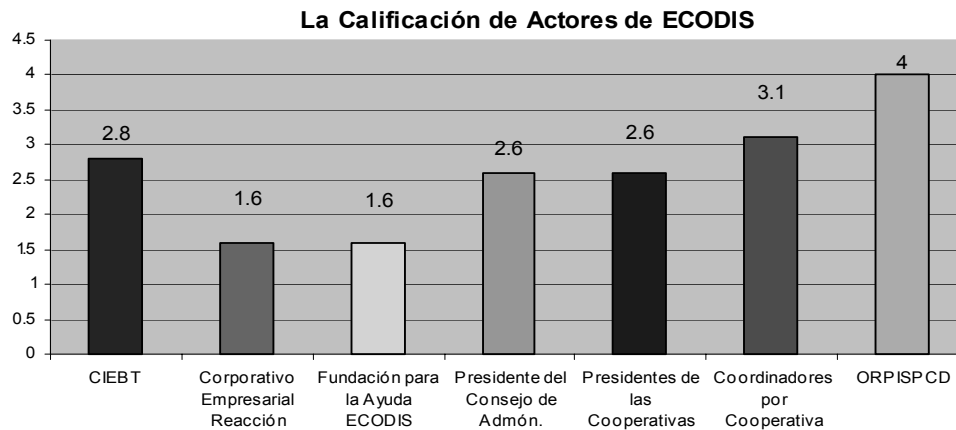


En resumen se presenta dos gráficas con la calificación promedio de los diferentes actores que fueron medidos en esta encuesta en cuanto a la relación y el desempeño, la escala es de 1 a 5 y como se puede ver la gráfica la calificación más baja es la de la Fundación para la Ayuda E-CODIS, lo cual refleja cual es el estado de la relación que guarda la Fundación con los Presidentes de las Cooperativas.

### La relación con los actores de ECODIS

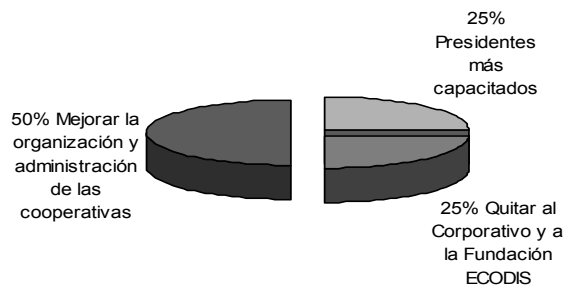


En lo que se refiere a la última también se calificó del 1 al 5 y refleja la calificación que los presidentes otorgan a cada uno de los actores y como se puede ver a continuación la más baja calificación la obtuvo el desempeño de la Fundación para la Ayuda E-CODIS y el Corporativo Empresarial Reacción.



Por último cuando se les preguntó que cambiarían del proyecto el 50% considera que se debe mejorar la organización y buscar estrategias de comunicación que permitan la promoción de las cooperativas y de los productos que venden, en tanto que un 25% considera que se debe buscar a personas más capacitadas para que funjan como presidentes de las cooperativas y por último el otro 25% considera que se debe prescindir del Corporativo Reacción y de la Fundación.

¿Qué cambiaría de ECODIS?



### 7.2.2 Análisis de la encuesta para los emprendedores

La encuesta que se realizó para esta investigación se basó en una muestra representativa, ya que se deseaba reproducir las características de la población. Por otra parte se utilizó la muestra aleatoria simple, ya que todos los elementos del universo tienen la misma posibilidad de ser incluidos en la muestra.

En el año 2005 y principios del 2006 el universo era de 5000 miembros en el Distrito Federal, Estado de México y el Estado de Jalisco, pero después de todos los contratiempos que hubo con los presidentes que salieron, las notas periodísticas atacando a la ORPIS y a los empresarios que los estaban apoyando<sup>2</sup>, así como los malos manejos de algunos de los presidentes, como la venta del Kit del emprendedor y el teléfono celular, así como la imposición de algunos presidentes de vender los productos, así como los ataques de la Cámara de Diputados y de la Propia Secretaría de Salud. Y por otra parte las auditorías realizadas por la Auditoría Superior de la Federación así como del Órgano Interno de Control de la Secretaría de Salud, así como la falta de comunicación de los presidentes con sus emprendedores, hizo que muchos de ellos decidieran abandonar el proyecto y organizarse para realizar marchas en los Pinos, El Zócalo, la Cámara de Diputados, así como medios para manifestar su enojo por lo que ellos calificaron como un Fraude.

<sup>2</sup> Se encuentran al final en el anexo 3

Por lo que al final del año de 2006 los emprendedores se vieron reducidos de 440 emprendedores por cooperativas a 60 o menos personas, lo que se traduce en un *universo en total de 600 personas en el DF y en el Estado de México.*

*Para la realización de esta encuesta sólo se tomó en cuenta a estos 600 emprendedores, ya que eran los únicos que se habían constituido legalmente y tienen actividades comerciales, en tanto que los emprendedores de Jalisco y Puerto Vallarta que rebasan a los 2100 emprendedores están en el proceso de capacitación y de constitución legal y no conocer las situaciones a las que se han enfrentado los grupos del DF y EDOMEX.*

Partiendo de ese dato, para la selección de la muestra a encuestar se tomó la fórmula expuesta en el libro Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación:

$$n = \frac{Npq}{\left( \frac{ME^2}{NC^2} (N-1) \right) + PQ}$$

Donde n= tamaño de la muestra

N= Tamaño del Universo **600**

p= Probabilidad de ocurrencia (homogeneidad del fenómeno) **0.5**

q= Probabilidad de la No ocurrencia (1-p) **0.5**

Me= Margen de error, expresado como probabilidad **10%**

Nc= Nivel de Confianza, expresado con el valor Z **95%**

$$n = \frac{600 (.5)(.5)}{\left( \frac{(0.1)^2}{(1.96)^2} \right) (600-1) + (.5)(.5)} \qquad n = \frac{150}{\left( \frac{(0.01)}{(3.8416)} \right) 599 + 0.25}$$

$$n = \frac{150}{1.809246147439}$$

$$n = 82.9$$

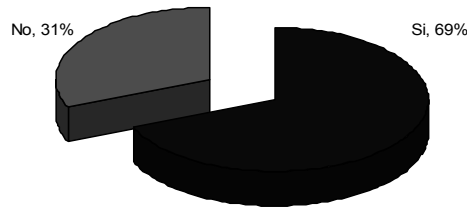
Por lo que la muestra a encuestar es de 83 personas con un margen de error de 10% y un nivel de confianza del 95%. A continuación se presentan los resultados que para esta investigación resultan de gran trascendencia.

En lo que respecta a las variables sociodemográficas es de mencionar que 94% de la población encuestada está en edad productiva, es decir, entre los 21 a 60 años, lo cual resulta lógico a partir de los datos estadísticos que se plantearon en capítulos pasados. El 50% son hombres y el 48% son mujeres. En lo que se refiere a niveles de educación sólo el 41% cuenta con estudios de secundaria, el 24% pudo terminar la secundaria y solamente el 8% cuenta con una carrera a nivel licenciatura. Y por último en lo que se refiere a la discapacidad, en este grupo se encuentran todos los tipos, pero el más representativo es la motora con un 64% y le sigue la visual con un 11%.

Las preguntas de la encuesta giraron en torno al ambiente laboral en la organización, el desempeño del cuerpo directivo, los productos así como de su propio desempeño, por lo que en primera instancia se les preguntó respecto a su experiencia laboral, a lo cual el 69%

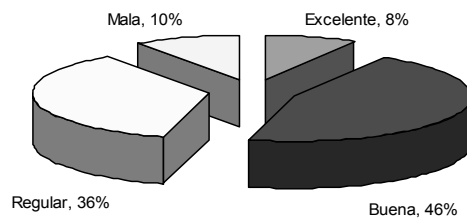
contestó haberlo hecho, pero que esta actividad sólo se había podido realizar en el ámbito de las ventas, lo cual refleja la actual tendencia laboral de autoempleo y el 31% mencionó nunca haber trabajado, esto debido a la dificultad para encontrar trabajo por sus condiciones por su condición y en segunda por no haber tenido acceso a la educación, sea ésta en sus dos condiciones características principales: la falta de recursos económicos o de escuelas de educación diseñadas para sus necesidades.

**Experiencia Laboral**



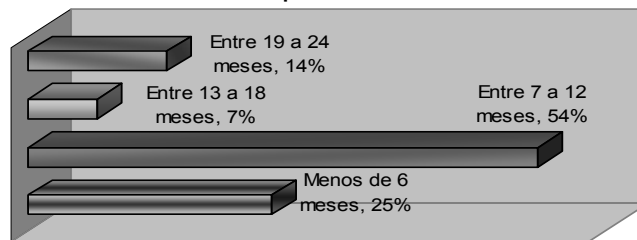
Una vez que se conoció que las ventas ha sido su fuente de trabajo, se les pidió que calificaran su técnica de venta, esto con el fin de saber que tan calificados se sienten para desempeñar la actividad que la organización les ofrece. Como muestra la gráfica en general se sienten capacitados y consideran que son buenos vendedores.

**La tecnica de venta es**



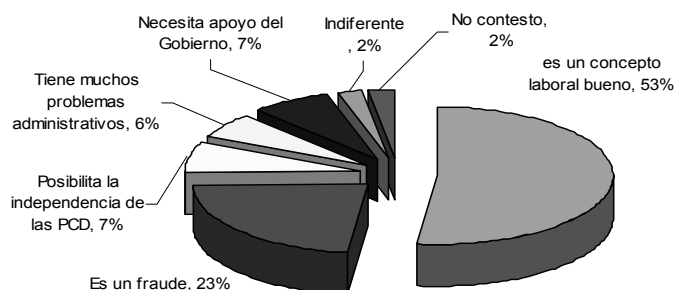
Una vez establecida estas características, se les pregunto acerca del tiempo que tienen en la Organización, lo que permite visualizar tres grupos representativos, por ejemplo el 14% de ellos contestó tener más de 2 años, lo cual nos indica que han estado desde los primeros cursos de capacitación realizados a mediados del año 2005. En tanto que el 54% pertenece a la organización desde hace un año, a partir de la gestión de los grupos de trabajo en reuniones informativas y eventos, así como acuerdos con autoridades del Gobierno Local. Y el último grupo que representa el 25%, el cual sólo ha estado en la organización pro 6 meses.

**Tiempo en E-CODIS**



Ya entrando de lleno a la organización y a la experiencia que los Emprendedores han tenido a lo largo de su estadía, se les cuestionó su opinión general de ella, el 53% considera que es un buen concepto comercial que intenta apoyarlos, por su parte un 23% considera que es un fraude, ya que no ha cumplido con las expectativas generadas ni con los compromisos que se asumieron, el resto ofrece una variedad de respuestas como la falta de apoyo por el gobierno y otros resaltan los problemas administrativos a los que se ha enfrentado cada uno, entre otros.

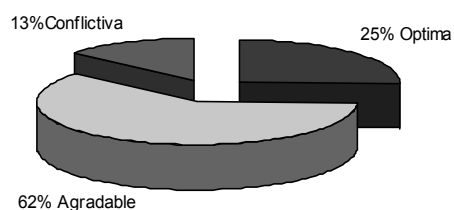
### Opinión de E-CODIS



En las siguientes preguntas se les cuestiono su desempeño y desarrollo de las actividades que realizan durante la venta de sus productos. Por ejemplo se les preguntó que tan fácil es establecer contacto con clientes potenciales para lo que el 42% considera el natural y el 27% considera es complicado

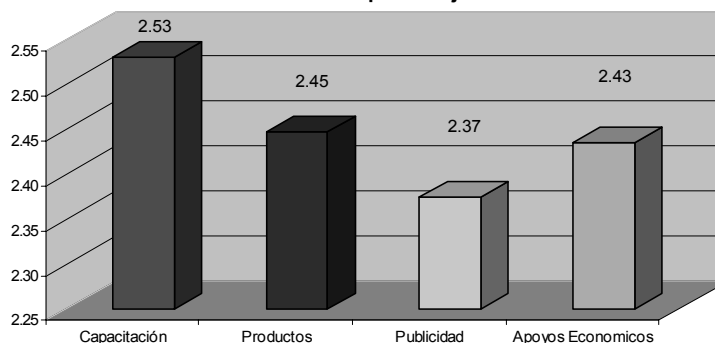
En ese sentido se les pide que califique de acuerdo a su experiencia como es la relación entre ellos y sus clientes, ya que algunos coordinadores han comentado una relación conflictiva donde el cliente se rehúsa a pagar los productos adquiridos, pero esto se contradice con los resultados obtenidos de la encuesta, en la cual se encuentra que en general la relación es óptima y sólo un 13% dice que es conflictiva.

### La Relación con los Clientes es



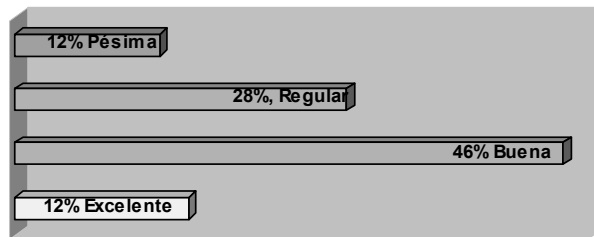
Por otra parte se les pidió que calificaran de mayor a menor relevancia cuales son los elementos que consideran necesarios para mejorar su venta. A continuación se muestra la gráfica en la cual se visualizan dichos elementos. El elemento más importante que ellos necesitan es la capacitación y el menos importante la publicidad.

### Elementos Necesarios para mejorar las ventas



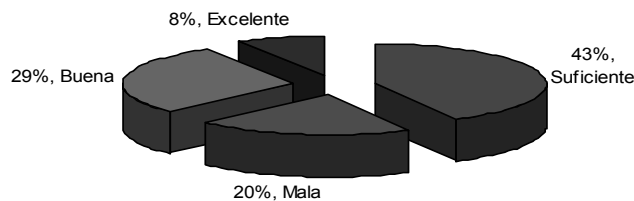
De acuerdo al número de emprendedores que integran las Cooperativas los Presidentes de las mismas nombraron a coordinadores, los cuales deben de organizar el trabajo dentro de las redes, en esa premisa se les pidió a los encuestados que calificaran la relación que mantiene con su Coordinador, el 46% la califica como buena, el 28% es regular, el 12% es pésima y el otro 12% la considera es excelente.

**La relación con su coordinador es**



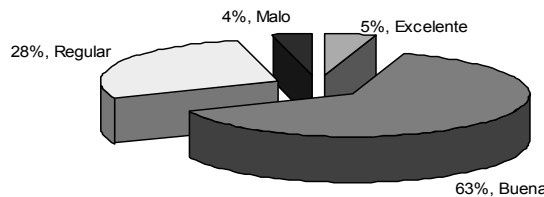
Dentro de esta organización no hay salario fijo y se paga por comisión la cual es del 12 a 15% y puede aumentar de acuerdo al tipo de producto que se vende como bebidas alcohólicas, ropa, etc. En ese sentido el 43% considera que la comisión que recibe por las ventas que realiza es suficiente para sus necesidades y en el extremo el 20% considera que es mala.

**La comisión que recibe por sus ventas es:**



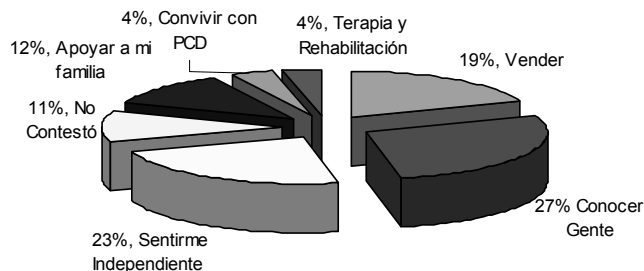
Dentro de las organizaciones resulta de gran relevancia conocer como se siente el integrante y como el visualiza el trabajo que realiza, por lo que en la encuesta se les preguntó como califican su desempeño y el 63% de los emprendedores encuestados califican su desempeño como bueno, el 28% como regular, el 5% califica su desempeño como excelente y sólo el 4% lo considera como malo.

**Su desempeño en su Cooperativa es:**



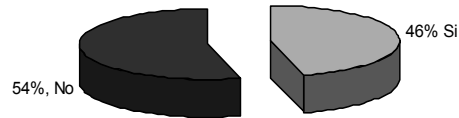
Por otro lado se les preguntó que era lo que más les gusta de su trabajo, la gráfica permite visualizar que a grandes rasgos lo que más les agrada es la posibilidad que tienen de sentirse independientes y poder aportar y apoyar a sus familias.

**Lo que más le gusta de su trabajo es:**



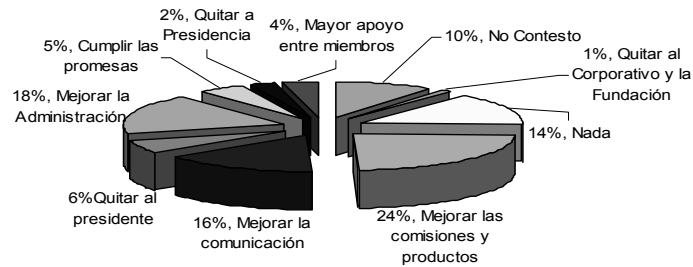
En la conceptualización del proyecto han surgido contratiempos, cambios y sobre todos problemas de comunicación y después de la experiencia vivida cuando para el año 2006 de 3000 personas inscritas en el proyecto en el DF y EDOMEX se redujo a 600, se les cuestionó si en algún momento habían pensado en dejar el proyecto, el 54% ha pensado en no dejar el proyecto en tanto que el 46% si lo ha pensado y la respuesta de porque se encuentra en gráficas pasadas.

### ¿Ha pensado dejar ECODIS?



Por último se les pregunto que cambiarían en la organización para que ésta mejorara, El 24% considera que para mejorar el funcionamiento de ECODIS es necesario mejorar las comisiones así como tener una mayor variedad de productos, el 18% considera que es necesario mejorar la administración y con un 16% mejorar la comunicación para un mejor funcionamiento de la empresa.

### Que cambiaría de ECODIS para que funcionara mejor



### 7.2.3 Análisis de las entrevistas

Para la realización de esta investigación se tenía pensado realizar entrevistas con el representante del CIEBT del IPN, el Lic. Mario Alberto García; del Corporativo Empresarial Reacción, el Lic. Rigoberto Riquelme; de la Fundación para la Ayuda ECODIS, el Lic. Víctor Navarro Villalobos, de la RENAP, la Lic. Penélope Niebla, de la Presidenta del Consejo de Administración ECODIS, la Srita. Araceli Yañez Mendoza y por último de la ORPISPCD, el Ing. Víctor Hugo Flores. Pero pese a la insistencia ninguna de los anteriores accedió a dar una entrevista para este proyecto a excepción de la ORPISPCD.

Esta situación se agudizó por la situación política por la que pasaba el proyecto, ya que las partes mencionadas se encontraban en un proceso de investigación por parte de la Secretaría de Economía, La Cámara de Diputados, la Secretaría de la Función Pública así como la Secretaría de Salud, lo que no favoreció la realización de las entrevistas.

La ORPISPCD surge por un decreto presidencial en el año 2000 con el propósito de apoyar la discapacidad por primera vez en nuestro país a nivel federal, de esa intención surge a finales del 2004 una propuesta para diseñar un concepto empresarial para que las personas con discapacidad pudieran integrarse al campo laboral y favorecer la inclusión social de este sector.

El Ing. Flores diseñó el concepto empresarial y convocó a las partes necesarias a participar: Gobiernos Federal y Local, empresas, sociedad civil, instituciones académicas entre otras. La entrevista estuvo comprendida por 21 preguntas. Así mismo en esta entrevista da respuestas

Tema	Victor Hugo Flores Higuera
Interés en un proyecto laboral para personas con discapacidad	El tema laboral es una necesidad de las personas con discapacidad y las opciones laborales existentes no son viables por las limitaciones físicas y arquitectónicas
Tiempo para la construcción del concepto ECODIS	Alrededor de 2 años y medio en sus diferentes etapas: conceptualización, el desarrollo técnico del proyecto, la gestión de fondos, la conformación de la estructura administrativa responsable de la ejecución del proyecto y la puesta en marcha.
Su participación consistió	Cumplir una de las metas presidenciales que se incluía en sus responsabilidades como jefe de la Oficina, así mismo participó en la conceptualización del proyecto, invitación a posibles grupos interesados, se participó en la gestión de fondos.
Como califica su desempeño	Su parte fue cumplida cabalmente pero ya no es su responsabilidad los problemas internos y externos que se han generado y estos deben ser resueltos por sus partes.
Apoyaron en la construcción del proyecto	Principalmente el titular de la oficina y algunos empresarios y académicos.
La convocatoria de las partes	Se convocó a cerca de 90 organizaciones y se les planteó el concepto, quienes los aprobaron participaron en reuniones para la construcción de la estructura administrativa responsable del proyecto.
La elección de los representantes de las cooperativas	Los procesos de elección de representantes y en general de toma de decisiones se llevaron a cabo en procesos democráticos en los cuales ellos mismos tomaban sus decisiones en los cuales cada persona representaba un voto y asumían las responsabilidades de sus acciones.
La conformación de la Fundación	La Fundación se instituyó antes de la construcción del proyecto y participaron 3 grupos interesados, dicha etapa duro 8 meses.
Las funciones de la Fundación y su desempeño	Su función es la de gestionar fondos y permitir el éxito del proyecto sin olvidar el enfoque social con el que fue creado. Su desempeño ha sido deficiente.
El Corporativo Empresarial Reacción y su participación	Es una empresa que se alió al proyecto para fortalecer área de desarrollo que indujeran la productividad por lo que se encargaría de desarrollar una plataforma tecnológica basada en un call center, el desarrollo de una red de comunicaciones, el desarrollo de una bodega general de acopio y la adquisición de equipo del emprendedor.
EL CIEBT, sus funciones y su desempeño	Sus funciones estas relacionadas con la asesoría, la capacitación y el acompañamiento empresarial de los emprendedores, su actuación ha sido correcta a pesar de lo complejo del proyecto.
Las fallas del proyecto	Es un buen concepto pero muy complejo, una de las fallas es que la mayoría de las partes no tenía una visión empresarial, no hay una falla específica sino son un conjunto de cambios que deben de aplicarse en el proyecto general, "in embargo la experiencia mas rescatable es que a fin de minimizar riesgos financieros se constituyan pequeñas células productivas y no grandes estructuras inoperables"
El factor en el desempeño de los Presidentes de las cooperativas.	Los presidentes realizaron el trabajo de acuerdo a sus capacidades y aportando sus conocimientos, pero no fue suficiente, se debe trabajar en información y capacitación para poder sobrellevar lo demandante de esta actividad.
El Papel de la escolaridad en el desempeño de los presidentes.	No la escolaridad no tiene un papel relevante, sino la experiencia en el negocio, así como la lucha de poder entre sus equipos de trabajo por la administración de la red lo cual sólo generó división.
El papel de empresarios de los presidentes	"El empresario no solo se forma al crear una empresa en este caso el proyecto contaba con líderes sociales y no empresarios deberá de empezar a conformar una red sólida de empresarios y estos deben de prepararse desde un principio".
Su opinión del proyecto en este momento	Es un proyecto ambicioso que debió plantearse de forma gradual y sólo sobre la experiencia ir generando nuevas ideas para replicar el concepto en otras células productivas.
El papel de la Comunicación.	La comunicación es la base del éxito de cualquier proyecto o empresa, pero además es necesario un manual de operaciones que marcará las reglas de funcionamiento de cada uno de los integrantes.
Se puede rescatar el proyecto	El proyecto debe ser tomado en cuenta en el futuro como una experiencia inigualable en los próximos proyectos laborales. ECODIS es en parte aguas y tiene innumerables fortalezas las cuales deben de replantearse a efecto de reorientar el proyecto en cualquiera de sus modalidades.
Es necesario para su rescate	La voluntad política y un grupo de empresarios dispuestos a invertir tiempos, energía y pasión por las causas de los grupos vulnerables como son las personas con discapacidad



#### 7.2.4 Matriz de fundamentos de Súper 100 E-CODIS

La matriz de fundamentos es un instrumento conceptualizado por la Profesora Patricia Collado Castro en su asignatura de Seminario de Imagen Corporativa, el cual permite observar cuales son los productos comunicativos con los cuales cuenta Súper 100 E-CODIS. En la matriz se describe cada uno de los elementos de imagen y productos comunicativos que debe tener una empresa, además detallar sus características y permite identificar que elementos hacen falta y como podrían estos apoyar la comunicación de la organización. Como se verá a continuación hay grandes huecos en lo que se refiere a la comunicación en la organización.

Concepto	Existe	La conocen los trabajadores	Se difunde en la Org.	Se les entrega personalmente	Es congruente con la Org.	Es compartida	Es Utilizada	Observaciones
Historia	Si	No	No	No	No	No	No	Debido a que es de reciente creación, la organización está trabajando en ello
Misión	Si	No	No	No	No	No	No	Debido a que es de reciente creación, la organización está trabajando en ello
Visión	Si	No	No	No	No	No	No	Debido a que es de reciente creación, la organización está trabajando en ello
Valores	Si	No	No	No	No	No	No	Debido a que es de reciente creación, la organización está trabajando en ello
Objetivos	Si	No	No	No	No	No	No	Debido a que es de reciente creación, la organización está trabajando en ello
Logotipo	Si	No	No	No	No	No	No	Debido a que es de reciente creación, la organización está trabajando en ello
Símbolo	No	No	No	No	No	No	No	Debido a que es de reciente creación, la organización está trabajando en ello
Slogan	Si	No	No	No	No	No	No	Debido a que es de reciente creación, la organización está trabajando en ello
Campañas de Comunicación	No	No	No	No	No	No	No	
Colores Institucionales	Si	No	No	No	No	No	No	Debido a que es de reciente creación, la organización está trabajando en ello

Concepto	Existe	La conocen los trabajadores	Se difunde en la Org.	Se les entrega personalmente	Es congruente con la Org.	Es compartida	Es Utilizada	Observaciones
Tipografía	Si	No	No	No	No	No	No	
Manual de Bienvenida	No	No	No	No	No	No	No	
Reglamento Interno	No	No	No	No	No	No	No	
Inventario de Públicos (agenda)	No	No	No	No	No	No	No	
Eventos de Relaciones Públicas	Si	No	No	No	No	No	No	
Señalización (interna)	No	No	No	No	No	No	No	
Revista Interna		No	No	No	No	No	No	
Revista Externa	No	No	No	No	No	No	No	
Publicaciones Especiales	Si	No	No	No	No	No	No	
Folletos	Si	No	No	No	No	No	No	
Catálogo de Venta		No	No	No	No	No	No	En proceso de elaboración
Memorándum	Si	No	No	No	No	No	No	
Carta	Si	No	No	No	No	No	No	
Circular	Si	No	No	No	No	No	No	
Oficio	Si	No	No	No	No	No	No	
Minuta	Si	No	No	No	No	No	No	
Reporte	No	No	No	No	No	No	No	
Boletín	No	No	No	No	No	No	No	
Facturas	Si	No	No	No	No	No	No	

Concepto	Existe	La conocen los trabajadores	Se difunde en la Org.	Se les entrega personalmente	Es congruente con la Org.	Es compartida	Es Utilizada	Observaciones
Sobres	Si	No	No	No	No	No	No	
Reconocimientos	Si	No	No	No	No	No	No	
Póster	Si	No	No	No	No	No	No	
Carteles	Si	No	No	No	No	No	No	
Espectaculares		No	No	No	No	No	No	En proceso de elaboración
Mapas de Ubicación	No	No	No	No	No	No	No	En proceso de elaboración
Volantes	Si	No	No	No	No	No	No	En proceso de elaboración
Periódico Mural		No	No	No	No	No	No	
Recibos de Pago	Si	No	No	No	No	No	No	
Sellos de Goma	No	No	No	No	No	No	No	En proceso de elaboración
Calendarios	Si	No	No	No	No	No	No	
Postales	No	No	No	No	No	No	No	
Invitaciones	No	No	No	No	No	No	No	
Tarjetas de Presentación y Comerciales	No	No	No	No	No	No	No	
Spot de Radio	No	No	No	No	No	No	No	En proceso de elaboración
Spot de Televisión	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Fue elaborado para el reclutamiento
Video de Inducción	No	No	No	No	No	No	No	
Disco Compacto Corporativo	No	No	No	No	No	No	No	
Página de Internet	No	No	No	No	No	No	No	En proceso de elaboración
Correo Electrónico	No	No	No	No	No	No	No	
Souvenir	No	No	No	No	No	No	No	
Artículos Promocionales	No	No	No	No	No	No	No	
Uniformes	Si	Si	No	Si	No	No	No	
Vestuario Industrial	No	No	No	No	No	No	No	
Vehículos	No	No	No	No	No	No	No	
Fachada	No	No	No	No	No	No	No	En proceso de elaboración

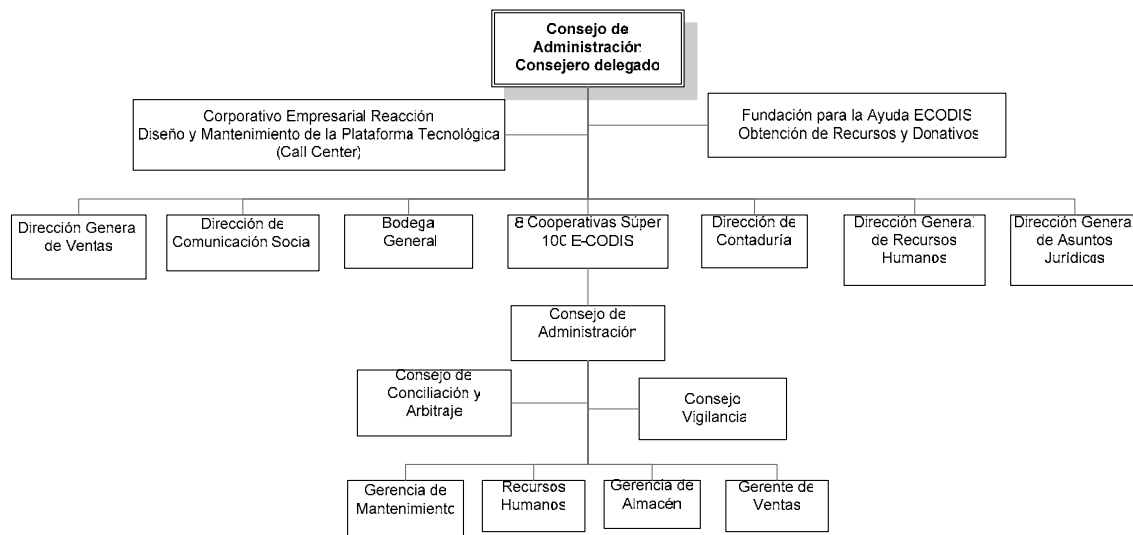
### 7.2.5 Matriz de Auditoria Comunicativa de Medios Gráficos

Una matriz de auditoria Comunicativa de medios gráficos nos permite reconocer cuales son los medios comunicativos gráficos así como sus características visuales, sirve para determinar que materiales comunicativos existen dentro de la empresa y que uso se les esta otorgando, lo cual permite hacer modificaciones para darles un mejor funcionamiento, como se puede ver en la tabla, no hay una gran variedad de productos y los que hay tienen un uso adecuado.

Concepto	Existencia	Tipografía	Tiene Logotipo	Dimensiones del Documento	Existencia en la Página Web	Texto Adecuado a la Imagen de la Organización	Lleva el slogan	Observaciones
Manual de Bienvenida	No	X	No	X	No	No	No	
Reglamento Interno	No	X	No	X	No	No	No	
Revista Interna	No	X	No	X	No	No	No	
Revista Externa	No	X	No	X	No	No	No	
Material para capacitación	Si	Secundaria	Si		No	Si	Si	
Póster	Si	Primaria	Si		Si	Si	Si	
Publicaciones especiales	No	X	No	X	No	No	No	
Memorando	Si	Primaria	Si	X	No	Si	Si	
Hoja Membretada	No	X	No	X	No	No	No	
Carta	No	X	No	X	No	No	No	
Oficio	Si	Primaria	Si	Hoja Tamaño Carta	No	Si	No	
Souvenir	No		No		No	No	No	
Tarjetas de Presentación	No		No		No	No	No	
Boletín	Si	Primaria	Si	Hoja tamaño carta	Si	Si	Si	
Block de notas de remisión	No		No		No	No	No	
Reconocimientos	No		No		No	No	No	
Block de Facturas	No		No		No	No	No	
Catálogos de Venta	No		No		No	No	No	
Notas de Pedido	No		No		No	No	No	
Sobres	No		No		No	No	No	
Recibos de Pagos	No		No		No	No	No	
Volantes	Si	Secundaria	Si		Si	Si	Si	
Manual para Proveedores	No		No		No	No	No	

## 7.2.6 Organigrama

La empresa no cuenta aun con un organigrama que abarque cada una de las unidades necesarias para una mejor visualización de las actividades que realiza cada una de las partes de la Organización, no tiene ningún manual de procedimientos ni reglamentos que le permita acceder a un mejor funcionamiento de cómo hacer las cosas. Debido a lo anterior y basado en la información que se ha obtenido de la empresa, del proyecto de factibilidad, de las Actas Constitutivas de las Cooperativas así como de la Ley General de Sociedades Cooperativas se plantea el siguiente organigrama como un primer paso de aproximación a la organización así como para la realización de esta investigación, cabe aclarar que las direcciones generales no existen y así como algunas partes del las cooperativas, pero se considero este un buen ejercicio para este trabajo de investigación:



## 7.2.7 Sociograma

Para la realización del sociograma se considero necesario realizar dos, el primero que permitirá observar como es la comunicación e información a nivel general y un segundo el cual permitiera amplificar y especificar como se desarrollan.

Una de las principales fuentes para la realización del Sociograma es la observación, en este caso se realizó la observación participativa durante las 30 de las 50 reuniones de trabajo que se realizaron en el Salón Presidentes de los Pinos los días miércoles de cada semana, eventos y actividades en otros lugares.

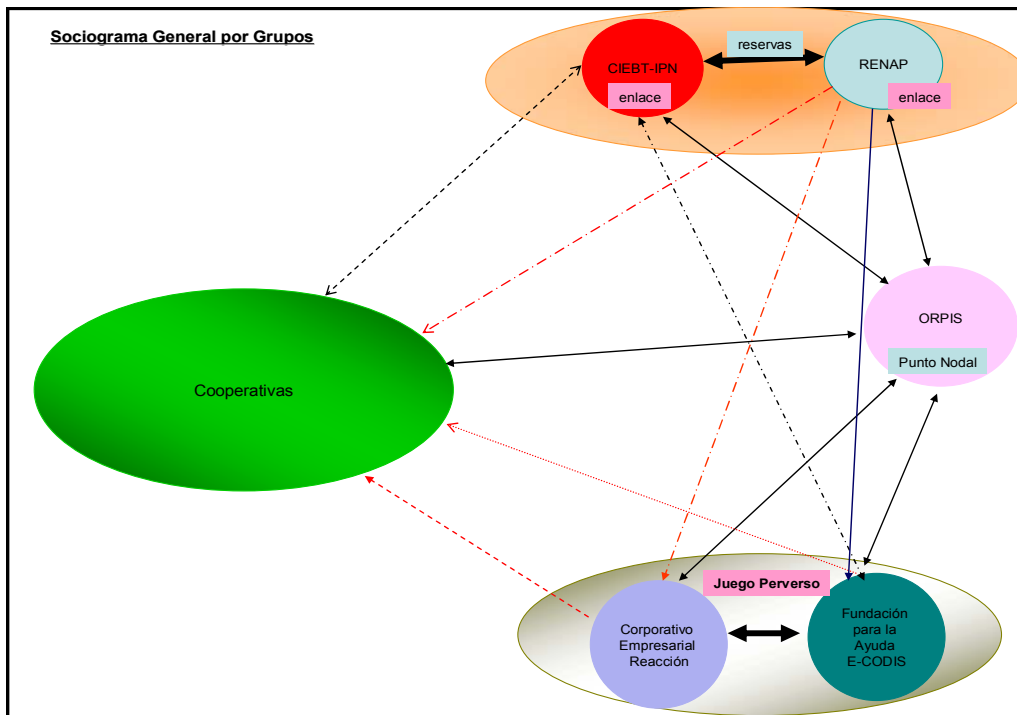
### 7.2.7.1 Sociograma General por Grupos

Este primer ejercicio permite conocer como se establecen los canales de información y de comunicación dentro de ellos. Por ejemplo la relación que tiene la Fundación para la Ayuda E-CODIS con el Corporativo Reacción se considera un juego perverso, ya que son muy cercanos, y comparten intereses, ya que la fundación es un organismo que surge dentro de esta empresa y por lo mismo protege sus intereses, más que apoyar a las cooperativas. Ya que el objetivo de la creación de está es proteger sus intereses así como gestionar apoyo para las mismas.

La ORPIS funge como punto nodal, ya que tiene un alto nivel de convocatoria, además de que tiene información y da respuesta a los cuestionamientos y dudas de cada uno de los grupos. Este lugar lo ocupa por su participación, la cual ha sido fundamental, ya que fue esta oficina la que presentó la iniciativa de esta opción laboral, y sin su capacidad de convocatoria a nivel de gobierno federal y local, así como de capacidad de negociación con las partes involucradas, sin la cual no hubiera sido posible concretar el proyecto. Por lo que su relación se encuentra marcada con las líneas negras en doble sentido que remarcan el buen nivel de comunicación que genera.

Por su parte la participación del CIEBT y de la RENAP, es meramente de enlace, ya que no pertenecen dentro de la organización, pero fueron nombrados por la Secretaría de Economía como asesores del acompañamiento empresarial del proyecto productivo. A pesar de ello generan grandes cantidades de información, la cual no comparten y la guardan para sí y para los individuos o grupos que consideran pertinentes y que se encuentran representadas con las líneas punteadas de color rojo.

De la relación entre las cooperativas y los demás grupos se puede decir que es complicada, ya que no hay un buen nivel de comunicación a excepción de la relación que mantiene con la ORPIS, y esto se debe a que la mayoría de la información que se genera ya sea en cuestión de aplicación de recursos, asesoría y acompañamiento empresarial, rendición de cuentas, las partes involucradas no suelen cumplir con su parte, esto genera que la información que se da sea a medias y no se de en los plazos establecidos.



### 7.2.7.2 Sociograma detallado por individuos

Las relaciones que se detallan se integraron a una especie de bitacoras, las cuales sirvieron para poder definir la posición de los actores analizados. .

En las cooperativas se puede mencionar que existen tres grupos, el errático comprendido por Adolfo (Tienda Coacalco), José Carlos (Tienda Álvaro Obregón) y Fermín (Tienda Tlalnepantla), ya que en las reuniones han mostrado apatía a cuanto a la

participación y dado a que a tenido a posibilidad de acceder a buenas oportunidades para los grupos a los que representan, estos líderes han decidido no participar, y lo que más les importa es obtener beneficios personales, como por ejemplo el Sr. Adolfo Alcántara de la Tienda de Coacalco, su preocupación es que por medio de la Oficina de Discapacidad, el Gobierno del Estado de México pueda ofrecer una beca a su hijo, no hay intercambio de información con los otros actores del grupo, y de los acuerdos a los que se llegan no participan de forma directa, por lo que lo que ellos saben lo obtienen por medio de información de otros actores.

Entre Jesús Mercado y Carlos Colín se establece una díada que constituyen un juego perverso, el pasado 30 de octubre salieron del grupo por supuestos malos manejos del presupuesto que asigno la Secretaria de Economía para la realización del Programa, así que ellos han organizado a un grupo de emprendedores inconformes para realizar marchas hacia el Zócalo, Los Pinos y la Cámara de Diputados, donde un grupo de diputados del PRI decidió exponer en el pleno de la Cámara un punto de acuerdo donde se realice una auditoria al Proyecto de Emprendedores.

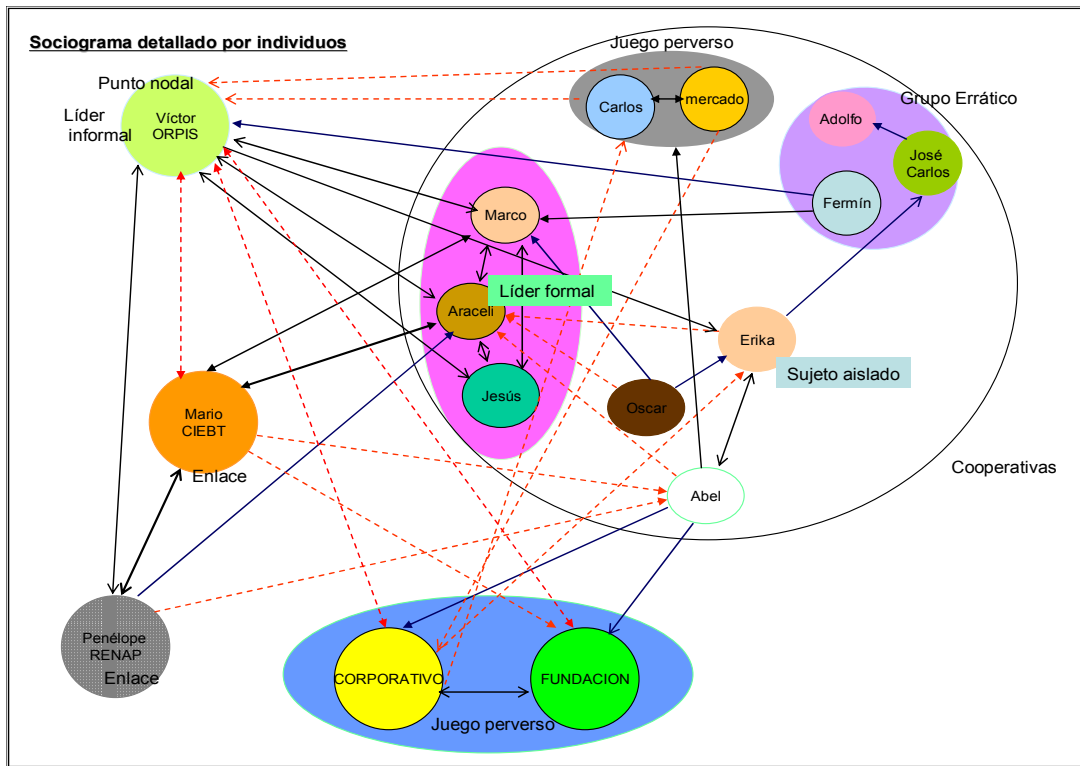
Así mismo como se había observado en el sociograma por grupos se puede distinguir la creación de un juego perverso entre el Corporativo Reacción y la Fundación para la Ayuda E-CODIS, la posición del primero como la empresa encargada del diseño de la plataforma tecnológica y del segundo como albacea de los recursos asignados han generado un círculo que no permite el acceso a la información, donde los beneficiarios representados en este caso por los presidentes de las cooperativas no tienen información de cómo se está aplicando los recursos.

Como se puede visualizar en el sociograma esta actitud ha generado diversas líneas de información en conflicto entre los presidentes y el Corporativo y la Fundación. En lo que se refiere al papel del CIEBT y de la RENAP, ha quedado establecido su papel como enlaces, ya que no pertenecen al grupo pero son los encargados de asesorarlos y apoyarlos en todo lo que necesiten. Su papel considerado por algunos de los presidentes como Abel Ayala (Tienda Iztapalapa) como incompetente ha generado conflicto y bloquean la información hacia los presidentes, no se establece ningún tipo de comunicación. Su relación con el Corporativo y la Fundación es meramente de información pero en el nivel conflictivo, ya que estos no facilitan información y esto ha generado discusiones entre los dos grupos.

Además el CIEBT ha comenzado a tomar un papel protagónico como dueño del concepto y ejecutante, cosa que a los presidentes no les ha gustado. Los niveles de comunicación que tiene Araceli (presidenta del Consejo de Administración de las Cooperativas), como líder formal no han resultado de las más efectivas, ya que a excepción de las relación que tiene con Marco (Tienda Miguel Hidalgo) y Jesús (Tienda Nezayualcóyotl) no ha logrado establecer una buena comunicación con los demás presidentes, por lo que las escasas líneas de información son escasas y conflictivas. Esto se debe a la intensa relación que Araceli mantiene con el CIEBT en la toma de decisiones, donde no consulta a los demás.

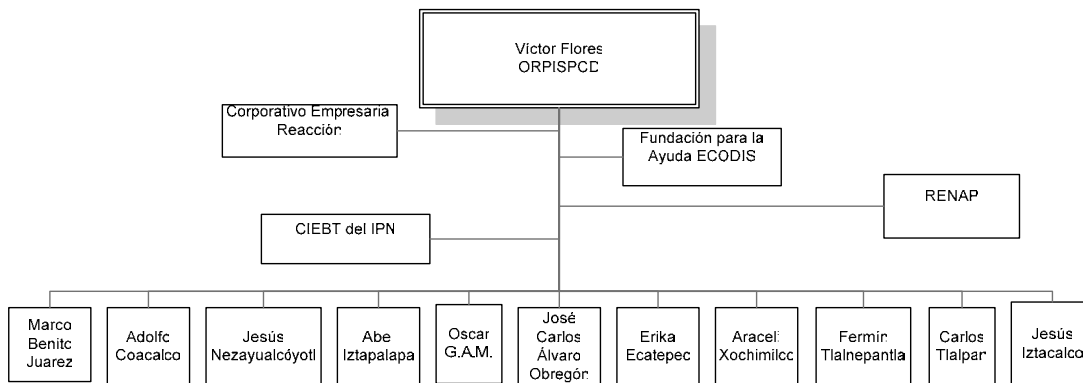
Hay un reserva, que en este caso es Erika (Tienda Ecapetec) ya que en diversas ocasiones ha manifestado su deseo de abandonar el grupo pero nunca lo hace, recibe información de cada miembro del grupo, así como del Corporativo, Fundación, pero nunca comparte su información con nadie.

Por su parte el Ing. Víctor Hugo Flores se puede ver como el punto nodal y líder informal, ya que debido a su papel de creador del concepto de emprendedores, así como “Líder Moral” al que acuden cada uno de los actores por información, por lo que en el sociograma se puede visualizar los intensos intercambios de información y/o comunicación que establece con cada uno, a excepción de su relación con la díada de Carlos Colín y José Luís Mercado, ya que una vez que decidieron abandonar el grupo, culpando la Ing. Flores de malversación de fondos, lo cual se publicó en dos primeras planas del Periódico La Jornada en Noviembre del año pasado.

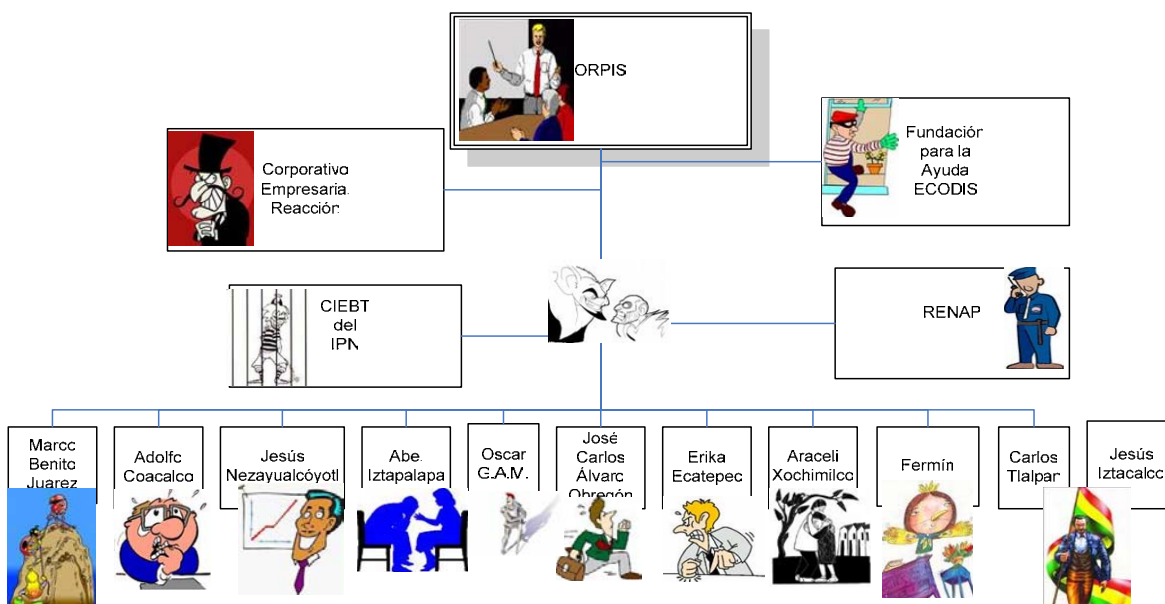


### 7.2.8 Organidrama

El Organidrama se realiza en base a un análisis de organigrama, pero debido a que Súper 100 no tiene uno definido y aprobado por el Consejo de Administración, para esta investigación se realizó el que a continuación se presenta, el cual esta desarrollado de acuerdo a las actividades y por el nivel de jerarquías que tiene cada uno:







En toda organización existen relatos que enmarcan las relaciones que existen dentro de la misma y Súper 100 ECODIS no es la excepción, existen diversos tipos de relación entre las partes de la empresa que entran en el campo del drama por la cantidad de conflictos por la búsqueda del poder y recursos económicos, por ejemplo la relación de las cooperativas y el CIEBT es conflictiva. Ya que las cooperativas sienten que cualquiera les va a robar el concepto empresarial y el capital invertido en la plataforma tecnológica.

Por otra parte hay una relación conflictiva entre el Corporativo, La Fundación vs. El CIEBT porque los tres entes desean tener el control de los intereses de la empresa. Y además esta relación de conflicto que existe entre las Cooperativas de Xochimilco, Iztapalapa, GAM y entre Nezahualcóyotl, Coacalco e Iztapalapa. Existe Conflicto entre la ORPIS y El Corporativo y la Fundación, ya que estos ocultan información y así mismo nunca cumplen con los acuerdos que se toman en las reuniones con las cooperativas y con las autoridades de la Secretaria de Economía y con SEDESOL, lo que ha provocado el enojo de todas las partes.

La relación que tiene el representante de la ORPISPCD con las cooperativas entra en el relato de la novela ya que entra en el campo de las fantasías y de lo ideal, y por su puesto al campo aspiracional, ya que como creador del concepto empresarial y como su principal promotor frente a los representantes, empresas, instituciones de Gobierno, Sociedad Civil y Gobiernos Locales, se siente responsable de los problemas por los que estos atraviesan ya que siempre ha pensado en lo ideal de la empresa, lo cual además le hace entrar en el relato del terror porque su sentido de responsabilidad le ha hecho sentirse parte del problema de los malos manejos de la empresa y ha absorbido en cierta medida dichas deudas y las ha pagado de sus recursos personales.

Hay un relato lírico entre El Corporativo y La Fundación para la Ayuda ECODIS que va más allá de la amistad ya que comparten los mismos intereses, ya que son las mismas personas que la integran, ellos se consideran los creadores de un proyecto que fue aprobado porque apoya a los grupos vulnerables como la discapacidad y que si no hubiera sido por ello, ellos nunca hubieran acceso al recurso de \$38, 000,000.00 de pesos, del cual ellos sólo son los albaceas.

Por su parte hay otro relato lírico entre el CIEBT y el RENAP, ya que como organismos impuestos en el Convenio con la Secretaría de Economía, participan en todas las reuniones con los presidentes de las cooperativas, así como comparten información la cual sólo queda entre ellos y que no pasa a las cooperativas ni a la ORPIS.

En relación a los ex presidentes de las que fueran cooperativas en las delegaciones de Tlalpan e Iztacalco, ellos mantienen una relación que los ubica en el relato de épico, ya que después del conflicto que hubo entre los presidentes de las otras cooperativas con éstas, los presidentes de estas cooperativas comenzaron una campaña de desprestigio hacia el proyecto, por lo que convocó reuniones, marchas y plantones en los Pinos, el Zócalo y la Cámara de Diputados y generó notas de primera plana en el Periódico La Jornada y derivó en dos auditorías una realizada por el Órgano Interno de Control de la Secretaría de Salud y la otra por la Auditoría Superior de la Federación, resultado esta última de un exhorto de la Cámara de Diputados para auditar el Programa de Emprendedores con Discapacidad. Así ellos se proclaman los héroes de la discapacidad y de cada una de las personas que se han inscrito al proyecto, así como los protectores de la discapacidad en general.

En general el discurso de los presidentes entra en un relato de drama donde la mayoría de los presidentes se sienten víctimas y robados por el Corporativo, la Fundación y por CIEBT, y culpan de todas sus desgracias a todos los demás, pero ninguno ha pensado en que si ha problemas es probablemente por la falta de reconocer que no se pueden resolver los problemas y que es necesario el trabajo en equipo y que este necesita de mucho tiempo, ya que las empresas para su consolidación trabajan alrededor de cinco años y eso no garantiza su permanencia y estabilidad.

Pero en los casos particulares de cada uno de los presidentes encontramos diferentes relatos, por ejemplo en el caso de Marco representante de la Cooperativa de Miguel Hidalgo es visible ver un relato lírico donde el deseo de apoyo y trabajo son su principal motor, quizá esto se debe a que fue el último en integrarse al equipo y aun no se encuentra viciado por los problemas existentes entre los otros presidentes.

Adolfo, representante de la cooperativa entra en el campo del relato de terror, ya que es el único que no ha distribuido mercancía entre sus emprendedores debido al miedo de no poder cumplir con los pagos de la deuda. Lo cual ha permitido que el descontento de la gente de su zona crezca. Así mismo esta actitud ha generado un conflicto con Jesús representante de la Cooperativa de Nezahualcóyotl, ya que este le reclama su falta de interés por participar y contribuir con la solución de los problemas.

Por su parte Jesús entra en el campo del relato épico ya que siempre salva la situación gracias a su capacidad de organización y de convocatoria con la gente de su zona, y que además es el único que está ofreciendo resultados satisfactorios en cuanto a ventas y entrada de ganancias.

En lo que respecta a Araceli, presidenta del Consejo de Administración entra en el relato del Drama, se siente víctima de las situaciones y de los presidentes, engañada por el Corporativo y por la Fundación, no cuenta con el apoyo de nadie a excepción de la ORPIS. Se siente desvalida y la pequeña del grupo.

En este mismo relato entra Abel, presidente de la cooperativa de Iztapalapa, hombre mayor de 60 años quien además de todos sus problemas personales los cuales afectan su

trabajo y provoca una actitud pesimista ante todas las situaciones de crisis. Y se considera que siempre está solo y sin apoyo de nadie.

En el relato de lo cómico entra José Carlos, representante de la Cooperativa de Álvaro Obregón quien siempre tiene una actitud hasta cínica, ya que siempre ha mostrado que su interés en las reuniones es lo que el pueda obtener, por ejemplo en las reuniones que se realizaban en los Pinos los miércoles, lo único importante para él y para su equipo de trabajo son las galletas, los dulces, las botellas de aguas y cuando van a las reuniones fuera, lo importante son los bocadillos, las cervezas, y la comida, así como la gasolina para poder regresar, nunca ponía atención a las reuniones y cuando tomaba la palabra no sabía lo que decía o su comentario estaba fuera de lugar o ya se había tratado con anterioridad en la reunión.

Erika, representante de la cooperativa de Ecatepec entra en el campo épico siempre la que lucha y defiende a los demás presidentes del Corporativo y de la Fundación y siempre levanta la mano para luchar y defender sus derechos. Por su parte Fermín presidente de la Cooperativa de Tlalnepantla, no tiene ninguna idea del trabajo y la responsabilidad que tiene una cooperativa, la cual por cierto es la única que cuenta con apoyo del Gobierno local, ya que el Gobierno municipal lo ha apoyado para todo como eventos, proveedores, espacios de venta, etc. Durante las reuniones sus participaciones cuentan con ingenuidad, por lo que su relación entra en el campo del terror.

Por último Oscar se encuentra en el relato épico y de la comedia, contó con el apoyo del gobierno delegacional de la Gustavo A. Madero y del Jefe de Gobierno en diversos eventos, se ha autonombrado creador del concepto empresarial y así mismo generó en cierta medida todos los problemas de comunicación con sus emprendedores y de los cuales Carlos y Jesús han manipulado para sus marchas y movilizaciones, ya que Oscar abrió una cuenta bancaria con los recursos que obtuvo de la venta de los equipos de trabajo del emprendedor por una cantidad entre los \$300 y \$600 pesos, los cuales siempre fueron gratis y un derecho para cada una de las personas que se inscribieron en el proyecto.

### *7.2.9 Flujos de comunicación*

Como ya se explicó en el capítulo anterior, los flujos de comunicación son los canales por los cuales la información y la comunicación circula entre los integrantes de la misma, a continuación analizaremos como son los flujos de comunicación:

Hay un flujo Centrípeto dirigido hacia el representante de la ORPISPCD quien es el principal Punto de Fuga de donde parte la información, como generador de ideas y soluciones de las crisis que se presentan entre los miembros del grupo de presidentes de las cooperativas y los demás actores.

Por otra parte como fue gestora de los recursos, recibe y da información, por lo que se identifica un flujo centrifugo, la información y la comunicación que sale de este punto de fuga es la misma para cada una de los miembros.

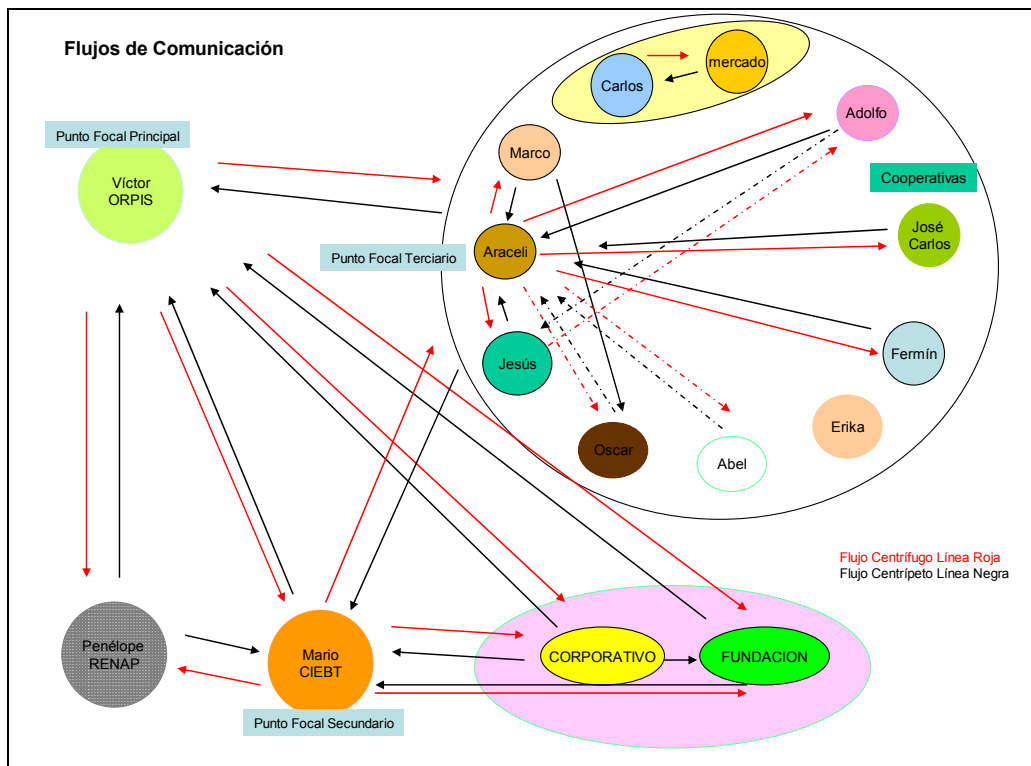
Existe otro punto focal de menor relevancia, el cual se ubica en el CIEBT, como asesor impuesto por la Secretaría de Economía, por lo que debe resolver las dudas de los presidentes de las cooperativas, en cuanto a ese tema se refiere y debe recabar información para los informes que debe presentar a la SE, así como para la auditoria a la

que fueron sujetos, por lo que de igual manera se establece un flujo centrípeto y un centrífugo con los presidentes y con la ORPIS y la RENAP.

Un Tercer punto focal se establece entre Araceli, quien es la presidenta del Consejo de Administración por lo que hay un flujo Centrípeto de información y de comunicación por su estatus de representante legal del grupo, no hay comunicación con Carlos (Tlalpan), Jesús (Iztacalco) ya que son los presidentes que abandonaron sus representaciones.

En este nivel no hay la misma cantidad de información en los flujos centrífugo y centrípeto entre las cooperativas, ya que unos mantienen mayor comunicación entre algunos miembros que entre otros. Por ejemplo Araceli (Xochimilco) y Oscar (GAM) mantuvieron una relación como pareja y ahora que ya se ha roto, además de que ha manifestado en las reuniones del consejo que él podría desempeñar un mejor papel al frente de la empresa, por lo que la comunicación no es buena, Marco (Benito Juárez) sirve como mediador entre los dos y él es el que distribuye la información a Oscar.

Así mismo entre Araceli (Xochimilco) y Abel (Iztapalapa) por las formas de trabajo y esto ha generado discusiones en reuniones de consejo, la comunicación es conflictiva. Por su parte se establece un conflicto entre Jesús (Nezahualcóyotl) y Adolfo (Coacalco), ya que este primero no ha comenzado a distribuir ni vender mercancía, lo que para Jesús es malo, ya que según él, le esta haciendo un daño al Programa, mientras que Adolfo ha manifestado miedo a la posibilidad de no poder pagar las deudas que contraiga su cooperativa.



### **7.3 Conclusiones del Diagnóstico Organizacional**

A lo largo de la investigación fueron notorios los problemas por los que atraviesa esta empresa, no sólo a nivel administrativo, organizacional y lo que atañe a este trabajo, a nivel comunicativo, las diversas técnicas nos revelan los serios problemas por lo que atraviesa, la lucha de intereses y los huecos comunicativos que se encuentran en una empresa como esta.

Por ejemplo las encuestas nos permiten saber que hay un gran desconocimiento en cuanto al mismo proyecto y sus bases, los emprendedores no conocen a fondo cuales son las bases y los Presidentes no han realizado un verdadero esfuerzo para que todos tengan acceso a la información y hasta algunos de ellos tampoco lo saben y eso refleja en la opinión de que el proyecto es un fraude y que se ha utilizado a las personas con discapacidad

La Matriz de Fundamentos y la Matriz de Auditoria Comunicativa de Productos Gráficos permiten saber que además de no contar con elementos ni productos comunicativos que permitan generar una identidad entre los miembros de la organización, tampoco se ha hecho un esfuerzo por comunicar y fomentar la identidad entre los integrantes de la organización.

Ya que como menciona el Thomas Garbett<sup>3</sup> una empresa que no comienza por difundir la misión, la visión, valores y filosofía no puede pensar en el siguiente paso.

Por lo cual es necesario que los emprendedores conozcan los valores principales en los que se basa esta empresa, lo cual generara a la larga un lazo de identidad que podrá proyectarse al exterior.

Así mismo las encuestas revelan la falta de canales de comunicación entre los presidentes y los emprendedores, así mismo las encuestas y la entrevista realizada al Ing. Flores de la ORPISPCD muestra la lucha de poderes que hay no sólo entre los presidentes, sino entre el CIEBT, la Fundación y el Corporativo y esto se debe en gran medida a la falta de una organización de funciones, donde se establezca no sólo el organigrama sino además las funciones, derechos y obligaciones de cada una de las partes.

Esto permitiría además de una repartición del trabajo más clara un desempeño eficaz sin usurpar las funciones de los demás. Lo cual resolvería en cierta medida el conocimiento del trabajo de cada uno.

Por otra parte muestra la necesidad tanto de los presidentes como de los emprendedores en capacitación en los ramos que les conciernen, ya que por ejemplo aunque los emprendedores han dedicado su vida a las ventas, ellos mencionan la necesidad de mejorarla, y esto será necesario debido al modelo que se desea aplicar por medio del call center, ya que éste no sólo funcionará para que los clientes hagan sus compras, sino que será por medio de él que los emprendedores ordenaran sus productos para que se desde la bodega central se llevaran a sus domicilios para que ellos los entreguen a los clientes. Lo que implica la necesidad de capacitación en cuanto al uso de la tecnología.

---

<sup>3</sup> Garbett F. T. (1991). *Imagen Corporativa: Como Crearla y Proyectarla*. Colombia: Legis.

Así mismo las encuestas revelan la necesidad de hacer una variedad más extensa de productos para que la oferta sea más variada y los emprendedores tengan la posibilidad de obtener más ganancias, ya que sus entradas son por comisiones.

Por su parte las matrices muestran la necesidad de generar productos comunicativos al interior y al exterior para apoyar a la organización. En lo que se refiere al sociograma, organidrama, los flujos de información y comunicación revelan los conflictos en los que se encuentran las relaciones entre los presidentes, el Corporativo, la Fundación, el CIEBT y la RENAP quienes demuestran su falta de conocimiento del proyecto.

Hay una gran lucha de poder por las ganancias que todavía no se generan, así mismo desilusión por no ver cumplidas las promesas y los objetivos que se tenían planteados en las fechas establecidas.

El conflicto dentro de las organizaciones es un fenómeno natural ya que es parte del ser humano y es el resultado inevitable por la cercana interacción de la personas que tal vez tengan diferentes accesos a la información y a los recursos de la organización<sup>4</sup>, pero demasiado conflicto es dañino de la organización pero que debe visualizarse como un catalizador para el cambio.

Cada uno de las técnicas usadas muestran un gran problema de comunicación, si bien es cierto que se han hecho promocionales de TV, radio y en periódicos, el trabajo que se ha invertido en el proyecto se ha empañado por las acciones de los actores, por ejemplo los dos presidentes que salieron del programa han provocado una mayor desinformación y desprestigio del proyecto que ha llegado a los medios de comunicación.

Lo que ha generado en un grave problema de crisis de imagen, por lo que como resultado de este trabajo de investigación se plantea la realización de dos productos comunicativos que permitirán ser el primer paso para la generación de identidad de los integrantes de la organización y constituirse en la base de un plan de comunicación interna en la organización.

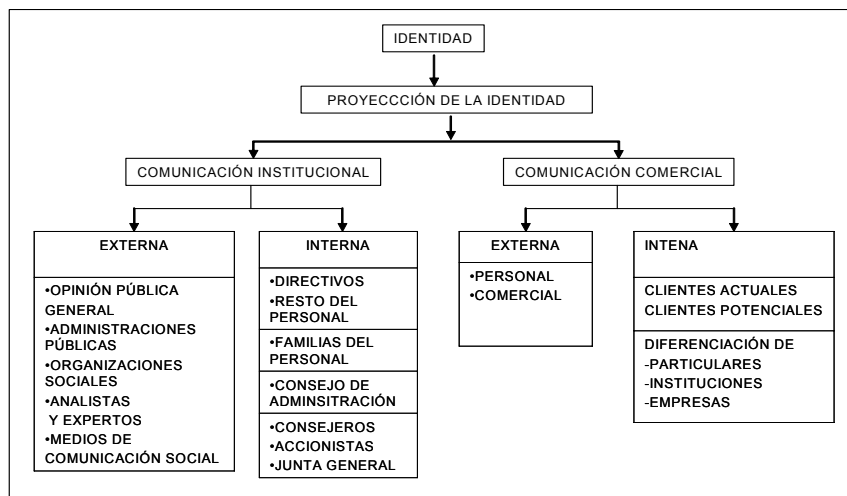
#### **7.4 Programa de Identidad e Imagen Corporativa**

Un Programa de Identidad e Imagen Corporativa es un instrumento que por medio del estudio e investigación a profundidad de la organización permite ofrecer estrategias que permitan resolver los problemas de identidad e imagen derivados de la falta de canales propios y activos de comunicación formal e informal más allá del rumor.

Una de las finalidades del Programa de Identidad e Imagen es proyectar la identidad por medio de la imagen con el fin de general Planes de Comunicación Interna y Externa acordes a las necesidades de la organización, por lo que cabe aclarar que el Programa sólo analiza y establece la base para la realización del plan y que muestra a continuación la ilustración.

---

<sup>4</sup> Batf. Richard. L. (2005) *Teoría y Diseño Organizacional*. México: Thompson



1. Proyección de Identidad por Públicos<sup>5</sup>

De la relación del objeto social, misión y de los objetivos corporativos, que se pueden consultar en el capítulo 5, surgen los atributos de identidad que la Organización desea proyectar:

1. Empresa con enfoque social pero preocupada por ser una opción seria en el mercado para sus públicos.
2. Empresa preocupada por su responsabilidad con los públicos con los que se relaciona.
3. Empresa comprometida con sus clientes por ofrecer productos de primera necesidad, a bajo costo y de buena calidad.
4. Empresa seria y preocupada por convertirse en punto de referencia para la generación de otros sistemas parecidos de comercialización y con las mismas características sociales.
5. Empresa comprometida con la capacitación y educación continua de sus trabajadores.
6. Empresa preocupada por favorecer una cultura de inclusión hacia las personas con discapacidad que trabajan en la organización y en la población en general.
7. Empresa socialmente responsable con sus integrantes ofreciendo calidad de vida a las personas con discapacidad.

Luís Ángel Sanz explica que para poder generar la imagen a la identidad de la organización es necesario hacerlo por medio de una Matriz Global de Objetivos Corporativos y Atributos de Identidad de la Empresa, la sirve para visualizar el grado de correspondencia entre los objetivos de la organización con los atributos que se generaron anteriormente y además remarca que atributos deberían formar la identidad de la Organización para que ésta cumpla con sus objetivos.

En la matriz se ve el grado de relación en cada uno de los atributos que se generaron a partir de la investigación y que permite jerarquizar que atributos son más importantes que otros para poder cumplir con los objetivos que la organización se ha impuesto a cumplir.

<sup>5</sup> Sanz T. L. A. (1994) *Integración de la Identidad y la Imagen de la Empresa. Desarrollo Conceptual y Aplicación Práctica*. Madrid: ESIC Editorial. Pág. 112

Entre los objetivos preponderantes se encuentra el ser una empresa seria y competitiva así como ser rentable, por otra parte se encuentra el enfoque social de la organización y de la cual se siente comprometida.

ATRIBUTOS DE IDENTIDAD	OBJETIVOS CORPORATIVOS						
	Ser la primera en su tipo	Confianza y calidad en productos y precios	Ser competitiva	Ser rentable y un buen negocio	Capacitación para sus integrantes	Favorecer la Cultura de Inclusión hacia las PCD.	Ofrecer calidad de vida a sus integrantes
Preocupada por ser una opción seria en el mercado.	***	***	***	***	*	*	**
Responsabilidad con los públicos con los que se relaciona	*	*	***	***	**	***	**
Ofrecer productos de calidad y buen precio.		***	***	**	**	*	*
Preocupada por convertirse en modelo a seguir.	***	**	***	*	***	***	***
Capacitación y educación para trabajadores.			***	*	***	***	***
Preocupada por una cultura de inclusión hacia las PCD.	***	*	*	*	***	***	***
Comprometida con sus trabajadores.			***	*	***	***	***

Partiendo del hecho que las organizaciones interactúan con diversos grupos y organizaciones, y que éstos no son homogéneos y por ende sus intereses son diferentes y la forma en la que perciben a la organización es diferente, ya que esta se guía por la experiencia, el rumor, las noticias, entre otras. En este sentido resulta trascendental para esta investigación hacer una diferenciación de ellos ya que la forma de abordarlos es diferente ya que la selección de mensaje y de los medios de comunicación es diferente.

En este sentido es necesario conocer quienes son los públicos con los que se relaciona por lo que hace una descripción somera de quienes son por las actividades que se sostienen, para otro tipo de investigación dependiendo, si el objetivo es conocer que opinan los públicos de la Organización se debe realizar una investigación profunda basada en técnicas cualitativas y cuantitativas.

Se pueden distinguir los siguientes públicos divididos en internos y externos:

**Públicos Externos:**

- Empresarios y proveedores actuales y potenciales. Empresas que han hecho algún tipo de negocio y ya forman parte de los proveedores fijos. Y los potenciales aquellos con los que ya se ha establecido contacto y están interesados.
- Clientes reales y potenciales. Los clientes que ya han adquirido los servicios de la organización y los que aún no lo conocen o aún no se deciden adquirir el servicio.
- Familias de los Integrantes de la Organización. Las familias de los empleados que los apoyan en sus tareas diarias.
- Posibles empresas del ramo. Es la primera empresa en su tipo por ofrecer entrega a domicilio, pero pueden ser competencia de las tiendas de 24 horas.



- Medios de Comunicación. Son aquellos que han seguido de cerca el proyecto y que podrían favorecer a la difusión de la Organización y de sus actividades.
- Sociedad. Los beneficiarios directos e indirectos de los servicios que ofrece la organización así como de los objetivos sociales que persigue.

**Públicos Internos:**

- Emprendedores. Las personas con discapacidad que decidieron formar parte del proyecto y que comienzan a trabajar en la organización.
- Coordinadores. Las personas encargadas de guiar y organizar el trabajo de las redes de emprendedores por sector y que trabajan cercanamente con el Presidente de la Cooperativa.
- Presidentes de las Cooperativas. Los miembros del Consejo de Administración y quienes toman las decisiones más importantes para la
- Organizaciones Civiles. Las organizaciones civiles que han apoyado el proyecto difundándolo entre sus miembros.
- Instituciones Gubernamentales participantes. Las instituciones que asignaron recursos y que dan seguimiento al desarrollo de la organización.
- Instituciones Académicas participantes. En este caso el IPN que ha apoyado el proyecto por parte del CIEBT.

Una vez que se han definido los públicos debe realizarse una matriz que permita visualizar que atributos de identidad pertenecen a cada público, para lo cual sólo se han elegido los principales y surge esta tabla. La importancia de esta matriz de relación atributos/públicos radica que a partir de ella se generan los *Atributos de Imagen*, que son los elementos a proyectar a cada público de acuerdo a sus características.

ATRIBUTOS DE IDENTIDAD	Públicos Externos				Públicos Internos			
	Clientes reales y potenciales	Empresarios y proveedores	Sociedad	Familias de trabajadores	Emprendedores	Coordinadores	Consejo de Admón.	Instituciones participantes
Preocupada por ser una opción seria en el mercado.	***	***	***	**	*	*	***	*
Responsabilidad con los públicos con los que se relaciona	***	***	***	*	***	**	***	*
Ofrecer productos de calidad y buen precio.	***	***	*	*	**	**	***	*
Preocupada por convertirse en modelo a seguir.	*	**	***	***	**	**	***	***
Capacitación y educación para trabajadores.				***	***	***	***	**
Preocupada por una cultura de inclusión hacia las PCD.			***	***	***	***	***	*
Comprometida con sus trabajadores.			*	***	***	***	***	*

Una vez que se han conocido que atributos de la identidad son importantes para los públicos hay que definir cuales serán los Atributos de Imagen, ya que además de asegurar que se proyecte la identidad de la organización es indispensable conectarla con elementos visuales que se incorporen a los esquemas de comunicación de la Organización. Estos

atributos surgen de las dos tablas anteriores, esto es importante porque además de que la Organización proyecta quién es y qué hace desea comunicar e informar el ideal de sí misma, lo cual lo hace por diferentes instrumentos y uno de ellos es la Imagen.

Los atributos de imagen es la unión de la identidad y del ideal, y sirven para establecer el posicionamiento de la organización y la proyección de la Organización en tres estados del tiempo: el presente, el corto y largo plazo. A continuación se presenta el cuadro con la correspondencia entre los atributos de identidad e imagen:

Identidad a proyectar	Imagen a conseguir
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opción seria en el mercado.</li> <li>2. Responsabilidad con los públicos con los que se relaciona</li> <li>3. Productos de calidad y buen precio.</li> <li>4. Modelo a seguir.</li> <li>5. Capacitación y educación para trabajadores.</li> <li>6. Cultura de inclusión hacia las PCD.</li> <li>7. Comprometida con sus trabajadores.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Líder en el Mercado.</li> <li>2. Competitividad y Compromiso.</li> <li>3. Vanguardia tecnológica y de servicio.</li> <li>4. Empresa social.</li> <li>5. Bienestar laboral basada en reglas claras y relaciones laborales armónicas.</li> <li>6. Compromiso social.</li> <li>7. Preocupación por ofrecer calidad a los integrantes de la Organización.</li> </ol>

Este comparativo permite visualizar los objetivos de identidad e imagen que debe proyectar para cumplir con sus objetivos corporativos así como con su misión. Pero no todos estos objetivos son importantes para los públicos con los que se relaciona la Organización en el orden en que se presentaron en la tabla, por lo que al momento de realizar los Planes de Comunicación la Organización deberá analizar cuales son más apremiantes que otros, dependiendo del objetivo que desea alcanzar.

En el plan de comunicación se elegirá que medio de comunicación e información son los más viables de acuerdo a los ejes de comunicación que la organización desea alcanzar a corto y largo plazo, “por lo que habrá que clasificar las relaciones de los medios de comunicación con los públicos como: 1) básicas, 2) Complementarias y 3) Marginales, dependiendo de la fuerza, de la importancia y de la asociación, según el caso, de cada medio de comunicación con cada tipo de público de interés para la Organización”<sup>6</sup>

Un plan de comunicación es una estrategia de trabajo que comprende una serie de acciones y de líneas de acción que ayuden a progresar de forma ordenada y estructurada hacia el logro de un fin común y contiene cuatro etapas:

1. Planificación del Plan por medio de la investigación y de un objetivo
2. Propuesta de Acción como parte de las conclusiones de la investigación, ofreciendo acciones estratégicas y estructuradas en un programa específico.
3. evaluación de los costos de la realización del programa.
4. establecimiento de sistemas de seguimiento y medición de la eficacia de las acciones en comunicación.

Los productos comunicativos que se ofrecen en esta investigación surgen de dos fuentes, la primera de las conclusiones del diagnóstico organizacional y en segunda del Programa de Identidad e Imagen que se desarrolló en este apartado, ya que una

<sup>6</sup> Sanz T. L. A. (1994) *Integración de la Identidad y la Imagen de la Empresa. Desarrollo Conceptual y Aplicación Práctica*. Madrid: ESIC Editorial. Pág. 277

organización no puede pensar en sus públicos externos si no ha establecido canales de comunicación e informativos.

En este mismo tenor, la organización no puede o debe pensar en proyectar su identidad e imagen al exterior cuando sus integrantes no tienen ni la más mínima referencia sobre quién es y que pretende de ella como organismo y de sus integrantes y además como hacer comulgar las aspiraciones individuales y colectivas.

Por lo que la presente propuesta de proyectos comunicativos no sólo los anuncia, sino que pretende proponerlos en formato para su pleno análisis y comprensión.

### ***7.5 Productos Comunicativos Propuestos como parte del Programa de Identidad e Imagen Corporativa.***

Se plantean como resultado de la investigación un Manual de Identidad Corporativa y un Manual de Bienvenida, se eligieron estos dos productos pensando en la necesidad que tiene la empresa en generar identidad entre los integrantes de la empresa. Si bien es cierto que el que un documento como este este plasmado en papel no significa que por sí sólo la genere, resulta ser un buen ejercicio y un primer paso para tratar de unificar en un producto los elementos que dan significado a una empresa, ya que en el se resume el origen, el ideario de la empresa, así como a dónde se quiere llegar, por otra parte concentra los signos que le permitirán identificarse entre otras empresas y organizaciones.

El Manual de Identidad e Imagen Corporativa tendrá como objetivo cubrir las necesidades organizativas, que son las que tienen que ver con informar la estructura y el tipo de empresa que es y por otro lado para cubrir las necesidades comunicativas que están referidas a una estrategia de comunicación interna, para comunicar lo que se es y lo que se hace y hasta dónde se planea llegar.

Y en ese mismo sentido parte el Manual de bienvenida, cuyo objetivo es dar esa respuesta a cada uno de los emprendedores, así mismo resolver todas las dudas que se puedan generar en cuanto a las actividades de ellos y de la misma empresa.

Con ello se planea comenzar a generar un principio de identidad entre los miembros y que pueda ser la pauta para el desarrollo de más productos comunicativos así como de estrategias de comunicación enfocadas al exterior.

## **CONCLUSIÓN**

La ley ha dispuesto diversas estrategias para garantizar el acceso a un trabajo digno para las personas con discapacidad y en general para cada uno de los ciudadanos de este país, pero la situación económica y sus características laborales han permitido que los proyectos productivos, las micro empresas y los “changarritos” se estén convirtiendo en una opción para crear fuentes de empleos, las cuales son apoyadas por diversas Secretarías de Estado, claro ejemplo de ellas es esta empresa.

La cuestión es que tan viables son estas nuevas formas de autoempleo, la Secretaría de Economía aprueba alrededor de 100 proyectos al año, si se le suma los proyectos que aprueban las dependencias de Gobierno que se han señalado aquí, la suma de millones de pesos que se entregan para su realización en la ciudad o en el campo, grupos vulnerables o ciudadanos regulares es impresionante.

Más impresionante resulta cuando la mayoría de esos proyectos fracasa por la falta de experiencia, capacitación, recursos económicos, asesoría, educación, visión o “talento” o quizá suerte. En mi experiencia, en estas condiciones no siempre son viables, porque en gran medida depende de diversas circunstancias, en primer lugar de la buena voluntad del grupo de solicitantes, de las reglas de aprobación de proyectos, de los organismos de seguimiento, entre otros.

Existen los instrumentos pero no los mecanismos eficaces que velen el cumplimiento y el seguimiento del proyecto, ya que no ofrecen apoyo y/o seguimiento empresarial para el que se inicia en una actividad como es el crear una empresa, y como en el caso de la Súper 100 E-CODIS, con individuos que no cuentan con experiencia laboral ni educativa que les permita tener una visión general de lo que esto significa.

Pareciera que lo importante es cumplir con cifras que no dicen nada de la realidad y que no resuelven el problema de fondo que es la generación de empleo. Así que este tipo de proyectos se convierte en la mayoría de las veces en círculos viciosos, por que el acceder al recurso no lleva implícito el éxito de la empresa y por ende no se cumple el objetivo de generar empleo, lo cual muestra la falta de coordinación y organización de las entidades locales y federales.

Súper 100 E-CODIS como toda organización es resultado de la interacción entre sus integrantes y el entorno en el que desarrolla, pero además se debe agregar el contexto que se ha descrito a lo largo de esta investigación, lo cual la hace aún más compleja, pero no por ello se le condena al fracaso, su consolidación necesitará de mayor compromiso y trabajo por parte de las entidades que la integran y de resolver los conflictos que se han generado. Donde la falta de experiencia y de seguimiento ha provocado una crisis de imagen e identidad al interior y al exterior de la propia organización, donde como se ha descrito anteriormente los integrantes no conocen nada de la organización.

La información se convierte en el báculo que otorga control y poder, el no permitir bajar la información entre las redes de trabajo aún entre los más cercanos, la falta de canales de comunicación e información ha generado que el rumor se convierta en la única fuente de información.

Dentro de la organización se debe reconocer la importancia de construir plataformas sustentadas en la comunicación que posibilitan llegar a la meta de toda organización que es la subsistencia y la consolidación, más allá de la buena voluntad.

Para las organizaciones es necesario trabajar en la construcción de símbolos, mitos, historias que le den identidad y esta identidad se proyecta por medio de la comunicación. Y la organización que no tenga en cuenta la importancia que ésta tiene en los procesos y las relaciones que se establecen en ella y su importancia en la identidad al interior y exterior no se podría entender el daño que se hace y este daño no sólo se refleja en el ámbito económico, sino como en este caso en una serie de mal entendidos como las notas de periódico atacando un proyecto y donde sus detractores acusan a los beneficiarios de fraude donde no lo hubo, dichas notas las podrá consultar en el anexo 3.

Ya que una organización que no es capaz de cumplir sus objetivos y los de cada uno de los individuos que la integran no podrá convertirse en una “segunda casa” como es el ideal de algunos teóricos.

Lo cierto es que la comunicación no es un proceso mecánico o un simple requisito donde hacer sentir al trabajador que se le escucha por el simple hecho de existir un periódico mural, publicaciones internas, buzones de quejas y sugerencias, que realmente no se acercan al individuo y que se olvidan que la comunicación es un fenómeno humano.

Las organizaciones reconocer en gran medida el papel de la comunicación, pero aún el trabajo del comunicólogo lo siguen realizando los administradores y los psicólogos, poco a poco se comienza a abrir el campo para nuestra actuación y la importancia de nuestra visión para la solución de las problemáticas que tiene que ver con la comunicación en el entorno de la organización.

En la experiencia de desarrollar este trabajo de investigación queda claro que el papel del comunicólogo es preponderante y que va más allá de crear campañas de publicidad, sino que su perfil de investigador le permite observar a la organización a profundidad y ofrecer en base a su trabajo soluciones verdaderas enfocadas a la problemática de la organización.

Y aunque se pensara que la imagen corporativa de las organizaciones pertenece a la parte del diseño, en este trabajo se puede visualizar la importancia de la comunicación y su análisis para ofrecer la mejor opción.

En la modalidad de las micro empresas como Súper 100 E-CODIS, la comunicación permite resolver las problemáticas que se detectaron en esta investigación, ya que a pesar de la falta de recursos económicos, si existe el compromiso por parte de los actores, la comunicación se convierte en factor fundamental en su consolidación no sólo al interior sino al exterior.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Banco Interamericano de Desarrollo (2001) *Acceso de las Personas con Discapacidad a los Mercados de Trabajo del Seminario Dialogo sobre Desarrollo e Inclusión: Oportunidades para las Personas con Discapacidad*. Chile: Autor.

Bartoli, A. (1991) *Comunicación y Organización*. Argentina: Paídos.

Batf. Richard. L. (2005) *Teoría y Diseño Organizacional*. México: Thompson

Barton L. (1998) *Discapacidad y Sociedad*. España: Morata.

Cámara de Diputados. (2005). *Ley General para las Personas con Discapacidad*. México: Autor.

\_\_\_\_\_ (2005). *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación*. México: Autor.

Canseco, S. N. (2001). *Integración Social de las Personas con Discapacidad Motriz en el DF bajo el enfoque de Políticas Públicas (1997-2000)*. Tesis Licenciatura. México: UNAM Acatlán.

Capriotti, P. (1999). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*, Barcelona: Ariel.

CERMI (2003). *Discapacidad y Exclusión Social en la Unión Europea. Tiempo de Cambio, Herramientas para el Cambio*. España: Rumagraf.

Cisneros F, (2001) *Diagnóstico de Oportunidades de Trabajo para Personas con Discapacidad*. Tesis Licenciatura. México: Universidad Iberoamericana.

CNDH (1999) *Leyes de Integración Social para las Personas con Discapacidad en las Entidades Federativas*, México: Autor

Coriat, S. A. (2002). *Lo Urbano y lo Humano. Hábitat y Discapacidad*. Argentina: Universidad de Palermo.

Cubillo L. M. (2000). *Discapacidad Humana, Presente y futuro. El reto de la Rehabilitación en México*. México: Universidad del Valle de Tlaxcala.

Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Departamento de Desarrollo Económico y Social (2001). *Guidelines and Principles for the Development of Disability Statistics*. New York: ONU.

Fernández C. F. (1999). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Trillas.

Galindo C. J. (2000) *Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación*. México: Pearson.

Garbett F. T. (1991). *Imagen Corporativa: Como Crearla y Proyectarla*. Colombia: Legis.

- Goffman, I. (1963) "Estigma. La Identidad deteriorada". Buenos Aires: Amorrortu.
- \_\_\_\_\_ (1993). *La Presentación de la Persona en la Vida Cotidiana*. Argentina: Amorrortu.
- INEGI. (2004). *Las Personas con Discapacidad en México: Una Visión Censal*. México: Autor.
- INMUJERES. (2002). *Mujeres y Discapacidad*. México: Autor.
- Jong C. (et al.) (1991). *Manual de Imagen Corporativa*. Barcelona: Gustavo Gilli.
- Manolo M. A. (2003). Las Personas con Discapacidad en el mercado de trabajo español. *Revista del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales* 2003 No. 46 pág. 99-126
- Martín M. P. (1998). *Familia y Discapacidad*. España: Universidad de Salamanca.
- Martínez M. M. (1993). *El Paradigma Emergente. Hacia una Teoría de la Racionalidad Científica*. España: Gedisa.
- Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (1996). *Los Trabajadores con Discapacidad y la Legislación Laboral y de Seguridad Social*. Chile: Autor.
- Mitra, S. (2004). *Disability and Social Safety*. New Jersey: Rutgers University
- Mont, D. (2004). *Disability Employment Polity*. Washington: World Bank.
- OECD. (2003). *Transforming disability into ability. Policies to promote work and income Security for Disabled People*. Francia: Autor.
- OECD. (2003). Key issues and policy conclusions. Conference "Transforming disability into ability". Viena: Autor.
- OIT (2002). *Repertorio de Recomendaciones prácticas de la OIT* Ginebra: Autor.
- OIT(1955) *Recomendación 99 sobre la Adaptación y Readaptación Profesionales de los Inválidos*. Ginebra: Autor.
- Olins, W. (1991) *Identidad Corporativa: Proyección en el Diseño de la Estrategia Comercial*. España: Celeste Ediciones.
- OMS (2001). *International Classification of Functioning, Disability and Health*. Ginebra: Autor.
- OMS (2001) *Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud*. Ginebra: Autor.
- O'Reilly, A. (2003). *El Derecho al Trabajo decente de las Personas con Discapacidades*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo
- Organización Panamericana de la Salud. (2006). *Discapacidad: Lo que todos debemos saber*. Washington: Autor.

\_\_\_\_\_. (2006). *Discapacidad. Lo que todos debemos saber*. Washington: Autor.

\_\_\_\_\_. (2006). *La Discapacidad: Prevención y Rehabilitación en el Contexto del Derecho al goce del grado máximo de salud que se pueda lograr y otros derechos relacionados*. Washington: Autor.

ORPISPCD (2002). *Programa de Apoyo a Personas con Discapacidad en el Medio Rural*. México: Autor.

\_\_\_\_\_. (2002). *Programa de Integración Laboral para Personas con Discapacidad 2001-2006* México: Autor.

Programa de Educación Especial (2002). *Escuela, Familia y Discapacidad. Guía para la Familia de niños, niñas y jóvenes con Discapacidad*. Chile: Ministerio de Educación.

Quinn, G. (2002). *Derechos humanos y discapacidad. Uso actual y posibilidades futuras de los instrumentos de derechos humanos de las Naciones Unidas en el contexto de la discapacidad*. Nueva York: ONU

Sanz T. L. A. (1994) *Integración de la Identidad y la Imagen de la Empresa. Desarrollo Conceptual y Aplicación Práctica*. Madrid: ESIC Editoria

Swan, A. (1993). *El Color en el Diseño Gráfico. Los principios del Color, como usarlos efectivamente*. España: Gustavo Gili

Secretaria Nacional para la Integración Social de las Personas con Discapacidad (2005). *Cómo apoyar a una persona con discapacidad*. *Revista Incluye*, Panamá.

STPS (2001) *Catálogo de Servicios de Capitación para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores*. México: Autor.

\_\_\_\_\_ (2001) *Catálogo de Servicios para la Integración Laboral de Personas con Discapacidad y Adultos Mayores*. México: Autor.

\_\_\_\_\_ (2002). *Catálogo de Servicios para la Integración Laboral de Personas con Discapacidad y Adultos Mayores*. México: Autor.

\_\_\_\_\_ (2002). *Programa de integración laboral para personas con discapacidad 2001-2006* (2002) México: Autor.

\_\_\_\_\_ (2003). *Memoria. Primer Encuentro de Rehabilitación en el Trabajo*. México: Autor.

Tamayo I. M. (1990). *Metodología Formal de la Investigación Científica*. México: Limusa.

UNESCO (1994) *Rehabilitación basada en la Comunidad. ABC con y para Personas con Discapacidad*. : Paris: Autor.

Unión Internacional de Arquitectos (2004). *Recommendations for the Development of Public Policies*. México: Sopmac S.A.

Valvianos A. A. (2004). *People with Disability in Modern Society*. Grecia: Biopolitics International Organization.



Wehman, P. S. (1992) *Supported Employment Strategies for Integration of Workers with Disabilities*. Boston: Andover Medical Publishers.

Alanis R. J. (2003). *Los Medios de Comunicación y la Discapacidad* [On-Line] Revista Universidad de Guadalajara No. 29 otoño 2003 en:  
<http://wwwwcge.udg.mx/revistaudg/rug29/opinion3.html>

Arellano, E. (1998) *La Estrategia de Comunicación Como un Principio de Integración/Interacción Dentro de las Organizaciones*. [On-Line] Revista electrónica Razón y Palabra Suplemento Especial, Año 3, Enero-Marzo 1998 en  
<http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/supesp/estrategia.htm>

Breslin, M.L. (2002). *Disability Paradigms and Philosophies*. Nueva York: Banco Mundial  
<http://guir.berkeley.edu/courses/assistive-tech/spring2002/mlb-paradigms.htm>. (20-Julio-2006).

Cámara de Diputados (2006). *De la Comisión de la Función Pública, con puntos de acuerdo para exhortar a la Secretaría de la Función Pública para investigar a las instituciones involucradas en el programa Emprendedores con Discapacidad*. México: Gaceta Parlamentaria en  
[http://archivos.diputados.gob.mx/servicios/datorele/LIX\\_LEG/ANIO\\_3/2PO\\_3A/21-feb-06/2d.htm](http://archivos.diputados.gob.mx/servicios/datorele/LIX_LEG/ANIO_3/2PO_3A/21-feb-06/2d.htm). (23Marzo-2006)

Congreso Europeo sobre Discapacidad (2002) *Declaración de Madrid: No Discriminación más Acción Positiva es igual a Inclusión Social*. En:  
[http://eurociu.implantecoclear.org/declamadrid\\_es.php](http://eurociu.implantecoclear.org/declamadrid_es.php). (25-Junio-2006)

Egea C. (2001). *Clasificaciones de la OMS sobre Discapacidad*. En  
<http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/art/ClasificacionesOMSDiscapacidad.pdf> (15-Agosto-2006)

Grupo Latinoamericano para la Participación, la Integración y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. (2001). *Acceso de las Personas con Discapacidad a los Mercados de Trabajo en América Latina y El Caribe*. Bogota: BID.

Presidencia de la Republica. (2001) *Discurso del presidente Vicente Fox en la Asamblea General de Las Naciones Unidas en Nueva York*. En:  
[http://www.presidencia.gob.mx/actividades/discursos/?contenido=2119&pagina=129&fecha\\_desde\\_dia=10&fecha\\_desde\\_mes=11&fecha\\_desde\\_year=2001](http://www.presidencia.gob.mx/actividades/discursos/?contenido=2119&pagina=129&fecha_desde_dia=10&fecha_desde_mes=11&fecha_desde_year=2001) (15-Agosto-2006)

OEA (2001) *Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad en*  
<http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html> (8-junio-2006)

OMS (2006). *Disability and Rehabilitation. WHO Action Plan 2006-2011* en  
[http://www.who.int/disabilities/publications/dar\\_action\\_plan\\_2006to2011.pdf](http://www.who.int/disabilities/publications/dar_action_plan_2006to2011.pdf)

ONU (1994). *Normas Uniformes para la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*.

<http://daccessdds.un.org/doc/UNDOC/GEN/N94/119/99/PDF/N9411999.pdf?OpenElement>.  
(19-julio-2006)

ONU (2001). *Resolución 56/168: Convención internacional amplia e integral para promover y proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad*. Nueva York: Autor. En <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/qanda.html> (16 Agosto. 2006)

ONU (2006) “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad” <http://www.un.org/spanish/disabilities/convention/overview.html>. Nueva York: ONU (26 Julio 2006).

Trujillo, A. (2005). *La Psicología de la discapacidad*. Argentina: Universidad Católica de la Plata en [http://wwwpsicologia-online.com/articulos/2005/rehabilitacion\\_discapacidad.shtml](http://wwwpsicologia-online.com/articulos/2005/rehabilitacion_discapacidad.shtml) (27-septiembre-2006).

## **Consulta**

APAC en <http://www.apac.org.mx/> (20-julio-2006)

Disabled Peoples' International en <http://v1.dpi.org/lang-en/> (20-julio-2006)

Fundación TELETON en <http://www.teleton.org.mx/home.php> (20-julio-2006)

Libre Acceso en <http://www.libreacceso.org> (20-julio-2006)

ONCE en <http://www.once.es/> (20-julio-2006)

Rehabilitación Internacional en <http://www.riglobal.org/aboutri/aboutspanish.html> 20-julio-2006)

RIADIS en <http://www.riadis.org/> (20-julio-2006)

Ven Conmigo A.C. en <http://www.venconmigo.org/> (20-julio-2006)

World Blind Union en <http://www.worldblindunion.org/> (20-julio-2006)

World Federation of the Deaf. <http://www.wfdeaf.org> (20-julio-2006)

132-136

**ANEXO I  
MANUAL  
DE IDENTIDAD  
E IMAGEN  
CORPORATIVA**



## SUPER 100 E-CODIS: LA TIENDA EN TU CASA

IMAGEN CORPORATIVA



MANUAL DE USOS Y APLICACIONES  
2006



0



### PRESENTACIÓN

El Programa Emprendedores con Discapacidad y el Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS surgen de la necesidad de apoyar la creación, desarrollo y consolidación de fuentes de empleo para las personas con discapacidad, por medio de la distribución y venta de productos de calidad de marcas reconocidas. Los cuales llegarán a las puertas de los hogares de los clientes potenciales, facilitando así las labores cotidianas de las personas que viven en la Ciudad de México y el área metropolitana, en su primera etapa y consecutivamente en otras entidades de la república.

Las tiendas Súper 100 E-CODIS, sustenta la idea de generar nuevas oportunidades y mejores condiciones de equidad y trabajo para las personas con discapacidad; promoviendo la calidad, pertenencia y responsabilidad social. Es por ello y dada la importancia; no sólo económica, sino social de la organización, por lo que es de vital importancia que tenga una imagen bien cuidada y que las reglamentaciones se sigan al pie de la letra para evitar que la imagen se vea afectada, no sólo al exterior sino también al interior.

El presente manual se compone de dos apartados, en el primero se podrá encontrar toda la información referente a la identidad de la empresa Súper 100 E-CODIS, y el segundo explica todo lo relacionado a la imagen corporativa y su reglamentación.

Finalmente, y haciendo caso a todo lo dicho anteriormente, se considera importante que los responsables del manejo de la imagen de la empresa, tomen este manual como una referencia en lo consiguiente para conservar la imagen en un alto nivel. Se solicita que cualquier duda que se pudiese suscitar se acuda a quien elaboró el manual para solicitar una copia de él y se señala que queda prohibida su reproducción total o parcial de este documento por personas ajenas al Sistema Súper 100 E-CODIS y/o autoras, salvo acuerdo de las partes.



1

**ÍNDICE**

**CAPITULO 1. IDENTIDAD CORPORATIVA DE SUPER 100 E-CODIS**

IDENTIDAD CORPORATIVA .....	6
1. SISTEMA COMERCIAL SUPER 100 E-CODIS .....	7
2. MISIÓN .....	8
3. VISIÓN .....	8
4. VALORES .....	9
5. ORGANIGRAMA .....	11
6. SLOGAN .....	12
7. COMPOSICIÓN INTERNA .....	13
7.1 CAP E-CODIS .....	13
7.2 FUNDACION PARA LA AYUDA E-CODIS A.C .....	14
7.3 BODEGA CENTRAL .....	14
7.4 PLATAFORMA TECNOLÓGICA .....	14



7.5 TIENDAS SUPER 100 E-CODIS .....	15
7.6 EMPRENDEDORES CON DISCAPACIDAD .....	15
8. POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO .....	16

**CAPÍTULO 2: MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA DE SUPER 100 E-CODIS** 17

IMAGEN CORPORATIVA .....	18
2.1 EL LOGOTIPO .....	19
2.1.1 EL LOGOTIPO EMPRENDEDORES CON DISCAPACIDAD E-CODIS .....	20
2.1.1.1 USOS DEL LOGOTIPO A COLOR .....	21
2.1.2 EL LOGOTIPO SUPER 100 E-CODIS .....	22
2.1.2.1 USOS DEL LOGOTIPO A COLOR .....	23



2.1.3	USOS GENERALES DE LOS LOGOTIPOS .....	24
2.1.3.1	USOS DE LOGOTIPOS A ESCALA DE GRISES .....	24
2.1.3.2	USOS INCORRECTOS DE LOS LOGOTIPOS A COLOR .....	25
2.1.3.3	USOS INCORRECTOS DEL LOS LOGOTIPOS A ESCALA DE GRISES.....	26
2.1.3.4	LA RETÍCULA DE LOS LOGOTIPOS .....	27
<b>2.2</b>	<b>TIPOGRAFÍA</b> .....	<b>28</b>
2.2.1	TIPOGRAFÍA PRIMARIA .....	29
2.2.2	TIPOGRAFÍA SECUNDARIA .....	29
<b>2.3</b>	<b>USO DEL COLOR</b> .....	<b>30</b>
2.3.1	COLORES CORPORATIVOS .....	31
2.3.2	PROPORCIONES DEL COLOR .....	31
<b>2.4</b>	<b>PAPELERÍA CORPORATIVA</b> .....	<b>32</b>
2.4.1	LA HOJA MEMBRETADA .....	33
2.4.2	TARJETA DE PRESENTACIÓN .....	34
<b>2.5</b>	<b>PAPELERIA COMERCIAL</b> .....	<b>35</b>
2.5.1	CONTROL DE VENTAS E INGRESOS .....	35
2.5.2	NOTA DE VENTAS .....	35



<b>2.6</b>	<b>UNIFORME Y EQUIPO DE TRABAJO DEL EMPRENDEDOR</b> .....	<b>36</b>
2.6.1	GORRA .....	36
2.6.2	PLAYERA .....	36
2.6.3	MOCHILA .....	36
2.6.4	AGENDA .....	36
2.6.5	PLUMA .....	36
2.6.6	LAPIZ .....	36
<b>2.7</b>	<b>PAPELERIA CORPORATIVA Y COMERCIAL SUGERIDA</b> .....	<b>37</b>
2.7.1	HOJA MEMBRETADA .....	38
2.7.2	SOBRE .....	39
2.7.3	TARJETA DE PRESENTACION .....	40
2.7.4	PORTADA DE FAX .....	41
2.7.5	FACTURA .....	42
2.7.6	ORDEN DE PEDIDO .....	42



## Capítulo 1

# IDENTIDAD CORPORATIVA



### 1. SISTEMA COMERCIAL SÚPER 100 E-CODIS

#### EMPRENDEDORES CON DISCAPACIDAD

Emprendedores con Discapacidad nace como un proyecto que tiene como meta proporcionar una opción laboral acorde a las necesidades de las personas con discapacidad, ya que de acuerdo a estadísticas del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática INEGI, existen en nuestro país un millón 795 mil personas con discapacidad, el 1.8% de la población de la población total. La proporción de hombres con discapacidad (52.6% es mayor que el de las mujeres (47.4%).

De estas cantidades se desprenden: alrededor del 60% de las personas con discapacidad en México se encuentran en edad productiva, de 30 a 60 años y aproximadamente el 39.2% de esta población se reside en zonas rurales y es pensando en ellos y sus necesidades que se crea el Programa Emprendedores que deriva en el Sistema Comercial Súper, el cual comprende en su primera etapa la creación de 18 tiendas distribuidas en el Distrito Federal, Estado de México, Guadalajara y Mérida, cada una de las cuales está integrada por 440 emprendedores con discapacidad, las cuales atenderá a 250 familias a la semana.

Así se tiene el propósito de crear un Centro de Articulación Productiva (CAP), en el cual se integren en una red estas primeras 18 tiendas, y las subsecuentes para generar entre si y otras pequeñas y medianas empresas alianzas, por medio del apoyo y asesoría de instituciones que permitan el fortalecimiento de las mismas y posibiliten su continuidad y desarrollo.

El Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS comprende solamente una parte del CAP E-CODIS, dicho sistema es una red de distribución de productos de consumo básico y de catálogo, a través de la venta directa y por medio del servicio de telemarketing desde su domicilio.





## **2. MISIÓN**

Incorporar a las personas con discapacidad a una actividad productiva o de empleo, creando condiciones que fortalezcan el acceso a un proyecto de vida auto-sustentable y fomentando un cambio cultural en la sociedad

## **3. VISIÓN**

Establecer una red nacional de emprendedores que promueva la equidad social la incorporación al desarrollo de las personas con discapacidad en nuestro país.



## **4. VALORES**

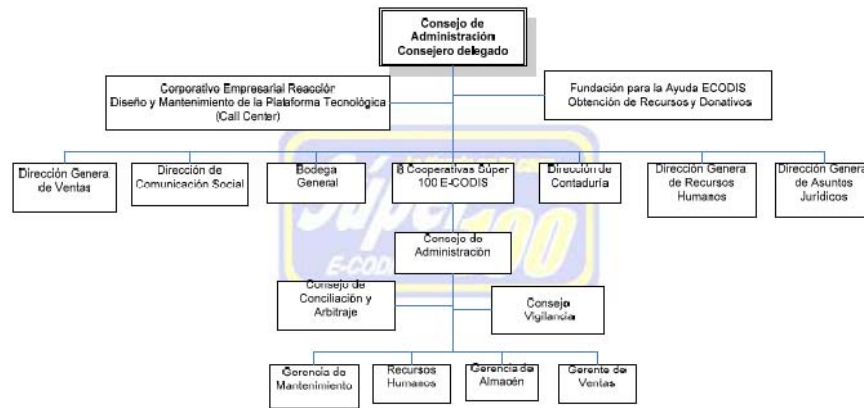
1. Respeto a las personas y a su entorno.
2. Compromiso personal para lograr el máximo esfuerzo.
3. Calidad en los productos y servicios que se ofrecen.
4. Satisfacción al cliente.
5. Honestidad y lealtad que aseguren la integridad de la empresa.
6. Capacidad para la toma de decisiones responsables y flexibilidad para aceptar el cambio.
7. Comunicación abierta para trabajar en equipo.
8. Educación como principal vehículo para lograr el crecimiento, la superación y el desarrollo.
9. Tenacidad y perseverancia en sus actividades.
10. Iniciativa y creatividad en desempeño de su trabajo.
11. Reconocimiento público y retribución económica
12. Innovación constante para lograr el crecimiento deseado.

"El respeto a los grupos de interés: a las personas, a la comunidad y al medio ambiente produce fuertes vínculos. Estar comprometidos con la creación de oportunidades para el crecimiento y desarrollo a largo plazo de sus empleados, con la prosperidad de sus accionistas y con el bienestar de la sociedad. Como parte de los derechos del consumidor, como a la información y a ser escuchado es importante responder a las preguntas y necesidades de los clientes."





## 5. ORGANIGRAMA



## 6. SLOGAN

El slogan de una organización u empresa es de suma importancia, ya que permite que quien lo vea, lo vincule a la organización y la identifique por medio de él, ya que por si mismo constituye una entidad visual, gramatical y mental de la organización.

En este caso, el slogan de Súper 100 E-CODIS es:



## 7. COMPOSICIÓN INTERNA

El sistema comercial Súper 100 E-CODIS, está diseñado de tal manera, que cada una de las partes que la integra resulta parte fundamental en su funcionamiento, a continuación se describen cada una de esas partes:

### 7.1 CAP E-CODIS A.C.

El Centro de Articulación Productiva (CAP), es una modalidad de negocio, la cual comprende una red de empresas que se alían para el mejor funcionamiento y desarrollo de un concepto empresarial, lo que permite dar mayor fortaleza y estabilidad. Es por ello que se crea el Centro de Articulación Productiva, el cual permitirá a la red mayores posibilidades de consolidarse en el mercado. El Sistema Comercial E-CODIS es sólo una de las modalidades que manejará el CAP, ya que en el futuro tiene las facultades de crear otros conceptos empresariales, y favorecer el desarrollo tecnológico, administrativo y asesora, no solo de los sistemas que aloje, sino de aquellos que soliciten de su apoyo.

### 7.2 FUNDACIÓN PARA LA AYUDA E-CODIS A.C.

La Fundación para la Ayuda E-CODIS es la instancia creada para apoyar y facilitar las funciones del sistema comercial, buscar el apoyo para las personas con discapacidad y grupos vulnerables con un enfoque social y además buscar el desarrollo de oportunidades de beneficio social que favorezcan a las personas con discapacidad. Solicita el apoyo y donaciones que contribuyan al crecimiento del Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS. Además promover el apoyo de empresas interesadas en participar en la red.



12

### 7.3 BODEGA GENERAL

La Bodega Central es el área que recibe y distribuye la mercancía a los puntos de distribución de la red de emprendedores, por otra parte en sus instalaciones sesionan los Consejo de Administración y el Consejo Técnico, y además en ella están ubicadas las operadoras que reciben los pedidos de los emprendedores por medio del Call Center.

### 7.4 PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La plataforma tecnológica que se ha desarrollado para fortalecer a la red de Súper 100 E-CODIS es de vital importancia, ya que en cierta medida ella da sustento a todas las acciones que el sistema realiza y comprende el desarrollo de un gran complejo tecnológico que, ya una de las acciones que realizara será permitirá que los clientes potenciales se comuniquen con los emprendedores en casa, quienes estarán encargados de atender sus pedidos desde casa apoyados con el sistema telefonía con el sistema llamado Call Center.

Este sistema que será visualizado con un número telefónico 01 800 permitirá que cuando llame un cliente, el servidor lo conecte con el emprendedor que viva más cerca de su casa y su compra sea más efectiva, lo que a su vez facilitará que el emprendedor con discapacidad no tenga que desplazarse a grandes distancias para cumplir con su labor.

### 7.5 TIENDAS SUPER 100 E-CODIS

El Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS tiene hasta la fecha la integración de 18 sociedades cooperativas de capital variable, distribuidas en el Distrito Federal, Estado de México, Guadalajara y Mérida, con miras de replicarse en los próximos años a lo largo de la república, como una verdadera opción laboral y de inclusión social de las personas con discapacidad.

Cada una de las tiendas está diseñada para que en ella laboren a aproximadamente 440 emprendedores, de los cuales 10 estarán en el área administrativa y 430 laborarán desde su domicilio. Cada uno de los representantes de



13

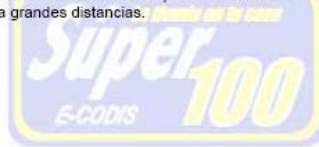


dichas tiendas forman parte del Consejo de Administración, máximo órgano del Sistema, el cual toma las decisiones fundamentales que definen el rumbo y acciones a seguir.

### 7.6 EMPRENDEDOR CON DISCAPACIDAD

El emprendedor con discapacidad, es toda aquella persona que posea algún tipo de discapacidad que desee integrarse a la red del Sistema Súper 100 e-CODIS, al integrarse se le proporcionarán todos los elementos necesarios para que desempeñe sus labores de la mejor manera.

El Emprendedor con discapacidad tendrá como área de negocio a 250 familias a las cuales podrá proveer de los productos que distribuya la red, esta número está contemplado de tal manera que sus clientes potenciales sean sus vecinos y no tenga que desplazarse a grandes distancias.



## 2. IMAGEN CORPORATIVA

La Imagen Corporativa no puede ser nunca un cajón de sastre de componentes separados, puesto que se origina en un concepto maduro que tienen que llevar a un todo la coherencia y cohesión a la Identidad y la Imagen.

La imagen Corporativa determina desde un principio el marco de referencia no sólo a nivel interno, sino a nivel externo, ya que será quien permita el posicionamiento de Súper 100 E-CODIS. Por lo cual resulta de gran relevancia hacer un buen uso de los elementos que a continuación se detallan. Y en lo sucesivo a hacer consulta del presente manual para evitar confusiones en el empleo de la misma.





## **2.1 EL LOGOTIPO**

El logotipo es una de las marcas de identidad más importantes de una organización, y uno de los aspectos más importantes del planteamiento visual de la misma, de hecho, se podría decir que constituyen su identidad o personalidad física. Por lo cual resulta de gran importancia un diseño acorde a lo que se quiere decir.

Ya que un diseño equivocado podría afectarla. Ya que el logotipo transmite los valores del producto y proyecta la imagen que se desea que el público tenga del producto u organización.



18



### **2.1.1 EL LOGOTIPO DE EMPREENDEDORES CON DISCAPACIDAD E-CODIS**

El logotipo de las Tiendas Súper 100 E-CODIS está representado por la imagen que se presenta a la izquierda. El cual está integrado por la figura de una persona con discapacidad motora, que es conocida como emprendedor, dentro de un círculo de color azul.

Alrededor del círculo en la parte de arriba esta en la abreviatura de Emprendedores con Discapacidad E- CODIS en la parte inferior del nombre completo.

Esto se debe a que estas 18 sociedades cooperativas que se están formando están integrados por personas con discapacidad de los diversos tipos que hay: Intelectual, visual, motora, de lenguaje, entre otras, se pensó en la elección de una imagen que representara y por medio de la cual se viera unificada la discapacidad en nuestro país, ya que uno de los objetivos de Súper 100 E-CODIS es provocar un cambio cultural en la visión de la sociedad frente a la discapacidad.



19



### 2.1.1.1 USOS DEL LOGOTIPO A COLOR

Es importante una vez que se ha descrito el logotipo, describir cuales son las condiciones en las cuales se debe utilizar de forma correcta del mismo en sus diversas aplicaciones.

Siguiendo dichos lineamientos la aplicación a color del logotipo se usará en todo lo relacionado con la papelería gerencial y membretes que tengan que ver con la imagen de la empresa al exterior, es decir, en sobres, hojas membretadas, credenciales e identificaciones, fachadas y medios de transporte con los que cuente la misma.

Además los uniformes así como todo tipo de publicidad, ya sea está impresa por medio de volantes, posters, etc. Así como la visual sea está en televisión, además se aplicará a los envases que se han diseñado para la distribución de la mercancía.



### 2.1.2 LOGOTIPO DE SUPER 100 E-CODIS

El logotipo de Súper 100 es el siguiente, es una rectángulo ovalado con un marco en color amarillo y en el centro se encuentra el nombre de la empresa, donde Súper esta indicado en letras blancas y 100 en amarillo. El slogan esta en el mismo tono amarillo.





### 2.1.2.1 USOS DEL LOGOTIPO A COLOR

Como se ha mencionado el logotipo es una parte fundamental de la identidad de una organización.

Es por ello que para hacer un uso adecuado del mismo, es necesario cumplir con las siguientes reglas:

- El logotipo a color se empleará en toda la papelería gerencial, así como membretes que la empresa expida al exterior de ella.
- Así mismo estará presente en los uniformes de los emprendedores, como signos de identidad y protección de ellos y del cliente.
- Se utilizará en todo lo referente a la publicidad y propaganda que sea emitida por Súper 100 E-CODIS.



### 2.1.3 USOS GENERALES DE LOS LOGOTIPOS

A continuación se detallan cuales son los usos generales de los logotipos de Emprendedores con Discapacidad y de Súper 100 E-CODIS.

#### 2.1.3.1 USOS DEL LOGOTIPO A ESCALAS DE GRISES

La escala a grises se utilizará al interior de la organización, en aquellos documentos, como memorandos, circulares y todo documento no oficial



### 2.1.3.2 USOS INCORRECTOS DE LOS LOGOTIPOS A COLOR



1. No se permite cambiar las proporciones del Logotipo o deformarlo
2. No se permite reproducir el Logotipo en cualquier otro color que no sea el señalado por la institución, o su variación de color autorizada por la Gerencia de Identidad Visual.
3. No se permite delinear el Logotipo.
4. No se permite reproducir el Logotipo con sombreado.
5. El color sobre el que va a ser aplicado el Logotipo debe de ser elegido en concordancia con el color institucional, de tal manera que el Logotipo sea claramente identificado
6. No se permite reproducir el logotipo a partir de una copia o imagen enviada por fax.



### 2.1.3.3 USOS INCORRECTOS DEL LOGOTIPO A ESCALA DE GRISES



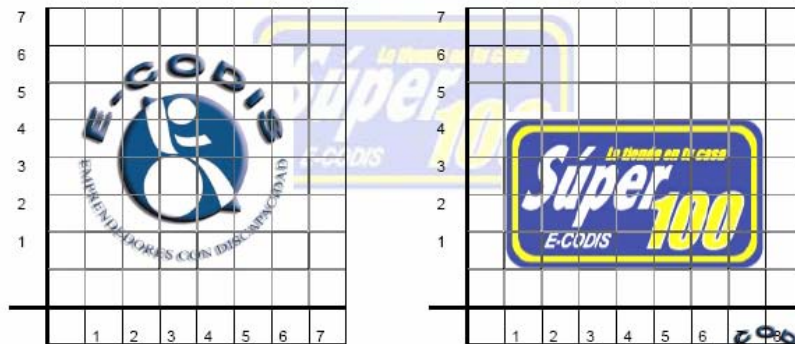
Por su parte la aplicación de escalas de grises aunque solo sea de uso interno dentro de la organización debe cumplir con los mismos requerimientos que para el de color, en este caso son:

1. No se permite la deformación fuera de las proporciones que han sido establecidas y que a continuación se presentan en el presente manual.
2. No se permite la marca de agua.
3. No se puede usar el logotipo en proporciones de blanco y negro, ya que en el envío de fax, la poca claridad del logotipo permite la confusión en quien lo ve, ya que no se distingue claramente la imagen.
4. No se permite ningún tipo de enmarcado del logotipo.
5. Así como la conversión de colores.



### 2.1.3.4 LA RETÍCULA DEL LOGOTIPO

La retícula por su parte es un instrumento muy útil para la determinación de las proporciones a las cuales debe estar sujetas el uso del logotipo, ya que es una ayuda para conseguir una continuidad en la disposición de textos y figuras. Además de que ayuda a tener una armonía de los elementos, las dimensiones y las proporciones para utilizar siempre de una manera adecuada el logotipo.



### 2.2 LA TIPOGRAFIA

La Tipografía es comunicación visual escrita, por lo tanto, es una parte fundamental de la imagen corporativa de una empresa u organización, ya que es la manera en como una empresa escribe su propio nombre el logotipo y su demás texto.







### 2.2.1 TIPOGRAFÍA PRIMARIA

Se ha decidido que la tipografía primaria que deba usarse en Súper 100 E-CODIS debe ser Arial a 12 puntos.

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
1234567890

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
1234567890

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
1234567890

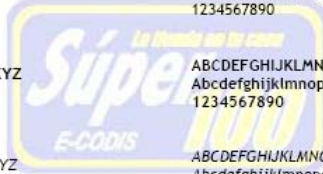
### 2.2.2 TIPOGRAFÍA SECUNDARIA

En tanto que la tipografía que será utilizada en la parte secundaria o formal será la Trebuchet MS a 12 puntos.

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ,  
Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
1234567890

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
1234567890

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
01234567890



### 2.3 USO DEL COLOR

El color es un fenómeno óptico con un fuerte efecto asociativo y psicológico, por tal motivo, el color es una componente primaria del estilo de empresa.

Por otro lado, el color es otro de los elementos componentes de la personalidad física de una compañía, de ahí que su elección no sea trabajo fácil, sino que constituya una operación de primer orden.



## 2.4 PAPELERÍA CORPORATIVA

Resulta de gran importancia para las empresas el manejo óptimo de la imagen, es por ello que en toda oportunidad se debe plasmar la misma, a continuación se presentan dos apartados en cuanto a papelería corporativa se refiere. El primero es la papelería con la que ya cuenta el Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS, y la segunda es papelería y membretes sugeridos al Sistema Comercial, con el fin de que en el momento en que se crea conveniente referirse a ella para un posible cambio en la imagen corporativa.



### 2.4.1 LA HOJA MEMBRETADA

La hoja membretada contiene los logotipos de Súper 100 E-CODIS y el de Emprendedores con Discapacidad en dos tintas, cuyos números de pantone se refieren en el apartado siguiente

El Logotipo de Súper 100 está colocado en el lado superior izquierdo a dos tintas y en marca de agua en el centro.

Así mismo el logotipo de Emprendedores con Discapacidad se encuentra del lado inferior derecho. La tipografía así como el uso de los colores esta definido por los colores corporativos que han sido definidos.





### 2.4.2 TARJETA DE PRESENTACIÓN

Por su parte la tarjeta de presentación cuenta con los logotipos a dos tintas y una pleca la cual servirá para que el emprendedor coloque su nombre al momento de entregarla a sus clientes potenciales



### 2.5 PAPELERIA COMERCIAL

Los formatos comerciales son sumamente importantes y por lo mismo la imagen del Sistema Comercial en la misma, a continuación se presenta la papelería que ha sido diseñada para ese fin y además cabe resaltar que conforme a las necesidades de la empresa, la misma se incrementará.



## **2.6 UNIFORME Y EQUIPO DE TRABAJO DEL EMPRENDEDOR**



## **2.7 PAPELERIA CORPORATIVA Y COMERCIAL SUGERIDA**

A continuación se detalla la papelería corporativa y comercial que se sugiere en un posible cambio de imagen corporativa, cabe señalar que debido a las condiciones de cambios constantes dentro de las organizaciones y empresas, se hace necesario renovar la imagen tantas veces como sea posible, con la intención de proyectar a sus públicos, una empresa en busca de una constante mejora que asegure su lugar en el mercado.

Pero siempre exaltando aquellos valores que la empresa considera importante recalcar y se señala que estos cambios no sean radicales, ya que puede general el rechazo o desconocimiento de la misma.



### 2.7.1 HOJA MEMRETADA

La hoja membretada tendrá márgenes de 1 cm. a excepción del margen izquierdo el cual será de 1.5 cm.

El Logotipo de Súper 100 estará colocado en el lado superior izquierdo y en marca de agua en el centro.

El slogan se colocará centrado en la parte superior de la hoja.

Así mismo se colocará el logotipo de Emprendedores con Discapacidad en el lado inferior derecho y centrado en la parte inferior de la hoja se colocará la dirección, Razón Social, teléfonos y página de Internet.

La tipografía será la primaria y el uso de los colores esta definido por los colores corporativos que ya han sido señalados con anterioridad.

Se imprimirá en hoja bond de 21.8cm por 28 cm. de 75 gramos.

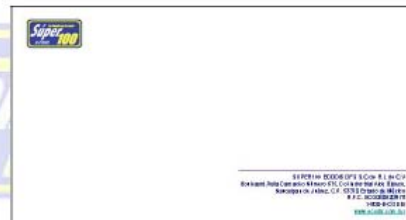


### 2.7.2 SOBRE

El sobre por su parte deberá medir 24.1 cm. por 10.4 cm. Tendrá de 1cm a excepción del margen izquierdo que será de 1.5 cm. a un costado de éste deberá ir el logotipo de Súper 100.

En la parte inferior derecha se colocará la dirección, teléfonos, página de Internet, acompañada de una pleca de 4 cm. y el logotipo en marca de agua de Emprendedores con Discapacidad

La tipografía será primaria en color azul indicada por el pantone.



### 2.7.3 TARJETA DE PRESENTACIÓN

Tendrá un margen de 4mm. Y en el margen superior izquierdo tendrá el logotipo de Súper 100.

Se colocará a dos cm. una pleca de así mismo dos cm. después del margen se colocará la leyenda Emprendedor con Discapacidad, todo ello en tipografía primaria y además se coloca una pleca azul de 5 cm. donde el emprendedor pondrá su nombre.

Se dispone que del lado inferior derecho se coloque el logotipo Emprendedores con Discapacidad.

Por último en el margen inferior izquierda irá colocada sólo el teléfono y la página Web.

La fuente así como el logotipo estarán definidos por los colores corporativos y así mismo por el color en escala pantone que forma parte.



La Tienda en tu Casa

Nombre del Emprendedor

Emprendedor con discapacidad

01 800 E-CODIS  
www.ecodis.com.mx



### 2.7.4 PORTADA DE FAX

La portada de fax tendrá las mismas dimensiones que la hoja membretada, pero contendrá los datos básicos de identificación de envío y remisión de fax.

Entre los datos que debe contener son:

- Quién envía
- A quién va dirigido
- Teléfono de fax
- Número de confirmación
- Organización
- Fecha
- Etc.



La Tienda en tu Casa

Portada de fax:

<b>A</b> Nombre: Organización o departamento: CC: Teléfono: Fax:	<b>De</b> Su nombre: Teléfono: Fax: Correo: Fecha de envío: Número de páginas incluidas la portada:
---	---

01 800 E-CODIS  
www.ecodis.com.mx





**ANEXO II  
MANUAL  
DE  
BIENVENIDA**





La Tienda en tu Casa

# SUPER 100 E-CODIS: LA TIENDA EN TU CASA



## MANUAL DE BIENVENIDA

FECHA DE EMISIÓN	VIGENCIA	REVISIÓN	ELABORÓ	PÁGINAS
23/02/2008	23/02/2008	01	Azucena Carrarena Velázquez	Página 1 de 10



La Tienda en tu Casa

## MANUAL DE BIENVENIDA

### ÍNDICE

BIENVENIDA	3
PRESENTACIÓN	4
MISIÓN	5
VISIÓN	5
VALORES	5
ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN	6
CONDICIONES DE TRABAJO	7
ORGANIZACIÓN GENERAL	8
DIRECTORIO	11

FECHA DE EMISIÓN	VIGENCIA	REVISIÓN	ELABORÓ	PÁGINAS
23/02/2008	23/02/2008	01	Azucena Carrarena Velázquez	Página 2 de 10





### BIENVENIDA

Super 100 E-CODIS es una empresa con poco tiempo de funcionamiento que se encuentra sustentada con un enfoque social y de integración de las personas con discapacidad, convirtiéndose así en una verdadera opción laboral, que permita una calidad de vida real para ellas y sus familias.

Prestando servicios de venta directa y telemarketing de productos de consumo básico y de catálogo, quiere llegar a las puertas de los hogares mexicanos, otorgándoles precios competitivos, productos de calidad y ofertas. En Super 100 E-CODIS siempre pensamos en lo mejor para sus clientes.

Somos la primera empresa pensada por y para personas con discapacidad, pensando en sus necesidades y resaltando sus aptitudes y conocimientos, así como sus deseos de ser integrantes activos de la sociedad, por lo que nos convierte en la única a nivel nacional en ofrecer este tipo de servicios.

Convencidos de que nos enfrentamos a retos cada día, nuestro objetivo es generar una cultura de inclusión social de las personas con discapacidad, por lo que hemos diseñado un sistema de ventas pensado en nuestras necesidades, dando siempre el mejor servicio. Por lo cual presentamos a través de este Manual de Inducción las generalidades de la empresa y las características específicas de la actividad productiva de su puesto, sentando así las bases de informar y guiar a los nuevos integrantes de Super 100 E-CODIS sobre quiénes somos y nuestro saber hacer, con el objeto de hacer propios sus objetivos y los nuestros.

Como mensaje final, queremos decirte que el Consejo de Administración, así como el Presidente de la cooperativa estamos abiertos a cualquier sugerencia, duda o comentario.

¡RECIBE UNA CORDIAL BIENVENIDA!

Atentamente

Lic. Araceli Yañez Mendoza  
Presidenta del Consejo de Administración  
Super 100 E-CODIS



FECHA DE EMISIÓN	VIGENCIA	REVISIÓN	ELABORÓ	PAGINAR
23/02/2008	25/02/2008	01	Alicena Carrereña Velázquez	Página 3 de 10



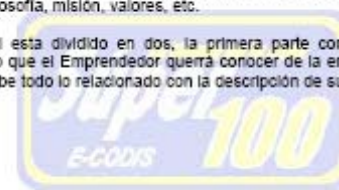
### PRESENTACIÓN

Super 100 E-CODIS es una empresa preocupada por mejorar sus procedimientos y métodos de trabajo, así como el desarrollo de cada uno de los Emprendedores con Discapacidad que forman parte de sus cooperativas.

Somos parte una verdadera cultura de inclusión social de las personas con discapacidad, por lo que Super 100 E-CODIS no es una empresa convencional, es una empresa pensada en personas con discapacidad y sus necesidades.

Se considera importante que sus integrantes conozcan a detalle cada una de sus actividades, por lo cual se presenta este Manual, que tiene como finalidad brindar los elementos básicos como la historia de Super 100 E-CODIS, así como su estructura, filosofía, misión, valores, etc.

Este manual está dividido en dos, la primera parte como ya se mencionó contiene aquello que el Emprendedor quiera conocer de la empresa y la segunda en la que describe todo lo relacionado con la descripción de su trabajo.



FECHA DE EMISIÓN	VIGENCIA	REVISIÓN	ELABORÓ	PAGINAR
23/02/2008	25/02/2008	01	Alicena Carrereña Velázquez	Página 4 de 10



**MISIÓN**

Incorporar a las personas con discapacidad a una actividad productiva o de empleo, creando condiciones que fortalezcan el acceso a un proyecto de vida auto-sustentable y fomentando un cambio cultural en la sociedad

**VISIÓN**

Establecer una red nacional de emprendedores que promueva la equidad social la incorporación al desarrollo de las personas con discapacidad en nuestro país.

**VALORES**

1. Respeto a las personas y a su entorno.
2. Compromiso personal para lograr el máximo esfuerzo.
3. Calidad en los productos y servicios que se ofrecen.
4. Satisfacción al cliente.
5. Honestidad y lealtad que aseguren la integridad de la empresa.
6. Capacidad para la toma de decisiones responsables y flexibilidad para aceptar el cambio.
7. Comunicación abierta para trabajar en equipo.
8. Educación como principal vehículo para lograr el crecimiento, la superación y el desarrollo.
9. Tenacidad y perseverancia en sus actividades.
10. Iniciativa y creatividad en desempeño de su trabajo.
11. Reconocimiento público y retribución económica
12. Innovación constante para lograr el crecimiento deseado.

"El respeto a los grupos de interés: a las personas, a la comunidad y al medio ambiente produce fuertes vínculos. Estar comprometidos con la creación de oportunidades para el crecimiento y desarrollo a largo plazo de sus empleados, con la prosperidad de sus accionistas y con el bienestar de la sociedad. Como parte de los derechos del consumidor, como a la información y a ser escuchado es importante responder a las preguntas y necesidades de los clientes".

FECHA DE EMISIÓN	VIGENCIA	REVISIÓN	ELABORÓ	PÁGINAS
23/02/2008	23/02/2008	01	Alicenia Carrereña Velázquez	Página 5 de 10



**ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN**

De acuerdo a estadísticas del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática INEGI, existen en nuestro país un millón 795 mil personas con discapacidad, el 1.8% de la población de la población total. De estas cantidades se desprenden: alrededor del 60% de las personas con discapacidad en México se encuentran en edad productiva, de 30 a 60 años y aproximadamente el 39.2% de esta población se reside en zonas rurales, y es pensando en ellos y sus necesidades que se desarrolla el proyecto productivo "Emprendedores con Discapacidad"

Del cual se deriva el Sistema Comercial Super, el cual comprende en su primera etapa la creación de 9 tiendas distribuidas en el Distrito Federal, Estado de México, Guadalajara y Mérida, cada una de las cuales está integrada aproximadamente por 440 emprendedores con discapacidad, las cuales atenderá a 250 familias a la semana.

Con la integración de estas 9 tiendas y las que se vayan creando a lo largo del país, se instituirá un Centro de Articulación Productiva, el cual comprende una alianza entre pequeñas, medianas empresas, instituciones académicas y de asesoría, que permita consolidar cada una de las empresas que se generen dentro del CAP E-CODIS, así como proporcionar asesoría y acompañamiento empresarial a cada una de las empresas que no pertenezcan al CAP.

FECHA DE EMISIÓN	VIGENCIA	REVISIÓN	ELABORÓ	PÁGINAS
23/02/2008	23/02/2008	01	Alicenia Carrereña Velázquez	Página 5 de 10



### CONDICIONES DE TRABAJO

Como ya se mencionó con anterioridad, Súper 100 E-CODIS es una empresa de personas con discapacidad, donde las actividades que realiza cada uno de los emprendedores esta pensada en sus aptitudes y sus necesidades.

Es una opción laboral que permite por medio de la venta directa que se puede desarrollar desde su casa, y debido a que no hay un tiempo para desarrollar dichas actividades, le da la posibilidad de asistir a otras actividades de acuerdo a sus necesidades como pueden ser las relacionadas con la salud o de rehabilitación.

### KIT DEL EMPRENDEDOR

Para realizar sus actividades el Emprendedor contará con un kit de trabajo, el cual estará integrado por un uniforme que lo identifique como integrante de Súper 100 E-CODIS, papelería como notas de remisión, notas de pedido, facturas, plumas, lápices, todo tipo de publicidad como: volantes, catálogos para la difusión de los productos que ofrece la empresa.

### SISTEMA DE VENTA Y DE INGRESOS

Este sistema de venta directa está diseñado para que el Emprendedor no tenga que desplazarse a grandes distancias, por lo que sus vecinos sean sus clientes potenciales, y pueda así desplazar su mercancía con mayor facilidad, ya que se conocen.

Al momento de hacer su pedido al Emprendedor, éste realizará una llamada a las Bodegas Centrales, para hacer su pedido, el cual será entregado en la puerta de su casa. Una vez que ha recibido sus productos el Emprendedor dejará el pedido de su cliente en la puerta de su casa sin ningún costo adicional al de su cuenta.

Además si el Emprendedor lo solicita se le podrá depositar producto en su casa para que lo pueda vender en el momento que lo desee, sin tener que esperar que el producto le sea surtido en la Bodega.

Una vez que ya ha recuperado el costo de la mercancía, esta será depositada a una cuenta de banco, de la cual se descontará su comisión por las ventas realizadas.

FECHA DE EMISIÓN	VIGENCIA	REVISIÓN	ELABORÓ	PAGINAS
23/02/2008	23/02/2008	01	Azucena Carrereza Velazquez	Página 7 de 12



### PRODUCTOS

Súper 100 E-CODIS ofrece productos de consumo básico y de catálogo a precios competitivos, para lo cual ha realizado alianzas estratégicas con las más importantes marcas, para ofrecer siempre productos de la mejor calidad a los mejores precios, entre los productos que se distribuyen son:

- Despensas
- Productos de catálogo como ropa y zapatería.
- Productos de limpieza
- Productos Químicos
- Conservas
- Bebidas Alcohólicas, etc.

### CARACTERÍSTICAS PARA SER UN EMPRENDEDOR CON DISCAPACIDAD

El emprendedor con discapacidad, es toda aquella persona que posea algún tipo de discapacidad que desee integrarse a la red del Sistema Súper 100 E-CODIS, al integrarse se le proporcionaran todos los elementos necesarios para que desempeñe sus labores de la mejor manera.

El Emprendedor con discapacidad tendrá como área de negocio a 250 familias a las cuales podrá proveer de los productos que distribuya la red, este número está contemplado de tal manera que sus clientes potenciales sean sus vecinos y no tenga que desplazarse a grandes distancias.

### ORGANIZACIÓN GENERAL

Para que Súper 100 E-CODIS pueda funcionar necesita de actores que han formado parte de él y que le han permitido crearse, las partes que la conforman son: las Tiendas Súper 100 E-CODIS, la Fundación para la Ayuda E-CODIS, la Bodega General, la Plataforma Tecnológica.

### TIENDAS SUPER 100 E-CODIS

El Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS tiene hasta la fecha la integración de 9 sociedades cooperativas de capital variable, distribuidas en el Distrito Federal, Estado de México, Guadalajara y Mérida, con miras de replicarse en los próximos

FECHA DE EMISIÓN	VIGENCIA	REVISIÓN	ELABORÓ	PAGINAS
23/02/2008	23/02/2008	01	Azucena Carrereza Velazquez	Página 8 de 12





años a lo largo de la República Mexicana, como una verdadera opción laboral y de inclusión social de las personas con discapacidad.

Cada una de las tiendas está diseñada para que en ella laboren aproximadamente 440 emprendedores, de los cuales 10 estarán en el área administrativa y 430 laborarán desde su domicilio. Cada uno de los representantes de dichas tiendas forman parte del Consejo de Administración, máximo órgano del Sistema, el cual toma las decisiones fundamentales que definen el rumbo y acciones a seguir.

FUNDACIÓN PARA LA AYUDA E-CODIS A.C.

La Fundación para la Ayuda E-CODIS es la instancia creada para apoyar y facilitar las funciones del sistema comercial, buscar el apoyo para las personas con discapacidad y grupos vulnerables con un enfoque social y además buscar el desarrollo de oportunidades de beneficio social que favorezcan a las personas con discapacidad. Solicita el apoyo así como donaciones que contribuyan al crecimiento del Sistema Comercial Súper 100 E-CODIS. Además promover el apoyo de empresas interesadas en participar en la red.

BODEGA GENERAL

La Bodega Central es el área que recibe y distribuye la mercancía a los puntos de distribución de la red de emprendedores, por otra parte en sus instalaciones sesionan el Consejo de Administración, y además en ella están ubicadas las operadoras que reciben los pedidos de los emprendedores por medio del Call Center.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La plataforma tecnológica que se ha desarrollado para fortalecer a la red de Súper 100 E-CODIS es de vital importancia, ya que en cierta medida ella da sustento a todas las acciones que el sistema realiza y comprende el desarrollo de un gran complejo tecnológico que, ya una de las acciones que realizara será permitirá que los clientes potenciales se comuniquen con los emprendedores en casa, quienes estarán encargados de atender sus pedidos desde casa apoyados con el sistema telefónico con el sistema llamado Call Center.

Este sistema que será visualizado con un número telefónico 01 800 permitirá que cuando llame un cliente, el servidor lo conecte con el emprendedor que viva más cerca de su casa y su compra sea más efectiva, lo que a su vez facilitará que el emprendedor con discapacidad no tenga que desplazarse a grandes distancias para cumplir con su labor.

Table with 5 columns: FECHA DE EMISIÓN, VIGENCIA, REVISIÓN, ELABORÓ, PAGINAS. Row 1: 23/02/2008, 25/02/2008, 01, Azucena Carreras Velázquez, Página 3 de 10



DIRECTORIO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
Presidente Lic. Araceli Yañez Mendoza
Plaza Milenio
Avenida Hidalgo No. 132, Colonia la Romana
Tlalnequía de Baz, Estado de México

SUPER 100 E-CODIS TLALNEPANTLA
Presidente: Fermín Gómez Monroy
Plaza Milenio
Avenida Hidalgo No. 132, Colonia la Romana
Tlalnequía de Baz, Estado de México

SUPER 100 E-CODIS NEZAHUALCÓYOTL
Presidente: C. Jesús Zebadua Herrera
Margarita No. 55, Colonia el Palmar,
Ciudad Nezahualcóyotl, Estado de México

SUPER 100 E-CODIS ARAGÓN
Presidente: C. Oscar Gutiérrez Hernández
Avenida 414 # 175
Colonia San Juan de Aragón CP. 07920
Gustavo A. Madero, Distrito Federal
SUPER 100 E-CODIS ECATEPEC
Presidente: Erika Ortiz Nava
Calle Monte Morelos No. 301, Colonia Loma
Bonita, C.P. 45060,

SUPER 100 E-CODIS ALVARO OBREGÓN
Presidente: Juan Solís Rangel
1ra. Cerrada de Torres de Teotlo Lote 17 A Mz 50,
Colonia Pueblo de San Bartolo Ameyalco Cp 01800
Álvaro Obregón, Distrito Federal
SUPER 100 E-CODIS XOCHIMILCO
Presidente: Araceli Yañez Mendoza
Calle Andrés Osuna # 71
Colonia Copilco el Alto CP. 04370 DF
Entre las calles Luis G. de León y Ezequiel Ordóñez

SUPER 100 E-CODIS COACALCO
Presidente: Agustín Sánchez Romero
Avenida San José Mz 25 Lt 6 Casa 5
Colonia Jardines de San José 3da sección, Cp
55716, Coacalco, Edo. Méx.

SUPER 100 E-CODIS IZTAPALAPA
Presidente: Abel Ayala Guerrero
Cerrada de Abelario L. Rodríguez # 145
Colonia Progresista Iztapalapa CP 09340
Iztapalapa Distrito Federal

Table with 5 columns: FECHA DE EMISIÓN, VIGENCIA, REVISIÓN, ELABORÓ, PAGINAS. Row 1: 23/02/2008, 25/02/2008, 01, Azucena Carreras Velázquez, Página 10 de 10



**ANEXO III**  
**NOTAS**  
**PERIODÍSTICAS**

## **Nota del El economista**

### **Emprendedores con discapacidad, innovan con despensa a casa**

En breve, las 16 delegaciones de la ciudad contarán con este servicio.

El Programa de Emprendedores con Discapacidad (Ecodis) integra a personas con discapacidad a la actividad económica a través de un modelo de negocio único e innovador, la distribución de despensas a domicilio, en las 16 delegaciones del Distrito Federal y el área metropolitana. Este esquema empresarial es atractivo simplemente porque "hasta el momento no hay ninguna empresa, en el mercado que pueda ofrecer este servicio, nosotros somos los primeros que lo hacemos y podemos decir que somos los únicos en Latinoamérica", comentó Víctor Hugo Flores Higuera, presidente del Consejo Nacional Consultivo para la integración de las Personas con Discapacidad (Codis). El objetivo es dar trabajo a las personas con discapacidad a través de una actividad que se acople a las necesidades de ellos, por eso se pensó en la venta a domicilio, pronosticando que la actividad se realizará dentro de la colonia donde viven los emprendedores y porque pueden ser apoyados por sus familiares.

El programa de emprendedores, comenzó a trabajar desde hace un año en el proyecto, en él están involucradas, la Subsecretaría de la Pequeña y mediana empresa (Spyme), la cual aportó 30 millones de pesos a través del Fondo Pyme, el Instituto Politécnico Nacional (IPN) y diferentes empresas privadas como proveedoras.

### **Un proyecto con futuro**

Durante la etapa de investigación y elaboración del proyecto se tuvieron en cuenta tres necesidades a resolver, la primera fue encontrar una actividad que no requiriera hacer un traslado hasta el lugar de trabajo, "pues el principal obstáculo al que se enfrentan los discapacitados es la adecuación del transporte a sus necesidades, por eso se pensó en una actividad que se pudiera desarrollar dentro del hogar y en un área local", dijo Flores Higuera. Ahora se requería de un concepto de negocio de bajo costo y en el cual se vendieran productos de consumo general, por lo cual se observó en las ventas por catálogo el camino que seguiría el proyecto.

En la búsqueda por el producto a vender se tomaron en cuenta los productos de belleza, calzado, ropa y finalmente se decidió por las despensas, con el servicio de entrega a domicilio. La última etapa de este proyecto fue la organización de los emprendedores, quienes en una primera etapa hicieron un curso de capacitación para que pudieran llevar a cabo su labor.

En él se les instruyó sobre la actividad y la forma de promover sus servicios, además de que se conformó una red de 18 cooperativas en las que se agrupa a los emprendedores para comenzar a trabajar. Este proyecto comenzará a ser una realidad en los próximos días, los emprendedores se encontraran en las calles de las 16 delegaciones haciendo la promoción de tres despensas con diferentes productos y a precios competitivos, "solo falta que a los emprendedores se les entregue una tarjeta con la cual podrán realizar la compra de las despensas en las puerta de su hogar", explicó Flores Higuera.

obecerril@eleconomista.com.mx

<http://www.economista.com.mx/especializadas/articulos/06256D5C00046629062571680065AB9C>





<p><b>ENTREGAN 200 EQUIPOS DE TRABAJO A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA ECODIS EN LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO</b></p>	
<p><b>Se Trata De Herramientas De Trabajo Para 200 Personas Con Discapacidad Y De La Tercera Edad Quienes Tendrán Acceso A Un Trabajo Digno Sin Ser Discriminados</b></p>	
<p><b>El Jefe Delegacional, Fernando Aboitis Saro, Hizo Un Público Reconocimiento A Los Encargados Del Proyecto En La DMH Toda Vez Que Permite A Las Personas Participantes Revalorar Su Dignidad</b></p>	
<p><b>El Equipo Consiste En Un Teléfono Celular –Que Está Conectado A Una Red De Emprendedores-, Mochila, Playera Y Tarjetas De Presentación A Fin De Personas Puedan Realizar La Venta De Diversos Productos Desde Su Casa</b></p>	
<p>En el grupo de Emprendedores con Discapacidad (ECODIS) de la Delegación Miguel Hidalgo recibí este lunes 200 equipos de trabajo para incorporarse a la actividad productiva mediante la comercialización de diversos productos de calidad la cual podrán promover a través de una red de contactos por teléfono celular desde su casa.</p> <p>Con este acción, el gobierno federal y delegacional brinda la oportunidad a personas con discapacidad y de la tercera edad de tener acceso a un trabajo digno al tiempo de fomentar una cultura contra la discriminación laboral hacia este sector de la población.</p> <p>En un acto efectuado después del mediodía en el patio central del edificio delegacional, el titular de la Delegación, Fernando Aboitis Saro, y el Coordinador de ECODIS en la delegación, Marco Antonio Hernández Hernández, entregaron en forma simbólica 10 equipos de trabajo de un total de 200. Consistían en un teléfono celular, mochila, playera y tarjetas de presentación a fin de que brinden actividades a partir de esta fecha.</p> <p>Desde octubre pasado, la Delegación Miguel Hidalgo, inició la inscripción de participantes en el módulo de ECODIS, proyecto federal coordinado por la Presidencia de la República que busca incorporar a la actividad productiva a adultos mayores y personas con capacidades diferentes.</p> <p>El coordinador de ECODIS en la Delegación Miguel Hidalgo, Marco Antonio Hernández, dijo que la entrega de los mencionados equipos es parte de la primera etapa del programa al que se sumarán 200 personas más en abril próximo. Precisa que dicho programa se implementará también en ocho delegaciones y diversos entes del país para así promover que haya una red de cinco mil emprendedores.</p> <p>Por su parte, el Director de Desarrollo Social en Miguel Hidalgo, Roberto Velázquez Chávez, dijo que se ha hecho un intenso trabajo de reclutamiento para reunir 400 personas, entre adultos mayores y personas con discapacidad, quienes al incorporarse a la actividad productiva beneficiarán económicamente a su propia familia.</p> <p>El Módulo de Información y Registro de ECODIS en Miguel Hidalgo, atiende al público de manera directa de 10:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes en la Subdirección de Servicios Sociales y Comunitarios, ubicado José Ma. Vigil #22, primer piso, colonia Tacubaya o a los teléfonos 52 76 02 00 y 52 76 02 07.</p> <p>Entre los beneficios que otorgan las personas inscritas en este proyecto destacan, entre otros, mayores oportunidades de empleo en actividades de servicios y ventas que promuevan las empresas participantes, así como la posibilidad de iniciar un negocio propio, además de ingresar a cursos de capacitación y contar con Seguro Popular y apoyo para microfinanciamiento.</p>	

H. Ayuntamiento de Puerto Vallarta, Jalisco, 2004 - 2006.

[Inicio](#) | [Interés y Opinión](#) | [Boletines](#) | [Galerías](#) | [Reglamentos](#) | [Directorio](#) | [Sistema DIP](#) | [Cultura](#) | [Turismo](#)

Domingo 24 de febrero de 2006

Inicio &gt; Boletines &gt; Mayo &gt; Boletín 373

Boletín 373  
Martes 31 de Mayo de 2005

## Discapacitados de Puerto Vallarta Podrán Obtener Empleo Permanente

- El Programa *Emprendedores con Discapacidad (ECCODIS)* Destinará a Puerto Vallarta Cerca de 4 MDP.
- El Programa de Recursos Federales y Estatales Pretende la Creación de una red Formada por Personas con Discapacidad que Promueva la Distribución de Productos de Calidad.



En Puerto Vallarta se abre una gran posibilidad de empleo para las personas que padecen alguna discapacidad, ello gracias a que se obtuvieron muy buenos resultados de la visita que hizo personal del Consejo Municipal para Personas con Discapacidad al Congreso Internacional México sin Barreras.

Al abundar en el tema la titular del consejo municipal, Rebeca Jiménez Delgado, declaró que Puerto Vallarta fue incluido en el programa nacional de *Emprendedores con Discapacidad (ECCODIS)* luego de que sólo se destinaron recursos para las Zonas Metropolitanas de Guadalajara y Monterrey, así como la Ciudad de México. La noticia fue, claro, bien recibida por la autoridad municipal ya que no de primera mano se había contemplado al municipio dentro del paquete.

"Creo que ha llegado una oportunidad excelente para las personas con discapacidad que habitan en Puerto Vallarta. Es un programa que realizó la aún Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para Personas con Discapacidad de la Presidencia de la República (ORPIS) donde las personas con capacidades especiales o uno de los familiares en representación de éste podrá trabajar en la comercialización de una gran variedad de productos", apuntó Jiménez.

Dijo también que es importante aprovechar las 500 plazas disponibles, ya que de lo contrario se dejaría ir un gran logro. Asimismo refirió que es momento para que las personas con discapacidad se quiten ese cobijo de paternalismo y digan "yo puedo y quiero".

"Es el momento porque mucho han dicho y reclamado las personas con discapacidad sobre que no tienen oportunidades laborales. Ojalá que ahora que se presenta esta oportunidad la aprovechen para el bienestar propio y su familia", indicó.

Además en términos financieros ECCODIS destinará cerca de 4 millones de pesos para iniciar el proyecto, con lo que pretende la creación de una red formada por personas con discapacidad que promueva la distribución de productos de calidad tanto de marcas reconocidas.

También los *Emprendedores con Discapacidad* busca generar condiciones de equidad, calidad, pertenencia y responsabilidad social para fortalecer la red de emprendedores con discapacidad. De igual manera desea contribuir al fortalecimiento de la capacitación de los emprendedores con discapacidad, al igual que generar entre la sociedad una cultura que no discrimina, respeta y promueva oportunidades laborales para esas personas.

Finalmente hay que mencionar que en el transcurso de la siguiente semana el Consejo Municipal para Personas con Discapacidad celebrará una reunión pública para presentar de manera formal el proyecto e iniciar el registro de los *Emprendedores con Discapacidad* de Puerto Vallarta.

Independencia #123, Colonia Centro, Puerto Vallarta, Jalisco, México  
Teléfono: (01 322) 226-9080.  
Fecha de actualización: 06-Sep-2005

Boletines
Símbolos y Opinión
Agenda
Galerías
Reglamentos
Sistema DIP
Cultura
Directorio
Buzón
INFORMATE
Gaceta Municipal
Gaceta Municipal
Nomina 2005
Ley de Ingresos 2005
Universidades

Este sitio está optimizado para Internet Explorer 5.0 con una resolución de 800x600. Para ver algunos ejemplos



Webmaster: web@puertovallarta.gob.mx

## **Interesa a la Administración Municipal Incorporarse a Programas de Ayuda para Personas Discapacitadas**

Funcionarios del Ayuntamiento de Puebla, encabezados por el Presidente Municipal, Enrique Doger Guerrero, sostuvieron hoy una primera reunión de trabajo con directivos del Programa de Emprendedores con Discapacidad (ECODIS), cuyo objetivo es integrar a la sociedad a este sector social a través de la generación de oportunidades de empleo.

En el encuentro el Edil capitalino reiteró el compromiso del Gobierno Municipal de apoyar a la gente con capacidades diferentes y el interés de participar e impulsar el programa en la ciudad de Puebla, que concentra a casi la mitad de la población y cerca del 80% de la actividad económica, comercial cultural y de servicios de la entidad.

“Estamos comprometidos con la atención a los grupos vulnerables, así como con la generación de empleos, que es una de las principales demandas de la ciudadanía, y que en el caso de las personas con capacidades diferentes, se complica más obtener un trabajo”, expresó Doger Guerrero.

ECODIS es una iniciativa que cuenta con apoyo de instancias federales y que promueve la distribución, por parte de las personas con capacidades diferentes, de productos de calidad, tanto de marcas reconocidas en una primera etapa, como de los productos que se generen en los proyectos productivos en una etapa posterior.

De esta manera, ECODIS administra bodegas de insumos de primera necesidad, mismos que son adquiridos por la gente al mismo precio del mercado actual, con la ventaja de que los productos son entregados a los domicilios por los Emprendedores con Discapacidad.

La participación del Gobierno Municipal se puede dar en diversas formas tales como facilitar y proporcionar, a través de las dependencias designadas, los recursos físicos y financieros para la operación del programa; o bien, convocar, reclutar, seleccionar, registrar y certificar el tipo de discapacidad de las personas que deseen incorporarse, entre otras opciones.

Se estima que el 10% de la población sufre algún tipo de discapacidad, lo que significa que en la ciudad de Puebla viven aproximadamente 200 mil personas en estas condiciones, por lo que es necesario conocer cuántos de ellos se encuentran en edad productiva para darles atención.

En ECODIS puede participar cualquier ciudadano mayor de edad que tenga alguna condición de discapacidad, así como los padres de familia de éstos, que cuenten con un perfil adecuado de servicio al cliente, y tienen como área de entrega un radio que contenga de 200 a 250 familias, entre los cuales promueven sus productos.

[http://www.puebladezaragoza.gob.mx/comunicacion\\_social/boletines/enero06/boletin1129.htm](http://www.puebladezaragoza.gob.mx/comunicacion_social/boletines/enero06/boletin1129.htm)

## Líderes en las Pymes

Eduardo Torreblanca  
El Universal  
Martes 07 de febrero de 2006  
**finanzas**

### Los super 100-ecodis de los discapacitados

• Comienzan a dar resultados cooperativas de venta directa en la que encabezan discapacitados, madres solteras y adultos mayores.

Los discapacitados toman, poco a poco, el futuro en sus manos. En septiembre del 2005, gracias al apoyo que ofreció y otorgó la Presidencia de la República, se determinó la creación de diez cooperativas conformadas por discapacitados, madres solteras y adultos mayores.

La primera de ellas ya fortalece su presencia pública dedicada a vender distintos productos que se distribuyen a alguno de los 400 socios que potencialmente integraran cada una de las 10 cooperativas.

Gracias al FONDO PYME a cada uno de los vendedores de esta ECODIS (Emprendedores CON Discapacidad) en la zona de Ecatepec, se le provee de un paquete consistente en implementos de trabajo hasta por \$1,800.00 que le permiten salir a trabajar y realizar una captura de pedidos de una canasta cada vez más amplia de productos que se comercializan a precios atractivos por la intermediación de la ECODIS-SUPER 100.

Cada trabajador o representante de la ECODIS, tiene una capacidad de atender los pedidos hasta de 250 familias. Todos ellos son equipados por un catálogo con los productos a la disposición de los consumidores. Cada ECODIS-SUPER100 tiene un entorno regional al que atender y no puede invadir terrenos adscritos a otra cooperativa.

Los productos que se comercializan van desde calzado hasta juguetes y películas, paquetes de películas LEGALES, artículos para autos, de limpieza, despensas y básicos. Todos los productos que puedan anexarse a una canasta que pretende garantizar al menos un 10% de descuento respecto a los precios más atractivos que se pueden ubicar en otros puntos de venta.

Este proyecto, lamentablemente, no obstante haber sido impulsado por VICTOR HUGO FLORES, encargado de la oficina de apoyo a programas dirigidos a personas con discapacidad en la Presidencia de la República, fue rechazado originalmente por el FONAES y fue la Secretaría de Economía, la que conduce SERGIO GARCÍA DE ALVA la que entró al quite para impulsar este programa de apoyo a la iniciativa emprendedora de discapacitados, madres solteras y adultos mayores.

Todo el planteamiento estratégico ha sido responsabilidad de la incubadora de Negocios del IPN que lleva adelante el Ing. HUGO MONTIEL. La primera cooperativa que lanza su estrategia es la de Ecatepec que fue conformada por 17 cooperativistas. Otras similares serán dadas de alta en Xochimilco, la Gustavo A. Madero, Iztacalco, Alvaro Obregón y Tlalpan, entre otras. Las de la zona metropolitana se localizan en Nezahualcoyotl, Tlanepantla y Ecatepec, así como en Coacalco.

Para mayores informes y para incorporarse a las cooperativas puede comunicarse en los teléfonos 5579-3510 o al 5091-1170, según los datos que me han sido proporcionados por mis fuentes.

\*\*\* contacto@eduardotorreblanca.com

© Copyright El Universal-El Universal Online

# La Jornada

---

---

---

'Triangularon' dinero en favor de los Bribiesca

MÉXICO, D.F., MARZO 19, 2006

La Comisión Especial de la Cámara de Diputados que investiga a los hijos de Marta Sahagún y legisladores del PRI indagan una probable triangulación de recursos públicos del programa Emprendedores con Discapacidad (Ecodis) —un proyecto de microcréditos con recursos públicos, que son manejados por una asociación civil y que otorgan Elektra y el Banco Azteca, de Ricardo Salinas Pliego— a Jorge Alberto Bribiesca Sahagún, a través de dos empresas dedicadas a la elaboración de galletas.

Estas empresas, denominadas Grupo Starplus y Polvorones Gala, paralelamente son proveedoras para los desayunos escolares del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

Las diputadas del PRI Sofía Castro Ríos y Martha Palafox, integrantes de esa comisión especial, explicaron que se trata también de un posible “fraude y un abuso contra las personas con discapacidad”, porque para acceder al presupuesto gubernamental se les obliga a adquirir los créditos con Banco Azteca, a una tasa de 1.5 semanal, es decir de 72 por ciento anual.

Explicaron que la denuncia de personas con discapacidad fue recibida desde el año pasado en la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables, que preside la diputada panista Adriana González Furlong, donde el tema se congeló. Desde el 8 de febrero pasado, a la misma comisión se turnó una solicitud de la diputación del PRI en la Asamblea Legislativa del Distrito Federal para que se investigaran las denuncias.

“La diputada González Furlong tiene las evidencias y las quejas que recibió de los discapacitados no las presentó en las reuniones de la comisión”, dijo Martha Palafox.

El programa Emprendedores con Discapacidad fue anunciado el 2 de septiembre de 2005 por el presidente Vicente Fox, quien lo definió como un plan “para impulsar el desarrollo de opciones productivas y de negocios para personas con discapacidad”, en el que su gobierno invertiría 40 millones de pesos para generar seis mil empleos en 18 sociedades cooperativas.

La puesta en marcha de Eco dis fue encargado al titular de la Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para Personas con Discapacidad de la Presidencia de la República, Víctor Hugo Flores Higuera, quien encabeza al mismo tiempo una asociación civil denominada Fundación Ayuda Ecodis, que recibió los 40 millones de pesos ofrecidos por Fox.

Para acceder a los microcréditos, las personas con discapacidad debían integrar una cooperativa, después de recibir un curso de capacitación coordinado por el Instituto Politécnico Nacional, y se dijo que cada “emprendedor” iniciaría su propio negocio en el área de ventas de un radio que comprendiera de 200 a 2560 familias más cercanas al domicilio de dichos “emprendedores”.

La idea era constituir las cooperativas para comprar mercancías en volumen y competir con los precios de las grandes cadenas de tiendas departamentales, y en el Distrito Federal y la Zona Metropolitana se constituyeron 18. Cada una de ellas —según el proyecto— tendría una tienda, denominada Super 100, así como repartidores en motocicleta de “productos Ecodis”, para llevar la mercancía hasta el domicilio del “emprendedor”, a quienes se les entregaría un celular para hacer sus pedidos, así como una tarjeta de crédito con una línea de cinco mil pesos.

Hasta el 8 de febrero pasado, sólo habían recibido el teléfono y un catálogo de juguetes y zapatos de la cadena Price Shoes, así como un paquete de cuatro películas con títulos atrasados, a consignación y con un valor de 200 pesos.

En su denuncia ante la Cámara de Diputados, para que esta a su vez iniciara una investigación y citara a comparecer a Flores Higuera, el asambleísta del PRI, Juventino Rodríguez Ramos, explicó en un oficio dirigido a la presidenta de la Mesa Directiva de la Cámara de Diputados, Marcela González Salas, que la Fundación Ayuda Ecodis “envió al Fondo Nacional de Apoyo a Empresas en Solidaridad (Fonaes) cartas falsas y con nombres distintos de la razón social de las cooperativas para solicitar” recursos económicos, y envió oficios a diferentes secretarías de Estado, a nombre de las microempresas, “sin que lo hayan solicitado”.

También informó que la misma fundación tiene su domicilio en el número 47, primer piso, de Leibnitz, donde también se encuentra el despacho del Corporativo Reacción, SA de CV, que funge como grupo financiero para el programa Emprendedores, y que con ese motivo aportó capital para su financiamiento, con un interés anual de 35 por ciento, lo cual es irregular porque ese proyecto inició con recursos federales aportados por Fonaes y la Secretaría de Agricultura.

En esta cadena de presuntas anomalías, la diputada Martha Palafox denunció que las cooperativas que logran acceder a un crédito, deben contratarlo con Banco Azteca y refirió que, de acuerdo a las denuncias recibidas por ella de personas con discapacidad, recientemente un grupo de éstas fue citada a un domicilio particular.

Ahí, dijo, se les entregó un nuevo comunicado sobre las condiciones de los préstamos, acompañado de una guía para el llenado del formato de Credimax, un producto de crédito al consumo de Elektra –también de Ricardo Salinas Pliego--, así como un formato de solicitud de crédito con el logotipo de Banco Azteca.

“Ahí se les comunicó la exigencia de firmar su solicitud de crédito, si es que pretendían permanecer inscritos en el programa; de lo contrario, serían dados de baja”, cuestionó la diputada.

LA CONEXIÓN BRIBIESCA Por su parte, la diputada Sofía Casto Ríos refirió que se investiga la forma en que la Fundación Ayuda Ecodis entregó recursos a las empresas Starplus SA de CV y Polvorones Gala, ambas propiedad de Armando Mendoza Arias, pero en las que –declaró-- es socio Jorge Alberto Bribiesca Sahagún, el menor de los tres hijos de Marta Sahagún, esposa del presidente Vicente Fox.

Con los créditos, dijo, instalaron locales comerciales en oficinas del Instituto Mexicano del Seguro Social, del ISSSTE y del IPN. Para ejemplificar el tamaño de estas empresas, se presentó un contrato de adquisición, por parte del DIF en Veracruz, al Grupo Starplus, de “22 millones 887 mil 765 paquetes de galletas nutritivas de 30 gramos de sabores”, con un valor unitario de 47 centavos, lo que hizo un total de diez millones 757 mil 249.55 pesos.

La misma empresa recibió la adjudicación de un contrato por nueve millones 455 mil 96.50 pesos por parte del DIF del estado de México por “productos para desayunos escolares” el 29 de agosto de 2003.

En julio de 2004, por adjudicación directa, la misma oficina del DIF le otorgó, por adjudicación directa, un contrato por tres millones 387 mil pesos por la compra de polvorones de naranja.

 [Enviar](#)  [Imprimir](#)
[Portada](#) > [Política](#)


Lunes 20 de marzo de 2006

 Probable triangulación de recursos públicos del programa Emprendedores: diputados

## Indagan posible fraude de los Bribiesca contra discapacitados

 Involucradas, dos empresas galleteras

 Los microcréditos son otorgados por Banco Azteca

ENRIQUE MENDEZ

La comisión especial de la Cámara de Diputados que investiga a los hijos de Marta Sahagún indaga la probable triangulación de recursos públicos del programa Emprendedores con Discapacidad (Ecodis) -proyecto de microcréditos con recursos públicos que son manejados por una asociación civil y que otorgan Elektra y Banco Azteca, de Ricardo Salinas Pliego- a Jorge Alberto Bribiesca Sahagún, a través de dos empresas dedicadas a la elaboración de galletas.

Estas compañías, denominadas Grupo Starplus y Polvorones Gala, paralelamente son proveedoras para los desayunos escolares del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

Las diputadas priistas Sofía Castro Ríos y Martha Palafox, integrantes de esa comisión especial, explicaron que se trata también de un posible "fraude y abuso contra las personas con discapacidad", porque para acceder al presupuesto gubernamental se les obliga a adquirir los créditos con Banco Azteca a una tasa de 1.5 por ciento semanal, es decir, 72 por ciento anual.

Explicaron que la denuncia de personas con discapacidad fue recibida desde el año pasado en la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables, que preside la diputada panista Adriana González Furlong, donde el tema se congeló. Desde el 8 de febrero pasado, a la misma comisión se turnó una solicitud de la diputación del PRI en la Asamblea Legislativa del Distrito Federal para que se investigaran las denuncias.

"La diputada González Furlong tiene las evidencias, y las quejas que recibió de los discapacitados no las presentó en las reuniones de la comisión", dijo Martha Palafox.

El programa Emprendedores con Discapacidad fue anunciado el 2 de septiembre de 2005 por el presidente Vicente Fox, quien lo definió como plan "para impulsar el desarrollo de opciones productivas y de negocios para personas con discapacidad", en el que su gobierno invertiría 40 millones de pesos para generar 6 mil empleos en 18 sociedades cooperativas.

La puesta en marcha de Ecodis fue encargada al titular de la Oficina de Representación para la Promoción e Integración Social para Personas con Discapacidad de la Presidencia de la República, Víctor Hugo Flores Higuera, quien encabeza al mismo tiempo una asociación civil denominada Fundación Ayuda Ecodis, que recibió los 40 millones de pesos ofrecidos por Fox.

Para acceder a los microcréditos, las personas con discapacidad debían integrar una cooperativa, después de recibir un

curso de capacitación coordinado por el Instituto Politécnico Nacional, y se dijo que cada "emprendedor" iniciaría su propio negocio en el área de ventas en un radio que comprendiera de 200 a 2 mil 360 familias más cercanas al domicilio de dichos "emprendedores".

La idea era constituir las cooperativas para comprar mercancías en volumen y competir con los precios de las grandes cadenas departamentales, y en el Distrito Federal y la zona metropolitana se crearon 18. Cada una tendría una tienda denominada Super 100, así como repartidores en motocicleta de "productos Ecodis", para llevar la mercancía hasta el domicilio del "emprendedor", a quien se entregaría un teléfono celular para hacer sus pedidos, así como una tarjeta de crédito con una línea de 5 mil pesos. Hasta el 8 de febrero pasado solo habían recibido el teléfono y un catálogo de juguetes y zapatos de la cadena Price Shoes, así como un paquete de cuatro películas con títulos atrasados, a consignación y con valor de 200 pesos.

En su denuncia ante la Cámara de Diputados, para que ésta a su vez iniciara una investigación y citara a comparecer a Flores Higuera, el asambleista del PRI Juventino Rodríguez Ramos explicó en un oficio dirigido a la presidenta de la mesa directiva de la Cámara de Diputados, Marcela González Salas, que la Fundación Ayuda Ecodis "envió al Fondo Nacional de Apoyo a Empresas en Solidaridad (Fonases) cartas falsas y con nombres distintos de la razón social de las cooperativas para solicitar" recursos económicos, y mandó oficios a diferentes secretarías de Estado, a nombre de las microempresas, "sin que lo hayan solicitado".

También informó que la fundación tiene su domicilio en Leblowitz 47, primer piso, donde también se encuentra el despacho del Corporativo Rescción SA de CV, que funge como grupo financiero para el programa Emprendedores, y que con ese motivo aportó capital para su financiamiento, con un interés anual de 35 por ciento, lo cual es irregular, porque ese proyecto se inició con recursos federales aportados por Fonases y la Secretaría de Agricultura.

En esta cadena de presuntas anomalías, la diputada Martha Palafox denunció que las cooperativas que logran acceder a un crédito deben contratarlo con Banco Azteca, y refirió que, de acuerdo con las denuncias recibidas de personas con discapacidad, recientemente un grupo de éstas fue citada a un domicilio particular.

Ahí, dijo, se les entregó un nuevo comunicado sobre las condiciones de los préstamos, acompañado de una guía para el llenado del formato de Credimax, producto de crédito al consumo de Elektra -también de Ricardo Salinas Pliego-, así como un formato de solicitud de crédito con el logotipo de Banco Azteca.

"Ahí se les comunicó la exigencia de firmar su solicitud de crédito, si es que pretendían permanecer inscritos en el programa; de lo contrario, serían dados de baja", dijo.

Por su parte, la diputada Sofía Castro Ríos refirió que se investiga la forma en que la Fundación Ayuda Ecodis entregó recursos a las empresas Starplus SA de CV y Polvorerones Gala, ambas propiedad de Armando Mendoza Arias, pero en las que -declaró- es socio Jorge Alberto Bribiesca Sahagún, el menor de los tres hijos de Marta Sahagún, esposa del presidente Vicente Fox.

Con los créditos, dijo, instalaron locales comerciales en oficinas del IMSS, del ISSSTE y del IPN. Para ejemplificar el tamaño de estas empresas se presentó un contrato de adquisición, por parte del DIF en Veracruz al Grupo Starplus, de "22 millones 887 mil 765 paquetes de galletas nutritivas de 30 gramos, de sabores", con valor unitario de 47 centavos, lo que hizo un total de 10 millones 757 mil 249.55 pesos.

La misma empresa recibió la adjudicación de un contrato por 9 millones 455 mil 96.50 pesos por parte del DIF del estado de México, por "productos para desayunos escolares", el 29 de agosto de 2003.

En julio de 2004, por adjudicación directa, la misma oficina del DIF le otorgó, por adjudicación directa, un contrato por 3 millones 387 mil pesos, por la compra de polvorerones de naranja.

**Más notas de la sección de Política:**

[Avanza la selección de auditores](#)

[Diferencias con Abascal, causa de la renuncia de la directora del Conapo](#)

---



Lunes 17 de abril de 2006

• [Sospechan que se triangularon recursos en beneficio de los Bribiesca](#)

## La SFP audita las Ecodis; temen malversación de \$40 millones

• [Niega creador del proyecto que sea el responsable del manejo financiero](#)

ELIZABETH VELASCO C. / I



**Eduardo Romero Ramos, titular de la SFP, confirma las auditorías a las Ecodis** Foto José Antonio López

El proyecto **Emprendedores con Discapacidad (Ecodis)**, concebido desde la Presidencia de la República, es sometido a un proceso de auditorías por la Secretaría de la Función Pública (SFP) para investigar presuntas irregularidades en el manejo de 40 millones de pesos del presupuesto federal.

Después que la Cámara de Diputados hizo un exhorto a la SFP a finales de marzo pasado para que indagara sobre la supuesta triangulación de esos recursos por medio de la asociación civil Fundación ayuda Ecodis, y un presunto fraude contra discapacitados, el titular de la SFP, Eduardo Romero, confirmó a este diario que se han iniciado las auditorías respectivas.

Lo mismo aseguró Víctor Hugo Flores Higuera, secretario técnico del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad de la Secretaría de Salud (Ssa) y ex titular de la Oficina para la Promoción e Integración Social de Personas con Discapacidad de la Presidencia de la República, creador del proyecto.

Según Flores Higuera, el mismo solicitó las auditorías mediante los órganos internos de control (OIC) de la SFP en las

secretarías de Economía (SE), Desarrollo Social (Sedeso), y la Ssa, desde febrero pasado, para que se dé seguimiento a un total de 42 proyectos, aprobados con recursos federales en 2005, como "inicialmente los conceptualizamos".

El proyecto, que actualmente se denomina Empresas Súper 100-Ecodis, contó con un financiamiento original de 40 millones de pesos que aportó el gobierno federal por medio de dos fondos. Uno, el de Pequeñas y medianas empresas (Pymes) de la SE, por 30 millones 884 mil pesos; el otro, mediante un convenio adoptado directamente con la Sedeso, por unos 9.2 millones de pesos.

Ya existen ocho cooperativas, indica Víctor Hugo Flores

A la fecha -según Flores- existen ocho cooperativas constituidas, cada una con 18 y 20 socios, todas personas con discapacidad que a través de los consejos de administración de cada cooperativa "coordinan un plan piloto para 800 emprendedores (también discapacitados), a quienes próximamente les entregarán su tarjeta de garantía" del Banco Arteca.

Aclara que, a pesar de recibir recursos públicos, "el proyecto no es un programa social en el que el gobierno da recursos".

Prácticamente en su prueba de fuego, el funcionario confirma que Ecodis "ya tiene nombre comercial, marca registrada y los tipos de eslogans (para su publicidad), y se encuentra en la última etapa de arranque comercial".

El caso Ecodis salió a la luz pública después que un grupo de discapacitados denunció ante la Cámara de Diputados y la SFP un posible "fraude y abuso" en su perjuicio, acusación que publicó *La Jornada*.

Entre otras anomalías, denunciaron que Flores encabezaba la fundación referida, a la cual atribuyeron irregularidades en el manejo de los fondos y que presuntamente habría triangulado a las empresas Grupo Starplus y Polvorones Gala, de las que es socio Jorge Alberto Bribiesca Sahagún, hijo menor de la esposa del presidente Vicente Fox.

También señalaron que se "obligaba" a los discapacitados a obtener una tarjeta de crédito con Banco Arteca, a una tasa de 1.5 por ciento semanal, es decir, 72 por ciento anual.

Pesa además una acusación sobre la fundación por un presunto envío de "cartas falsas, con nombres distintos de la razón social de las cooperativas", al Fondo Nacional de Apoyo de Empresas de Solidaridad (Fonases), de Sedeso, para solicitar recursos económicos, lo mismo que a diferentes secretarías de Estado.

Entrevistado sobre el caso, Flores Higuera rechazó cada una de las acusaciones. Argumentó: "lo que pasa es que hay una enorme desinformación; es un proyecto con más de dos años, muy complejo, que implica la participación de muchos actores".

De entrada, el funcionario se deslindó de tener alguna participación o vínculo con la fundación, aunque se definió como "el encargado del diseño y conceptualización" del proyecto, desde el puesto que ocupó en la Presidencia de la República.

La concepción implicó el diseño de los "centros de articulación productiva (Renap), a través de los cuales se elabora el proyecto, se presenta una cédula, se concursa, se ganan los recursos (en la SE) y se etiquetan en diferentes rubros" que integran los 42 proyectos citados.

Para la concreción y creación de las cooperativas -inicialmente se hablaba de 18-, "hicimos una convocatoria a diferentes instituciones, empresas y organizaciones para crear una plataforma empresarial con la finalidad de crear empleo para personas con discapacidades, y cada parte tiene distintas responsabilidades".

La que toca a Flores, según definió, es la "gestión y promoción de que continúe el proyecto"; la de la fundación es "recibir los recursos y distribuirlos a través de despachos, consultores e instituciones", y la de los discapacitados, colocar y pagar "la mercancía" que se les da en consignación para su venta.

Ante los cuestionamientos sobre las supuestas irregularidades en el manejo de los recursos, Flores argumentó: "Yo no (los) recibo; no soy una instancia de solicitud ni de aplicación de recursos".

# La Jornada

---

---

Usted está aquí: [sábado 31 de marzo de 2007](#) → [Sociedad y Justicia](#) → Con el pretexto de ayudarlos, Fox endeudó a miles de discapacitados

Buscaba integrarlos en cooperativas, pero terminaron vendiendo galletas y zapatos

## Con el pretexto de ayudarlos, Fox endeudó a miles de discapacitados

---

El proyecto sólo benefició a empresarios sin relación con el sector

"Muchos decidimos sumarnos porque era nuestra oportunidad de dejar de ser dependientes", señala un participante

ANGELES CRUZ MARTINEZ

El Plan Emprendedores con Discapacidad (Ecodis) impulsado por el gobierno de Vicente Fox se distinguió por la falta de planeación y escasa o nula sensibilidad hacia este sector, pues pretendió convertir a estas personas en vendedoras de zapatos, galletas y otros productos, aunque sólo terminó endeudándolas.

"Al final muchos no pudieron vender esos productos, pero sí incurrieron en deudas, que en algunos casos son muy severas", relata Adrián, quien participó en el proyecto con el cual la pasada administración pretendía dar empleo a 6 mil discapacitados.

Recordó que desde 2005, a través de la Oficina de Promoción e Integración Social para Personas con Discapacidad, de la Presidencia de la República, que dirigía Víctor Hugo Flores, se convocó a personas para incorporarse a este programa, que "parecía muy bueno" en principio.

El proyecto se limitó a ofrecer cursos de administración, ventas y distribución, que se impartieron en el Conalep. Se suponía que los participantes tendrían apoyos para crear cooperativas, pero "al final todos quedamos como empleados de empresas dirigidas por gente que no tenía ningún tipo de discapacidad".

Los demás fueron habilitados para vender galletas, zapatos y enseres de limpieza. Aunque el proyecto generó expectativas entre los minusválidos, "desde que iniciaron los cursos sólo se habló de ventas y se omitían explicaciones sobre la forma en que las personas que dependían de una silla de ruedas se podrían mover para realizar estas actividad", señala el entrevistado.

"Pese a esto, los compañeros se entusiasmaron; creyeron que podrían salir adelante, pero no fue así. Muchos se quedaron con la mercancía y enormes deudas". Lo peor era que no podían regresar a la cooperativa nada de lo que se comprometieron a vender.

*Auditoría a Ecodis*

Adrián recuerda que en octubre de 2005 el entonces presidente Vicente Fox anunció que su gobierno aportaría 40 millones de pesos para que Ecodis empezara a operar, pero después ninguna autoridad asumió la responsabilidad de explicar el destino de esos recursos.

Señala que desde entonces quienes participaban en el proyecto solicitaron una auditoría sobre el manejo del dinero.

El pasado jueves, la Auditoría Superior de la Federación (ASF) informó de diversas irregularidades en la Cuenta Pública 2005, que involucran supuestos desvíos por 26 mil millones de pesos.

El informe señala que Ecodis no cumplió con sus objetivos de dar empleo a las personas con discapacidad y tampoco cubrió sus obligaciones fiscales, pues omitió entregar comprobantes fiscales por 17 millones de pesos.

En su informe, presentado ante la Comisión de Vigilancia de la Cámara de Diputados, la ASF también recordó el exorbitante costo de la mochila de trabajo que se entregó a los discapacitados: mil 800 pesos que tuvieron que pagar de su bolsa.

El equipo estaba conformado por un teléfono celular, catálogos de zapatos y una playera. "Con esto ya podíamos salir a vender", indica. En un segundo momento, los representantes de Ecodis -particulares sin discapacidad- ofrecieron a los agremiados que vendieran galletas. "Sólo que teníamos que pagar otros mil pesos por el *kit* de cinco cajas de galletas y 10 de cacahuates".

*"Lo intentamos..."*

"Muchos lo intentamos; de verdad queríamos hacerlo, porque para la mayoría era la única oportunidad que teníamos de ser independientes por primera vez en nuestras vidas", señala.

Relata que algunos padres de discapacitados -que también se entusiasmaron con el proyecto- dejaron sus empleos para poder acompañarlos a vender.

Luego recuerda esta escena que aún lo estremece: "Un señor llegó llorando a la Cámara de Diputados y suplicaba que lo ayudaran porque había perdido su empleo y tampoco tenía dinero para pagar una cirugía que le podría ayudar a su hijo a recuperar la vista"

[www.jornada.unam.mx/2007/03/31/index.php?section=sociedad&article=037n1soc](http://www.jornada.unam.mx/2007/03/31/index.php?section=sociedad&article=037n1soc)

**ANEXO IV**  
**ARCHIVO**  
**FOTOGRAFICO**

**REUNIONES DE TRABAJO 2005  
SALÓN PRESIDENTES Y SALÓN MANUEL ÁVILA CAMACHO  
RESIDENCIA OFICIAL DE LOS PINOS**

En lo que se refiere a reuniones de trabajo que se realizaron con los representantes de las redes conformadas por personas con discapacidad en el Distrito Federal y el Estado de México, se calcula que se realizaron más de 49 reuniones y más de 30 reuniones extraordinarias, donde se discutieron puntos importantes para que las redes de consolidaran y pudieran comenzar sus actividades comerciales.



## REUNIONES INFORMATIVAS 2005 EN INSTALACIONES ALTERNAS

Además de las reuniones de trabajo, se realizaron aproximadamente más de 50 reuniones y platicas informativas en diferentes comunidades, dichas reuniones eran convocadas por los representantes de los grupos y la finalidad era invitar a la población a participar.



## EXPO EMPRENDEDORES CON DISCAPACIDAD TLALNEPANTLA 2005 CENTRO DE CONVENCIONES TLALNEPANTLA

La Expo Emprendedores con Discapacidad se llevo a cabo en el Centro de Convenciones del Municipio de Tlalnepantla el 15 de junio del 2005, para la que se contó con el apoyo de las autoridades municipales, a la cual asistieron alrededor de 600 personas. Y se contó con la participación del entonces Secretario de Economía, Fernando Canales Clariond, el Presidente Municipal , Ulises Ramírez Núñez, entre otras personalidades.

Entre los objetivos por los que se realizó este evento, fue la presentación el Proyecto Emprendedores con Discapacidad E-CODIS entre la población que presenta algún tipo de discapacidad y que habita en la zona norte del Distrito Federal.





## EXPO EMPRENDEDORES CON DISCAPACIDAD 2005 CENTRO DE EXPOSICIONES EXPO BANAMEX

La Expo Emprendedores se llevo a cabo en el Centro de Exposiciones Expo Banamex Santa Fe el 20 de mayo de 2005, en donde de forma paralela se realizó la 3ra Exposición Internacional de Equipos, Productos y Servicios para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores “México si Barreras”, a la cual acudieron más de 1,500 personas y se contó con la participación del entonces jefe de la Oficina de Políticas Públicas de la Presidencia de la República, el Dr. Eduardo Sojo Aldape, así como el director general del Instituto Politécnico Nacional, el Dr. Enrique Villa Rivero, entre otras autoridades.

