



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**Representaciones Sociales de la Discapacidad en
Empresas del Sector Privado**

Tesis

Que opta por el Grado de:

Maestra en Trabajo Social

Presenta:

Yazmín Delgado Juárez

Tutor

Maestra Elia Lázaro Jiménez

Escuela Nacional de Trabajo Social

Miembros del Comité

Dra. María Elena Figueroa Díaz Programa de Maestría en Trabajo Social

Dra. Alicia Angélica López Campos Programa de Maestría en Trabajo Social

Ciudad Universitaria, Cd. Mx. mayo del 2017



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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 esta 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.

A mis padres
A mis hermanos

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de México, por la oportunidad de participar en este programa de posgrado y convertirse en mi más importante fuente de formación académica. Además, agradezco a la coordinación de Posgrado de Trabajo Social, por apoyarme en todo momento y darme la oportunidad de participar en las estrategias de intercambio internacional.

Agradezco a los representantes de las empresas que participaron en esta investigación y que me brindaron de su tiempo para responder a mis cuestionamientos y abrirme las puertas y compartirme la información necesaria para el desarrollo de esta investigación. Isabel Ríos y Daniela Robles de BUNN, a Sandra Huertas y María Antonieta Campos de Cinépolis, y a Claudia Ochoa y Fátima Ramirez de OnestLogistics, muchas gracias.

A mi tutora Elia Lázaro Jiménez por darme las herramientas académicas necesarias en la temática de discapacidad, y poner a mi disposición los activos sociales y académicos que enriquecieron mi formación educativa, y por hacerme participe de las actividades de discapacidad del Centro de Investigación en discapacidad, por su paciencia y calidez y por el apoyo en momentos de crisis.

A la Dra. María Elena Figueroa Díaz quien me dedicó numerosas sesiones de revisión, aportó ideas invaluable y me guio en el camino de las representaciones sociales hasta el final.

A la Dra. Alicia López Campos quien me abrió las puertas de CADUNAM y compartió su experiencia de vida y profesional, así como, me invitó a participar en actividades del Comité y posteriormente criticó mi trabajo a detalle

Al Dr Pedro Isnardo de la Cruz Lugardo por su rigurosidad y precisos comentarios que le dieron forma a la parte final de la investigación

A la Maestra Norma Cruz Maldonado cuyas sugerencias fueron acertadas para la mejora y cierre de la investigación.

También agradezco a las personas que conocí durante este periodo de dos años que compartieron aprendizaje, vivencias, cariño, tristeza, corazón, y que me motivaron y aportaron luz a mi investigación, sobre todo, coraje para concluir el proceso y que me hicieron participe de diferentes actividades que fortalecieron esta investigación: María Candelaria de Miel de Vino del Cielo, a Félix Frías de COCOPADIS AC, a Moisés García, Ana Karen Cruz y Sandra Padilla de la Red de empoderamiento de personas con discapacidad, al Consejo organizador de la marcha de personas con discapacidad, en específico a Miguel Chávez, y en especial a Ricardo Morales Torres y a Victor Lizama.

A mis cómplices, amigos con los que comparto la pasión por combatir los cánones de normalidad y la exigencia de derechos desde la academia, Victor, Oswaldo, Octavio, Itzel, Quique, Margarita, Barut y Francisco.

A mis colegas y amigos trabajadores sociales que tratan la temática de discapacidad por compartir sus conocimientos Itzel, Tomás y Araceli.

De manera especial a José Luis Cerda y a Elizabeth Trujillo por el apoyo y los contactos brindados y a Marco Osorio acompañarme durante el proceso.

Finalmente a mi familia por el apoyo incondicional en todos los proyectos que emprendo, en específico, éste, que representa la lucha ante la discriminación y los prejuicios que representan una condición de discapacidad en la sociedad y que significa para mí, dejar el papel de espectador a protagonista del cambio

Índice

Introducción	1
Contenido de cada Capítulo	8
Capítulo 1 Contexto de la Discapacidad	11
1.1 Construcción de Discapacidad	11
1.2 Transición al Modelo Social con Enfoque de Derechos	15
1.2.1 Movimiento de Vida Independiente	16
1.2.2 El Modelo Social de la Discapacidad	19
1.2.2.1 Crítica al Modelo Social	21
1.2.2.2 El Enfoque de Derechos	24
1.2.2.2.1 Derechos y Empresa	33
Capítulo 2 Marco Teórico: Representaciones sociales, discapacidad e inclusión en la empresa	35
2.1 Teoría de las Representaciones Sociales	37
2.1.1 Aplicación de la Triada de las Representaciones Sociales	44
2.1.1.1 Características de la Empresa	45
2.1.1.1.1 Representaciones de la Responsabilidad Social Empresarial	49
2.1.1.1.2 Responsabilidad Social Empresarial en México	52
2.1.1.1.3 Responsabilidad Social y Discapacidad	54
2.1.1.2 Características de la Discapacidad	55
2.1.1.2.1 Definición de Discapacidad	56
2.1.1.2.2 Los Adultos con Discapacidad	58
2.1.1.2.3 Participación Económica de las Personas con Discapacidad	61
2.1.1.2.4 Discapacidad en Cifras	64
2.1.1.3 Características de los Actores con efecto en la Empresa	69
2.1.1.3.1 Las organizaciones de la sociedad civil de y para personas con discapacidad	69
2.1.1.3.2 Organizaciones Empresariales	72
2.1.1.3.2.1 Éntrale	74
2.1.1.3.3 El Estado	76
2.1.1.3.3.1 Distintivo Gilberto Rincón Gallardo	78
2.1.1.3.4 Medios de Comunicación	81
2.2 Inclusión de las personas con discapacidad	82
2.2.1 Cultura, Políticas y Prácticas	84
2.2.2 Discriminación por motivos de discapacidad DMD	86
2.3 Las Representaciones Sociales en los Enfoques de la Discapacidad	89
Capítulo 3 Representaciones Sociales de la Discapacidad en la Empresa	93

3.1 Aproximación metodológica.....	94
3.2 Resultados de las Entrevistas con los Representantes de cada Empresa.....	99
3.3.1 Construcción de Discapacidad	101
3.3.2 Cultura Organizacional	105
3.3.3 Actores que intervienen en la formación de representaciones sociales.....	120
3.3 Resultados de los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.....	123
3.4 Análisis de Resultados	132
3.4.1 La representación social de la discapacidad en OnestLogistics	135
3.4.2 La representación social de la discapacidad en BUNN.....	141
3.4.3. La representación social de la discapacidad en Cinépolis.....	146
Capítulo 4 Trabajo Social y Empleo en la Discapacidad.....	157
4.1 El Enfoque Social y de Derechos en el Trabajo Social.....	157
4.2 El campo laboral de la discapacidad	159
4.2.1 Alternativa para el Trabajo Social en el campo laboral de personas con discapacidad	161
Conclusiones finales y sugerencias.....	175
Anexo A.....	182
Anexo B.....	183
Anexo C	201
Trabajos citados	207
Bibliografía	214

Índice de Figuras

	página
Figura 1 El modelo social de la discapacidad	3
Figura 2 Tasa de empleo de hombres y mujeres con y sin discapacidad a nivel mundial	4
Figura 3 El modelo médico vs el modelo social de la discapacidad	20
Figura 4 El enfoque de beneficencia vs el enfoque de derechos humanos	26
Figura 5 Derechos de las personas con discapacidad	26
Figura 6 Definición de discapacidad	27
Figura 7 Principios generales de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad	28
Figura 8 Recomendaciones de la ONU sobre Art. 27 Trabajo y empleo a México	31
Figura 9 Integrando el Marco Teórico	36
Figura 10 La triada de las representaciones sociales	43
Figura 11 La RSE como estrategia de respuesta a stakeholders	50
Figura 12 Discapacidad	56
Figura 13 Distribución porcentual de la población de 15 años y más, por condición de discapacidad y nivel de escolaridad	62
Figura 14 Tasa de participación económica por condición de discapacidad	63
Figura 15 Distribución porcentual de la población no económicamente activa, por condición de discapacidad según tipo de actividad no económica	63
Figura 16 Participación económica por tipo de discapacidad	64
Figura 17 Personas con discapacidad	65
Figura 18 Personas productivas con discapacidad a nivel mundial	66
Figura 19 Personas productivas con discapacidad en México	67
Figura 20 Causas de discapacidad en México	68
Figura 21 Servicios Éntrale	75
Figura 22 Porcentaje de cuota de cupo para pcd en Iberoamérica	76
Figura 23 Medidas gubernamentales que promueven en empleo de las personas con discapacidad en el sector empresarial	78
Figura 24 Recomendaciones ONU a México en materia de promoción de la caridad de la discapacidad	81
Figura 25 Recomendaciones ONU a México en materia de Discriminación por Motivos de Discapacidad DMD	87
Figura 26 Dimensiones teóricas, de Inclusión, técnicas e instrumento	96
Figura 27 Características del contexto de las empresas	97
Figura 28 Características de las empresas de la muestra	98
Figura 29 Categorías de la cultura	100
Figura 30 Indicadores estrategias de RSE	123
Figura 31 Esquema construcción de representaciones sociales de discapacidad en la empresa	134
Figura 32 Estrategias de RSE en OnestLogistics	138
Figura 33 Representaciones de discapacidad en OnestLogistics	139
Figura 34 Paradigmas de discapacidad en OnestLogistics	139
Figura 35 Estrategias de RSE en BUNN	144
Figura 36 Cinépolis y la discapacidad	147

Figura 37	Aliados de Cinépolis	149
Figura 38	Estrategias de RSE en Cinépolis	151
Figura 39	Incluyendo al trabajador social en la triada de las representaciones sociales	160
Figura 40	Apoyos y calidad de vida	165
Figura 41	Dimensiones de Calidad de Vida, indicadores y mejoras	166
Figura 42	Las influencias que afectan la cultura, políticas y prácticas en la organización	177

Introducción

“Cuando enfrentamos fenómenos cuya significación depende parcial o totalmente de hábitos y tradiciones sociales. En efecto, somos nosotros quienes sostenemos las costumbres con nuestro actuar, quienes confirmamos o nos oponemos a ciertos valores heredados que, en el caso de las personas con discapacidad, hacen que consideremos naturales los prejuicios, el estigma y la exclusión de las que son objeto. Somos pues, responsables de tal visión distorsionada y, felizmente, por ello mismo también somos capaces de transformarla”.

Gilberto Rincón Gallardo.

(Programa de Cooperación sobre Derechos Humanos México-Comisión Europea, 2007, pág. 11)

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006), considera la discapacidad como una patología de la sociedad, es decir, el resultado de la incapacidad de las sociedades de ser incluyentes y dar cabida a las diferencias individuales. Son las sociedades, no el individuo, las que deben cambiar, y la Convención proporciona una hoja de ruta para ese cambio (Naciones Unidas Derechos Humanos, 2010). La aprobación y la entrada en vigor de la Convención cuestionan tales actitudes y marcan un profundo cambio en los planteamientos existentes respecto a la discapacidad. El país que firme dicha Convención muestra su conformidad con los principios y propósitos de ésta; la ratificación es el proceso con el que un país adopta formalmente la Convención.

La Convención plasma el modelo social de la discapacidad, el cual, obliga a considerar las barreras que la sociedad impone a las personas con deficiencias y no sólo a contemplar los problemas de salud de manera individual, esto, ha dado pie al surgimiento de diversas vertientes del modelo que se enfocan en conocer los cambios del sistema a nivel macro pero es importante complementarlos con un modelo que evalúe y gestione la intervención de los apoyos para las personas con discapacidad, es decir, la práctica del trabajador social debe estar entre lo macro y lo micro, usando un enfoque social que resuelva las necesidades individuales con base en apoyos. Gestionar apoyos dentro de un ambiente determinado significa conocer la problemática social y las necesidades que se requieren solventar. Esta investigación aborda la problemática del acceso, permanencia y

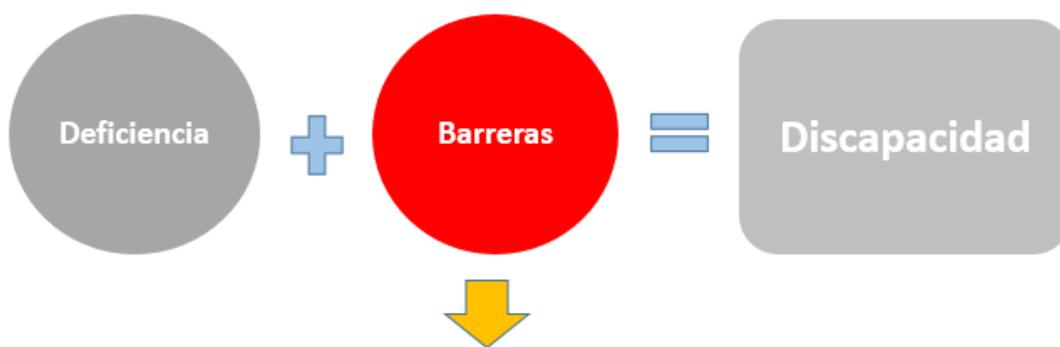
desarrollo de las personas con discapacidad al empleo en el sector privado, contemplando a la discapacidad como una construcción social cuyas representaciones son formadas por diferentes elementos e influencias en la empresa y en el sector empresarial, las cuales, repercuten en las prácticas, políticas y cultura de la organización respecto a la discapacidad.

Las investigaciones sobre discapacidad se han abordado desde distintas perspectivas teóricas cuyas aproximaciones epistemológicas varían entre sí. Dengo, Claire (2012), indican cuatro perspectivas teóricas: la positivista, que enfatiza los atributos individuales y caracteriza las causas de la discapacidad como una condición individual, lo cual, justifica la rehabilitación; la perspectiva cognitiva, que destaca las actitudes, estereotipos y prejuicios que son construidos por procesos cognitivos; la interpretativa, que sostiene que la discapacidad es una construcción social según la interpretación de la realidad y enmarca las representaciones sociales y por último la sociocrítica, que concibe la discapacidad como un producto de una relación de poder opresiva (Dengo & Claire, 2012). La mirada de la construcción social de la discapacidad es la que posibilita entender la problemática del desempleo de las personas con discapacidad planteada en esta investigación, ya que en el mundo del trabajo, las personas con discapacidad son afectadas por patrones de discriminación y prejuicios sobre su productividad y capacidad, cuyo reflejo se aprecia en las altas tasas de desempleo. La discriminación, en los ambientes laborales tanto públicos como privados, afecta la participación en la sociedad y calidad de vida de los adultos con discapacidad, ya que tienen menos posibilidades de acceder a una rehabilitación adecuada y obtener habilidades sociales que les permita participar en las actividades de la comunidad, entre otras.

Las representaciones sociales engloban lo que se piensa, se cree y se actúa respecto a la discapacidad y pueden ser modificadas, una vez que se conozcan, paulatinamente, a través de procesos de sensibilización-concientización y guías de inclusión laboral, con la finalidad de generar ambientes inclusivos eliminando barreras y generando situaciones de igualdad que posibiliten el acceso a empleos dignos; por lo tanto, es necesario descubrir las nociones de discapacidad desde las que se piensa, habla y en consecuencia se actúa lo que en muchas ocasiones no es evidente, dado que, la discapacidad es una construcción social cuyos significados son negativos y cuyas representaciones son hegemónicas, pero podrían estar en tensión debido a la influencia de nuevos actores que están fomentando nuevos significados en el sector empresarial. Con este planteamiento, esta investigación está enfocada en conocer las barreras impuestas a las

personas con discapacidad surgidas de estas representaciones, el modo en que se producen y reproducen, los elementos que los establecen y los legitiman, reconociendo también, que en nuestra sociedad coexisten diversas formas de entender, tratar y actuar acerca de la discapacidad, se pretende conocer de que se habla cuando se trata de discapacidad en las empresas.

Para el abordaje de la discapacidad desde el trabajo social con una perspectiva de los derechos, la Convención, es un instrumento jurídico vinculante que sirve de guía en la planificación de las intervenciones y el modelo social sirve de herramienta para reconocer las barreras que la sociedad impone a las personas con deficiencias y las discapacita, negándoles el acceso a vivir una vida en igualdad de oportunidades. El objetivo, como se muestra en la figura 1, es identificar barreras y encontrar soluciones para eliminarlas, así como, reconocer que la discapacidad debe leerse como un problema social ya no particularmente individual y debe permear a las políticas públicas del Estado.



¿Cómo se piensa, se habla y se actúa acerca de la discapacidad?

Figura 1: El modelo social de la discapacidad

El enfoque de derechos pone énfasis en el cambio de concepción que debe contemplarse al abordar un aspecto relacionado con la discapacidad; en el caso del empleo, se infiere que se debe garantizar el acceso al sector laboral a las personas con discapacidad y que es el Estado quien debe fomentar la generación de empleos en igualdad de condiciones creando leyes y programas que permitan alcanzar estos objetivos. Dado que en nuestra sociedad, el criterio para clasificar a las personas en

términos de estatus, clase y poder es el trabajo remunerado (Broyna, 2009), aquellos que no puedan acceder al mercado laboral sufren de desigualdad y carencias económicas. Según en el Informe Mundial sobre Discapacidad (2011), a nivel mundial alrededor del 80% de las personas con discapacidad están en edad de trabajar y su derecho a un trabajo decente, es con frecuencia denegado.

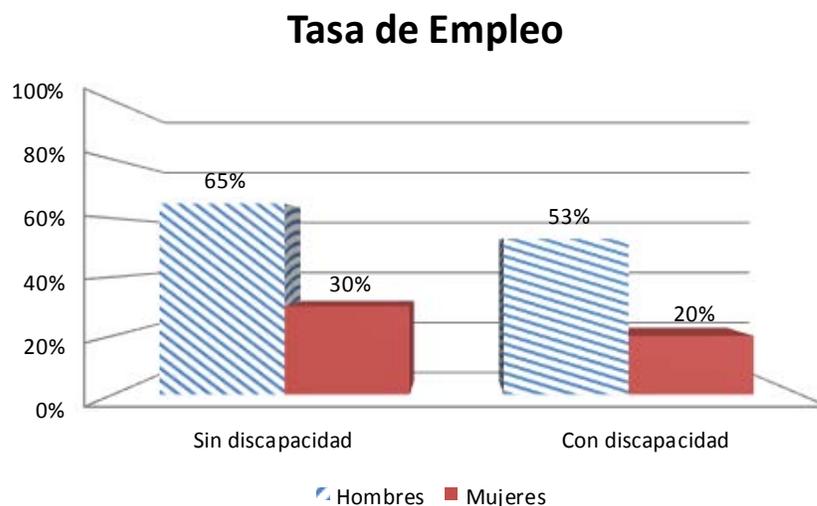


Figura 2: Tasa de empleo de hombres y mujeres con y sin discapacidad a nivel mundial

Como se puede apreciar en la figura 2, el Informe Mundial sobre Discapacidad de 2011, indica que las tasas de empleo, a nivel mundial, son menores entre los hombres y mujeres con discapacidad y presentan tasas más altas de pobreza y en consecuencia mayores privaciones alimentarias, de vivienda, falta de acceso al agua potable, salubridad y poseen menos bienes que las personas y familias sin condición de discapacidad; esto, aunado a los gastos adicionales de asistencia personal, atención médica o dispositivos auxiliares de audición que tienen un costo elevado y generan que sean más pobres en comparación a las personas sin discapacidad con ingresos similares.

En México alrededor del 41% de las personas con discapacidad están en edad de trabajar (INEGI, 2010) y su derecho a un empleo es negado con base en su condición de discapacidad en 10.8% de los casos, además de que el 80% indica que existe desigualdad en los salarios por el mismo trabajo en comparación con las personas sin discapacidad; ambas cifras aparecen en la Encuesta Nacional sobre la Percepción de la Discapacidad en México, 2010. (Instituto Nacional de Salud

Pública, 2010). La tasa de actividad de la población con discapacidad, mayor a 12 años, es de 29.9%, considerablemente baja en comparación con la tasa actividad de la población sin discapacidad del mismo rango de edad que es 53.7%. La población inactiva, o sea, el 70%, se quedan en casa o no realiza ninguna actividad, lo cual implica, que no existe la infraestructura necesaria para que participen en las actividades de la sociedad una vez que son mayores de edad. (INEGI, 2013).

A nivel internacional la estrategia más utilizada para el fomento del empleo, pero no así la más efectiva, es la imposición de cuotas obligatorias de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad tanto en el sector público como en el privado. En México, a nivel federal, aún no se plasma como Ley ésta disposición; sin embargo, a nivel local, en el D.F., la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del D.F. (Administración Pública del D.F., 2010), marca como obligación de todas las autoridades de la Administración Pública destinar el 5% de las plazas de creación reciente y de las vacantes, a la contratación de personas con discapacidad; dicha obligación no está sustentada con estrategias para conseguir dicho objetivo. El resultado de esta política, es la inminente colocación forzada de personas con discapacidad en puestos de trabajo en las dependencias de gobierno, colocación que no asegura la efectiva inclusión de las personas con discapacidad y augura un inminente fracaso, ya que sólo integra a las personas con discapacidad sin previa sensibilización ni concientización del trato hacia ellas ni de sus derechos como trabajadores.

Las estrategias que el Estado mexicano ha implementado para el fomento al empleo de las personas con discapacidad se alejan de los objetivos marcados en la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, ratificada por México en 2007. De acuerdo al Plan Nacional de Trabajo para las Personas con Discapacidad de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social de México (STPS, 2014); las principales estrategias de fomento al empleo para las Personas con Discapacidad son Red Nacional de Vinculación Laboral RNVL, Abriendo Espacios y el Distintivo Empresa Incluyente Gilberto Rincón Gallardo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social STP. Las tres, contemplan la vinculación y promoción de empleo con empresas privadas; sin embargo, aún no se cuenta con una destinada en específico a este sector, a pesar de que tiene una cultura propia. El sector empresarial, históricamente, se ha interesado por la temática de la discapacidad desde un enfoque caritativo y asistencial en donde las empresas destinan recursos a través de sus

fundaciones o a través de organizaciones, el caso más controversial y conocido es el de Fundación Teletón, por lo que se considera que el sector empresarial en México no contempla a las personas con discapacidad como posibles candidatos a ocupar puestos dentro de sus lugares de trabajo; sin embargo, se observan cambios dentro del sector y de las organizaciones para personas con discapacidad, en donde el interés por la temática comienza a alejarse del enfoque caritativo acercándose, de manera gradual, al de derechos humanos, en donde el lenguaje y las prácticas parecen adoptar nuevos enfoques, a pesar de que no existen medidas de promoción directa, por parte del gobierno, que fomenten el empleo.

Estos cambios se observan a pesar de que las medidas gubernamentales que actualmente benefician a las empresas al contratar personas con discapacidad no son suficientemente atractivas y no impulsan la formación y permanencia de empresas incluyentes. El sector empresarial tiene voz propia para tratar los temas sociales y su adopción en la agenda corporativa se da desde la cúpula del poder empresarial debido a presiones que la sociedad impone, los beneficios en la imagen de la empresa que estos conlleven y las implicaciones de estar alineados con la temática social adoptada por el grupo al que pertenecen o desean pertenecer para ser competitivos en términos económicos y políticos.

Como parte de estos cambios se observa que los grupos de poder empresarial se interesan por el empleo de las personas con discapacidad, involucrando a un gran número de empresas privadas, lo cual, generó gran interés para esta investigación, considerando que es importante definir los elementos que estén impulsando el cambio, enunciar los actores que influyen en la relación empresa-discapacidad, las representaciones que fomentan en torno a ella y si estas representaciones generan barreras a la inclusión, permanencia y desarrollo de las personas con discapacidad en sus centros de trabajo y el marco de referencia desde el cual se aborda la discapacidad dentro de la empresa, si éste es el adecuado y sostenible desde un enfoque empresarial y social. Se tendrá una aproximación de la representación social de la discapacidad en la empresa, o sea, cómo se piensa, se habla y se actúa acerca de ella, cuáles son las prácticas que la legitiman y si estas generan o no barreras a la inclusión laboral de las personas con deficiencias.

Es de gran interés conocer las representaciones sociales de la discapacidad en la empresa dado que se está dando un cambio en la manera de atender la discapacidad, ya que las empresas están

interesándose por la temática y se considera importante registrar los cambios hacia en el interior de una empresa en cuanto a su cultura, políticas y prácticas.

Para obtener estas representaciones se establecieron tres dimensiones de análisis, la cultura, las políticas y las prácticas dentro de la empresa, de esta manera se lograron obtener los elementos de los cuales se desprenden los significados, la información y las actitudes acerca de la discapacidad en una organización. Analizando las prácticas, políticas y cultura de la empresa, en torno a la discapacidad, se pueden desarrollar planes que fortalezcan y sirvan de guía para la inclusión de empleados con discapacidad. Para esto, se entrevistó a representantes de tres empresas privadas que cuentan con empleados con discapacidad para obtener información relacionada con la cultura y discapacidad, pero también se pensó que el discurso que los representantes depende del contexto y de la posición que ocupa en el grupo, por lo que se aplicó un cuestionario con siete indicadores cualitativos enfocados a la relación Responsabilidad Social Empresarial-discapacidad relacionados con las políticas y prácticas ya establecidas en la empresa. Al contar con esta fotografía de la empresa, se puede dar pauta para estructurar y planificar los apoyos requeridos para transitar por la inclusión de las personas con discapacidad, estos apoyos, estarían enfocados a lograr cambios de percepción, sensibilización, y concientización dentro de la empresa, pero siempre contemplando de manera particular las necesidades de las personas con deficiencias para lograr el acceso, permanencia y desarrollo dentro del lugar de trabajo.

El empleo abierto, para las personas con discapacidad, es el más difícil de alcanzar, por lo tanto, los casos deben ser documentados, tanto en sus tropiezos como en sus aciertos, dando voz a los empresarios para conocer sus necesidades y apoyarlos en el tránsito hacia una empresa incluyente. El empleo abierto no es la panacea a la problemática del desempleo de las personas con discapacidad, existe también, el autoempleo y el empleo dentro de talleres protegidos, pero por ahora el empleo abierto es el que se muestra con avances y se pretende conocer como se está transitando hacia él y las posibles opciones que podrían facilitar esta transición para proponer como debe ser tratada la discapacidad en la empresa y cuáles son los elementos que deben considerarse en la relación empresa-discapacidad, así como, las herramientas que pueden usarse para lograr los objetivos de inclusión, el enfoque con el que debe ser abordada la discapacidad y plantear rubros que guíen a los empresarios en su tránsito por la inclusión entendiendo que no es

posible seguir invisibilizando a las personas con discapacidad como posibles empleados, clientes y proveedores.

Es el momento de entender a la discapacidad como una cuestión de derechos humanos, ya que así se verá la necesidad de desarrollar los servicios y recursos con una visión integradora y holística; de esta manera, el trabajador social ejercerá un papel crítico y transformador en la sociedad tratando de comprender los discursos alrededor de las personas con discapacidad y de ellas mismas para incentivar su empoderamiento y la exigencia de sus derechos. “Desde esta perspectiva, se cuestiona el papel pasivo y burocrático que parece estar formalizándose en el quehacer diario de los trabajadores sociales y se plantea un modelo de intervención más activo y crítico que actúe frente a las estructuras sociales que limitan la participación de las personas con discapacidad y generan procesos de exclusión social” (Muyor Rodríguez, 2011, pág. 9). Este modelo de intervención se llama Empleo con Apoyo y están enfocados en conocer las capacidades de los empleados con discapacidad y potencializarlas trabajando de la mano con el empleador y su organización.

Contenido de cada Capítulo

En el primer capítulo se explora la construcción social de la discapacidad tanto cultural como históricamente. Se abordan los diversos enfoques o visiones a través de los cuales se ha tratado a las personas con discapacidad y los movimientos que han influido al cambio de paradigma de la misma. Los movimientos sociales las han puesto en conflicto, diversificando las visiones y generando contradicciones acerca del trato hacia la discapacidad, las cuales, conviven en nuestra sociedad. Los movimientos sociales de las personas con discapacidad han sido importantes detonantes de cambio y han puesto el foco de la discapacidad, en la sociedad, integrándola al problema y han dado pie a múltiples vertientes que abordan la discapacidad con un enfoque social. Dicho enfoque, también debe ser criticado, ya que al ser puramente social, puede perder el foco en las soluciones individuales, las cuales, son del interés del quehacer de trabajador social.

El segundo capítulo establece el marco teórico de las representaciones sociales como un enfoque útil para conocer que se piensa, como se interpreta y como se actúa en relación con la discapacidad y dichas dimensiones serán aplicadas al contexto laboral del sector empresarial mexicano. Se toma

la tríada de las representaciones sociales y se aplica a la construcción del objeto: discapacidad por el sujeto: empresa, integrando como alter: a los actores que intervienen en la generación de significados en la construcción de representaciones sociales. Las representaciones que se han tenido acerca de la discapacidad a lo largo de la historia han sido compartidas y aceptadas por la sociedad, considerándose hegemónicas, hasta el momento en que surgen nuevas informaciones; estas representaciones están definidas en los diferentes enfoques de la discapacidad.

De manera histórica las empresas han tratado a la discapacidad con un enfoque filantrópico; sin embargo, existen tendencias a nivel mundial que apuntan hacia la Responsabilidad Social Empresarial como la estructura que debe soportar a la discapacidad dentro de una organización. Como parte del aparato teórico, se contemplan también a las dimensiones de la inclusión, las cuales, se tomaron del ámbito educativo y se aplicaron al ámbito laboral, estas, servirán de pauta para integrar las dimensiones teóricas de las representaciones sociales. Finalmente el principio rector sobre el cual se basa cualquier derecho de las personas con discapacidad es la no discriminación y debe ser considerado como obligatorio en cualquier ámbito relacionado con la discapacidad.

El tercer capítulo presenta la aproximación metodológica, la cual contempla una entrevista con los representantes de tres empresas que cuentan con empleados con discapacidad y un cuestionario que maneja conceptos de responsabilidad Social Empresarial relacionados con la discapacidad y se presentan los resultados de ambos instrumentos. Además, aborda el análisis de los resultados, la construcción de la representación social acerca de discapacidad en cada empresa, en donde se consideran los elementos que intervienen en esta construcción desde las tres dimensiones de la inclusión: cultura, políticas y prácticas.

El cuarto capítulo expone una alternativa en el campo de empleo para las personas con discapacidad, considerada a partir de los resultados, que se puede desarrollar desde Trabajo Social, la cual, se centra en la producción de significados con enfoque social y de derechos, a través del trabajo con las empresas en sus tres dimensiones de inclusión: cultura, políticas y prácticas y soportada en acciones enfocadas a discapacidad desde la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, tomando la exploración del Modelo de Empleo con Apoyo como un modelo de intervención a la problemática del desempleo de las personas con discapacidad.

Por último se presentan conclusiones y sugerencias. Se aborda la discapacidad en el sector empresarial, retomando los objetivos y supuestos de la investigación y consolida las transiciones que se están generando en este sector como resultado de diversas influencias interesadas por la discapacidad con enfoques variados; así como los vacíos observados en relación a las personas con discapacidad, las empresas y el derechos a empleo a la luz del enfoque social de la discapacidad. Las sugerencias se orientan a las empresas a raíz de lo encontrado en la investigación.

La falta de representaciones culturales realistas de la experiencia de discapacidad no sólo contribuye a su otredad, también, alienta la creencia de que una vida con discapacidad es inconcebible e incrementa el miedo de las personas sin discapacidad hacia la discapacidad, eliminando el interés en como las personas viven con discapacidad.

(Wendell, 1996)

Capítulo 1 Contexto de la Discapacidad

“Por razones de lo más variado, por su carácter atípico, incluso sorprendente y hasta divertido, o repelente y repulsivo, por ignorancia, por prejuicios, por superstición, por altruismo, compasión, temor, por mantener el orden social, por la inercia de la costumbre, etc., en todas las culturas siempre ha habido, individuos diferentes” (Aguado Díaz, 1995, págs. 19, 20) y usando diversas denominaciones han sido objeto de las más variadas concepciones y formas de trato. Estos individuos son diferentes, son esos otros que, en la sociedad, no son considerados como sujetos de derechos y cuya identidad es invisible socialmente. Las personas con deficiencias, han sido consideradas como sujetos que están fuera de las condiciones de normalidad.

1.1 Construcción de Discapacidad

La sociedad a través de la cultura, significaciones y representaciones va clasificando a los individuos y define la normalidad en cierto espacio y tiempo expulsando a aquellos que estén fuera de estas normas.

La discapacidad es tradicionalmente considerada como un problema individual, relacionado con las condiciones de salud o deficiencia, apartados de los estándares de normalidad y que por lo tanto deben ser intervenidos para normalizarlos. (Rosato, y otros, 2009). La normalidad es un concepto bien delimitado por la cultura de una sociedad y por tanto tampoco ha tenido el mismo significado a lo largo de la historia. Lennard Davis afirma que “vivimos en el mundo de la normalidad. Todos y cada uno pretendemos ser normales, o si no, intentamos deliberadamente

serlo” (Lennard, 1995, pág. 3). La construcción de la normalidad secreta el problema de la discapacidad dejando al cuerpo deficiente en la anormalidad al compararse con lo normal y por lo tanto la existencia de normalidad no es una condición humana sino más bien un rasgo de cierto tipo de sociedad.

La normalidad es un término que abarca todos los aspectos de nuestra vida actual y surge en un momento histórico en particular. Según Davis (1995), es parte de la idea del progreso y la industrialización; las implicaciones de la hegemonía de la normalidad son profundas y se extienden hasta el corazón mismo de la producción cultural.

“La ideología de la normalidad opera sustentada en la lógica binaria de pares contrapuestos, proponiendo una identidad deseable para cada caso y oponiendo su par por defecto, lo indeseable, lo que no es ni debe ser”. (Rosato, y otros, 2009, pág. 96). Lo anormal, determina los límites invisibles de la vida social, dichos límites, constituyen el territorio de lo normal, aquellos sujetos que sí viven incluidos en todos los ámbitos de la sociedad. Por el contrario la exclusión “no refiere a un afuera de la sociedad, sino a un exterior de ciertas prácticas sociales y circuitos institucionales diferenciados” (Rosato, y otros, 2009, pág. 99). Por lo tanto, las personas con discapacidad ocupan un lugar social y económico de enfermos, sujetos de rehabilitación y normalización. Es así como se considera que la ideología de la normalidad genera un grupo social: las personas con discapacidad, que como otros colectivos que se distinguen por su color de piel, preferencias sexuales, edad, etc., son marcados con la etiqueta de diferente y se naturaliza como tal.

“La discapacidad es una construcción social que excede el aspecto médico o de salud de un individuo. Las distintas visiones que la humanidad ha entendido y representando de la discapacidad, coexisten en nuestras prácticas” (Brognia, 2009, pág. 184). Brognia propone un modelo de análisis que contempla a la discapacidad como “una compleja construcción social que resulta de la interrelación de tres elementos: **1.-**la particularidad biológica- conductual de un sujeto **2.-**la organización económica y política **3.-**el aspecto normativo-cultural del grupo o sociedad a la que el sujeto pertenece” (Brognia, 2009, pág. 185). Tomando en cuenta estos aspectos, se pretende entender la discapacidad como una construcción social que nos muestre el proceso de su producción, pero también la injusticia y desigualdad a las que están sometidas las personas con discapacidad en un contexto dado.

La discapacidad es un concepto construido socialmente dotado de características altamente diferenciadoras que convierte a los individuos en vulnerables ante un proceso de normalización interminable. “El proceso de construcción se desarrolla a través de estructuras sociales externas e internas, y se objetiva en las prácticas de invalidación y segregación entre un sujeto con una particularidad biológica conductual y distintos agentes de la sociedad en que ese proceso se lleva a cabo” (Broyna, 2009, pág. 185).

Para comprender la complejidad de lo social debemos entender el modo en que cada sociedad, comunidad o grupo, produce y reproduce los significados de normalidad y cuáles son las prácticas y los mecanismos que los establecen y los legitiman. Cuando exploramos la construcción de un concepto, es necesario situarlo en el tiempo y en un contexto determinado para comprender su devenir y los pensamientos que influyeron en su legitimación; de esta manera podríamos entender que las conceptualizaciones ligadas a la discapacidad no han sido las mismas en distintas culturas y épocas del pensamiento. Es necesario hacer un ejercicio de reflexión para conocer cuáles son los conceptos que brotan de nuestro pensamiento cuando hablamos de discapacidad para comprender porque son estos y no otros. Debemos conocer de qué se habla cuando se trata de discapacidad. La discapacidad no tiene una definición exacta; sin embargo, el enfoque que se tiene de ella ha evolucionado a lo largo de la historia debido a que diversos factores influyen en su construcción.

Según Palacios (2008), el punto de partida de la discapacidad surge desde una mirada caritativa que no llegaba a comprender lo social del fenómeno ha dado paso a una serie diversa de trato a las personas con discapacidad cuyas bases para la respuesta en su atención, han fluctuado entre el pecado y la enfermedad.

Agustina Palacios y Javier Romañach (2006) distinguen cuatro modelos de tratamiento de la discapacidad a lo largo del tiempo y afirman que existen en mayor o menor medida en el presente y que van desde la concepción de los anormales considerados como inútiles o innecesarios, aquellos que deben ser rehabilitados para ser normales y finalmente la persona con deficiencia que tiene discapacidad como resultado de las barreras que la sociedad le impone. El último modelo tiene mayor resonancia en España pero no así en el contexto mexicano; sin embargo, es importante considerarlo dada su propuesta de cambio de terminología de discapacidad a diversidad funcional. Los modelos propuestos por estos autores son:

1. **Modelo de Prescindencia-** La discapacidad tiene un origen religioso y las personas se consideran innecesarias ya que no contribuyen a la sociedad, son portadoras de mensajes diabólicos y por lo tanto sus vidas no merecen ser vividas. Como resultado, la sociedad aplica políticas eugenésicas o las relega a espacios destinados a los anormales sujetándolos a la caridad.
2. **Modelo Rehabilitador-** Las causas de la discapacidad ya no son religiosas, sino científicas y las personas ya no serán consideradas como innecesarias, siempre y cuando, sean rehabilitadas a través de procesos de normalización. El éxito de la rehabilitación dependerá de la cantidad de habilidades que logre adquirir el sujeto.
3. **Modelo Social-** En este modelo las causas tienen origen social, es decir, la discapacidad es un modo de opresión social y resultado de que la sociedad no tiene presente a las personas con discapacidad. La respuesta está centrada en la eliminación de barreras tanto físicas como de percepción y aspira a potenciar el respeto por la dignidad humana, la igualdad y la libertad personal, propiciando la inclusión social y con base en los principios de vida independiente, no discriminación, accesibilidad universal; así mismo, reivindica la autonomía de la persona con discapacidad (Palacios, Agustina; Romañach, Javier, 2006).
4. **Modelo de la Diversidad Funcional-** Considerando los preceptos establecidos en el modelo anterior y como ejes fundamentales la dignidad humana y la bioética, surge este modelo proponiendo nuevos elementos conceptuales, cambio de terminología y una clasificación por diferencias orgánicas.

“Las palabras o términos llevan asociados ideas y conceptos y esta correspondencia no es azarosa sino que representa valores culturalmente aceptados del objeto o ser nombrado” (Palacios, Agustina; Romañach, Javier, 2006, pág. 102); las palabras son el vehículo para transmitir estos valores en el tiempo. Las personas con deficiencias además son marcadas con la etiqueta de discapacitado y es porque la sociedad da el sentido de anormal y se lo impone a los individuos como influencia del estilo de vida también impuesto por la posmodernidad y la globalización. Desde el enfoque social podemos entender que la discapacidad es un concepto socialmente creado y “las prácticas resultan escenarios vivos, lo que el presente hereda del pasado, es proyectado, incorporado y actuado a través de las estructuras y significados que los sujetos mantienen vigentes en las prácticas” (Zardel Jacobo, Blanca Estela, 2010, pág. 17). Las prácticas institucionales

contribuyen a definir qué es la diferencia, quiénes son los diferentes, cuál es el lugar que les corresponde en la sociedad, y cuál es el trato que deben recibir (Aguado Díaz, 1995); por esto, es importante examinar la concepción de la discapacidad que tienen los diferentes actores en la sociedad, por ejemplo los profesionales que atienden a las personas con discapacidad y los investigadores, para impugnar la hegemonía de la normalidad y proponer nuevas formas de considerar lo diferente indagando acerca de los elementos en juego e interrelación en dicha construcción y que se han instalado “en el sentido común, en los discursos científicos, en las prácticas profesionales e institucionales, en la mirada de los funcionarios, como un modo de comprensión de la discapacidad” (Rosato, y otros, 2009, pág. 100).

El Estado ha jugado un papel importante en la producción de sujetos con discapacidad, incapaces de aspirar a más que a las ayudas del gobierno. Las políticas públicas soportan los procesos de exclusión en la sociedad dado que éstas han sido creadas bajo conceptos que promueven las deficiencias como un problema individual que debe ser atendido en casa y en los centros de rehabilitación.

1.2 Transición al Modelo Social con Enfoque de Derechos

“Escuché al doctor decirle a mi madre que yo sería un vegetal y dije:
entonces seré una alcachofa, espinoso por fuera y tierno por dentro”.

Edward Verne Roberts

(World Institute on Disability, 1977)

En los años setenta comenzó una evolución en los estudios sobre discapacidad intentando sacar el tema del contexto médico, en donde se considera un problema individual, para ahora entender como es la vida de la personas con discapacidad. Muchas de estas aportaciones han sido generadas por personas con discapacidad alrededor del mundo que han luchado por darle una re significación al concepto de discapacidad a lo largo de la historia con el surgimiento del llamado Movimiento de Vida Independiente considerado como el antecedente inmediato al surgimiento del modelo social.

Palacios y Romañach (2006), mencionan que este movimiento nació en Estados Unidos con Ed Roberts, alumno con discapacidad severa de la Universidad de California, Berkeley, quién, superando múltiples barreras arquitectónicas debido al uso de silla de ruedas, culminó su Licenciatura y grado de Maestría en Ciencias Políticas, e impulsó, hacia 1970, un programa para estudiantes con discapacidad en el campus, el cual, consistía en equiparlo con rampas. Uno de los resultados del programa fue la redefinición del concepto de independencia como el control que tiene una persona sobre su propia vida (Palacios, Agustina; Romañach, Javier, 2006).

1.2.1 Movimiento de Vida Independiente

En 1972 se creó el Centro de Vida Independiente fuera del campus de la universidad, dirigido por personas con discapacidad cuyo principal objetivo era la integración en la comunidad. Este movimiento se extendió por todo Estados Unidos y traspasó fronteras, tendiendo gran impacto en países como Suecia, Canadá, España e Inglaterra. Los ingleses, motivados por esta propuesta, viajaron a Estados Unidos para obtener la información necesaria y regresar a su país para realizar cambios. Dichos cambios, se centraron en que las personas con discapacidad pudieran elegir salir de las instituciones de reclusión-rehabilitación y en reforzar el cambio que ya venían gestando los activistas y académicos ingleses, principalmente sociólogos y psicólogos; así, en 1972 crean la UPIAS (Union of Physically Impaired Against Segregation), semillero de aportaciones a los estudios en discapacidad (UPIAS, 1972).

En Estados Unidos, dichas aportaciones inician como una crítica a las teorías sociales más importantes: el funcionalismo y el interaccionismo simbólico y su falta de interés en los temas relacionados a la discapacidad.

Michael Oliver en su texto *Discapacidad y Sociedad* (1986), registra el interés por algunos autores en la temática de discapacidad. Dentro de la corriente funcionalista, en la década de los cincuenta, Talcott Parsons analizó la conducta relacionada con la enfermedad o sea el papel del impedido en relación con la discapacidad y su asociación con la desviación social; el enfermo ha abandonado por completo la idea de recuperación y ha aceptado la dependencia, la pérdida de la condición humana. Para el modelo de rehabilitación, sólo, cuando una persona con deficiencia se hace consciente de su situación, la acepta y decide vivir con ella, se dará la máxima explotación de sus

capacidades existentes, por lo que están obligados a asumir tantas funciones normales como puedan y lo más rápido posible, la responsabilidad recae en la persona con deficiencia. Esta visión, desde una perspectiva sin discapacidad, es interpretada como una tragedia personal que debe ser entendida y aceptada dentro de un proceso impuesto por la sociedad. Si los individuos no son rehabilitados adecuadamente, el proceso será un fracaso y esto se verá como ineptitud de la persona con discapacidad, se responsabiliza al individuo con deficiencia y no se desafía el orden social establecido (Oliver, 1986).

Por otro lado, “la teoría interaccionista ha explicado la discapacidad como desviación social” (Oliver, 1986, pág. 37), ésta, se entiende como una ausencia de responsabilidades y obligaciones sociales. Las sociedades industriales están cimentadas sobre ideales liberales de la responsabilidad individual, competición y trabajo, por lo cual se consideran desviados quienes aparecen como incapaces de cumplir estos ideales (Oliver, 1986). Hacia los años sesenta Howard Becker (2009), desde el Interaccionismo Simbólico, empezó a estudiar los mecanismos de creación de la desviación y el proceso de etiquetado. Se menciona la desviación primaria como las implicaciones marginales para el individuo en cuestión y la secundaria es la asignación a otros de una identidad y condición social devaluadas. Erving Goffman (1963), avanzó más sobre la teoría interaccionista mediante la creación del concepto estigma, el cual es un signo de imperfección que denota inferioridad moral y que el resto de la sociedad debe evitar; estos seres son considerados como no humanos, por lo tanto, el estigma es el resultado de las interacciones sociales entre lo normal y lo anormal, basado en las percepciones del opresor, arraigadas en las relaciones sociales capitalistas; sin embargo, Oliver (1986), considera que la aplicación del estigma es el resultado de las condiciones situacionales y de las interacciones sociales entre lo normal y lo anormal, por tanto, implica que Goffman no logra traspasar la tragedia personal y no considera las cuestiones de causalidad, “como consecuencia las personas han preferido reinterpretar sus experiencias colectivas según los conceptos de discriminación y opresión más que los interpersonales” (Oliver, 1986, pág. 39).

Hacia finales de los sesenta en Estados Unidos, se publicó un texto de Robert Scott: *The Making of the Blind Men* (1981), en donde expuso, de manera controversial, que el comportamiento de las personas con discapacidad no son inherentes a su condición sino son adquiridas a través de socialización, esto, marca un parte aguas que abrió la discapacidad a las teorías del conflicto dando

lugar a la lucha de las personas con discapacidad en Estados Unidos por una vida independiente y por sus derechos civiles. “El estudio de las luchas colectivas resultaba más fácil dentro de la sociología del conflicto que acababa de surgir” (Oliver, 1986, pág. 39).

El interés sociológico por la discapacidad ha sido gradual y desde sus inicios ha estado más desarrollada en Estados Unidos que en Reino Unido; sin embargo, es de resaltar que la mayor influencia viene desde los trabajos de las personas con discapacidad como Paul Hunt, quién en 1966 con la obra *Stigma. The Experience of Disability*, realiza un análisis crítico del papel de las personas con discapacidad en la sociedad y también influenció a formar un grupo en donde se compartían experiencias personales y luchas, la *Union of the Physically Impaired Against Segregation*; llegando a la conclusión de que la discapacidad es una forma de opresión social; siendo la sociedad la que incapacita a las personas con deficiencias. A continuación un párrafo de los principios fundamentales de discapacidad creada por la UPIAS en 1976:

“En nuestra opinión, es la sociedad la que incapacita físicamente a las personas con deficiencias. La discapacidad es algo que se impone a nuestras deficiencias por la forma en que se nos aísla y excluye innecesariamente de la participación plena en la sociedad. Tener bajos ingresos, por ejemplo, es sólo uno de los aspectos de nuestra opresión. Es una consecuencia de nuestro aislamiento y segregación en cada área de nuestra vida, como la educación, el empleo, la movilidad, alojamiento, etc. La pobreza es un síntoma de la opresión, no la causa. Debemos dirigir nuestros esfuerzos hacia la causa no hacia los síntomas” (UPIAS and The Disability Alliance, 1976, págs. 3, 4).

Victor Finkelstein en 1980, con su publicación *Attitudes and Disabled People*, implicó una visión materialista de nuestra forma de entender la discapacidad, sostenía que esta era una relación mediatizada por las interacciones de las estructuras sociales y económicas con la deficiencia individual (Oliver, 1986).

Las obras de ambos autores influenciaron enormemente a Michael Oliver, quién en los ochenta surgió con su *Modelo Social de la Discapacidad*, con la publicación *Social Work with Disabled People* en 1983, abordando seriamente el tema de la reflexión teórico social respecto a la discapacidad. Oliver también intentó explicar los cambios políticos y sociales surgidos como resultado de los esfuerzos de las personas con discapacidad en sus organizaciones. Esto dio lugar a la publicación de Colin Barnes en 1991, *Disabled People in Britain and Discrimination*, exponiendo la discriminación institucional de las personas con discapacidad y exigiendo una

legislación en contra de la discriminación. Oliver (1986), también considera a Tom Shakespeare (1994), dentro de su recuento histórico, al sostener que las personas con discapacidad no sólo se enfrentan a problemas de discriminación que tiene su origen en las relaciones de producción materiales sino también en los prejuicios de las representaciones culturales. Shakespeare maneja conceptos múltiples en donde la cultura y los prejuicios influyen severamente al aparato discriminatorio de la economía capitalista y es importante conocer a fondo cuales son los significados de la discapacidad en nuestra cultura para poder trabajar el cambio de paradigma.

“En Latinoamérica los estudios sobre Discapacidad se han centrado en aspectos macro sociales con menor interés en análisis sociológico de los procesos que se imponen a las personas con discapacidad y la manera en como son relegados asumiendo roles de anormales. Los movimientos sociales de personas con discapacidad han estado más relacionados con el cabildeo que con el reclamo de derecho” (Broyna, 2009, pág. 16). En las décadas anteriores a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad en 2006, los avances en materia de discapacidad surgieron de los instrumentos internacionales no vinculantes, así como a través de las reuniones de expertos y los seminarios celebrados en diferentes partes del mundo en donde se estudiaba como podría conseguirse el cambio mediante la aportación de información útil.

1.2.2 El Modelo Social de la Discapacidad

El Informe Mundial sobre Discapacidad, emitido por la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial en 2011; refiere que la transición que implicó pasar de una perspectiva individual y médica a una perspectiva estructural y social, ha sido descrita como el viraje desde un Modelo Médico a un Modelo Social, en el cual las personas son consideradas discapacitadas por la sociedad más que por sus cuerpos.

“El modelo médico considera a la discapacidad como un problema de la persona directamente causado por una enfermedad, trauma o condición de salud” (OMS, 2001, pág. 41), la cura se conseguirá con base en un tratamiento individual por profesionales de la salud y el presupuesto destinado a su atención por parte del Estado, se considera dentro del rubro de la salud.

En el modelo social, la discapacidad, es considerada como un problema de origen social, no es un atributo de la persona, sino un complicado conjunto de condiciones, muchas de las cuales son

creadas por el entorno social (OMS, 2001); por lo tanto, la resolución del problema es de competencia colectiva, realizando los ajustes necesarios para la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social. El problema es más ideológico o de actitud y requiere de la introducción de cambios sociales, lo que en el ámbito de la política es una cuestión de derechos humanos (OMS, 2001).

En las últimas décadas, el movimiento de las personas con discapacidad, junto con numerosos investigadores de las ciencias sociales y de la salud, han identificado la función de las barreras sociales y físicas presentes en la discapacidad como obstáculos al ejercicio de sus derechos (OMS, BM, 2011). El modelo social de la discapacidad es probablemente la mejor idea surgida del movimiento de las personas con discapacidad en los últimos 50 años, como ya se mencionó anteriormente, tiene sus orígenes en las organizaciones como UPIAS (Union of the Physically Impaired Against Segregation) y en su mayoría tiene impacto en cuestiones políticas en todo el mundo por ejemplo la creación de la Convención de las Personas con Discapacidad del 2006, que cubre todas las dimensiones de la vida humana y tiene un impacto en la forma de pensar acerca de la discapacidad. La mayoría de los países actualmente reconocen que la discriminación por motivos de discapacidad es una problemática que se debe atender. La figura 3 muestra la contraposición de los enfoques:

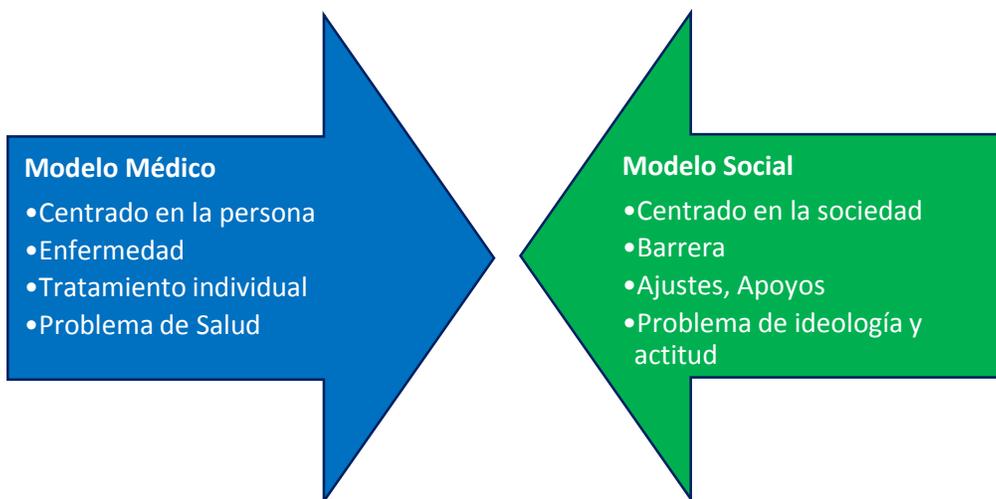


Figura 3: El modelo médico vs el modelo social de la discapacidad.

El modelo social de la discapacidad es un enfoque específico en los factores económicos, culturales y políticos que influyen en la calidad de la vida de las personas con discapacidad como barreras a su desarrollo. Para esto se ha intentado clarificar el término discapacidad y lo separa del concepto deficiencia, y es importante hacer la distinción cuando se pretende tener una solución individual a la deficiencia o una solución social ante las barreras que el entorno pone.

Deficiencia: “son problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación significativa o una pérdida” (OMS, 2001, pág. 23).

Discapacidad: “es un término genérico que incluye déficits, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación. Indica los aspectos negativos de la interacción entre un individuo con una condición de salud y sus factores contextuales, factores ambientales y personales” (OMS, 2001, pág. 215)

El Modelo puramente médico justifica la discriminación y las barreras impuestas a las personas con discapacidad, que limitan e impiden a las personas con discapacidad a decidir sobre sus vidas, con problemas de salud.

La discapacidad debe verse como algo que no es ni puramente médico ni puramente social, las personas con discapacidad a menudo pueden experimentar problemas que derivan de su condición de salud (OMS, BM, 2011); sin embargo, cuando se logran disminuir se enfrentan a otro tipo de impedimentos que rebasan sus deficiencias.

En el modelo social no se niega la deficiencia o limitaciones en la funciones, sino que, adicional a éstas, reconoce las barreras que la sociedad impone a las personas con deficiencias y las discapacita negándoles el acceso a vivir una vida considerada normal y que impactan en la vida diaria de una persona con discapacidad.

1.2.2.1 Crítica al Modelo Social

A raíz del modelo social han surgido diversas líneas de posicionamiento que han planteado los activistas investigadores en la materia. “El modelo social defiende que la concepción de la discapacidad es una construcción social impuesta, y plantea una visión de la discapacidad como clase oprimida, con una severa crítica al rol desempeñado por los profesionales y la defensa de una

alternativa de carácter político más que científico” (Verdugo Alonso, 2003, pág. 1). Los defensores de este modelo son apasionados que piensan que sólo las personas con discapacidad son quienes están capacitados para hablar e investigar el problema, esto ha dado lugar a los llamados Estudios sobre Discapacidad, Disability Studies (1990), con interesantes propuestas para la formación en las universidades.

Miguel Ángel Verdugo (2003), realiza una crítica a los modelos sociales apelando a que estos deben ser puestos al escrutinio de la misma forma en que es criticado el modelo médico y que forma parte de la base para sus modelos. Verdugo indica que los seguidores del modelo social rechazan la investigación objetiva y hablan de investigación emancipadora, ésta, se dirige a desarrollar un compromiso político para afrontar la discapacidad cambiando las relaciones sociales de producción de investigación, incluyendo el rol de los financiadores, las relaciones entre los investigadores e investigados, y los lazos entre investigación e iniciativas políticas; se plantean romper lo que consideran una falsa separación entre política y ciencia, generando investigación participativa y emancipadora. Y esa participación activa de las personas con discapacidad en la investigación sobre discapacidad se considera esencial para introducir las variables ambientales, actitudinales y sociales necesarias por analizar (Verdugo Alonso, 2003).

Actualmente existen diversas vertientes del modelo social como el enfoque constructivista de la discapacidad, el cual, define el significado y consecuencias de la misma de acuerdo con las actitudes, prácticas y estructuras institucionales más que por las deficiencias en sí. Este modelo inspiró la legislación estadounidense de 1990 The American with Disabilities Act ADA, cuyo objetivo es reducir al máximo esas barreras físicas y sociales que limitan a los individuos con deficiencias (United States Department of Justice, 1990). El enfoque sociopolítico, que derivado de los estudios que pretenden entender la discapacidad desde la relación cuerpo-poder y que sirven como campo de investigación académica y actividad política. El enfoque minoritario, que subraya el papel de la discriminación institucional y el prejuicio que desempeñan el moldear la experiencia de la discapacidad (Verdugo Alonso, 2003). Al analizarlo de esta manera, las personas con discapacidad deben ser vistas como un grupo minoritario de la misma manera que lo son otros grupos, como aquellos que son discriminados por su color de piel, y que les han sido negados sus derechos civiles igualdad de acceso y protección; por lo tanto, las respuestas son de tipo sociopolítico.

Las propuestas sociales para la discapacidad han servido para fomentar el debate y análisis en disciplinas como la sociología que mantenían un alejamiento del campo de la discapacidad, y han estimulado la participación activa en la vida académica de muchas personas con discapacidad; sin embargo, sus planteamientos exclusivistas desde perspectivas sociopolíticas podrían estar en el terreno de la mera especulación teórica, tan acariciada en ocasiones en algunos ámbitos académicos (Verdugo Alonso, 2003).

Algunos autores seguidores del modelo puramente social ya especulan a favor de un enfoque que maneje planteamientos interdisciplinarios que se acerque a la realidad biopsicosocial, en donde se analicen deficiencias (modelo médico), participación del sujeto y factores ambientales (modelo social) determinantes de la situación de discapacidad. Estos planteamientos nos remiten a la CIF (Clasificación Internacional de Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud) cuyo principal objetivo es lograr la multi disciplinariedad que aporte a comprender los componentes individuales y sociales para diagnosticar y planificar apoyos con utilidad. En México, el manejo de la CIF está en manos de los médicos especialistas en rehabilitación de manera incipiente, lo cual se convierte en un área de oportunidad para los trabajadores sociales en poder determinar los factores ambientales y de participación.

“Limitar el objeto de estudio sobre una parte de los problemas y necesidades que puede tener una persona con discapacidad (lo macro estructural) puede llevar a la paralización de cualquier otra actividad beneficiosa para los individuos” (Verdugo Alonso, 2003, pág. 11). Para Verdugo, el modelo más aceptable y adecuado es el biopsicosocial, y no el social radical, ya que las posibilidades de evaluación, intervención y apoyo a las personas con discapacidad apenas existen, solo el sistema (lo macro) merece la atención. Dentro de este modelo está inserto el Modelo de Calidad de Vida, cuyos preceptos se enmarcan en la defensa de los derechos de las personas con deficiencias y la ética social. Su máximo fundamento es diseñar, aplicar programas y actividades de apoyo a las personas con discapacidad en sus contextos (Verdugo Alonso, 2003).

Desde la perspectiva de la investigadora, el modelo biopsicosocial propone soluciones reales de intervención, permite evaluar y gestionar los apoyos para las personas con discapacidad; además de articular diversas disciplinas a la temática de la discapacidad. Más adelante, en el quinto capítulo, se ampliará la información sobre la calidad de vida y el modelo que favorecen el desarrollo del individuo en lo que al empleo de refiere. Respecto al modelo social de la

discapacidad, se considera que, la mejor manera de emplear el término es la de enfoque o visión, ya que se entiende como el lente que permite una lectura social del concepto de discapacidad.

1.2.2.2 El Enfoque de Derechos

“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos”

(ONU, 1948)

Antes de la Convención, las personas con discapacidad no eran tratadas de manera equitativa, pero a partir de su aprobación en 2006 se estableció que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos que cualquier otra persona y que son iguales ante la ley. En el campo del Derecho, la ideología de los diferentes modelos o enfoques de la discapacidad representan consecuencias en la práctica, ya que, dependiendo del enfoque con el que se crean las leyes y programas se lograrán las metas de desarrollo en igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

Aportaciones al enfoque de derechos de la discapacidad en México

México propuso en 2001 a la Asamblea General de las Naciones Unidas la creación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, considerando la formación de un comité encargado de diseñar el instrumento internacional destinado a proteger los derechos de las personas con discapacidad. El 19 de diciembre de 2001, durante la 88a. sesión plenaria de la Asamblea General de las Naciones Unidas, se aprobó la Resolución 56/168, acordando establecer un comité especial que examinara propuestas relativas a una convención internacional para promover y proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. El Comité se reunió por primera vez en agosto de 2002, e inició la redacción del texto en mayo de 2004, llegando a un acuerdo sobre su contenido en agosto de 2006. El Comité especial contó con delegados, tanto de los gobiernos y los órganos nacionales defensores de derechos humanos, como de organismos internacionales, destacando la representación de las Organizaciones No Gubernamentales (Lara Espinosa, 2012).

Gilberto Rincón Gallardo es la figura mexicana más emblemática de los tiempos de la Convención, él lideró e impulsó, desde la sociedad civil la defensa de los derechos de las personas junto con la participación de diversas organizaciones de todo el mundo; además, fue fundador y primer presidente del Consejo Nacional para la Prevención de la Discriminación CONAPRED. Durante, su discurso en el evento conmemorativo de la entrada en vigor (03 de mayo 2008) de la Convención, ante la ONU, mencionó:

“Celebremos que ahora los Estados llevarán a cabo un arduo trabajo para armonizar sus legislaciones internas al espíritu de la Convención. Celebremos que pondremos un alto definitivo a la ancestral discriminación contra las personas con discapacidad, celebramos que ahora empezaremos a transitar por el camino de la inclusión de todas y de todos, sin importar su circunstancia. Celebremos que tenemos un instrumento para cambiar la cultura de la lástima y la exclusión por la cultura de derechos y las oportunidades para todos” (ONU, 2008).

A partir de este hecho histórico, comenzó la fase de la implementación de la Convención en donde se debe actuar para que los derechos se hagan realidad y las personas con discapacidad participen en las decisiones que les conciernen, se debe exigir su cumplimiento, y el primer responsable es el Estado.

Desde el punto de vista jurídico, el enfoque médico la discapacidad, se centra en la persona y es abordada exclusivamente dentro de la legislación de la asistencia y seguridad social, de hecho en México, el presupuesto asignado a la discapacidad en el Presupuesto de Egresos de la Federación ha estado históricamente contemplado en el rubro de la salud (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2014). En el derecho civil, la discapacidad, se ha relacionado con incapacitación y la tutela.

A partir del 2016 el Programa de Atención a Personas con Discapacidad, se encuentra ubicado en el rubro del Desarrollo Social a cargo de (Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 2015). Los planteamientos desde el enfoque social, contemplando la diversidad y los valores intrínsecos a los derechos humanos, aspiran a potenciar el respeto por la dignidad humana, la igualdad y la libertad personal, propiciando la igualdad social (Palacios, Agustina; Romañach, Javier, 2006).

La figura 4 muestra la diferencia entre tener un enfoque de la discapacidad desde la beneficencia y uno desde derechos, y según la Guía para los observadores de la situación de los derechos humanos (Naciones Unidas Derechos Humanos, 2010) podría contemplarse de la siguiente forma:

Enfoque de Beneficencia	Enfoque de Derechos Humanos
Control extremo	Autonomía
Subsanar la deficiencia	Subsanar el Entorno
Limitar la Actividad	Facilitar la Actividad
Dependencia	Independencia
Discriminación	Igualdad
Reclusión en Institución	Inclusión en la Sociedad

Figura 4: El enfoque de beneficencia vs el enfoque de derechos humanos

El Manual de derechos humanos para personas con discapacidades intelectuales (Escuela de Derecho de Harvard sobre Discapacidad, 2008), hace una relación entre los derechos y rubros en donde se encuentra una área de oportunidad por cubrir, por ejemplo, relaciona los derechos del respeto hacia el individuo con los cuales se protegen su dignidad humana, sus cuerpos y lo que realizan en sus hogares; también, los que están relacionados con la inclusión en la comunidad y por último, aquellos que están orientados a realizar cambios en la sociedad para que las personas con discapacidad los pueden ejercer en igualdad de condiciones, estos se muestran en la figura 5:

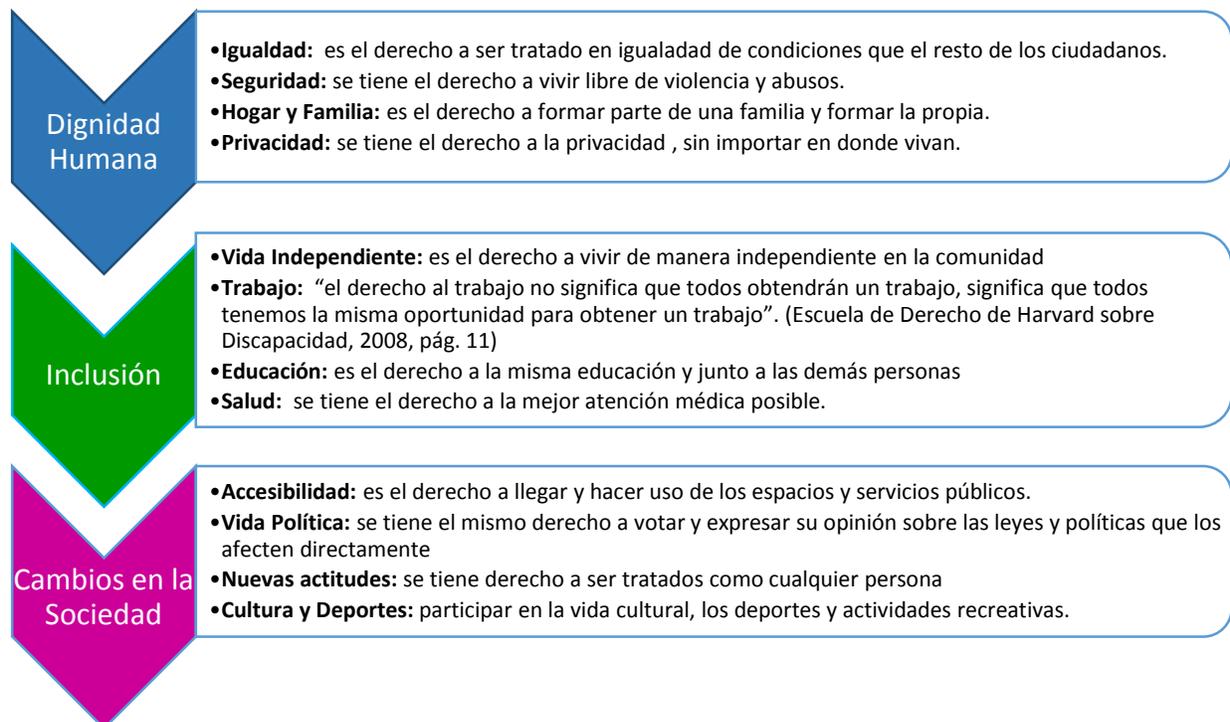


Figura 5: Derechos de las personas con discapacidad.

Todos estos derechos parecen tratar cuestiones comunes, pero para cuando se refieren a una persona con discapacidad parecen estar en tela de juicio y generar preguntas como: ¿una mujer con discapacidad intelectual, puede ser madre?, ¿una persona sorda, puede trabajar?, ¿un hombre ciego, puede vivir solo?; por lo tanto, se necesita un enfoque equilibrado que le otorgue el peso adecuado a los distintos aspectos de la discapacidad que contemplen los derechos de las personas con discapacidad y su dignidad, a partir de dicho enfoque, las políticas ofrecidas y las respuestas brindadas a los problemas que enfrentan las personas con discapacidad pasan a ser pensadas y elaboradas desde y hacia el respeto de los derechos humanos (Palacios, Agustina; Bariffi, Francisco, 2007).

Actualmente el soporte “de una perspectiva de la discapacidad basada en los derechos humanos ha servido para presionar, de forma natural, al sistema de derechos humanos para que responda de manera apropiada” (Samaniego de García, 2006, pág. 482) a las personas con discapacidad. Los derechos humanos se ubican como los argumentos necesarios y oportunos para que una persona con discapacidad pase de paciente a ciudadano y sea ubicado como un actor social.

El enfoque social apunta hacia generar interés en la investigación social, actualización de políticas públicas, armonización de leyes y su correspondiente consolidación de los derechos humanos de las personas con discapacidad, con la finalidad de formar sociedad más incluyentes, participativas y respetuosas de los derechos humanos. Dado que la discapacidad es una construcción social, los cambios deben ser sociales y deben estar relacionados con los derechos humanos. Actualmente los principales ejes rectores de este cambio de paradigma a nivel internacional, se presentan en la figura 6, promueven posibles aproximaciones en la definición de discapacidad con enfoque de derechos:

Fuente	Definición de discapacidad
Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad 2006	.”la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”
Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y la salud 2001	“discapacidad engloba las deficiencias, limitaciones en la actividad, o restricciones en la participación.”

Informe Mundial sobre la discapacidad 2011 OMS y el Banco Mundial	“Si se define la discapacidad como una interacción, ello significa que la <<discapacidad>> no es un atributo de la persona. Se pueden lograr avances para mejorar la participación social abordando las barreras que impiden a las personas con discapacidad desenvolverse en su vida cotidiana.”
---	---

Figura 6. Definición de Discapacidad

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de 2006, plasma el carácter del enfoque social de la discapacidad, pues es un tratado internacional en el que se recogen los derechos de las personas con discapacidad así como las obligaciones de los Estados parte tales como promover, proteger y asegurar esos derechos. Esta Convención fue aprobada por la Asamblea de la ONU en diciembre de 2006 y entró en vigor el 3 de mayo de 2008, convirtiéndose en el primer tratado sobre derechos humanos del siglo XXI en entrar en vigencia en todo el mundo y cuyos principios aparecen en la figura 7:

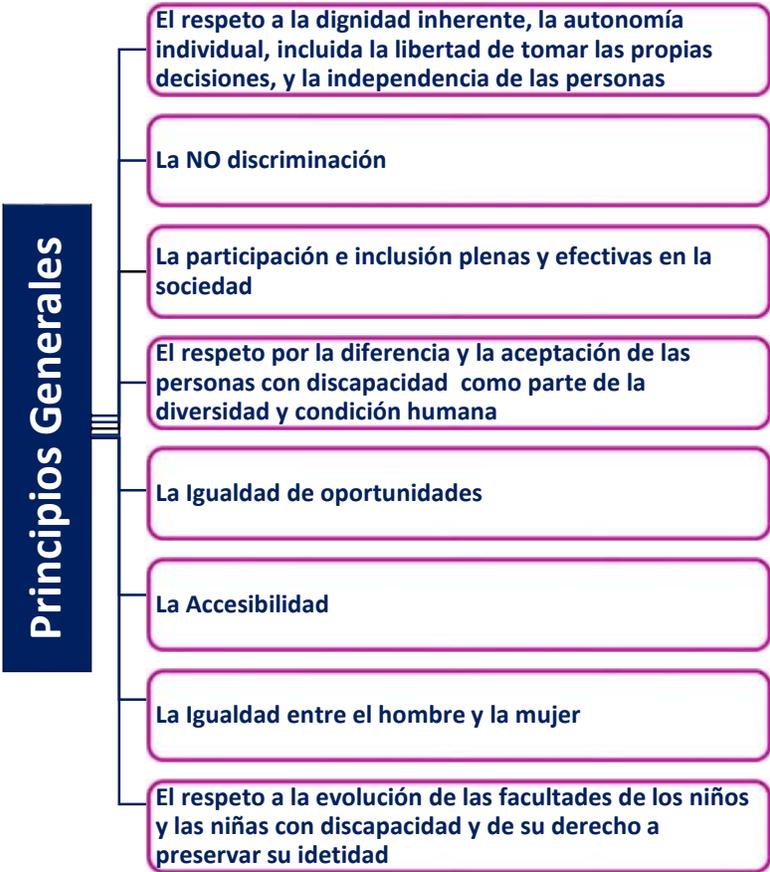


Figura 7: Principios generales de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

La Convención a 10 años

Se logró, con la participación activa del movimiento por los derechos de las personas con discapacidad, establecer un nuevo estándar en que la sociedad civil se involucró en las negociaciones de la ONU que no sólo significó una victoria en cuanto a los derechos en la discapacidad sino que marcó un punto de solidaridad y colaboración con la comunidad con discapacidad. Personas sordas abogaron por los derechos de las personas con discapacidad psicosocial, personas con discapacidad psicosocial pugnaron por la accesibilidad a la tecnología de las personas ciegas, hombres y mujeres lucharon por la igualdad de género; en fin, la comunidad unida de diferentes países y contextos crearon la Convención y promovieron su inmediata implementación a la firma del tratado (International Disability Alliance, 2016).

A 10 años de su adopción, se debe resaltar, que la Convención levantó la conciencia de que la discapacidad debe verse como una cuestión de derechos humanos y también de desarrollo, marcando un cambio de paradigma donde las personas con discapacidad ya no pueden verse como objetos de caridad sino como miembros de la sociedad que pueden hacerse cargo de sus vidas con el mismo derecho a participar y ser incluidos como todos los demás. Es por esto que las negociaciones alrededor del desarrollo sostenible comenzaron como seguimiento al marco de los Objetivos del Milenio.

La Convención fue usada como base por muchas organizaciones de discapacidad como la The International Disability Alliance IDA y la International Disability and Development Consortium IDDC para hacer cabildeo por las personas con discapacidad en el desarrollo de políticas internacionales. (International Disability Alliance, 2016). El lema “leave no one behind”, no dejar a nadie atrás, fue adoptado por la ONU para respaldar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las personas con discapacidad ahora sí están contemplados en ellos, lo cual marcó un paso adelante a diferencia de los Objetivos de Milenio en donde las personas con discapacidad fueron prácticamente excluidas (ONU, 2016).

A pesar de los grandes pasos hacia la inclusión de las personas con discapacidad en los últimos 10 años, aún se asume que las personas con discapacidad participarán automáticamente en los programas de desarrollo; sin embargo, se reconoce que no se benefician del desarrollo global a menos que su participación sea planeada y que cuente con los recursos suficientes desde el principio. El reto sigue siendo eliminar las barreras a su participación y desbloquear el vasto

potencial de las personas con discapacidad es indispensable para reducir la pobreza, y empoderarlos para que exijan sus derechos y participación en todos los aspectos de la sociedad.

Para finales del 2016, se considera que son 172 Estados los que han ratificado la Convención y las dos redes globales de organizaciones para los derechos de las personas con discapacidad IDA e IDDC, hacen un llamado a los miembros de la ONU que quedan pendientes a ratificarla a 10 años de su aniversario en reconocimiento a 1 billón de personas con discapacidad en todo el mundo quienes con frecuencia son marginalizados y excluidos de contribuir al desarrollo de sus comunidades y países (International Disability Alliance, 2016).

A 10 años de la Convención, el Estado mexicano ha promulgado leyes, programas y normas que contemplan la discapacidad, por ejemplo, respecto al rubro del empleo, en 2005 se entregó por primera vez el Reconocimiento Empresa Incluyente por parte de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social STPS. En 2008 se establecieron los lineamientos sobre los cuales se dictamina a las empresas aspirantes a este reconocimiento y se elevó el rango al de Distintivo con el nombre del presidente del Consejo Nacional para Prevenir y Eliminar la Discriminación CONAPRED y precursor de la igualdad de oportunidades, Gilberto Rincón Gallardo. (STPS, 2014). A través de los años, el distintivo ha cambiado significativamente su enfoque, el cual tenía como objetivo principal, la temática de la discapacidad, pero hoy en día, incluye a diversos grupos vulnerables dentro de sus objetivos, lo cual ha desvirtuado sus alcances. El distintivo resulta ser muy atractivo de analizar, para esta investigación, ya que cuenta con casos de éxito de empresas que incluyen empleados con discapacidad, convirtiéndose en la estrategia principal del Estado mexicano en el fomento al empleo de las personas con discapacidad en el sector privado.

El panorama real de la situación de los derechos de las personas con discapacidad en México se observa en las recomendaciones realizadas a los informes que los Estados entregan a la ONU. En el caso mexicano, se ha entregado sólo un informe en un plazo de diez años, en consecuencia sólo se cuenta con una retroalimentación por parte de la ONU y dado el retraso en la entrega de los restantes informes, en enero 2018, deben ser subsanadas dos entregas al mismo tiempo (Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2014). A la par de las entregas del Estado, también se cuentan con informes sombra o paralelos, realizados por la sociedad civil, los cuales, abordan temas específicos y son una fuente objetiva de la situación actual de la discapacidad en el país.

La retroalimentación de la ONU al primer informe de México, acerca de la situación de los derechos humanos de las personas con discapacidad, está contenida en un documento con 58 recomendaciones, de las cuales, en la figura 8 se destacan las relacionadas al empleo de las personas con discapacidad:

Artículo 27 de la Trabajo y empleo

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

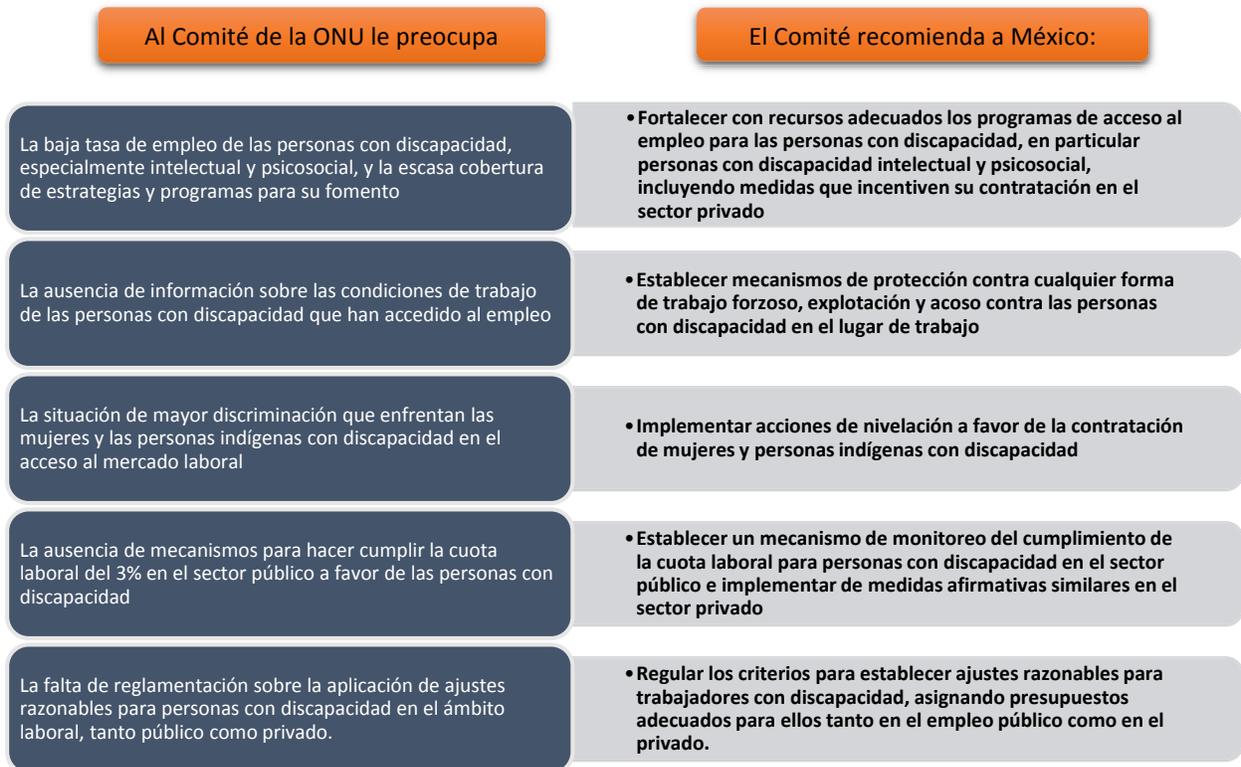


Figura 8: Recomendaciones de la ONU sobre Art. 27 Trabajo y empleo a México.

Agenda 2030. Together 2030.

En septiembre del 2015, 193 líderes mundiales aceptaron los 17 Objetivos Globales Sostenibles, con la finalidad de terminar la pobreza, proteger al planeta y asegurar la prosperidad para todos hacia el 2030. En esta ocasión se dieron cambios en materia de discapacidad ya que se incluyó, de manera explícita, a las personas con discapacidad once veces en la agenda 2030, lo cual, significa

un cambio que posiciona a los derechos humanos de las personas con discapacidad en el centro del desarrollo (International Disability Alliance, 2017).

Esta inclusión significa que las personas con discapacidad no sólo están contempladas en los Objetivos de Desarrollo, sino que también tienen una influencia significativa en el seguimiento global, revisión y monitoreo. La comunidad con discapacidad se ha dado cuenta que es necesaria una plataforma global para las personas con discapacidad que asegure la presencia y unión de las organizaciones, por lo que se creó el Stakeholder Group of Persons with Disabilities que representa y coordina la plataforma liderada por personas con discapacidad y que pugna por defender la Convención dentro de los procesos de Desarrollo Sostenible, dado que las contribuciones de la comunidad con discapacidad, por motivos de falta de accesibilidad y prejuicio con frecuencia son relegadas de los espacios de discusión acerca de los derechos humanos y desarrollo (International Disability Alliance, 2017).

El movimiento por los derechos de las personas con discapacidad a nivel global ha sido guiado por el lema “nothing about us without us”, nada de nosotros sin nosotros, dado que el estimado del 15% del total de la población mundial ha sido históricamente subrepresentado y excluido de las políticas que afectan sus vidas y esto es importante en términos de desarrollo sostenible ya que las cifras de aquellos que viven en absoluta pobreza son elevadas, además de tener una tasa de probabilidad cuatro veces más alta de mortalidad en crisis humanitarias o desastres naturales en comparación con sus pares sin discapacidad. La Participación de este grupo comenzó en 2014 con sólo un representante, quién expresó, en 30 segundos, que estaban listos como grupo para participar en los High Level Political Forum HLPF. En 2015 enviaron su primera participación y realizaron tres declaraciones. En 2016 revisaron la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a un año de su implementación, y participaron con un documento llamado “Ensuring that No One is Left Behind” soportado por 370 organizaciones de discapacidad a nivel global; durante el Foro, el grupo realizó 17 intervenciones. La participación de personas con discapacidad en el Foro ha puesto al descubierto las barreras a la accesibilidad a su plena participación en la ONU. La falta de intérpretes de lenguaje de señas, material en formatos accesibles, entre otras, han tenido que ser reconocidas por la Secretaría de la ONU, y por consecuencia han tenido que desarrollar esfuerzos por eliminarlas; con lo que se refleja la importancia que la creciente presencia del grupo de personas con discapacidad tiene en los Foros. Para el 2017 cuentan con al menos 200

individuos interesados en contribuir y se preparan para trabajar en nueve grupos de trabajo (International Disability Alliance, 2017).

1.2.2.2.1 Derechos y Empresa

En septiembre del 2016, miembros del grupo de trabajo sobre empresas y derechos humanos de la ONU, visitaron México durante 10 días con la finalidad de identificar iniciativas, oportunidades y desafíos para implementar los principios rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos, se reunieron con funcionarios de diversas secretarías, representantes de empresas y Cámaras de Comercio, así como, representantes de derechos humanos en sedes como, Ciudad de México, Estado de México, Oaxaca, Jalisco y Sonora. El reporte final tiene fecha de presentación de junio del 2017; por lo que aquí sólo se resaltarán las recomendaciones previas relacionadas a las personas con discapacidad:

“Otro reto en México es incluir a las personas con discapacidad en el mercado laboral. Mientras observamos la existencia de un Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad y una Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2011), parece que se hace poco esfuerzo para lograr que las empresas contraten a personas con discapacidad. En este sentido, el Grupo de Trabajo alienta al Gobierno a dar seguimiento a las recomendaciones formuladas por el Comité de los derechos de las personas con discapacidad para poner en práctica medidas de acción afirmativa en los sectores público y privado” (ONU, 2016, pág. 6).

Al comprender que la discapacidad es una construcción social, se justifica que es necesario conocer su proceso de construcción y aquellos elementos que la integran y la perpetúan dentro de un entorno o grupo en específico para contar con un base de trabajo que modifique los significados alrededor del concepto. Es indispensable establecer que el modelo social tuvo grandes aportaciones al planteamiento de la discapacidad a nivel mundial, trayendo resultados valiosos como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad; sin embargo, como modelo no cuenta con los elementos suficientes para desarrollar investigaciones; por lo que se toma como una herramienta que sirve de perspectiva social para incluir a la sociedad en la temática de la discapacidad. A lo largo de la investigación se mencionará que se adoptó esta perspectiva para contar con un panorama del contexto empresarial y su relación con la discapacidad y se expresan

aquellos derechos contenidos en la Convención que sirven de guía para el desarrollo de propuestas de gestionar la discapacidad y la inclusión en el ambiente laboral.

La conciencia moderna tiende a otorgar a la distinción entre lo normal y lo patológico el poder delimitar lo irregular, lo desviado, lo poco razonable, lo ilícito y también lo criminal.

Todo lo que se considera extraño recibe en virtud de esta conciencia, el estatuto de la exclusión cuando se trata de juzgar y de la inclusión cuando se trata de explicar.

(Foucault, 1996, pág. 7)

Capítulo 2 Marco Teórico: Representaciones sociales, discapacidad e inclusión en la empresa

Dado que muchas formas de entender la discapacidad coexisten en la sociedad mexicana, es importante examinar como es entendida y expresada en el sector empresarial mexicano, que se dice, como se actúa, se comunica y como se ancla dentro de las mismas representaciones de la empresa privada.

Para esto, se optó por la teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici (1961), cuyos principios generales aportarán a develar información acerca de la discapacidad en este sector. La teoría de las representaciones sociales está basada en el principio del conocimiento, ya sean hechos basados en evidencia o rumores basados en suposiciones o mitos. También hace énfasis en el rol de la comunicación en el desarrollo de las representaciones sociales. Esto se vuelve particularmente importante en el terreno de la discapacidad porque mucha de la información relacionada con el tema es de naturaleza negativa. (Moscovici, 1961)

“Es imposible negar el estigma que históricamente ha tenido la población en situación de discapacidad bajo cualquiera de los rótulos que se le han dado y las representaciones que estas categorizaciones han generado en la sociedad” (Vasco, 2008, pág. 14).

La teoría de las representaciones sociales es útil para entender como las personas sin discapacidad piensan acerca de la discapacidad y cuáles son los elementos que en lo cotidiano refuerzan las representaciones acerca de ella y cuales generan un conflicto. Sirve para analizar el conocimiento y ligarlo a las visiones de la discapacidad que se han tenido en México y como estas generan

también representaciones sociales. Las representaciones sociales de la discapacidad pueden generar barreras a uno de los componentes básicos en el ejercicio del derecho al empleo, la accesibilidad, la cual, puede evaluarse dentro de una organización en sus tres dimensiones principales: cultura, políticas y prácticas, en estas, se refleja el nivel de inclusión dentro de la organización y por lo tanto la forma contemplar la discriminación y su enfoque específico de la discapacidad. En consecuencia, en este capítulo se abordarán todos estos conceptos que forman la columna vertebral de la investigación y que aportan a la construcción de los instrumentos metodológicos para tener un lenguaje común que sirva de aproximación con las empresas respecto a la discapacidad.

Los resultados de esta investigación con base en la teoría no generarán un juicio sobre la percepción de las personas o grupo, sino se examinará la información, interpretación y actuación que dicho grupo tiene hacia la discapacidad, por tanto, en la figura 9 se presenta el marco teórico integrado:



Figura 9: Integrando el Marco Teórico

2.1 Teoría de las Representaciones Sociales

Una de las teorías relativamente recientes en Psicología social es el de las representaciones sociales de Serge Moscovici, dicha propuesta teórica esboza un planteamiento metodológico interesante y renovador dentro del análisis del sentido común y de lo cotidiano que puede valorarse como una explicación útil en el estudio de la construcción social de la realidad.

Esta teoría ha sido considerada, por algunos psicólogos sociales latinoamericanos, como apropiada y útil en la indagación de los fenómenos de opresión y en como desenmascarar la ideología dominante impuesta en forma de sentido común. La relación de influencia recíproca y sus mecanismos de construcción de la realidad son los rasgos legítimos para su análisis.

La noción de representación social elaborada por Sergei Moscovici en 1961 es reconocida no sólo en psicología social sino en otras ciencias sociales con la finalidad de analizar los fenómenos sociales y las reglas que rigen el pensamiento social, la identificación de la visión del mundo que los individuos o grupos utilizan para actuar o tomar posición para entender la dinámica de las interacciones sociales y aclarar los determinantes de las prácticas sociales (Abric, 1994).

Las representaciones sociales corresponden a una forma específica de conocimiento, el conocimiento ordinario, que es incluido en la categoría de sentido común y tiene como particularidad la de ser socialmente construido y compartido en el seno de diferentes grupos. Esta forma de conocimiento tiene una raíz y un objeto práctico, apoyándose en la experiencia de las personas, sirve de filtro de lectura de la realidad y de guía de acción en la vida práctica y cotidiana. En los campos profesionales, expresa la manera en que los actores se sitúan con relación a su actividad y a sus compañeros, así como frente a las normas y roles vigentes en el espacio de trabajo (Jodelet, 2011).

Otra característica de esta forma de conocimiento es su relación con la comunicación social, por una parte va a contribuir a producir y mantener una visión común a un grupo social, ya se trate de una clase social, de un grupo cultural o simplemente de un grupo profesional. Esta visión es considerada como un evidencia y sirve para leer el mundo en el que se vive, actuar sobre él, decodificar a las personas que constituyen el entorno social, clasificarlas e interpretar su conducta (Jodelet, 2011).

La teoría de las representaciones sociales aborda el problema del proceso y de los mecanismos por medio de los cuales un fenómeno adquiere un significado subjetivo para los individuos, y como

éste afecta su acción. Así, la representación social es una construcción cognitiva y también emocional que se hace desde la historia individual y colectiva, desde la información de que dispone el sujeto pero también desde la aproximación afectiva con que se representa el fenómeno. Incluye por tanto información, opiniones, actitudes, creencias, sentimientos, valores y prescripciones, que se convierten en guías para la acción. “Todos estos conceptos se engloban en el de representación, que refiere a hacer presente en la mente algo que existe de antemano, no es el objeto, sino una elaboración de él, una construcción completa en la medida en la que se encuentra enraizada en el contexto cultural de las personas” (Jiménez Guzmán & Figueroa Díaz, 2013, pág. 46).

Moscovici infiere tres condiciones de emergencia de las representaciones sociales:

1. La dispersión de la información, nunca se posee toda la información necesaria o existente acerca de un objeto social que resulte relevante.
2. La focalización del sujeto individual y colectivo, una persona o una colectividad. Moscovici (1961) indica que se focalizan porque están implicadas en la interacción social como hechos que conmueven los juicios o las opiniones.
3. La presión a la inferencia del objeto socialmente definido. Socialmente se da una presión que reclama opiniones, posturas y acciones acerca de los hechos que están focalizados por el interés público. En la vida corriente, las circunstancias y las relaciones sociales exigen del individuo o del grupo social que sean capaces, en todo momento, de estar en situación de responder (Moscovici, 1961).

Estas tres condiciones de emergencia de la información, grado de focalización y presión a la inferencia constituyen el pivote que permite la aparición del proceso de formación de una representación social y, en mayor o menor grado, al conjuntarse hacen posible la génesis del esquema de la representación. Las representaciones sociales definidas por Moscovici como universos de opinión, pueden ser analizadas con fines didácticos y empíricos en tres dimensiones: la información, el campo de representación y la actitud:

a) La información. Es la organización o suma de conocimientos con que cuenta un grupo acerca de un acontecimiento, hecho o fenómeno de naturaleza social. Conocimientos que muestran particularidades en cuanto a cantidad y a calidad de los mismos, carácter estereotipado o difundido sin soporte explícito, trivialidad u originalidad en su caso.

b) El campo de representación. Expresa la organización del contenido de la representación en forma jerarquizada, variando de grupo a grupo e inclusive al interior del mismo grupo. Permite visualizar el carácter del contenido, las propiedades cualitativas o imaginativas, en un campo que integra informaciones en un nuevo nivel de organización en relación a sus fuentes inmediatas:

c) La actitud. Es la dimensión que significa la orientación favorable o desfavorable en relación con el objeto de la representación social. Se puede considerar, por lo tanto, como el componente más aparente, fáctico y conductual de la representación, y como la dimensión que suele resultar más generosamente estudiada por su implicación comportamental y de motivación, completa la estructura de la representación en términos de contenido y de sentido.

Moscovici pudo distinguir dos procesos básicos que explican cómo lo social transforma un conocimiento en representación colectiva y cómo ésta misma modifica lo social, la **objetivación** y el **anclaje**. Estos conceptos se refieren a la elaboración y al funcionamiento de una representación social mostrando la interdependencia entre lo psicológico y los condicionantes sociales, así como su difícil esclarecimiento en términos exhaustivos.

- La objetivación lleva a hacer real un esquema conceptual, a duplicar una imagen con una contrapartida material. Permite a la representación social convertirse en un marco cognoscitivo estable y orientar tanto las percepciones o los juicios sobre el comportamiento, como las relaciones interindividuales. Moscovici concluye con su análisis de la objetivación apuntando hacia la realización del objeto de representación en sus nexos con: los valores, la ideología y los parámetros de la realidad social.
- En el anclaje, la representación social se liga con el marco de referencia de la colectividad y es un instrumento útil para interpretar la realidad y actuar sobre ella. A través del proceso de anclaje, la sociedad cambia el objeto social por un instrumento del cual puede disponer, y este objeto se coloca en una escala de preferencia en las relaciones sociales existentes (Moscovici, 1961).

Moscovici aclara ambos procesos argumentando que la objetivación traslada la ciencia al dominio del ser y que el anclaje la delimita en el del hacer.

Moscovici al empeñarse por demostrar el carácter de lo social de las representaciones, nos habla de tres modalidades de representaciones con las que es posible vislumbrar los cambios:

Representaciones Hegemónicas: les es típico un alto grado de consenso entre los miembros del grupo.

Representaciones Emancipadas: no tienen un carácter hegemónico ni uniforme, emergen entre subgrupos específicos, portadores de nuevas formas de comportamiento social.

Representaciones Polémicas: surgidas entre grupos que atraviesan por situaciones de conflicto o controversia social respecto a hechos u objetos sociales relevantes y ante los cuales expresan formas de pensamiento divergentes (Perera Pérez, 1999).

Cada modalidad resalta la transición del concepto de representación con visión uniforme y atemporal hacia una visión diversificada de la representación social en cuanto fenómeno propio de la realidad actual, caleidoscópica (Arruda, 2000). Así, aunque las representaciones aparenten letargo y homogeneidad, sufren lentas transformaciones que las va alterando y derivan en otras bajo la influencia de condiciones históricas, sociales, políticas y culturales (Arruda, 2000).

Abric (1994), menciona que las representaciones no son exclusivamente cognitivas, también son sociales, “el análisis y la comprensión de las representaciones sociales y de su funcionamiento supondrán así, siempre, un doble enfoque, un acercamiento que calificamos de sociocognitivo y que integra los dos componentes de la representación” (Abric, 1994, pág. 13).

La representación como sistema sociocognitivo:

- Su componente cognitivo primeramente: la representación supone un sujeto activo, y está desde ese punto de vista sometida a las reglas que rigen los procesos cognitivos.
- Su componente social refiere que la puesta en práctica de esos procesos cognitivos está determinada directamente por las condiciones sociales en que una representación se elabora o se transmite.

La representación como sistema contextualizado:

Uno de los componentes fundamentales de la representación es su significación y ésta es determinada por efectos de contexto de manera dual el contexto discursivo y el social:

- Por el contexto discursivo: se refiere a la naturaleza de las condiciones de producción del discurso, a partir del cual será formulada o descubierta una representación. La significación de la representación social dependerá por lo menos en parte de las relaciones concretas que se verifican en el tiempo de una interacción.

La mayoría de los casos, son producciones discursivas que permiten entrar a las representaciones, por lo tanto, es necesario analizar sus condiciones de producción, y tener en cuenta que la

representación recabada se produce en situación específica cuyo objetivo es argumentar y convencer.

- Por el contexto social: se contempla el contexto ideológico y también el lugar que ocupa el individuo en el grupo respecto al sistema social. La significación de una representación social está entrelazada y anclada siempre en significaciones más generales que intervienen en las relaciones simbólicas propias del contexto social.

Abordajes de las Representaciones Sociales

Las Representaciones Sociales constituyen al mismo tiempo un enfoque y una teoría, en tanto enfoque, ha habido diversas formas de abordaje, es decir, de apropiación de los contenidos teóricos. Cada forma marca un estilo de trabajo estrechamente vinculado con los objetivos del investigador y con el objeto de su investigación (Banchs, 2000).

Posterior a la teoría básica planteada por Moscovici, han surgido amplias corrientes de interés en el estudio de las representaciones sociales; las más sólidas son:

El abordaje procesual desarrollado en París por Denise Jodelet insiste en la necesidad de continuar desarrollando la teoría desde el conocimiento amplio, enfatizando los soportes que vehiculizan las representaciones, los discursos de los individuos y grupos, sus comportamientos y prácticas sociales, en este enfoque se estudia la representación desde de su génesis histórica (Perera Pérez, 1999).

La metodología usada por Jodelet es de tipo cualitativo utilizando entrevistas a profundidad y asociación libre de palabras. Focaliza los discursos, vehículo del lenguaje, como medio para acceder al universo simbólico y significativo de los sujetos constituido y constituyente de la realidad social.

Otra corriente es la que corresponde a los estudios desarrollados por Willem Doise, quién hace énfasis en el rol de la posición o inserción en las estructuras sociales en constitución de las representaciones y hace uso de los métodos estadísticos correlacionales.

Por último tenemos el abordaje estructural, corriente liderada por Jean-Claude Abric, desde la dimensión cognitivo estructural surge la Teoría del núcleo central, la cual, propone que la representación está organizada en torno a sistema central y otro periférico, ambos con funciones específicas y diferentes. De tal modo que los elementos del núcleo mantienen la estabilidad, rigidez

y consensualidad de la representación, en tanto que los elementos periféricos son más flexibles, dinámicos e individuales. La representación se estructura en torno al núcleo que lo dota de significación global y organiza los elementos periféricos

El enfoque procesual descansa en postulados cualitativos y privilegia el análisis de lo social, de la cultura y de las interacciones sociales, en general. El estructural, privilegia el funcionamiento cognitivo y el del aparato psíquico, para ello recurre a los postulados que se derivan del método experimental así como a sofisticados análisis multivariados (Araya Umaña, 2002).

El enfoque procesual se caracteriza por considerar que para acceder al conocimiento de las representaciones sociales se debe partir de un abordaje hermenéutico, entendido al ser humano como productor de sentidos, focalizándose en el análisis de las producciones simbólicas, de los significados, del lenguaje, a través de los cuales los seres humanos construimos el mundo en el que vivimos (Banchs, 2000). Se privilegia desde este enfoque, dos vías de acceso al conocimiento, una a través de métodos de recolección y análisis cualitativo de datos; otra, la triangulación, combinado con múltiples técnicas, teorías e investigadores para garantizar la confiabilidad en las interpretaciones, pero más que validarlas, con la triangulación, se busca una mayor profundización y ampliación del objeto de estudio (Banchs, 2000).

Un enfoque cualitativo, hermenéutico, centrado en la diversidad y en los aspectos significantes de la actividad representativa, un uso más frecuente de referentes teóricos procedentes de diversas disciplinas, un interés focalizado sobre el objeto de estudio en sus vinculaciones socio históricas y culturales específicas, una definición del objeto como constituyente más que como instituido, serían, entre otras, características distintivas del abordaje procesual de las representaciones sociales (Banchs, 2000).

El énfasis en lo colectivo y en la comprensión de la realidad social a partir de su construcción social, son elementos centrales de la teoría de las representaciones sociales. Moscovici (1961) indica que en la interacción sujeto-objeto, no existe un solo sujeto, sino que intervienen otros sujetos, a los que el autor les llama Alter (A), que además de relacionarse estrechamente entre ellos, guardan también íntima relación con el objeto social. Con este planteamiento, Moscovici trasciende de un esquema diádico, donde Sujeto (S) y Objeto (O) interactúan, para pasar a un esquema triádico donde los otros sujetos también interactúan e inciden en la relación sujeto-objeto. Por lo tanto, para los fines de esta investigación y dado que una representación social es una construcción cognitiva enraizada en el contexto ideológico, es necesario conocer el contexto del

sujeto (S) de esta investigación: la Empresa y las representaciones que emergen de este sujeto social con identidad propia bien definida y cuyo devenir histórico marca las reglas de pertenencia a él y los discursos que delimitan sus prácticas y las acciones de sus miembros; por lo que es importante conocer la información de la que disponen acerca del objeto (O) de investigación planteado: la Discapacidad, así como las representaciones generadas sobre él.

Se espera que con el abordaje procesual con aproximación cualitativa, centrada en la diversidad de los aspectos significantes de la actividad representativa, se cumpla con los objetivos planteados sobre el objeto de estudio, sus vinculaciones socio históricas y culturales que lo instituyen y establecer las opiniones, actitudes y creencias que se han convertido en las guías de acción del sector empresarial hacia la discapacidad y que han generado una elaboración anticipada del objeto compartida y aceptada. Para expresarlo de forma esquemática se retoma a (Araya Umaña, 2002) y se adapta de en la figura 10:

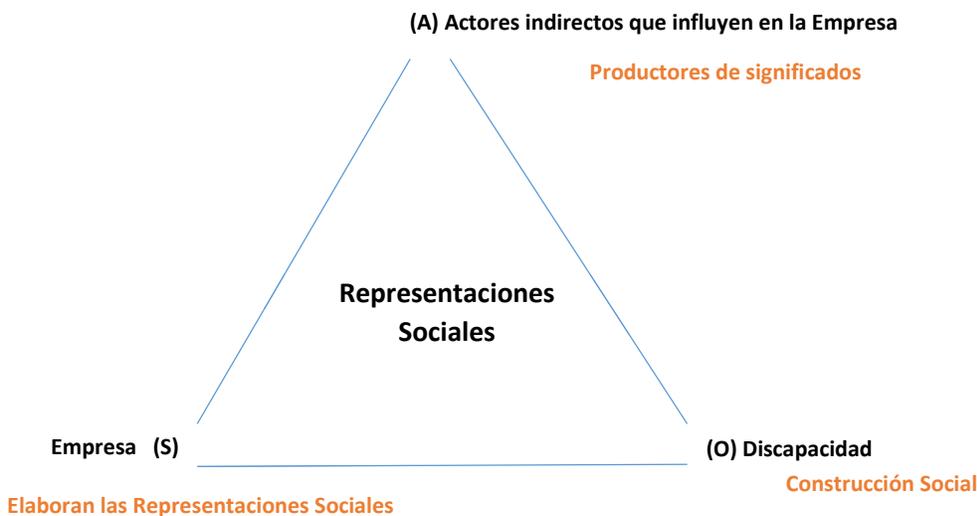


Figura 10: La triada de las representaciones sociales.

El esquema triádico de Moscovici da preponderancia a la relación del Sujeto con el Alter y con el Objeto lo que posibilita la construcción de significados; así, el conocimiento como fenómeno complejo se genera en circunstancias de diversa índole y cuya construcción está multi determinada por relaciones sociales y culturales. Las personas son concebidas como seres que piensan autónomamente, que producen y comunican constantemente representaciones y no como meras

receptoras pasivas, por lo que cualquier determinismo social es rechazado. En la construcción de la realidad social el papel del Alter es significativo. Las personas se relacionan entre sí y en esta relación con los otros, elaboran observaciones, críticas, comentarios y filosofías no oficiales que tienen una influencia decisiva sobre sus decisiones y prácticas cotidianas. Los agentes indirectos incluidos en el contexto del Sujeto y el Objeto manipulan y perpetúan por otros, estos, deciden la identidad aceptada por la sociedad y los límites de su actuación dentro del contexto correspondiente. Los médicos, sacerdotes, abogados, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil han construido a las personas con discapacidad sin permitir que sean ellos los que formen una identidad propia fuera del contexto del asistencialismo y la caridad.

2.1.1 Aplicación de la Triada de las Representaciones Sociales

Al proponer los elementos de la triada y sus características, se intenta conocer si estos tienen o no influencia en las prácticas de las empresas por analizar y al mismo tiempo para contemplar el fenómeno de la discapacidad en la empresa como un problema complejo compuesto de diversos actores que deben ser incluidos y analizados para comprender desde el enfoque social, como se va engarzando la problemática y al mismo tiempo desde donde se puede generar la solución.

En el elemento del Sujeto, o sea la empresa, se establece el comportamiento e influencias históricas, económicas y sociales que generan la cultura empresarial y que dan como resultado la perspectiva acerca de la discapacidad. Por otro lado, se tiene al Objeto, o sea, la discapacidad, como está constituido y cómo es la experiencia de la discapacidad en los adultos en México. Los actores, incluidos en el Alter, son diversos, y aportan a la construcción de representaciones sociales sobre la discapacidad. Algunos de ellos, a primera vista pareciera que no abonan de manera negativa al problema real de la discapacidad; sin embargo, dado que tenemos una coexistencia de paradigmas que limitan el goce pleno de los derechos, lo que se considera ayuda o apoyo puede resultar en una barrera inconsciente a la vida independiente, como es el caso de las organizaciones de la sociedad civil, la mayoría, de corte caritativo, que apelan por las personas con discapacidad y negocian ayudas a cambio de imagen social.

A la par, se observa el nacimiento de redes empresariales de alto poder económico y político con interés en la discapacidad, cuyo discurso maneja un enfoque de derechos con objetivos de impulsar el empleo y la inclusión de las personas con discapacidad en el sector empresarial.

El Estado, sus leyes y programas, también generan sujetos de caridad anclados permanentemente a las ayudas sin exigir derechos. Es importante enunciar aquellas estrategias encaminadas a fomentar el empleo en el sector empresarial, las cuales, más que guiar a las empresas a transitar hacia la inclusión, podrían generar rupturas y por lo tanto resultados desfavorables.

Los medios de comunicación también son actores generadores de representaciones sociales de la discapacidad ya que ellos tienen el poder de mostrar los estándares de normalidad que rigen en la sociedad y fomentan el trato que se les debe dar.

La teoría de las representaciones sociales marca que toda representación es siempre de algo (el Objeto) y de alguien (el Sujeto), la población o grupo social. De modo tal que no es posible estudiar a uno y desconocer al otro, son los extremos imaginarios de un binomio con los que debemos operar simultáneamente. Para facilitar el camino cuando estructuramos un estudio en el terreno de las representaciones Celso Sá (1998) recomienda:

- Determinar los sujetos - en términos de grupos, poblaciones, estratos o conjuntos sociales y grupos en cuyas manifestaciones discursivas y comportamientos estudiaremos la representación.
- Enunciar exactamente el objeto de representación que se ha decidido estudiar, descartando la influencia de las representaciones de objetos muy cercanos al de nuestro interés.
- Determinar las dimensiones del contexto sociocultural donde se desenvuelven los sujetos y grupos, sus prácticas sociales particulares, redes de interacción, instituciones u organizaciones implicadas y normas o valores relacionados con el objeto de estudio, etc. (Pereira de Sá, 1998, pág. 25).

Dicho esto, se presentan a continuación las características relevantes de considerar con la finalidad de enunciar los elementos que intervienen en la creación de la representación social acerca de la discapacidad en la empresa.

2.1.1.1 Características de la Empresa

“En una economía libre, la única responsabilidad social de una empresa es preocuparse por usar sus recursos y ocuparlos en actividades diseñadas para incrementar sus ganancias dentro de las

reglas del juego, es decir, en un mercado abierto y competitivo, sin engaño o fraude.”

(Friedman, 1962, pág. 112)

Algunos economistas de reconocido prestigio, como el Premio Nobel Milton Friedman, conciben la empresa como un conjunto de recursos materiales y humanos dispuestos de forma eficiente para lograr la producción y distribución de bienes y servicios demandados por la sociedad. Cuando se habla de estrategia y objetivos de la empresa se identifican al logro del máximo beneficio o el máximo valor para sus propietarios, los accionistas. Según la escuela neoliberal, lo que prima es la responsabilidad económica de la empresa, buscando precios competitivos y beneficios suficientes para satisfacer al capital. Los gestores no tienen derecho a hacer otra cosa que no sea incrementar el valor del accionista; cualquier otra cosa supondría violar las responsabilidades legales, morales y fiduciarias de los gestores.

Los pensadores de esta corriente se oponen a la intervención de la empresa en el terreno social, porque entienden que está reservado a la acción política, la administración pública y a otras instituciones como iglesias, sindicatos y organizaciones sociales, que han sido creadas precisamente para desempeñar esa función social.

Este pensamiento sigue vigente y a lo largo del tiempo ha fomentado que el interés en lo social sea de carácter caritativo, aceptando que no generaría utilidad alguna más que una buena imagen para la empresa.

La economía neoliberal que empezó a implementarse a finales del siglo XX permanece y rige el mundo competitivo de las empresas que están obligadas a seguir estándares de buen comportamiento para poder acceder a círculos de poder del mundo globalizado, el marketing responsable y la filantropía son usados para fortalecer su imagen hacia el exterior por lo tanto la manera de introducir temas sociales al mundo empresarial es a través de estos ejes, aún en desarrollo, relacionados con la responsabilidad empresarial cuyos límites con la filantropía son difusos y comúnmente usados de manera indistinta. El neoliberalismo refuerza la pregunta de ¿cuál es el beneficio de contratar a personas con discapacidad?, duda, que parece ser permanente y no tener respuesta desde esta perspectiva.

Peter Drucker (1993), en su publicación Sociedad Postcapitalista, infiere que ya no es posible mantener el modelo neoliberal propuesto por Milton Friedman enfocado a la maximización de

beneficios, y aporta la idea de las responsabilidades que la organización tiene al generar actividades con relación a la comunidad, sobre el manejo de sus residuos, la relación con ciertos grupos de interés y la sostenibilidad de la organización (Drucker, 1993). A la par, muchos pensadores como Abraham Maslow y Henri Fayol, concentran estas responsabilidades hacia el interior de la organización focalizándose en el comportamiento del personal para lograr su eficiencia, eficacia y productividad. En este punto histórico la preocupación para la administración de empresas y sus compromisos sociales estaban orientados a la comunidad interna, surgiendo así uno de los conceptos más importantes para la empresa: el talento humano (Vergara & Vicaría , 2009).

Desde este enfoque el talento adecuado para la empresa es aquel que es productivo en términos de dinero, y competitividad, lo cual supone talento 100% capaz con habilidades como liderazgo, enfoque a resultados y desempeño de multitareas.

La globalización condujo al sistema empresarial hacia un camino distinto y la preocupación se había desviado de lo meramente económico para concentrarse en hacer contratos sociales que generaran un balance entre lo económico y lo social.

La exposición social y la visibilidad mundial a las que estaban sometidas las empresas, las llevan a un búsqueda por establecer credibilidad, confianza y lealtad con sus *stakeholders* (término en inglés, comúnmente usado para referirse a los diversos actores a los que debe responder la empresa y cuya relación exige resultados empresariales), ante lo cual se empiezan a formular filosofías corporativas enfocadas en las necesidades de estos actores, lo cual finalmente va más allá de la creación de valor para los accionistas, dejando a un lado la concepción de Friedman que argumenta que la única responsabilidad de las empresas es conducir sus actividades, dentro de la legalidad, con el fin exclusivo de maximizar las utilidades.

El discurso del bienestar ha tenido auge en los discursos de los llamados países primer mundistas, creando altos estándares de desarrollo económico, parámetros que implican al resto del planeta a ser competitivos con índices a que miden los niveles de logro frente al concepto economicista del desarrollo (Vergara & Vicaría , 2009).

Esta corriente de pensamiento ha llevado a que en la actual realidad internacional el tema de la Responsabilidad Social sea el modelo estándar en donde se integran aspectos sociales y ambientales en la estrategia de negocio, lo cual ha generado diversas iniciativas que buscan incentivar en las organizaciones prácticas que vayan más allá de la simple generación de utilidades

económicas. La mayoría de estas iniciativas han surgido de los países desarrollados, ellos son quienes imponen los parámetros y exigen a los países en desarrollo cumplirlos. La exigencia a cumplir ciertos parámetros, en cuanto a Responsabilidad Social se refiere, presupone que existe una tendencia a homogeneizar el mundo; por tanto, se exige la existencia de bienestar en todas las naciones del mundo, teniendo como ejemplo los países desarrollados que ya han alcanzado ser Estados de bienestar que, en teoría, satisfacen a todos sus ciudadanos; sin embargo, también es posible ver que en la práctica real, las empresas, las naciones y los gobiernos, se presenta también una trampa ideológica, en la medida que esa exigencia hacia las empresas, para que sean responsables con el entorno, genera una demanda de crédito que requieren para sostener sus proyectos empresariales con enfoque global, lo cual, se sospecha, representa una estrategia bien calculada de la banca multilateral, como por ejemplo el Banco Mundial, que le significa una ampliación en su portafolio de deuda (Vergara & Vicaría , 2009).

Por tanto, es razonable que la Responsabilidad Social que aplican los países del primer mundo vaya más allá de la mera filantropía, y surja para presionar un estilo de desarrollo a escala global, pero, el horizonte de los países del tercer mundo es muy diferente, el Estado ya no brinda bienestar a sus ciudadanos y ha dejado de intervenir en la regulación de los agentes económicos en las naciones, generando mecanismos en donde existen agentes económicos que regulan las relaciones comerciales y sociales. Esos agentes son aquellos que tienen la capacidad adquisitiva, los que tienen el capital, y por ende aquellos actores, empresas o instituciones que deciden y tienen definidos sus proyectos de poder. Entonces, el Estado ya no regula la economía, la sociedad y la cultura, sino que se vuelve un agente más que entra a jugar en la dinámica social y tiende a la privatización dejándole a terceros, avalados por él, la responsabilidad que le corresponde como Estado, pero al mismo tiempo se da la posibilidad de exigirle a la empresa privada que sea corresponsable con las necesidades del ciudadano, en cierta medida, ya que generalmente son las empresas tienen mayor capacidad de influencia sobre los ciudadanos y sobre el propio Estado; en la medida que genera empleo, determina políticas económicas y nombra los funcionarios públicos en las instancias de poder y decisión del gobierno.

La Responsabilidad Social Empresarial es una opción y una alternativa que permite generar beneficios para los entornos en los que opera, mediante acciones concretas y en temas específicos. También es un riesgo sino se sabe orientar o adaptar a aquellas empresas a las que se les exigen aplicar Responsabilidad Social Empresarial, ya que pueden ser excluidas del entorno de mercado

por no cumplir con los estándares establecidos por las organizaciones de los países con los que tiene relación comercial. También está relacionada con una exigencia de grupos sociales que utilizaron sus influencias sociales y recursos financieros para rechazar conductas y actividades empresariales con las cuales no estaban de acuerdo; por ejemplo, existen empresas que desean exportar ciertos productos al exterior, pero si no cuentan con distintivos, sellos, reconocimientos, etc., que imponen ciertos grupos empresariales, no podrán hacerlo y quedarán excluidos de ciertos mercados proteccionistas que niegan la entrada a productos de calidad e innovación. Entonces, tenemos ante nosotros una trampa ideológica, cuando se habla de Responsabilidad Social Empresarial en un marco geopolítico, donde deja de lado la filantropía y se convierte más en una estrategia de desarrollo y bienestar colectivo, compartido por los poseedores de recursos, que usan dicha estrategia para sostener su poder y someter el mercado.

2.1.1.1.1 Representaciones de la Responsabilidad Social Empresarial

El auge de la Responsabilidad Social Empresarial ha derivado de tres tendencias: 1) la globalización, 2) las políticas neoliberales y 3) la presión competitiva que han creado mayor inequidad y descontento dando pie a la generación de una fuerza importante que busca cambiar el modelo económico actual por uno que tenga como fin la justicia social, forzando al sector privado a utilizar la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta de competitividad y subsistencia (Wagenberg, 2006).

La respuesta a las presiones económicas y sociales deriva en estrategias de Responsabilidad Social Empresarial cuya implementación varía dependiendo del stakeholder. En la actualidad una empresa debe responder a múltiples actores, por ejemplo: sus empleados, la comunidad, proveedores, clientes, gobierno, organizaciones de la sociedad civil y accionistas. Los aquí mencionados no son todos, simplemente se intentan plantear a los más relevantes relacionados con la temática de la discapacidad. El número y las características dependerán del tipo de empresa, el sector al que pertenece, el contexto rural o urbano, si depende o no de una matriz en el extranjero, etc.

De manera esquemática, en la siguiente figura se puede observar el origen de las presiones que recibe una empresa y la forma en cómo responde a sus diferentes stakeholders a través de la Responsabilidad Social Empresarial:

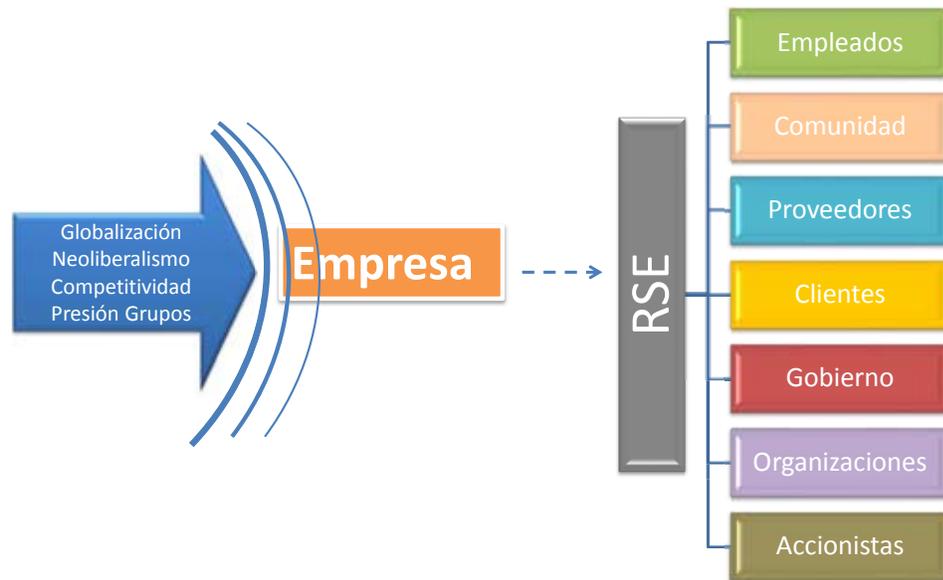


Figura 11: La RSE como estrategia de respuesta a stakeholders

La falta de claridad sobre la Responsabilidad Social Empresarial, las distintas percepciones que existen sobre ella y la cantidad de interrogantes que falta por responder sobre su aplicación, indican que todavía hay mucho que entender y descubrir sobre este concepto. La falta de consenso sobre el significado de la Responsabilidad Social Empresarial puede resultar en desacuerdo sobre lo que es exactamente lo que la sociedad espera de esta.

En la publicación *La Narrativa de la Responsabilidad Empresarial (2006)*, se recopilan diversos estudios encaminados a conocer la perspectiva que se tiene de la Responsabilidad Social Empresarial en diferentes países europeos, entre ellos, se menciona el estudio de Nigel Romie, quién encontró que diversos factores sociales, políticos y ambientales influyen en el desarrollo de

la Responsabilidad Social Empresarial y concluye que aquello que constituye una buena práctica de Responsabilidad Social en un país o entorno, puede no ser considerado como tal en otro país (Wagenberg, 2006).

También destaca a otro investigador Jean-Pierre Segal, quién ofrece aún mayor evidencia sobre la complejidad del tema y describe como los ciudadanos británicos tienden a percibir las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta de competitividad y rentabilidad. Wagenberg (2006), indica que en Alemania, el enfoque está centrado en la comunidad y la ciudadanía corporativa, mientras que los franceses desconfían de ella y la perciben como una manipulación de la opinión pública. Los resultados de Estados Unidos sugieren que la reputación de la empresa es la fuerza detrás de la Responsabilidad Social Empresarial. Estas diferencias fueron comprobadas por una encuesta realizada por GlobeScan en 20 países, la encuesta preguntó a los participantes ¿qué factores hacen que una compañía sea considerada socialmente responsable?, las respuestas evidenciaron que en Estados Unidos, Francia, Italia, Filipinas, Suiza y América Latina el factor más importante fue el trato justo hacia los empleados; mientras que para Canadá, Inglaterra, Australia e Indonesia la protección del medio ambiente resulto ser lo más importante, en cambio para los turcos, fueron las donaciones, mientras que para los sudafricanos y coreanos fue la relación que la empresa establece con la comunidad.

En América Latina, la Responsabilidad Social Empresarial permanece vinculada a organizaciones católicas y a la filantropía, pero se está avanzando hacia la visión que la sitúa como una herramienta de gestión y competitividad. La Responsabilidad Social Empresarial ha estado presente en la región desde principios del siglo XX; sin embargo, a ese vínculo tradicionalmente reconocido como la primera relación entre la empresa y la sociedad se le llama filantropía.

La filantropía tiene sus raíces desde la época pre colonial, en la cual los pueblos indígenas se destacaban por su sentido de comunidad y solidaridad. Cuando llegaron los colonizadores, esta fue transformada y dictaminada por la caridad de la iglesia católica. En América Latina la palabra filantropía se ha usado históricamente para describir las actividades caritativas de la Iglesia católica, así como las donaciones de los ricos hacia los pobres, las cuales atienden algunos síntomas de la desigualdad, pero no suelen tener un componente en términos de justicia social. Posteriormente, esta palabra se usó para indicar la movilización de recursos a favor de

organizaciones no lucrativas, con la implicación de que esto se hace de manera profesional (Alternativas y Capacidades A.C., 2008).

A partir de los años noventa, en América Latina sobresale una variedad de instituciones e iniciativas filantrópicas, resaltando como uno de los cambios más importantes, la expansión de la filantropía corporativa y su rápido crecimiento.

La Responsabilidad Social Empresarial en México está a tono con las tendencias mostradas a nivel latinoamericano en donde coexisten diversos matices al respecto, puesto que la relación de las prácticas corporativas más recurrentes y el nivel de exigencia de los consumidores demuestra que aún prevalece un enfoque de Responsabilidad Social más asociado a la filantropía, que tiene sus orígenes, principalmente, en una fuerte influencia de la religión católica (Saldaña Rosas, 2010).

Felipe Agüero en su publicación *La Promoción de la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina* (2008), menciona que en México la actividad de Responsabilidad Social Empresarial ocasionalmente es comprendida como la promoción de objetivos políticos particulares o sectoriales de las organizaciones empresariales (Sanborn & Portocarrero, 2008). La percepción en torno a la Responsabilidad Social Empresarial está ubicada en diversas representaciones que van desde la pequeña empresa que ofrece buen trato a sus empleados, hasta las fundaciones cuya dimensión y nivel de alcance está relacionado con el gobierno (Saldaña Rosas, 2010).

2.1.1.1.2 Responsabilidad Social Empresarial en México

Un factor determinante en el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial en México es el surgimiento de organismos avocados a su impulso. En esta perspectiva destaca el surgimiento del Programa de Filantropía Empresarial, impulsado por el Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI a principios de los noventa. En 2001 se instaura el Distintivo Empresa Socialmente Responsable ESR, que es uno de los más conocidos en México, al menos en términos propagandísticos. En el mismo año, también se constituye la Alianza por la Responsabilidad Social en México AliaRSE (Saldaña Rosas, 2010). Posteriormente en 2005 se publica la norma NMXSAST-004-IMNC-2004 en la que se establecen lineamientos para la implementación de un sistema de gestión de Responsabilidad Social en las empresas. Con base en esta información se infiere que la Responsabilidad Social Empresarial en México es de reciente implantación, por lo que su alcance aun es limitado y acotado a las grandes firmas y sus respectivas fundaciones.

La hegemonía en Responsabilidad Social Empresarial se construye en torno a las grandes fundaciones, por lo que ellas definen la agenda, las pautas de intervención, las alianzas, los mecanismos de difusión, y el enlace con el sector público, entre otros.

Alejandro Saldaña (2010), menciona que prácticamente no hay espacio social que no haya sido ocupado por acciones de Responsabilidad Social Empresarial, donde lo más importante, más que ubicar los sectores específicos de incidencia, es caracterizar los programas en términos de la movilización social que han generado y el sentido que los ha animado. Los sectores más destacados por su incidencia de acciones de Responsabilidad Social Empresarial en México son: educación, nutrición, vivienda, salud, niños, arte y cultura, deporte, justicia, medio ambiente.

El enfoque caritativo radica en una relación de inequidad, basada en los sujetos con carencias, esto es, las empresas y fundaciones que piden en favor del otro en términos negativos: los que no tienen casa, los que no tienen educación, los que no tienen computadoras e internet, los que no tienen salud, los que formalmente son ciudadanos pero no tienen acceso a los mínimos de bienestar, los que no tienen suficientes oportunidades, los pobres, los discapacitados, los enfermos y los marginales (Saldaña Rosas, 2010).

Por otra parte, la Responsabilidad Social Empresarial no se contempla dentro de las estrategias comerciales, de posicionamiento, de fortalecimiento de redes ni de aprendizaje de las organizaciones, a lo mucho se conciben como acciones para deducir impuestos y para mejorar la imagen de la empresa ante la sociedad.

La relación que se establece entre capacidad económica y compromiso social, da como resultado que las empresas medianas y pequeñas con menos dinero, no estén obligadas de aportar recursos en acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

La Responsabilidad Social en México se encuentra en un proceso de transición entre los enfoques caritativos y filantrópicos hacia concepciones de mayor compromiso hacia la sociedad; la transición, no significa que los enfoques asistencialistas van a quedar en el pasado, sino que tenemos una coexistencia de enfoques al respecto. Por ejemplo uno de los cambios más importantes se dio en 2010 con la norma ISO 26000 que marca una ruta con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial en México, sin embargo, su observancia es de carácter voluntario.

2.1.1.1.3 Responsabilidad Social y Discapacidad

A nivel mundial no es suficiente con ostentar el distintivo de Responsabilidad Social Empresarial para focalizar el tema de la discapacidad por lo que se han acuñado términos específicos que identifiquen la responsabilidad con la discapacidad; en Europa la principal agencia que la impulsa es la Red Europea de Responsabilidad Social Corporativa y Discapacidad RSE+D.

En 2010 se formó esta Red con la participación de sus cuatro socios: Fundación ONCE y Telefónica, en España, L’Oreal en Francia y el Ministerio de Trabajo y Política Social de Italia. Surge en el marco del Programa Operativo de Lucha contra la Discriminación 2007-2013, cofinanciada por el Fondo Social Europeo. La Red tiene como objetivo, promover la integración de la discapacidad en las agendas políticas y empresariales de Responsabilidad Social Empresarial, bajo un enfoque colaborativo y multisectorial, con el fin de favorecer la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad en Europa. Esta organización promueve la inclusión de la discapacidad en las agendas de responsabilidad social en las compañías a nivel mundial. Cuenta con un marco de referencia para que los datos acerca de la discapacidad sean reportados dentro de los informes de Responsabilidad Social Empresarial, identificando prácticas, para llevar la discapacidad a formar parte de sus temas principales (RSE+D, 2010).

Las políticas de Responsabilidad Social Empresarial de las empresas no pueden olvidarse del 15% de la población mundial que suponen las personas con discapacidad. En consecuencia, la discapacidad debe ser una dimensión a incorporar a la Responsabilidad Social Empresarial, incluyendo a este colectivo como un grupo de interés más.

La discapacidad es uno de los factores que componen la diversidad, siendo esta, un valor a la alza en la gestión de las empresas. No obstante, en este marco muchas veces la discapacidad queda relegada frente al protagonismo de otros criterios de diversidad, lo que hace que sea necesario un tratamiento específico de la misma dentro de la Responsabilidad Social Empresarial.

Se debe contemplar a las personas con discapacidad y sus familias como un grupo de potenciales clientes, de gran atractivo para muchas empresas. Los productos y servicios específicos, o los desarrollados a partir de los criterios de diseño para todos y accesibilidad universal. De interés también para una población cada vez más envejecida, pueden constituir una oportunidad de negocio. Por otro lado, en un entorno altamente competitivo, una buena práctica empresarial en

relación con las personas con discapacidad puede suponer un factor diferencial, incrementando la reputación y mejorando la imagen.

En México, el paso de las perspectivas asistencialistas y filantrópicas hacia una conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial como inversión social aún está por darse. Algunas empresas han comenzado a avanzar paulatinamente en esta dirección, dado que, a diferencia de la filantropía, la Responsabilidad Social Empresarial genera un valor agregado para la empresa y la posibilidad de seguir siendo competitivos. En términos de discapacidad se considera que las empresas mexicanas, aún las más incluyentes, todavía no contemplan a la discapacidad dentro de sus estrategias de Responsabilidad Social Empresarial; sin embargo, se plantea que se está gestando un tránsito de lo asistencial al enfoque de derechos, liderada por un grupo de empresas con alto poder económico y político, las cuales, marcarán a partir del 2016 el paso que debe seguir la relación empresa y discapacidad en México. Se considera que este cambio es debido a diversos actores que están cuestionando la perspectiva asistencial del sector empresarial y se están posicionando como stakeholders a los que la empresa debe responder y cuya relación exige resultados empresariales, entre ellos, los reportes de derechos y empresa en México de la ONU, y el trabajo que las organizaciones de y para personas con discapacidad que trabajan por los derechos del colectivo.

2.1.1.2 Características de la Discapacidad

La discapacidad es un término baúl, como es expresado por diversos autores, o un término genérico, que a la luz del modelo de la Encrucijada de Patricia Brogna (2009), confluyen diversos elementos que intervienen en su construcción social y que a través de la historia representa una figura de alteridad de la que se desprenden conceptos clasificaciones y categorías impuestas por la sociedad. En la figura 12 se muestran los elementos que la construyen, cultura, deficiencias, economía y política:

“La discapacidad es quizá uno de los casos semánticos y lingüísticos que más claramente expone el hecho que desde cuando el ser humano descubrió el poder de la palabra se ha convertido en un esclavo de ella y dentro de esta situación es capaz de interactuar con el mundo a medida que sus respuestas son mediadas por un sistema llamado lenguaje” (Samaniego de García, 2006, pág. 146).



Figura 12. Discapacidad.

Muchos países aún utilizan oficialmente términos y conceptos que discriminan y devalúan a la persona con discapacidad; sin embargo, existen esfuerzos por adoptar un lenguaje apropiado a la realidad y al contexto; aunque el hecho de adoptar términos globales y positivos no garantice que en el día a día y en las relaciones informales también suceda.

El término y el concepto que se utilicen determinan comportamientos, actitudes y acciones tanto sociales como públicos; de esto, la importancia del análisis del lenguaje dirigido a las personas con discapacidad y su evaluación numérica.

2.1.1.2.1 Definición de Discapacidad

La discapacidad es una experiencia única e irrepetible, es una más de las expresiones de la diversidad. La experiencia individual de discapacidad es única porque los antecedentes familiares y la vivencia misma de la persona están inmersos en percepciones y actitudes que varían según las interpretaciones culturales que inciden en la familia, la comunidad y los medios de comunicación.

La calidad de trato y el acceso a los servicios están relacionados con las creencias culturales y en algunas, la discapacidad se explica como como brujería, reencarnación, descontento divino; mientras que en otras, tiene una asociación positiva, por ejemplo: en la publicación *Aproximación*

de la Realidad de las Personas con Discapacidad en Latinoamérica (2006), se documentaron diversas formas de trato hacia las personas con discapacidad, uno, en la parte norte de México, en donde el nacimiento de un niño con discapacidad es evidencia de la confianza que dios tiene en la habilidad de sus padres para cuidarlo; mientras en Perú, los niños ciegos que se acercan a los cultivos son apedreados porque se considera como mal augurio (Samaniego de García, 2006). Respecto a los atributos, si una sociedad valora la fuerza física, entonces una persona con deficiencia física está en desventaja; pero si por el contrario, se valoran los logros intelectuales, el hecho de que una persona use silla de ruedas no constituye una limitación.

El componente cultural amerita particular atención ya que las percepciones y actitudes propician vivencias de inclusión o discriminación, integración o exclusión, participación o reclusión, que evolucionan en el tiempo y suelen sobreponerse unas a otras de manera contradictoria, similar al que ocurre con la superposición de paradigmas de atención cuando en el discurso se habla de derechos y plena participación pero en el accionar predomina un paradigma de médico de rehabilitación y subsiste una práctica del paradigma tradicional que utiliza al beneficiario para beneficios personales u organizacionales.

Ni la evolución conceptual ni la reacción actitudinal se han superado por completo, por lo tanto, la discusión no se ha agotado. La Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud CIF (2001), complejiza el enfoque al incorporar conceptos, estándares y métodos, al considerar la discapacidad en términos globales, relaciona una interacción multidireccional entre la persona y el contexto socio-ambiental

El funcionamiento de un individuo en un dominio específico se entiende como una relación compleja o interacción entre la condición de salud y los factores contextuales, incluidos los ambientales y personales. Existe una interacción dinámica entre estos elementos, las intervenciones en un elemento tienen el potencial de modificar uno o más de los otros elementos. La CIF (2001), menciona que la interacción funciona en dos direcciones; la presencia de la discapacidad puede incluso modificar a la propia condición de salud. Por lo tanto, para describir la discapacidad, todos los componentes son útiles. Así, una persona puede:

- tener deficiencias sin tener limitaciones en la capacidad
por ejemplo: una desfiguración como consecuencia de la lepra puede no tener efecto en la capacidad de la persona
- tener problemas de desempeño/realización sin deficiencias o limitaciones en la capacidad

por ejemplo: una persona VIH positiva o un antiguo paciente recuperado de una enfermedad mental que se enfrentan a la estigmatización o la discriminación en las relaciones interpersonales o el trabajo

- tener limitaciones en la capacidad con asistencia o un entorno accesible
por ejemplo: un individuo con limitaciones en la movilidad, puede ser provisto por la sociedad de ayudas tecnológicas que faciliten su desplazamiento
- experimentar un grado de influencia en dirección contraria
por ejemplo: la institucionalización puede provocar una pérdida de las habilidades sociales

La CIF integra el modelo médico y social de la discapacidad, y diversas dimensiones, es decir utiliza un enfoque biopsicosocial. Por lo tanto, la CIF (2001), intenta conseguir una síntesis y proporcionar una visión coherente de las diferentes dimensiones de la salud desde una perspectiva biológica, individual y social.

Lamentablemente no se ha logrado incorporar el enfoque de la CIF para determinar quién tiene o no discapacidad, simplemente se asume que una deficiencia es igual a tener discapacidad y según el modelo social de la discapacidad, expuesto en el capítulo 1, la discapacidad es el resultado de las deficiencias y las barreras impuestas en el entorno, y si culturalmente una deficiencia no representa un obstáculo social y no encuentra una barrera que impida desarrollarse el resultado no se llamará discapacidad. Para los fines de esta investigación la discapacidad sí es considerada como resultado de las barreras impuestas en el mundo laboral, es decir, se considera que todas las personas con deficiencias tienen discapacidad, dado que no se diagnostican sus funcionamientos o capacidades ni como estas son relevantes en su actividad o participación, se da por hecho la carencia, el impedimento y la incapacidad. Además, la discapacidad, como objeto de estudio, está en transición dado que en el entorno se encuentran diversos enfoques, definiciones, y terminología, debido a la información que circula acerca de la discapacidad y los actores que fomentan la coexistencia de paradigmas.

2.1.1.2.2 Los Adultos con Discapacidad

En el enfoque médico, se describe a una persona con discapacidad como alguien incompleto que hay que reparar o curar a través del subsidio de la educación especial en la posición de niño y

alumno eterno, Brogna (2014) y es así, como crecen y se convierten en adultos, pero adultos que son concebidos, mirados y tratados como niños sin la posibilidad de sucesivamente ir ocupando posiciones sociales cada vez más alejados de ser hijos, pacientes, alumnos.

Los adultos con discapacidad, son las personas de las que las empresas se forman representaciones y es sobre esta figura sobre la que recaen los significados, juicios y valoraciones con base en su condición de discapacidad, la cual, genera representaciones sociales. El hablar de adultos con discapacidad es describir a personas cuyo tránsito a la adultez ha sido conflictivo o inexistente, sus redes sociales no se extienden más allá de la familia y la posición de adulto no ha sido asignada ni ocupada de manera efectiva.

Es importante contemplar todas las dimensiones de la vida de una persona con discapacidad y no sólo la rehabilitación, es necesario desarrollar sus potencialidades en la educación, la sexualidad, independencia, salud, trabajo, etc., pero sobre todo apoyarlos en el tránsito hacia la adultez y considerarlos como adultos. Tom Shakespeare (2002), afirma que las personas con discapacidad son individuos invisibles, identificados solamente cuando hay un poder institucional-social que cumple esta tarea y los identifica con atributos sin identidad como si la persona fuera un objeto y esto se extiende también a sus familias.

La información estadística sobre discapacidad recogida en diversos censos y estudios poblacionales en Latinoamérica ejemplifica una identidad negativa, cuyas contradicciones se reflejan en el día a día que viven las personas con discapacidad como individuos y como ciudadanos, pero, al mismo tiempo hay la posibilidad que dichas contradicciones estén promoviendo raíces de una identidad positiva en el individuo, en su familia y en su comunidad.

En Latinoamérica se cuentan al menos 50 millones de personas con discapacidad, de las cuales, cerca del 82% vive bajo el umbral de la pobreza, el cual, afecta no sólo a la persona sino a la familia; por lo tanto, si consideramos un promedio de tres personas por familia, hablaríamos de aproximadamente 150 millones de personas en situación de pobreza endémica en la región (Samaniego de García, 2006).

A pesar de que varios países tienen políticas dirigidas a la inserción laboral de personas con discapacidad, como: Argentina, Ecuador, El Salvador, Nicaragua, Panamá, Uruguay y Venezuela, los principales problemas son el desempleo y la marginación laboral. Alrededor del 70% de las

personas con discapacidad está desempleada a causa de diversos factores, entre ellos, falta de capacitación, inaccesibilidad al lugar de trabajo, falta de transporte accesible y los constantes problemas económicos que afectan la región. Un porcentaje alto de quienes señalan estar ocupados no perciben remuneración alguna.

En la mayoría de los países se brinda algún tipo de capacitación laboral; sin embargo, los índices de colocación son muy bajos. En toda la región latinoamericana, las personas con discapacidad suelen vivir con sus familias. La filosofía de Vida Independiente aún no está arraigada, si se considera la totalidad de los países de la región, dos tercios no posee un centro de Vida Independiente ya que no se cuenta con la infraestructura adecuada para garantizar la independencia (Samaniego de García, 2006). En la mayoría de los países de la región muchas personas con discapacidad son internadas en instituciones contra su voluntad, dando lugar a violaciones de derechos humanos. Si bien, en muchos países, en teoría, las personas con discapacidad pueden negarse a someterse a un tratamiento médico o psiquiátrico, rara vez se tiene en cuenta su decisión en la práctica la realidad muestra que en muchos países el abandono es un factor común entre las personas internadas en instituciones.

La situación de discapacidad no es netamente individual, es familiar y social, de ahí el énfasis en contemplar siempre a las personas con discapacidad y sus familias, ya que fortalecidos en lo individual y familiar se avanza a lo comunitario, a lo social. Aún es notoria la ausencia de quienes no pueden auto representarse, por lo que la voz de sus padres o madres debe ser escuchada, no únicamente en el caso de que la discapacidad sea severa al grado de no poder expresarse o en la etapa infantil, sino porque suelen ser más invisibles que otros grupos, incluso los gobiernos no los consideran merecedores de inversión social.

La familia, es un actor crucial para el desarrollo de las personas con discapacidad, junto con ellos exigen sus derechos, pero también, puede fomentar la invisibilidad de sus familiares con discapacidad, al preferir que no participen en la sociedad debido a la falta de accesibilidad y la discriminación por motivos de discapacidad de la que son sujetos. Los datos relacionados con la participación económica de INEGI (2010), muestran que el 70% de las personas con discapacidad, en edad de trabajar, permanecen inactivos en sus casas o dependiendo solamente del ingreso de la pensión por discapacidad que les otorga el Estado; por lo tanto, es necesario propiciar espacios para el pronunciamiento de auto defensores, sobre todo, con discapacidad intelectual ya que son los que menos ocupan lugares sociales y económicos.

Además, no se puede dejar de considerar el poder de los medios de comunicación masiva cuya función trasciende a la simple transmisión de información al tener en sus manos la gran responsabilidad de orientar la opinión pública. La manera de presentar a las personas con discapacidad cambia paulatinamente, va quedando atrás el enfoque asistencialista para abrir paso a una comunicación más comprometida con la perspectiva de derechos y ciudadanía con énfasis en las potencialidades.

Sin personas con discapacidad promocionando su identidad, por ejemplo, una de ser una persona valiosa con una deficiencia, pero funcional en la sociedad, nuevas representaciones sociales no serán creadas.

2.1.1.2.3 Participación Económica de las Personas con Discapacidad

El aspecto laboral es un tema particularmente complejo, multidimensional y prioritario en la transición hacia la vida adulta de las personas con discapacidad.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2009), el trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral; significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas e igualdad de oportunidades y trato para todas las mujeres y hombres.

A nivel mundial alrededor del 80% de las personas con discapacidad están en edad de trabajar (OMS, BM, 2011) y su derecho a un trabajo decente, es con frecuencia denegado. Las tasas de empleo son menores entre los hombres y mujeres con discapacidad y presentan tasas más altas de pobreza y en consecuencia mayores privaciones como inseguridad alimentaria, deficiencia de vivienda, falta de acceso al agua potable, salubridad y poseen menos bienes que las personas y familias sin una discapacidad; esto, aunado a que los gastos adicionales de asistencia personal, atención médica o dispositivos auxiliares de audición, generan que sean más pobres en comparación a las personas sin discapacidad con ingresos similares.

Al comparar la población infantil con discapacidad estimada en América Latina, con la cantidad de niños inscritos en el sistema educativo, sólo entre el 20% y el 30% de los niños con discapacidad asiste a la escuela. Costa Rica es el único país de la región que informa de niveles

significativamente más elevados de participación en el sistema educativo. Únicamente Costa Rica ubica la mayoría de alumnos con discapacidad en ámbitos inclusivos. El resto de países mantiene el sistema de educación especial, por ejemplo, en México, el 70% de niños con discapacidad asiste a instituciones de educación especial (Samaniego de García, 2006). En México, la educación especial prevalece en el sistema educativo, lo cual, segrega de manera continua impidiendo acceder a educación de calidad y competitiva basada en apoyos. Las personas con discapacidad cuentan con un bajo nivel de escolaridad, apenas primaria; lo que les impide acceder a trabajos dignos y con paga como se muestra en la figura 13 con datos del Censo de Población INEGI 2010:

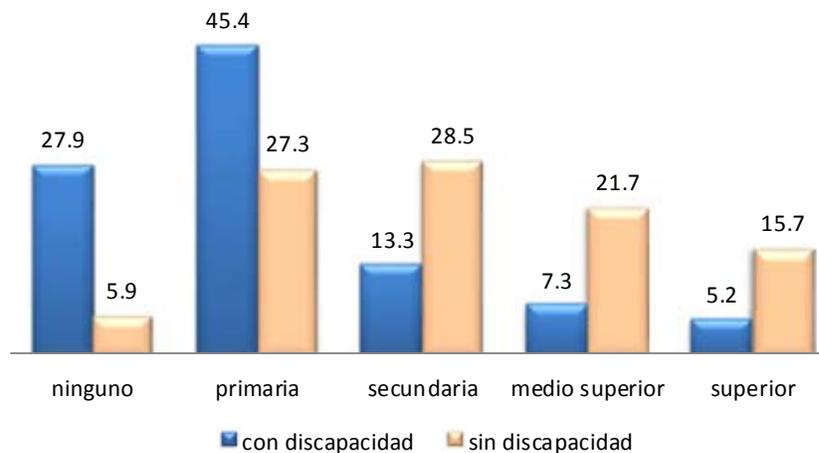


Figura 13: Distribución porcentual de la población de 15 años y más, por condición de discapacidad y nivel de escolaridad.

Los datos del Censo 2010 muestran que la tasa de desempleo en México es más alta en comparación de aquellos sin discapacidad, por lo que tienen que recurrir a las ayudas del gobierno que ofrecen programas sociales con enfoque médico de poco alcance y con poco presupuesto. La tasa de participación económica de las personas con discapacidad es apenas del 30%; un nivel bajo en comparación con aquellas sin discapacidad en nuestro país:



Figura 14: Tasa de participación económica por condición de discapacidad.

Con base en el dato de la figura 14, la pregunta sería: ¿a qué se dedica el 70% restante de la población con discapacidad en nuestro país?, los datos del Censo 2010 nos muestran que el 37.3% de la Población No Económicamente Activa PNEA, permanece en casa realizando tareas del hogar y el 29.9% restante está impedido para trabajar debido a sus limitaciones.

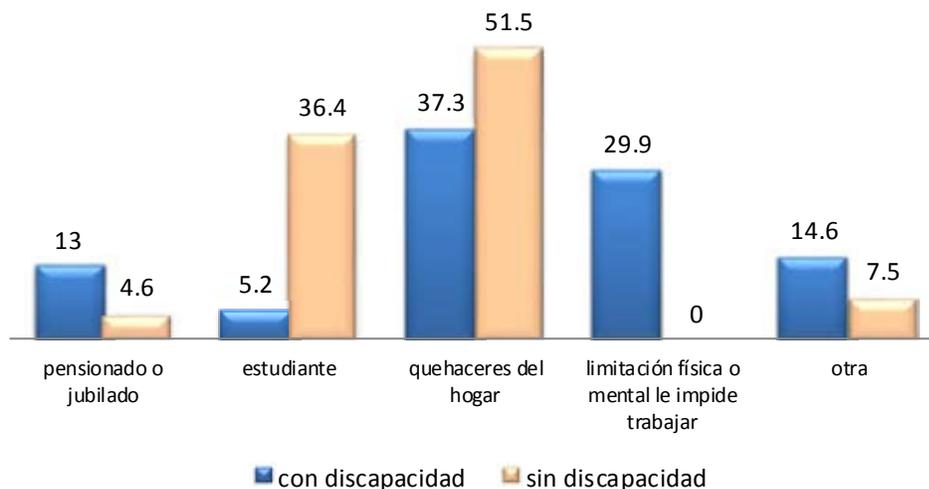


Figura 15: Distribución porcentual de la población no económicamente activa, por condición de discapacidad según tipo de actividad no económica.

La figura 15 también nos muestra que sólo 5% de la población con discapacidad se dedica a estudiar y sólo 13% está pensionado.

Es importante romper con el ciclo de la invisibilidad y tomar acciones para que las personas con discapacidad participen en la sociedad y se desarrollen fuera del hogar; lo cual les aportaría habilidades sociales que contribuyan a su desarrollo personal. Por otro lado, también toca

preguntarse, ¿qué están haciendo las personas que si se consideran como económicamente activas?, desafortunadamente no se cuenta con esta información ni tampoco con el tipo de actividad que están desempeñando. Adicional a esto también se deben reforzar las estrategias para que las personas con discapacidad participen en la economía, así como eliminar las barreras al acceso a un empleo y exigir espacios incluyentes que tomen en cuenta a las personas con discapacidad.

Los datos referentes a la participación económica por tipo de discapacidad, en la figura 16, muestran que la deficiencia representa una barrera a la participación, por ejemplo, en el caso de aquellos con problemas para caminar o moverse, y que representan a más de la mitad de las deficiencias, no son aquellos que más participan en la economía. En los primeros lugares de participación se encuentran los grupos que muestran problemas para ver y para escuchar, evidenciando que las personas con deficiencias mentales y con problemas para atender el cuidado personal son las que más barreras enfrentan por su condición.

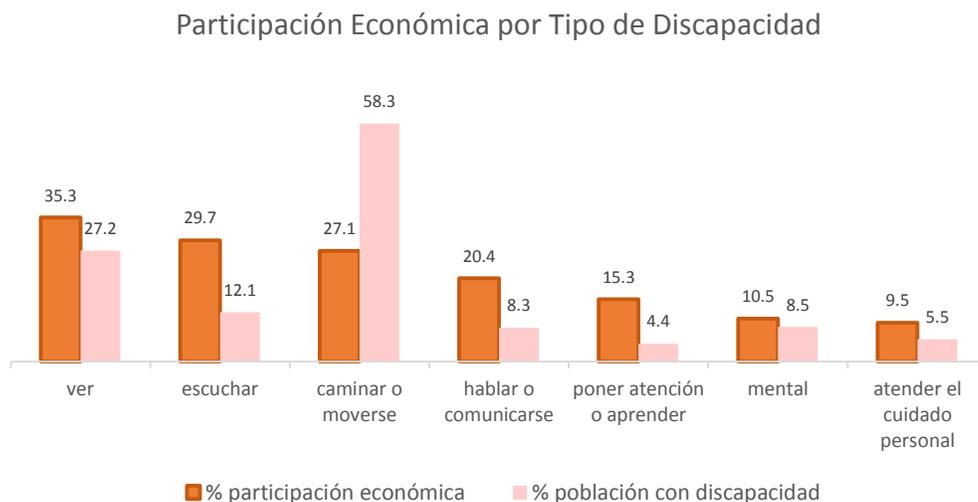


Figura 16: Participación económica por tipo de discapacidad.

2.1.1.2.4 Discapacidad en Cifras

Las cifras estimativas más actuales a nivel mundial en materia de discapacidad, las recopila el Informe Mundial sobre la Discapacidad 2011, el cual ofrece un análisis de la discapacidad a nivel mundial basado en la Encuesta Mundial de Salud. A nivel regional la Comisión Económica para

América Latina y el Caribe CEPAL en su Informe Regional sobre la Medición la Discapacidad 2014 nos brinda estadísticas también estimativas de las personas con discapacidad. Las diferencias conceptuales y metodológicas tienen una repercusión directa en las cifras, tal como lo demuestran los datos estadísticos sobre discapacidad disponibles en los países de la región. Esto reafirma la necesidad de ir con cautela a la hora de realizar comparaciones.

La información sobre la magnitud y prevalencia de la discapacidad en los países de la región proviene, en buena medida, de los censos de la ronda de 2010 que incorporaron preguntas sobre discapacidad; para el caso mexicano, ésta información censal se ha complementado con la proveniente de encuestas de hogares (INEGI, 2012). La figura 17 reúne los datos del Informe Regional sobre la Medición de la Discapacidad (CEPAL, 2014) y la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (INEGI, 2012).

	2010		
	Total Personas	Personas con Discapacidad	
		#	%
Mundial	6,900 mill	1,000 mill	15%
Latinoamérica y Caribe	564 mill	70 mill	12.50%
México	116.9 mill	7.7 mill	7%
D.F.	8.8 mill	500 mil	5.50%

Figura 17: Personas con Discapacidad.

Así mismo, el Informe Mundial sobre Discapacidad (2011), nos indica que a nivel mundial, aproximadamente el 80% de la población con discapacidad están en edad productiva, figura 18:

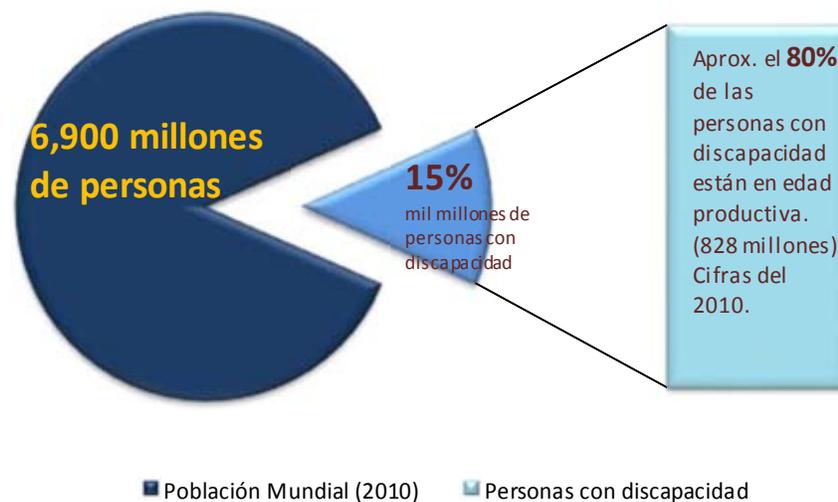


Figura 18: Personas productivas con discapacidad a nivel mundial.

América Latina y el Caribe

La Comisión de Estadística de las Naciones Unidas establecieron en 2002 formó el Grupo de Washington sobre Medición de la Discapacidad, con el objeto de proporcionar información básica necesaria sobre la discapacidad que sea comparable a nivel mundial, en este sentido, los países de América Latina hicieron cambios importantes en su definición (CEPAL, 2014). En la región, esta propuesta fue evaluada por los países del MERCOSUR en una prueba piloto conjunta en 2006. Estas experiencias, sumadas a una serie de actividades regionales vinculadas a la preparación de los censos de 2010, culminaron con una recomendación mínima del CELADE-División de Población de la CEPAL, que considera los siguientes cuatro dominios o preguntas:

1. ¿Tiene dificultad para ver, aun si usa anteojos o lentes?
2. ¿Tiene dificultad para oír, aun si usa audífonos?
3. ¿Tiene dificultad para subir o bajar escalones?
4. ¿Tiene dificultad para recordar, concentrarse, tomar decisiones o comunicarse?

Para cada una de estas preguntas, hay cuatro respuestas posibles sobre grado de severidad: 1. No puedo hacerlo; 2. Sí, mucha dificultad; 3. Sí, alguna dificultad; 4. No, ninguna dificultad

Sobre la base de esta información, es posible estimar que más de **70 millones de personas** vivían con alguna discapacidad en América Latina y el Caribe entre 2001 y 2013, lo que equivale a un **12,5% de la población regional**, a un 12,6% de la población de América Latina y a un 6,1% de la población del Caribe.

Revisar Anexo A

México

De acuerdo con el Censo (INEGI , 2010), en México existen **7,751,677 de personas con alguna discapacidad**, 6.6% de la población total, del cual, según la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos en los Hogares (INEGI, 2012), aprox. **41%** está en edad productiva, como se muestra en la figura 19,y cuya tasa de participación económica es de apenas **29.9%**.

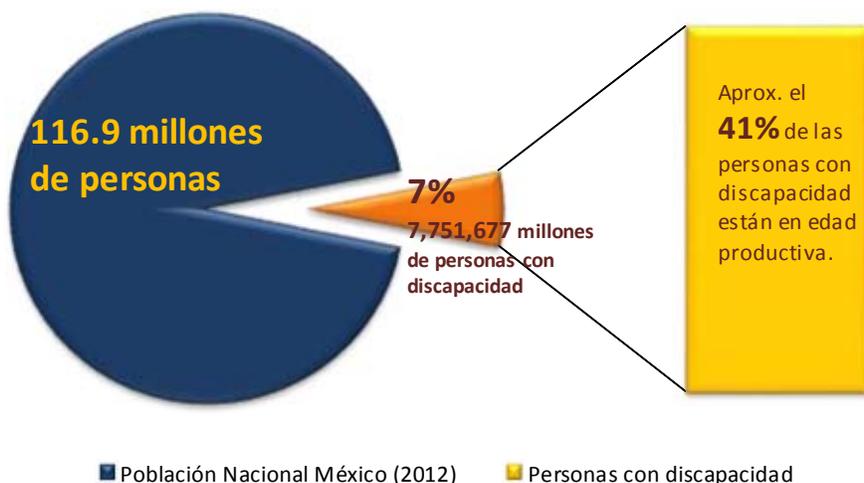


Figura 19: Personas productivas con discapacidad en México.

La mayoría de las deficiencias son adquiridas a lo largo de la vida, por accidentes, violencia, pobreza, guerra, contaminación; es decir, deben ser consideradas como un riesgo o condición que inevitablemente se va a experimentar en la vidas. Debido a los procesos de envejecimiento, es un

hecho que en la actualidad hay y habrá más personas con deficiencias que antes por lo que no es posible seguir considerando a las deficiencias como un problema sólo de salud.

En México, según las Estadísticas a Propósito del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (INEGI, 2015), las principales causas de adquirir una deficiencia son por enfermedad y debido al envejecimiento, como se muestra en la figura 20:

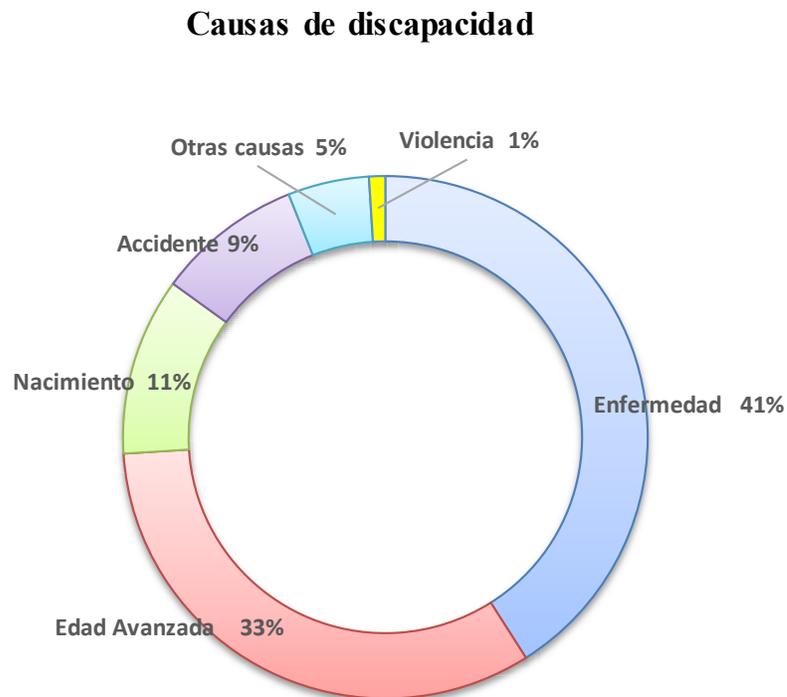


Figura 20: Causas de discapacidad en México.

Distrito Federal

Según el Censo de Población 2010; el Distrito Federal cuenta con 8,851,080 de habitantes; de los cuales el 5.50% son personas con discapacidad, con una tasa de participación económica de aprox. 30.4% (70% no participan en actividades productivas), a pesar de que la mitad de esta población está en edad productiva.

2.1.1.3 Características de los Actores con efecto en la Empresa

En este apartado se establecen los actores que influyen en la empresa generando representaciones sobre la discapacidad entendiendo que la relación Sujeto-Objeto está influenciada por estos, lo cual implica que se enuncien para comprender sus interacciones y prácticas relacionadas a con la relación empresa-discapacidad. Estos actores, se convierten en stakeholders para la empresa, presionando, exigiendo atención y respuesta conforme a sus objetivos y visiones de la discapacidad. Estos actores conforman el contexto sociocultural en donde se desenvuelve la empresa y cuya respuesta, dependerá de cada actor y sus exigencias.

2.1.1.3.1 Las organizaciones de la sociedad civil de y para personas con discapacidad

El estudio Filantropía a la Mexicana presentado por United Way International, con el fin de apoyar a su afiliado local, Fondo Unido México en 2006, tuvo la intención de conocer las actividades de filantropía corporativa que se llevan a cabo en México e identificar la manera de ofrecer mejores servicios a las empresas en este campo. Con este objetivo se realizaron tanto entrevistas a profundidad a un grupo de 21 empresas, como una encuesta electrónica con la participación de 48 compañías entre los meses de junio y agosto de 2006.

Dentro de sus hallazgos se destaca que la filantropía corporativa tiene como motivaciones principales retribuir a la sociedad, ser buenos ciudadanos corporativos, seguir las tradiciones filantrópicas de sus dueños o fundadores, y atender las necesidades básicas de las comunidades donde operan; sin embargo, detrás de este interés por hacer el bien, encontraron que la mayoría de estas empresas no consideran a la filantropía como una actividad estratégica para su negocio.

Estas empresas conciben sus acciones filantrópicas como parte de la esfera privada, entendiéndolas más como la filantropía de los ricos que como actividades de la empresa orientadas a promover el desarrollo social, más allá de la generación de empleos y el pago de impuestos.

El estudio destaca que cada vez hay más compañías en México que invierten una cantidad considerable de recursos, financieros y en especie, para apoyar una variedad de causas sociales; sin embargo, existe muy poca información confiable y representativa de todo el sector empresarial, y aún menos se conoce sobre la manera en que las empresas asignan estos recursos y el impacto que tienen sobre la sociedad.

El crecimiento y desarrollo de las organizaciones de la sociedad civil depende, en gran medida, de las donaciones que reciben y de los recursos públicos que están a su alcance.

Una elección básica para las empresas radica en establecer organizaciones independientes y/o fundaciones corporativas para llevar a cabo sus actividades, o bien, mantener sus actividades filantrópicas a nivel de programa o solamente como una actividad más a cargo de un departamento de la empresa. En cuanto al manejo de sus actividades filantrópicas, sólo una tercera parte de los participantes en el estudio (32%) dijo haber formado fundaciones empresariales

Uno de los resultados más importantes del estudio fue que las empresas trabajan sobre todo con otras empresas y con el gobierno, mientras que sus lazos con las organizaciones de la sociedad civil son escasos. Así pues, 70% de las empresas entrevistadas forman alianzas con el gobierno para otorgar donativos o implementar proyectos, mientras que 66% de las 48 empresas encuestadas forman alianzas con el gobierno o con otras empresas. En comparación, sólo 25% de las empresas entrevistadas dijo tener alianzas con organizaciones, lo cual, refleja de la falta de conocimiento y las brechas existentes entre sectores.

Este dato revela, además, el bajo perfil de las organizaciones de la sociedad civil y la poca importancia que se le da a la construcción de alianzas entre ambos.

El estudio concluyó, en 2006, que la filantropía corporativa mexicana está iniciando el camino hacia la profesionalización, y que algunas empresas ya cuentan con personal dedicado a las actividades de filantropía, a promover el voluntariado y las donaciones entre los empleados, y que han constituido legalmente sus fundaciones empresariales, y manejan montos considerables para el desarrollo de programas con impacto social; sin embargo, las prácticas predominantes presentan muchas de las características asociadas con la caridad, atendiendo los síntomas de los problemas en lugar de concentrarse en sus causas y fomentar la construcción de capacidades entre comunidades, organizaciones y personas.

La falta de especialización del personal a cargo de estas actividades, aunado a la tendencia de apoyar organizaciones que las empresas ya conocen y con las que tienen alguna relación previa, demuestran que los donativos se usan más como una herramienta de mercadotecnia o relaciones públicas que como una manera de promover el cambio social.

Hoy en día, la filantropía corporativa es parte del discurso del sector privado en México, pero su compromiso real se demuestra en los reducidos montos que contribuyen algunas de las compañías

con los mayores ingresos; por lo tanto, en algunos casos, se muestra una falta de interés por conocer el impacto logrado con sus recursos.

Las tendencias actuales nos dicen que la filantropía corporativa mexicana se concibe aún como una decisión privada para compensar una posición de privilegio, y que muchas compañías aún se encuentran lejos de convertirse en promotores del cambio social.

México se encuentra lleno de contradicciones en el campo de la filantropía corporativa, se lleva a cabo por un lado, con un fuerte espíritu de solidaridad y con elementos de prácticas avanzadas en el tema, y por otro, de manera aislada y a la sombra de la informalidad (Alternativas y Capacidades A.C., 2008).

Las organizaciones de la sociedad civil de y para personas con discapacidad, no quedan fuera de estas tendencias y se inclinan a presentar sujetos de caridad para obtener recursos públicos y privados con la finalidad de sobrevivir dentro del mundo de las donatarias. La mayoría se enfocan en la rehabilitación de niños, dejando de lado el mundo de los adultos con discapacidad; sin embargo, se deben resaltar aquellas de están siendo formadas por personas con discapacidad cuyo enfoque se basa en sus derechos y el desarrollo del colectivo, entre ellas podemos mencionar al Consejo Consultivo para Personas con Discapacidad A.C. COCOPADIS, organización que interpuso en 2016 un amparo contra el Estatuto Orgánico del Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad CONADIS, y cuya resolución se dio a favor 9 de diciembre del 2016. Este recurso legal, suspende la actividad del Estatuto Orgánico del CONADIS, quedando imposibilitado para sesionar y promover la creación de políticas públicas, estrategias o planes de gobierno vinculados a la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad, lo cual marca un hito del movimiento de personas con discapacidad en México ya que con base en la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad, exigen se respete el artículo 29 referente a la Participación en la vida política y Pública, el cual insta al Estado a promover activamente un entorno en el que las personas con discapacidad puedan participar plena y efectivamente en la dirección de los asuntos públicos, sin discriminación y en igualdad, así como, fomentar su participación en los asuntos públicos (COCOPADIS AC, 2016).

Otra parte positiva que vale la pena ser destacada, es la participación de la sociedad civil en la creación y envío de informes alternos sobre la implementación de la Convención; estos informes, representan una valiosa aportación, ya que cubren los vacíos que los informes del Estado mexicano no consideran. Entre ellos, cabe destacar el enfocado a exponer la relación entre los entes

gubernamentales y la asociación privada Teletón, cuya relevancia fue aceptada por la ONU y plasmada en las recomendaciones al Estado mexicano a su primer informe, a pesar de no estar contemplado en él.

Los informes alternos deben seguir desarrollándose desde la sociedad civil, independientemente de que el Estado cumpla o no con su deber de presentarlos en los periodos marcados, porque son un semillero de temas que quedan en la opacidad y que sirven para transitar hacia una correcta implementación de la Convención y exigencia de derechos. Los informes alternos que ha realizado la sociedad civil en México, pueden consultarse en la página de la ONU:

http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/TreatyBodyExternal/Countries.aspx?CountryCode=MEX&Lang=EN

2.1.1.3.2 Organizaciones Empresariales

Alianza por la inclusión laboral de personas con discapacidad

Esta Alianza es una iniciativa del Consejo Mexicano de Negocios que nace con el propósito de vincular voluntades, conectar oportunidades y cambiar paradigmas para favorecer la inclusión laboral de personas con discapacidad en México en marzo de 2016.

En la investigación, el Consejo de Hombres Mexicanos de Negocios: Surgimiento y Consolidación (2002) se exponen las características del grupo a lo largo del tiempo y desde diversos ángulos, considerándola como la asociación empresarial más importante del país: por el poder económico que reúne, por su influencia en el nivel más alto del poder político, por su posición en el sistema de representación de intereses del sector privado y por su influencia en la evolución del régimen corporativista. Entre sus características se encuentran su bajo perfil en la escena pública, sus vínculos informales dentro del gobierno y su carácter hermético.

Desde la perspectiva de sus formas de coordinación interna, el Consejo es una organización difícil de definir, de carácter voluntario y constituido por un grupo relativamente pequeño de empresarios con gran poder económico, la asociación se asemeja a una red por la importancia que tienen las relaciones personales e informales, por una combinación de confianza social y estratégica como mecanismo de cohesión, es al mismo tiempo una organización hermética que ha mostrado a lo largo de su historia una importante capacidad de construir redes de relaciones en tres direcciones: el poder político, el complejo sistema de representación e intermediación de intereses del sector privado de tipo corporativista y en el plano de los vínculos supra-nacionales.

El estudio define al Consejo como:

- Organismo donde los empresarios del más alto nivel toman las principales decisiones
- Cuerpo de élite del empresariado
- Club de amigos millonarios
- Consejo de asesores presidenciales
- Auténtica élite del poder

Es una organización de empresarios en el cual se encuentran agrupados cuarenta de los hombres económicamente más poderosos del país. Se ha mantenido operando desde 1962 y según sus fundadores se distinguen dos etapas: en su origen fue enfocada a presentar una imagen ante el exterior, especialmente EUA y Europa; la segunda, fue a nivel nacional y estuvo orientada a que el punto de vista del sector empresarial fuera tomado en cuenta.

Agrupar a empresarios no a empresas, su sistema de afiliación es selectivo, se requiere ser invitado por al menos dos miembros de la organización y el ingreso debe ser aprobado por el resto del grupo. Los aspirantes deben cubrir una serie de requisitos entre los que destaca ser el presidente del consejo de administración o el más alto ejecutivo de alguna empresa importante del sector privado del país, y ser reconocido por su honorabilidad, moralidad, prestigio y actuación destaca dentro del sector empresarial.

La influencia del entonces Consejo Mexicano de Hombres de Negocios en las decisiones de política económica se ha acentuado en la medida en que el poder económico de los grandes grupos empresariales va en ascenso y sobre todo a partir de los cambios estructurales que sufrió la economía del país durante el gobierno del presidente Carlos Salinas de Gortari, particularmente en el proceso de privatización de empresas públicas, la apertura económica y la Ley de Inversiones Extranjeras, aspectos que fortalecieron el poderío económico privado, limitando la capacidad de acción autónoma del gobierno (Briz Garizurieta, 2002).

La relación de los empresarios con el gobierno se caracteriza por incidir en las grandes decisiones que afectan la vida política y económica del país, por lo tanto, estos hombres de negocio no están dedicados únicamente a la maximización de ganancias en sus particulares campos de acción, sino que ejercen presión en momentos de crisis políticas y económicas, vetan políticas específicas, participan en la elección de candidatos a la presidencia con apoyo incluso económico para las campañas presidenciales.

2.1.1.3.2.1 Éntrale

Como resultado de esta Alianza, surge Éntrale, una plataforma digital que fomenta la inclusión laboral mediante la vinculación entre empresas, organizaciones de la sociedad civil que brindan servicios para la implementación de programas de inclusión para empresa y personas con discapacidad.

Su propósito es vincular voluntades, conectar oportunidades y cambiar paradigmas. Su misión es ser un factor de conexión entre el sector empresarial, aliados estratégicos del sector y personas con discapacidad para facilitar su contratación, retención y desarrollo dentro del mercado laboral.

Esta iniciativa busca convocar al sector empresarial de México a comprometerse con la inclusión laboral de personas con discapacidad. Busca brindar orientación a las empresas y vincularlas con aliados estratégicos con el propósito de facilitar la contratación, retención y desarrollo de personas con discapacidad. Pretende ser un factor para el fortalecimiento del sector y un agente comunicador y promotor de una cultura más incluyente en México (Éntrale, 2017).

Objetivos:

- Fomentar una cultura de inclusión laboral para personas con discapacidad en México.
- Comprometer al sector empresarial de México con la implementación de programas de inclusión laboral para la contratación de personas con discapacidad.
- Trabajar con todos los actores del sector para generar una base de datos nacional de personas con discapacidad que trabajan o quieren trabajar.
- Conformar una red nacional de aliados estratégicos y proveedores de servicios para la inclusión laboral de personas con discapacidad.
- Favorecer la implementación de estrategias de educación profesional y capacitación laboral para personas con discapacidad
- Impulsar y apoyar políticas públicas que favorezcan la inclusión laboral de personas con discapacidad
- Consolidar las alianzas de colaboración y firma de convenios con organizaciones e instancias nacionales e internacionales

A través de la plataforma, Éntrale, la alianza por la inclusión laboral de personas con discapacidad brindará información, orientación y vinculación a todas las empresas que firmen la alianza ofreciendo:

Para empresas	Para Personas con Discapacidad
Acceso a una bolsa de trabajo de personas con discapacidad que trabajan o buscan trabajar	Registro en la bolsa de trabajo.
La posibilidad de publicar vacantes.	Aplicación a vacantes ofrecidas por las empresas aliadas
Acceso a manuales de inclusión y guías prácticas y un foro permanente de intercambio de mejores prácticas	Información útil para candidatos
Acceso a una red de proveedores en servicios de inclusión laboral y otros aliados estratégicos que podrán apoyarlos en la implementación de sus programas.	Una red de aliados estratégicos a los que podrán acercarse para recibir asesoría y orientación para su capacitación y habilitación laboral, búsqueda de empleo y colocación, así como acompañamiento.

Figura 21: Servicios Éntrale.

Al firmar la alianza por la inclusión laboral de personas con discapacidad, las empresas aliadas se comprometen a:

- Implementar programas de inclusión laboral que resulten en la contratación de personas con discapacidad
- Contribuir a la meta de contrataciones, retenciones y promociones establecida por la alianza.
- Difundir, por medio de sus propios canales de comunicación interna, las campañas de información y sensibilización diseñadas por la Alianza.
- Participar y promover los eventos que la Alianza lleve a cabo como estrategia para el fortalecimiento de una cultura más incluyente en México.
- Apoyar las iniciativas de las Alianza en materia de capacitación y formación de personas con discapacidad.
- Compartir experiencias y mejores prácticas con la comunidad de empresas aliadas así como con las organizaciones que conforman la red de proveedores de servicios para la inclusión laboral y aliados estratégicos.
- Reportar de forma trimestral el número de altas, bajas y promociones de personas con discapacidad así como otros avances significativos de sus programas de inclusión.

Esta Alianza corporativa será un detonante de empleo de personas con discapacidad en el sector empresarial, marcará las pautas para que empresas con mucho poder económico y político le den cabida a la discapacidad. A un año de su creación muestra los siguientes resultados:

- 383 contrataciones de personas con discapacidad, en empresas de la Alianza
- 55 empresas aliadas

Dado el impacto en el sector, es importante considerar a una empresa perteneciente a esta Alianza para conocer los cambios y la forma en como ha desarrollado su interés por empleados con discapacidad.

2.1.1.3.3 El Estado

A nivel internacional la estrategia más utilizada, pero no así la más efectiva, es la imposición de cuotas obligatorias de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad tanto en el sector público como en el privado. Por ejemplo, en España, las políticas de cupo como obligación en el sector público y privado, ya cuentan con cifras que muestran el fracaso de esta imposición en el sector privado arrojando un 80% de incumplimiento de las empresas, las cuales, prefieren pagar las multas en lugar de contratar personas con discapacidad para sus centros de trabajo. Según el Grupo SIFU las multas por incumplimiento crecieron en 54% en 2014 (Grupo SIFU, 2014).

Con base en las Medidas para Promoción de Empleo de las personas con discapacidad en Iberoamérica (OISS, 2014), la política de cuotas obligatorias en la región de Iberoamericana se observa en la figura 22 de la siguiente manera:

País	%	sector público	sector privado
Argentina	4	✓	✓
Brasil	2 a 5	✓	✓
Chile			
Costa Rica	5	✓	
Ecuador	4	✓	✓
España	2	✓	✓
Paraguay	5	✓	
Portugal	5	✓	
	2		✓

sobre el total de empleados

Figura 22: Porcentaje de cuota de cupo para personas con discapacidad en Iberoamérica

En México aún no se cuenta con esta imposición; sin embargo, se prevé que a corto plazo el Estado mexicano la aplique. A finales del 2015 el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad CONADIS, planteó la implantación de la cuota de reserva obligatoria para empresas en 3% (Sin Embargo, 2015), dicha propuesta quedó en el tintero debido

a que la dirección de dicha institución sufrió cambios y las propuestas a la Ley General para las Personas con Discapacidad quedaron pendientes. Esto, evidenció que las estrategias que desarrollan las instituciones encargadas de la discapacidad en México son copiadas de otros países sin innovar, o considerar el contexto mexicano ni los resultados desfavorables que estas medidas ya han arrojado en otras naciones. Por otro lado, las estrategias que el gobierno mexicano ha implementado para el fomento al empleo de las personas con discapacidad tienen resultados desfavorables, a modo de ejemplo, se compilaron los resultados de la Red Nacional de Vinculación Laboral al 2013 como estrategia de del fomento al empleo de las personas con discapacidad contra las empresas registradas en el Sistema de Información Empresarial Mexicano de la Secretaría de Economía SIEM (Secretaría de Economía, s.f.), al mismo año y los resultados son insuficientes.

2013

Sistema para el Control y Seguimiento de Red Nacional de Vinculación Laboral

7,751,677 PcD México

3,178,188 en edad productiva (41%)

1,098 PcD atendidas en todo el país

729 hombres y **369** mujeres

impacto de atención es de 0.03%

138 PcD fueron colocadas en un empleo

111 hombres y **27** mujeres

proceso de inclusión laboral satisfactorio en 12.5%

impacto de inclusión laboral 0.0043%

Por otro lado, las medidas gubernamentales que promueven el empleo de las personas con discapacidad en el sector empresarial tampoco son suficientes, dado que no existen incentivos directos que propicien la inclusión y la permanencia de las personas con discapacidad, así como, las adaptaciones requeridas en el proceso. Las medidas actuales implementadas por el gobierno son (OISS, 2014):

Ley	artículo	Descripción
Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público	14	En el caso de concurso para la adquisición de bienes o servicios se dará preferencia a personas con discapacidad o a la empresa que cuente con personal con discapacidad en una proporción del 5% cuando menos de la totalidad de su planta de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses.

Ley de Obras Públicas y Servicios	38	En caso de empate técnico entre las empresas licitantes, se adjudicará la obra, a las empresas que tengan en su planta laboral un 5% de personas con discapacidad.
Ley del Impuesto Sobre la Renta	40 fracc XIII	Establece la posibilidad de deducir la totalidad de las inversiones realizadas en adaptaciones que faciliten a las personas con discapacidad el uso de las instalaciones del/la contribuyente dichas adaptaciones pueden ser: rampas de acceso, pasamanos especiales, ampliación de ascensores, zonas de estacionamiento especiales para personas con discapacidad y adaptaciones sanitarias.
Ley del Impuesto Sobre la Renta	222	Permite a las y los patrones, ya sean personas físicas o morales, que contraten a personas que presenten discapacidad motriz y que para superarla requieran usar permanentemente prótesis, muletas o sillas de ruedas; discapacidad mental; discapacidad auditiva o de lenguaje, en un 80% o más de la capacidad normal o invidentes, el deducir de sus ingresos, por un monto equivalente al 100% del Impuesto Sobre la Renta del personal retenido y enterado por el pago de salarios; debiendo acreditar la inscripción del personal en situación de vulnerabilidad ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y el que el sujeto obligado, gestione ante el Instituto el certificado de discapacidad.
Decreto Oficial de la Federación marzo 2007	-	Establece la posibilidad de deducir de los ingresos acumulables del/la contribuyente un 25% adicional al salario pagado a personas con discapacidad y, en este caso, a las personas adultas mayores de 65 años. La persona contribuyente no podrá aplicar esta deducción de manera simultánea a lo señalado en el artículo 222 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Figura 23: Medidas gubernamentales que promueven en empleo de las personas con discapacidad en el sector empresarial.

2.1.1.3.3.1 Distintivo Gilberto Rincón Gallardo

El Distintivo Empresa Incluyente Gilberto Rincón Gallardo es una estrategia de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para reconocer a los centros de trabajo que cuentan en su plantilla laboral con personas contratadas en situación de vulnerabilidad y que aplican una política de buenas prácticas en el marco de la igualdad de oportunidades, de inclusión, desarrollo y de no discriminación, con alto sentido de responsabilidad social y respeto a los Derechos Humanos (STPS, 2015).

Según los lineamientos del 2015, el Distintivo tiene los siguientes objetivos:

- Sensibilizar a los centros de trabajo sobre el potencial, las capacidades y habilidades laborales de las personas en situación de vulnerabilidad.

- Fomentar entre los sectores público, privado y social la inclusión laboral de las personas en situación de vulnerabilidad y el desarrollo de políticas específicas para este fin.
- Promover el mejoramiento de las condiciones, expectativas y trayectoria laboral de las personas en situación de vulnerabilidad.
- Favorecer la autonomía e independencia de las personas en situación de vulnerabilidad a través de su inclusión laboral en condiciones de igualdad.
- Contribuir a un cambio cultural que favorezca la plena inclusión de las personas en situación de vulnerabilidad y cree ambientes libres de violencia y discriminación, dentro del sector laboral y los centros de trabajo

El Distintivo considera como grupos o personas en situación de vulnerabilidad los siguientes: núcleos de población y personas que por uno o varios factores, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida en la esfera social.

- 1) Personas con discapacidad: Toda persona que presenta deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad condiciones con las demás.
- 2) Personas adultas mayores: Personas con sesenta años o más de edad.
- 3) Personas con VIH: Personas infectadas por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH).
- 4) Personas LGBTTTTI: Lesbiana, gay, bisexual, transgénero, travesti, transexual e intersexual.
- 5) Personas liberadas: Personas que han recuperado su libertad de un centro de reclusión penitenciario por haber sido absueltas de culpabilidad o cumplido su condena.
- 6) Mujeres y hombres jefes de familia con hijos con discapacidad o al cuidado de personas adultas mayores enfermas.
- 7) Personas afromexicanas
- 8) Grupos indígenas los cuales deberán contar con las siguientes características:
 - a. Tener como lengua materna una lengua indígena.
 - b. Que exista aceptación por ellos mismos de que son indígenas.

Podrán participar todos los centros de trabajo de la República Mexicana, personas morales o físicas con actividad empresarial, cámaras empresariales, instituciones académicas, organismos públicos federales, estatales y municipales y organizaciones de la sociedad civil, que se comprometen con una política de buenas prácticas de inclusión laboral, que ofrezcan empleo a las personas de los

grupos en situación de vulnerabilidad mencionados. Los centros de trabajo pueden participar de manera individual o como corporativo siempre y cuando implementen la política de buenas prácticas de inclusión laboral en el total de oficinas centrales corporativo, sucursales, establecimientos, centros de distribución y/o plantas. Podrán participar las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas o centros de trabajo (STPS, 2015).

El Distintivo es gratuito y sin fines de lucro, asimismo, la participación de los centros de trabajo es voluntaria. El distintivo nació en 2005 y a lo largo de su trayectoria carece de la fuerza de atracción necesaria para los empresarios, y ha desvirtuado su propósito inicial en torno a la discapacidad, incluyendo así a una diversidad de grupos en situación de vulnerabilidad, por esto, es importante desmenuzar sus resultados publicados referentes a discapacidad. El número de empresas que han sido acreedoras a este distintivo, parece abultado dado que no se considera a una empresa como unidad global, sino que también se consideran a sus sucursales, lo cual acrecienta el número y los resultados, con base en esto, se analizaron los registros del Sistema Empresarial Mexicano para conocer las empresas que existen en nuestro país y así cruzar la información de las empresas que han obtenido el Reconocimiento Gilberto Rincón Gallardo al 2013, con la finalidad de conocer el impacto que tiene este programa de fomento al empleo de las personas con discapacidad; los resultados son de la siguiente manera:

2013

789,760 EMPRESAS registradas en el SIEM

Sistema de Información Empresarial Mexicano de la Secretaría de Economía

390 reconocidas con el Distintivo Gilberto Rincón Gallardo

Por sus buenas prácticas laborales en igualdad de oportunidades, inclusión, desarrollo y sin discriminación hacia las personas en situación de vulnerabilidad.

menos del 1% del padrón de empresas registradas con intención de incluir a personas en situación de vulnerabilidad.

7,751,677 PcD México

3,178,188 en edad productiva (41%)

2005-2013

16,305 personas beneficiadas

6,416 son PcD

menos del 1% de las PcD en edad productiva

A pesar de los resultados, existen empresas que se han adherido al distintivo y cuyas prácticas de inclusión resultan interesantes de analizar en esta investigación.

2.1.1.3.4 Medios de Comunicación

En términos de discapacidad, parece existir una desproporcionada y negativa representación de las deficiencias en los medios de comunicación y esto influencia los tipos de representaciones sociales de la discapacidad que la sociedad tiene. Como el caso del Teletón de Fundación Teletón, que ha monopolizado la cultura de la discapacidad en los medios de comunicación, promoviendo la caridad hacia las personas con discapacidad y reduciendo la mirada sólo a los niños, dejando en la invisibilidad al resto, aparentando que la discapacidad en México es atendida evidenciando que la rehabilitación el único aspecto de la discapacidad que merece ser contemplado. Adicional a esto, el Estado mexicano dona recursos públicos a esta organización privada desatendiendo la infraestructura pública, convirtiendo al Teletón en el escaparate central de acción gubernamental y prueba de que se atiende la discapacidad en México. Los resultados de Fundación Teletón, contenido en su Estado Financiero (2015), indican que durante 19 años se han atendido a 92,997 niños de 0-19 años de edad (Fundación Teletón, 2015), lo cual representa el 5% del total de la población con discapacidad en ese rango de edad, presentada en la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica en 2014 por el INEGI. Este 5% representa sólo a 1.8 millones de un total aproximado de 7.2 millones de personas con discapacidad en México.

El caso del Teletón México es tan representativo del enfoque caritativo hacia la discapacidad y de malas prácticas en la relación gobierno- sociedad civil, que la ONU ha expresado sus recomendaciones al respecto:

Artículo 8 Toma de conciencia

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad

Al Comité le preocupa que buena parte de los recursos para la rehabilitación de las personas con discapacidad del Estado parte sean objeto de administración en un ente privado como Teletón. Además, observa que dicha campaña promueve estereotipos de las personas con discapacidad como sujetos de caridad

- El Comité insta al Estado parte a establecer una distinción clara entre el carácter privado de las campañas Teletón y las obligaciones que el Estado debe acometer para la rehabilitación de las personas con discapacidad. Asimismo, le recomienda desarrollar programas de toma de conciencia sobre las personas con discapacidad como titulares de derechos.

Figura 24: Recomendaciones ONU a México en materia de promoción de la caridad de la discapacidad

Resulta importante resaltar que los empresarios que forman el Patronato en la Fundación Teletón, también forman parte de la Alianza por la Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad y que a su vez son los dueños de las empresas más poderosas, económica y políticamente hablando en México (Fundación Teletón, s.f.).

Ésta, a simple vista, pareciera una nueva modalidad de negocio de la discapacidad, lo cual despertó el interés de esta investigación, ya que supone, generará nuevas representaciones sociales en las empresas que se adhieran a sus objetivos y se considera como innovación al desgastado uso de los niños con discapacidad, el cual, parece ya no ser más el modelo de negocio de la discapacidad en México. Dado esto, se considera que contar con una empresa perteneciente a esta alianza, es crucial para desarrollar esta investigación.

Los actores presentados no son todos los involucrados, simplemente se proponen con la finalidad de exponer la relación que diversos actores que contribuyen a la formación de representaciones sociales en un contexto determinado. Adicional a estos, se propone considerar a las personas con discapacidad que son activistas por sus derechos, así como a las universidades que están desarrollando programas de inclusión y a los investigadores, que están desarrollando desde diversas disciplinas, aplicaciones, tecnología, ropa y servicios, lo cual, genera nuevos enfoques e innovaciones en pro del desarrollo de las personas con discapacidad.

2.2 Inclusión de las personas con discapacidad

En el enfoque social de la discapacidad se contempla a la sociedad como creadora de barreras que evitan que las personas con discapacidad participen en la comunidad y en la economía. La sociedad tiene la obligación de quitar estas barreras y las personas con discapacidad deben jugar un rol central en la eliminación de las mismas. Quitar barreras puede implicar el hacer el entorno y la información accesible, contar con leyes y políticas que contemplen la inclusión o trabajar en el cambio de actitud acerca de las personas con discapacidad.

Actualmente, en muchas comunidades, las personas con discapacidad han formado organizaciones de personas con discapacidad y tienen una voz poderosa. Ellos mismos se defienden y van formando un rol más activo en sus familias, comunidades y con amigos. El resultado de este nuevo enfoque social y la voz poderosa de las personas con discapacidad ha llevado a reconocer a las deficiencias como una condición que cualquiera puede tener, en cualquier momento de la vida,

como una condición de vida, un simple evento natural. Una persona con deficiencias puede participar y contribuir a una actividad cuando las barreras a la participación individual en el entorno son eliminadas; las barreras, pueden y deben ser eliminadas para ejercer la plena participación como un derecho.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2013), inclusión, significa que las personas con o sin discapacidad participen en una actividad juntos e interactúen en igualdad de condiciones. Hablar de inclusión implica reconocer un estado de exclusión, la imposición de barreras ya están presentes; sin embargo, en la vida diaria vemos ya ejemplos de inclusión, gente con y sin discapacidad comiendo juntos en un restaurante, comprando juntos, sentados interactuando frente a una computadora juntos.

“Es más que sólo estar en el mismo salón o en el mismo evento. Es más que ver lo mismo, oír lo mismo o hacer lo mismo. Inclusión es que las personas con y sin discapacidad experimenten lo mismo al mismo tiempo y lo compartan” (OIT, 2013).

El discurso de la inclusión está cada vez más presente en la temática de la discapacidad y muchos la consideran como un fin último, cuando realmente es un proceso que requiere apoyos, inversión y esfuerzos. Mientras los límites de la normalidad existan, el proceso de la inclusión será interminable, ya que se ha excluido de manera natural a las personas con deficiencias y ahora se deben realizar los ajustes razonables para que las personas con discapacidad puedan participar en una actividad o evento con personas sin discapacidad

Los apoyos pueden proporcionarse en manera de asistencia física o guía y los ajustes razonables se pueden proporcionar en formatos accesibles para comunicar alguna información, o sea lo llamados formatos alternativos, o remodelando espacios para personas en sillas de ruedas.

Uno de resultados esperados del proceso de inclusión, sería la producción de significados que generarían las personas con discapacidad al formar parte de un entorno determinado, aspecto que es considerado por la teoría de las representaciones sociales que indica que ningún sujeto es pasivo y todos producimos representaciones. Con base en esto, se consideraría que los cambios generados en las empresas que contratan a personas con discapacidad modifican su cultura, políticas y prácticas a partir de la interacción con las personas con discapacidad en sus centros de trabajo y serían estos los principales motores de cambio dentro de la organización.

Una de las herramientas antidiscriminatorias y potencializadoras de un terreno de igualdad e impacto en el proceso de inclusión son los ajustes razonables.

Los ajustes razonables son una herramienta antidiscriminatoria, marcada en la Convención, que sirve para equiparar el terreno desigual de las personas con discapacidad. Como figura legal, no tuvo su origen en el ámbito de la discapacidad, sino en el religioso en EUA en la década de los sesenta y están contemplados en las recomendaciones del artículo 5 Igualdad y no Discriminación, antes mencionado (Miel que Vino del Cielo A.C., 2015). “La negativa de implementar un ajuste que sea razonable o la realización de un ajuste diferente al solicitado por la persona con discapacidad, que no garantice la igualdad ni los derechos constituye una forma de discriminación” (Miel que Vino del Cielo A.C., 2015, pág. 19).

La inclusión debe ser un análisis permanente en el ámbito de la discapacidad, hasta que se diseñe de manera universal y para todos. Para tener un panorama dentro de una empresa se deben analizar las dimensiones que la abarquen dentro ella y alinearlas, en este caso, a la teoría de las representaciones sociales; por lo tanto, se propone retomar las dimensiones que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación UNESCO desarrolló para el ámbito educativo y que bien podrían servir de guía en el contexto laboral.

2.2.1 Cultura, Políticas y Prácticas

Dado que la teoría de las representaciones sociales establece como dimensiones a analizar a la comunicación, el campo de representación y la actitud, acerca de un objeto dentro de un contexto determinado, se retomará el Índice de Inclusión desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación (2000) UNESCO, por sus siglas en inglés, el cual, establece tres dimensiones que permitan analizar los aspectos más importantes que estructuran la inclusión dentro de una institución; la cultura, las políticas y las prácticas. Este índice fue creado para el contexto educativo con la finalidad de medir la inclusión en los centros escolares; sin embargo, sus dimensiones pueden adaptarse al ámbito laboral para medir la inclusión de los centros de trabajo.

Para los fines de esta investigación, estas dimensiones se llevarán al plano laboral dentro del contexto de la empresa para contar con un marco de referencia (UNESCO, 2000), por lo tanto, al

realizar la adaptación de las dimensiones del Índice al contexto laboral se propone la siguiente descripción:

- **Cultura inclusiva-** Esta dimensión se relaciona con la creación de una organización segura, acogedora, colaboradora y estimulante, en la que cada uno es valorado, lo cual es la base fundamental para que todo el personal tenga mayores niveles de logro. Se refiere, al desarrollo de valores inclusivos, compartidos por todo el personal de la empresa. Los principios que se derivan de esta cultura organizacional son los que guían las decisiones que se concretan en las políticas de cada empresa y en su quehacer diario, para apoyar el desarrollo de todos a través de un proceso continuo de innovación en la empresa.
- **Políticas inclusivas-** Las políticas son una guía general para la toma de decisiones. Establecen los límites de las decisiones, especificando aquellas que pueden tomarse y que no se permiten. Su función fundamental es dar dirección y estructura a los planes operacionales y afectan todas las áreas de la administración. De ese modo, las políticas canalizan el pensamiento de los miembros de la organización para que sea compatible con los objetivos de la misma. Algunas políticas se refieren a asuntos muy importantes, como las que requieren estrictas condiciones sanitarias en los lugares donde se producen, empaquetan productos. Otras se ocupan de cosas de menor importancia, como las relacionadas con la forma de vestirse de los empleados. Generalmente las políticas son establecidas de manera formal y deliberada por los administradores de alta dirección. Según Koontz, Weihrich, y Cannice, (2012), una política se fija debido a lo siguiente:
 - creen que mejorará la eficacia de la organización
 - quieren que algún aspecto de ella refleje sus valores personales por ejemplo: los códigos de vestimenta
 - necesitan resolver algún conflicto o confusión que se han presentado en un nivel más bajo.
 - pueden surgir informalmente en niveles inferiores de la organización a partir de un conjunto de decisiones que sobre el mismo tema se tomaron en un período.
 - sirven para asegurar que la inclusión sea el centro del desarrollo de la institución, para que mejore la participación de todos los empleados.

Cuando una política se establece desde el nivel más alto de la organización empresarial, esta, permea de manera obligatoria todas las áreas de la empresa y se contemplan dentro de todos los objetivos y metas de la organización.

- **Prácticas inclusivas**

Son las actividades planificadas y desarrolladas para implementar las políticas y alcanzar los objetivos planteados. En esta esta dimensión se reflejan la cultura y las políticas inclusivas. Tiene que ver con asegurar que las actividades en la empresa promuevan la participación de todos los empleados. El personal moviliza recursos de la empresa para mantener el proceso de inclusión activo para todos.

Se considera que al analizar estas tres dimensiones en una empresa, es posible obtener las representaciones que se tiene de la discapacidad, porque son elementos que generan cohesión e identidad dentro de una organización, y que reflejan lo que se piensa, se comunica y se practica dentro de una empresa.

Las políticas dan estructura a los objetivos marcados por una empresa y se ven reflejados en gran medida en sus prácticas y generan cambios en la cultura organizacional; aunque también es posible, que esta última dimensión no vaya totalmente en sincronía con las dos primeras; ya que estas son impuestas por el grupo al que pertenecen y la cultura puede presentar contrariedades.

Estas dimensiones se encuentran en constante cambio, se entrelazan, son dependientes entre sí y fomentarán las representaciones de la discapacidad dentro de una empresa.

Las representaciones sociales en cualquier contexto no son estáticas, son dinámicas y esto es muy importante en el terreno de la discapacidad porque así como la sociedad cambia, también lo hacen sus representaciones sociales. Las representaciones sociales son parte de la evolución social humana y cuando se estudia la percepción sobre la discapacidad, permite un análisis de como un nuevo conocimiento y nuevos significados de la comunicación afectan las representaciones sociales sobre discapacidad en cualquier momento.

2.2.2 Discriminación por motivos de discapacidad DMD

El pilar opuesto de la inclusión, es la discriminación, y está formada por una serie de conceptos arraigados históricamente en el contexto mexicano. La discriminación en nuestra sociedad existe y se reconoce, tanto así, que existen leyes que defienden y sancionan este tipo de prácticas en

cualquier ámbito. El contexto laboral no está exento y también se obliga a las empresas a tener políticas claras que prevengan y sancionen cualquier práctica o actitud discriminatoria.

La Convención tiene como principio fundamental la no discriminación, y está contenida en su artículo quinto. La figura 25 presenta las recomendaciones realizadas al Estado mexicano en 2014 en relación al artículo quinto:

Artículo 5. Igualdad y no discriminación

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad

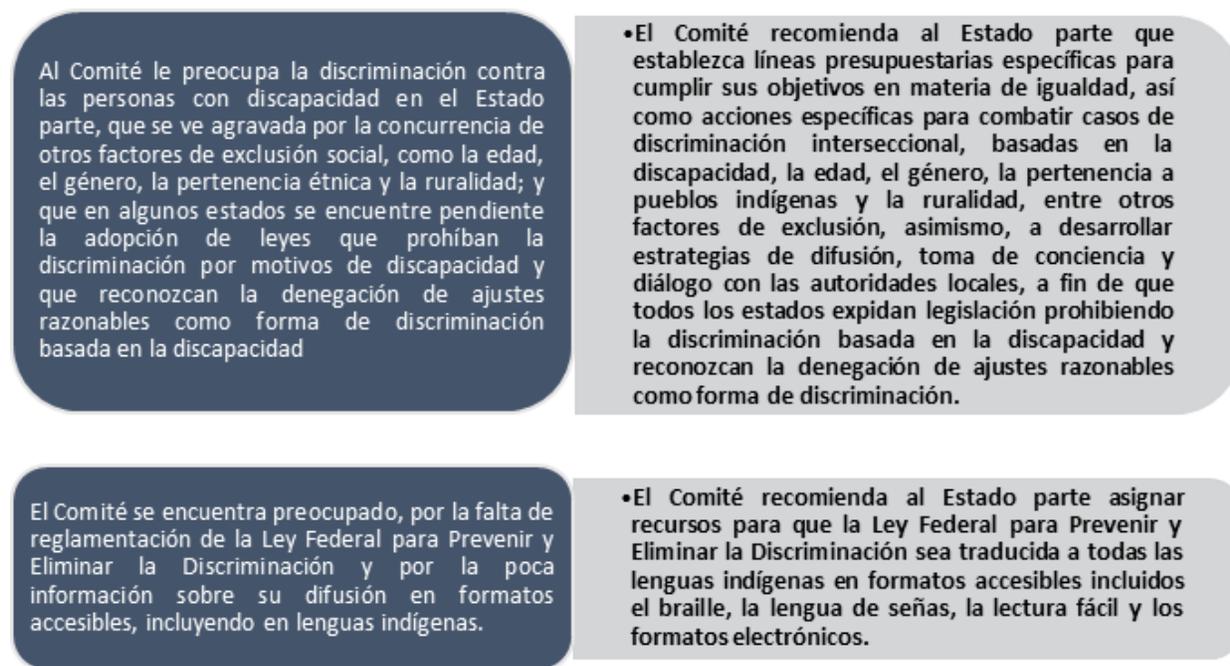


Figura 25: Recomendaciones ONU a México en materia de Discriminación por Motivos de Discapacidad DMD

En las políticas y las prácticas de una empresa, es posible ver reflejada la discriminación; por ejemplo, en el estudio: Factores para la inclusión laboral de personas con discapacidad, puesto en marcha conjuntamente por la Sociedad de Fomento Fabril Sofofa y la Oficina Internacional del Trabajo OIT de Chile en 2013 se revelan datos sobre la situación laboral de las personas con discapacidad en ese país, mediante un cuestionario auto-administrado se consultó a 150 empresas que cuentan entre sus trabajadores a personas con discapacidad, además, efectuaron 14 entrevistas en profundidad a representantes de empresas con y sin experiencia de contratación de personas

con discapacidad (OIT, 2013), y entre sus resultados podemos apreciar las barreras de entrada en las empresas hacia las personas con discapacidad como son las siguientes:

- **Falta de experiencia.** Es considerada determinante, pues se estima que a menor experiencia más barreras.
- **Ausencia de una política inclusiva.** Contar con una política inclusiva en la empresa es considerado una condición necesaria pero no suficiente para la inclusión laboral de personas con discapacidad, ya que puede haber deficiencias culturales o de capacidades organizacionales, pese a contar con una política de inclusión declarada o no.
- **Cultura no inclusiva.** Una cultura inclusiva es considerada una condición necesaria y suficiente para la inclusión laboral de personas con discapacidad, pero generalmente no existe a priori en las empresas. Se desarrolla con el tiempo y en la interacción.
- **Falta de capacidades organizacionales.** La ausencia o precariedad de ciertas capacidades organizacionales como infraestructura, capacitación y comunicación adaptadas a la diversidad, inhibiría o dificultaría el desempeño y adaptación del trabajador con discapacidad a su puesto de trabajo y la organización.
- **Miedos y mitos sobre la discapacidad.** La base emocional de la empresa frente a la discapacidad es tanto o más determinante que la experiencia, pues es la antesala de los argumentos y las conductas inclusivas. De acuerdo a lo reportado en las entrevistas, la base emocional de las empresas suele ser inicialmente o ante la falta de experiencia, el miedo a no saber relacionarse, a equivocarse en el trato o a perder recursos invertidos en la inclusión de la persona con discapacidad.

El Informe Mundial Sobre Discapacidad del 2011, hace referencia a las actitudes negativas, creencias y prejuicios como obstáculos para la educación, el empleo, la atención de salud y la participación social siendo la sociedad la que segrega e impide la inclusión en el ámbito escolar y laboral. Los conceptos erróneos de los empleadores de que las personas con discapacidad son menos productivas que aquellos sin discapacidad, junto con el desconocimiento de los ajustes disponibles para llegar a acuerdos, limitan las oportunidades e iniciativas de empleo.

Las barreras actitudinales son las más difíciles de erradicar ya que han sido aceptadas históricamente y en muchos casos se desconoce que tengan representación en las prácticas generando exclusión (OMS, BM, 2011). En la publicación, Administración una perspectiva global

empresarial (2012), se menciona que la cultura de una organización también influye en su efectividad, y en la forma en que se desempeñan las funciones gerenciales de planeación, organización, integración de personal, dirección y control, por lo tanto, la cultura organizacional es el modelo general de comportamiento, creencias y valores compartidos entre los miembros de la organización y definirla es imperante para establecer el modelo general de comportamiento, es decir, las creencias y los valores compartidos que los miembros tienen en común.

“La cultura puede inferirse a partir de lo que las personas dicen, hacen y piensan dentro de un ambiente organizacional. Incluye el aprendizaje y la transmisión de conocimientos, creencias y modelos de comportamiento a lo largo de un periodo, lo que significa que la cultura de una organización es bastante estable y no cambia tan rápido. A menudo establece el tono de la compañía y fija reglas implícitas para la forma en que las personas deben comportarse” (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 263).

La cultura permea a todas las áreas de la organización, de ella emanan las políticas y prácticas vigentes, por lo tanto, es en las tres en donde quedan plasmadas las representaciones acerca de la discapacidad.

2.3 Las Representaciones Sociales en los Enfoques de la Discapacidad

“El otro irrumpe en cada uno de los sentidos en que la normalización fue construida, en esa irrupción sucede lo plural, lo múltiple, la discriminación, la pérdida de fronteras, la desorientación temporal, el desvanecimiento de la propia identidad, la única aceptación posible es aceptar el otro en la soberanía de su diferencia, en su misterio, en su lejanía, en su ser irreducible y es aquí donde la política, la filosofía y la poética de la diferencia se reúnen” (Skliar, 2002, pág. 114).

Después de presentar la teoría de las representaciones sociales y los elementos que serán abordados en la investigación, en este apartado, se pretende enlazar la teoría con los enfoques de la discapacidad, con la finalidad de exponer, que dependiendo de la visión que se tenga de la discapacidad, se generarán representaciones de la misma. El enfoque médico y el enfoque social no son los únicos enfoques que actualmente conviven y definen a la discapacidad; Patricia Brogna en su investigación de tesis realizada en el contexto mexicano: La Discapacidad: ¿Una obra escrita

por los actores de Reparto? (2006), nos muestra las visiones que ha tenido el concepto y podemos tomarlo como base para definir en cual de ellos están parados los diferentes actores que construyen a la discapacidad. Las visiones coexisten en el presente, no han sustituido a la anterior, lo que ha cambiado es que a partir de la visión o enfoque social, las investigaciones desarrolladas acerca de la discapacidad en México, están pujando por incluir a la sociedad como parte del problema y también de la solución.

Todas las visiones acerca de la discapacidad se basan en y, al mismo tiempo, secretan representaciones, formas de explicar, entender y comunicar acerca de las personas con discapacidad. Al mismo tiempo que existen diferentes visiones sobre la discapacidad también existen sus representaciones sociales diversas. En el enfoque médico, se contempla a la discapacidad como un tema médico individual que requiere ser sanado. Esta es la creencia más común acerca de la discapacidad en la sociedad y por lo tanto es considerada como hegemónica.

Según Devenney (2004), el enfoque médico genera diversas suposiciones acerca de las personas con discapacidad como que son personas pasivas y que no pueden tomar decisiones por ellas mismas, que los doctores siempre saben más acerca de la enfermedad que ellos, que no son normales y que deben ser categorizadas por sus deficiencias físicas, sensoriales, de aprendizaje y emocionales. En esencia, la discapacidad es vista como un problema individual que requiere una cura. La suposición principal es que las personas con discapacidad no pueden ser como son. Se asume también que la calidad de vida de las personas con discapacidad es cualitativamente diferente en comparación con la de las personas sin discapacidad. Este enfoque ha perpetuado la relación deficiencias y discapacidad, por lo tanto sus representaciones sociales son poderosas y tienen su origen en el poder de la relación entre el médico y la sociedad. La identidad social de las personas con discapacidad se ha creado con base en la representación social con enfoque médico, por lo que las personas con discapacidad se ven a sí mismas como anormales, necesitados de cuidados especiales, no atractivos, asexuales entre otros conceptos negativos.

El enfoque caritativo contempla a la discapacidad como un problema que debe ser resuelto con la ayuda de profesionales con conocimiento especial. Este enfoque surge como consecuencia del enfoque médico hegemónico y se considera como un acercamiento liberal y progresista; sin embargo, para los fines de esta investigación se considera como una representación emancipada,

con base en la teoría de las representaciones sociales, que indica que, surge del conocimiento de una representación hegemónica.

Los enfoques, médico y caritativo, se han basado en el impacto funcional de cualquier persona con deficiencias y como tal, han marcado las causas de la discapacidad y el destino que debe tener una persona, en consecuencia los servicios y las políticas públicas han sido diseñados en relación con estos preceptos.

El enfoque, que se supone, mejor se adecua a la relación empresa-discapacidad, es el modelo caritativo, el cual, es principalmente promovido por un gran grupo de organizaciones de corte filantrópico, interesadas en la discapacidad; sin embargo, la razón por la que las organizaciones caritativas mantienen estos discursos es para recaudar fondos.

Las imágenes e ideas que representan a las personas con discapacidad en este enfoque, incluyen lástima, necesidad, ayuda, victimización, niños eternos, asexualidad, sin cura, sujetos especiales, necesitados de cuidados y del dinero que las personas ofrezcan apelando a su buena voluntad. A pesar de los esfuerzos de algunas organizaciones con ideas más progresistas, estas representaciones sociales de la discapacidad permanecen y son normadas por las estrategias caritativas.

Según Devenney (2004), los temas que apuntalan la representación de la discapacidad como algo que temer son: 1.-la discapacidad te hace indefenso, 2.-las personas con discapacidad serán siempre especiales, valientes o excepcionales, nunca aburridos, normales u ordinarios.

La identidad social de las personas con discapacidad, en este enfoque, es de una persona que debe estar institucionalizada, segregada de la educación, excluida del mundo laboral y de la vida en comunidad, lo cual, al mismo tiempo aniquila cualquier posibilidad de identidad social fuera de los límites de la representación social caritativa.

Estas visiones han permeado todos los contextos sociales mexicanos, por lo que la manera de interesarse por las personas con discapacidad en el sector empresarial ha tenido un origen caritativo ofreciendo ayuda a los grupos vulnerables como parte de sus objetivos sociales; sin embargo, se aprecia un interés diferente por la discapacidad en el sector empresarial, el cual, podría provenir de un enfoque social de derechos que diferentes actores están impulsando, un cambio de conciencia en el sector, o un simple cambio de modelo de negocio de la discapacidad.

El enfoque social, como ya lo mencioné, fue desarrollado por personas con discapacidad como reto a los enfoques anteriores por lo que es considerado como polémico por su naturaleza opuesta

y es estructural y conceptualmente diferente de los dos anteriores. El enfoque social afirma que las personas con discapacidad tienen identidad propia como personas con deficiencias en la sociedad y por supuesto va en contra de las representaciones sociales existentes hechas acerca de ellos.

Devenney (2004), señala que existen factores determinantes, identificados por el enfoque social, que relacionan a la estructura y naturaleza de la sociedad como discapacitantes. El primero, es la actitud de la sociedad hacia las personas con discapacidad, que fue generada por los primeros dos modelos previos para entender la discapacidad, en donde las representaciones sociales son excluyentes y desempoderan; además, de que niegan la identidad real de las personas con discapacidad. El segundo factor discapacitante, es el ambiente construido, el cual, niega el acceso a edificios y espacios públicos, muestra de esto es la falta de alojamientos accesibles, transporte y escuelas en la comunidad. Finalmente las políticas y prácticas de instituciones como bancos, aseguradoras, iglesias, la policía, empresas, etc. que no contemplan a las personas con discapacidad (Vittorini Devenney, 2004).

Como resultado de la introducción de este enfoque en la sociedad, los problemas de deficiencias se deberían de convertir en problemas colectivos de la sociedad y no quedar en problemas individuales., de esta forma, en el ámbito empresarial, se consideraría a las personas con discapacidad como posibles empleados, clientes y proveedores y se generaría una preocupación por convertir en accesibles sus instalaciones y centros de trabajo, también, se cuestionarían las actitudes discriminatorias que obstaculicen el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y se replantarían las políticas y prácticas dentro las organizaciones.

La formación de representaciones sociales de la discapacidad depende de diversas influencias, sobre todo de tipo macroeconómicas y de diversos actores que fomentan su construcción. Definir las características de cada elemento de la triada de las representaciones sociales, brinda una pauta para establecer la complejidad en la construcción hecha por el sistema empresarial y por ende a nivel micro, en la empresa. Fue necesario establecer las dimensiones de inclusión para contar con categorías que sean familiares en la cultura empresarial y considerar que la Responsabilidad Social Empresarial es el concepto que mejor se adapta para soportar de una forma sostenible, a la discapacidad.

Capítulo 3 Representaciones Sociales de la Discapacidad en la Empresa

Muchas guías de inclusión laboral, como por ejemplo, el Manual para la Inclusión Laboral Efectiva (2016), marcan a la sensibilización como primer paso del proceso (Zondeck Darmstadter, 2015); sin embargo, se considera que se debe conocer el contexto en que se pretende intervenir para identificar barreras de accesibilidad, actitudinales y planificar los apoyos hacia el camino de la inclusión. Conocer las necesidades derivadas del tipo de discapacidad, los intereses de la personas y los apoyos que necesite para desarrollarse en un lugar de trabajo; además, de diagnosticar el ambiente de trabajo, son pasos esenciales para la creación e implementación de un plan de inclusión que sea aprobado y promovido desde el nivel más alto de la organización y que debe permear todas las áreas de la misma.

El implicar a la sociedad en el tema de la discapacidad conlleva el diagnosticar, en primera instancia, los ambientes laborales para planificar los apoyos y eliminar barreras. Las barreras actitudinales son las más difíciles de erradicar ya que han sido aceptadas históricamente y en muchos casos se desconoce que tengan representación en las prácticas generando exclusión.

El Informe Mundial Sobre Discapacidad del 2011, hace referencia a los conceptos erróneos de los empleadores de que las personas con discapacidad son menos productivas que aquellos sin discapacidad, junto con el desconocimiento sobre discapacidad y de los ajustes disponibles para llegar a acuerdos, limitan las oportunidades e iniciativas de empleo.

En este capítulo se presentan la metodología y los instrumentos utilizados en la investigación, así como los resultados y su análisis.

3.1 Aproximación metodológica

El objetivo surge dado el interés de empresas del sector privado por la inclusión de las personas con discapacidad como empleados, por lo tanto, la metodología combina el análisis de entrevistas con los representantes de las empresas seleccionadas dentro de la muestra, el análisis de los indicadores comprendidos en la estrategias de responsabilidad social empresarial-discapacidad y de imágenes e información interna de cada empresa.

Para Abric (1994), la aprehensión de las representaciones sociales debe ser multi metodológica, usar diferentes técnicas e instrumentos ya que algunas de ellas permiten que se introduzca la subjetividad del investigador o de la persona entrevistada. Indica que la entrevista depende de factores como el lugar donde se realice, del entrevistado y su papel dentro del grupo, del tipo de información que puede proporcionar, etc. (Abric, 1994). En el caso del cuestionario, a pesar de su efectividad, limita las respuestas, mientras que, los dibujos y soportes gráficos.

Tipo de Investigación: Cualitativa

Técnica de investigación: entrevista semi estructurada

Instrumentos de investigación: cuestionario con indicadores de RSE

Para análisis de resultados: enfoque procesual de las representaciones sociales

Objetivos de la Investigación

Dado que una representación está anclada siempre en significaciones más generales que intervienen en las relaciones simbólicas dentro de un contexto dado, también, es importante establecer el marco de referencia dentro de la empresa en donde tiene cabida la discapacidad y las tendencias económicas y sociales que influyen en la empresa a nivel macro y los actores que fomentan las políticas, prácticas y cultura hacia la discapacidad. Por lo tanto los objetivos de la investigación se definen de la siguiente manera:

Objetivo General

Analizar las representaciones sociales que emergen de la empresa con respecto a la discapacidad con la finalidad de generar mejoras en las prácticas, políticas y cultura laboral.

Objetivos Específicos

1. Conocer las prácticas, políticas y cultura de la empresa en torno a la discapacidad
2. Enunciar los actores que influyen en la relación empresa-discapacidad y las representaciones que fomentan en torno a ella
3. Conocer el marco de referencia de la empresa en donde se ancla la discapacidad
4. Establecer los elementos que estén impulsando el cambio de la representación de la discapacidad en el sector empresarial y aquellos que preservan su hegemonía

Supuestos de la Investigación

Dadas las características expuestas de los elementos de la triada de las representaciones sociales y su correspondiente vinculación, se plantean los siguientes supuestos en la investigación:

- La discapacidad, en la empresa, es una condición generada por las representaciones sociales relacionadas con la filantropía
- Las representaciones sociales que tiene la empresa acerca de la discapacidad son generadas por diversos actores en la sociedad
- Las representaciones sociales de la discapacidad en el sector empresarial están en transformación, se están generando nuevos enfoques y discursos en torno a la relación empresa-discapacidad

De esta manera, retomando las dimensiones por analizar dentro de la empresa: cultura, políticas y prácticas en combinación las dimensiones teóricas, la recolección de información se desarrolló con base en una entrevista semi estructurada que permita a los representantes de cada empresa comentar sus opiniones, conocimiento, historia, fuentes información, etc., acerca de la discapacidad en su organización, lo cual estaría englobada en la cultura y un cuestionario que recoja en siete indicadores las acciones realizadas por la discapacidad reflejadas en sus políticas y

prácticas empresariales, el siguiente esquema representa la operacionalización de las categorías y los instrumentos de recolección:

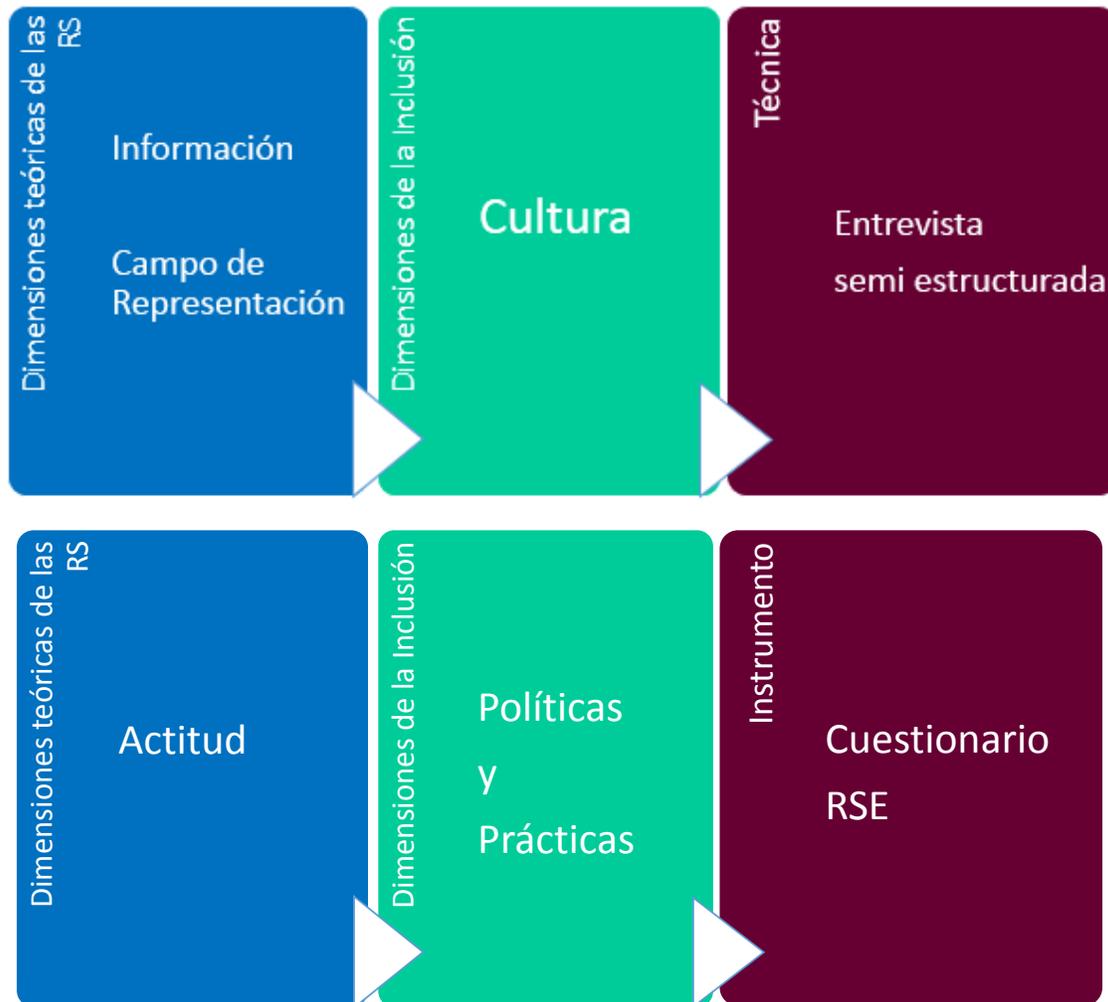


Figura 26: Dimensiones teóricas, de Inclusión, técnica e instrumento

Características de la Muestra de la Investigación

Una muestra de tres empresas fue seleccionada con base en los siguientes criterios:

- Ubicación Geográfica: en Ciudad de México
- Interés por la discapacidad

- Diversidad de contextos de discapacidad. El estado del arte permitió conocer el panorama actual del sector empresarial y su relación con la discapacidad, e identificar los grupos más influyentes en el terreno de la discapacidad en México, por lo que se optó por contemplarlos y seleccionar una empresa perteneciente a cada uno; el Distintivo Gilberto Rincón Gallardo, y la Alianza Éntrale, ambos bloques son lo más representativos en el ámbito de la discapacidad en el sector privado y están generando acciones que fomentan el empleo de las personas con discapacidad en México.

La tercera empresa, está fuera de estos contextos y su interés por la discapacidad es prematuro, incluso no maneja estrategias de responsabilidad social empresarial.

Cada bloque presenta características distintas en cuanto a cultura, políticas y prácticas se refiere, y contribuyen, dentro de su ámbito, a la manera de entender, aproximarse e incorporar la discapacidad al sector empresarial. El siguiente gráfico muestra las características de la muestra de la investigación las cuales ya se expusieron de manera detalladas en el capítulo 2, dentro de las características de la triada de las representaciones sociales, como parte del elemento empresa.

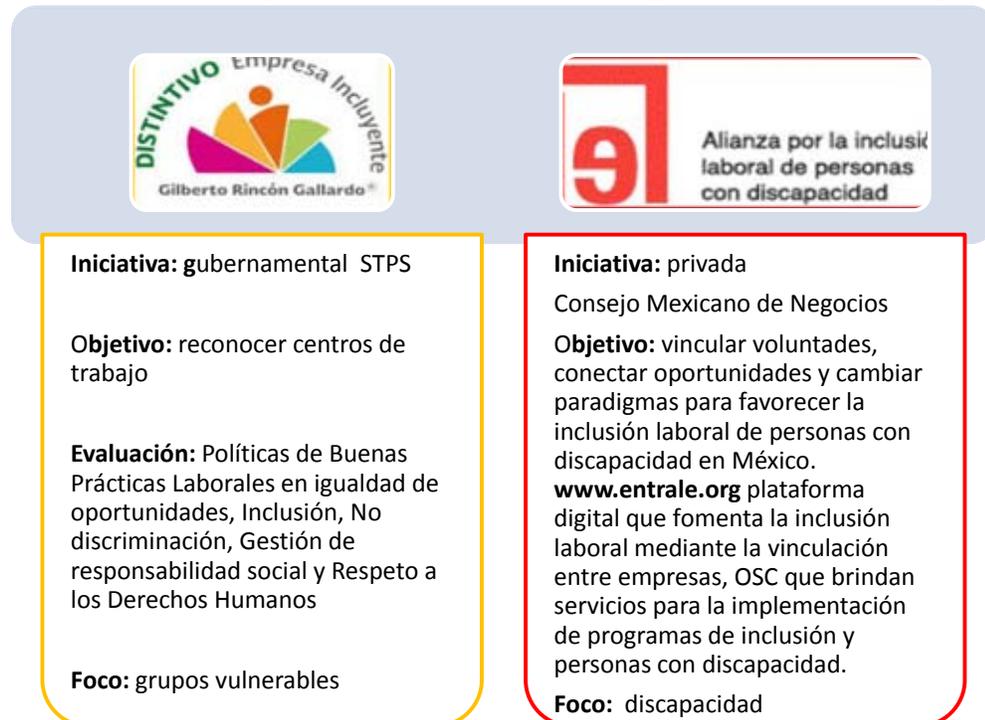


Figura 27: Características del contexto de las empresas

El proceso de acercamiento para crear un vínculo con los contactos de las empresas se dio en foros cuya temática abordó el empleo para las personas con discapacidad en contextos distintos entre sí; por ejemplo, el acercamiento a la empresa del bloque del Distintivo Gilberto Rincón Gallardo, se obtuvo en una reunión organizada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del D.F. y con base en la interacción durante la sesión, se logró interesar a la responsable del Programa de Inclusión de OnestLogistics para participar en la investigación.

En el caso de la empresa perteneciente al bloque de Éntrale, la relación fue similar; sin embargo, el contexto era un foro organizado por Teletón para grandes corporativos, en donde un representante de Cinépolis participó como ponente. La entrevista para la investigación se realizó una vez que se optó por considerar una empresa perteneciente a este bloque.

BUNN México, es la empresa fuera de estos contextos, y fue la última en ser contactada, dado que, no fue sencillo encontrar a una organización cuyo interés por la discapacidad se ubicase en una fase temprana y que adicional a esto, no contara con ningún reconocimiento en la materia ni tampoco como Empresa Socialmente Responsable; por lo que se acudió a foros empresariales en donde se lograra el acercamiento a una empresa con estas características.

A continuación se presentan las principales características de las empresas de la muestra:

	Capital	Sector	Años de Operación	Interés por la Discapacidad	Programa de Inclusión	Estrategia de RSE
	mexicano	Logístico	12 años	8 años, mujer con Síndrome de Down solicitando empleo	si	si
	filial de EUA	Comercial	59 años	1 año, replicar Iniciativas de la matriz en EUA	no	no
	mexicano	Servicios, entretenimiento	22 años	1 año en empleo de PcD	si	si

Figura 28: Características de las empresas de la muestra

La investigación de campo comprendió las siguientes fases:

Primera Fase

- a) Acercamiento con empresas pertenecientes a los grupos de la muestra
- b) Entrevista inicial, envío y recepción de cuestionario vía Google Forms

Segunda Fase

Con base en el análisis de datos obtenidos del cuestionario, se crea una entrevista semi estructurada para recoger las representaciones de manera presencial en donde se puedan obtener datos fuera del discurso oficial y así conocer el imaginario acerca de la discapacidad.

Tercer Fase

Análisis de Resultados

Las entrevistas con los representantes de cada empresa duraron entre 01:30-2:00 horas y se realizaron en sus instalaciones. Adicional a la información obtenida durante la entrevista, todas las empresas compartieron información escrita de la historia de su empresa, sus códigos de ética y sus programas de inclusión, de donde también se analizó información en torno a las representaciones sociales de la discapacidad.

3.2 Resultados de las Entrevistas con los Representantes de cada Empresa

En este apartado se muestran los resultados de las entrevistas con los representantes de las empresas seleccionadas. Los principales temas tratados durante las entrevistas y que están pensados para develar como la cultura empresarial contempla la discapacidad se resumen en las siguientes tres categorías:

3.3.1 Construcción de Discapacidad

3.3.2 Cultura Organizacional

3.3.3 Actores que intervienen en la formación de Representaciones Sociales

A continuación, en la figura 30, se presenta de manera esquemática las dimensiones en las que se recogió la información obtenida: la construcción de discapacidad, la cultura organizacional y los actores que intervienen en la formación de dichas representaciones. Las tres se integrarían a la dimensión Cultura.

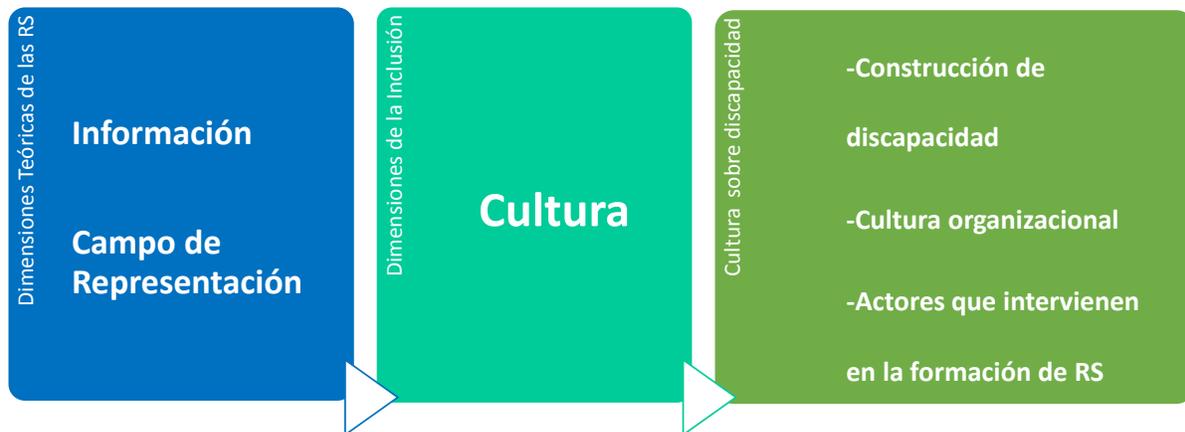


Figura 29: Categorías de la Cultura

La entrevista directa con el responsable del área en la que recae la temática de la discapacidad en la empresa, permitió recabar los conocimientos relacionados con la dimensión teórica de la información, la cual, integra la calidad de la información, fuentes, lenguaje, etc. Es aquí donde se da el mayor trabajo de interpretación de la información para obtener las representaciones sociales de la discapacidad de una empresa, como se forman, se producen y reproducen y si son hegemónicas o están siendo influenciadas por actores que promueven su transformación.

El siguiente cuadro muestra las dimensiones teóricas integradas a la dimensión de inclusión, cultura con los indicadores correspondientes, pero se agregan las preguntas que se realizaron en la entrevista semi estructurada a los representantes de cada empresa:

Dimensiones Teóricas de las Representaciones Sociales	Dimensiones de Inclusión	Categoría	Preguntas
Información	Cultura	Construcción de Discapacidad	¿Cómo es una persona con discapacidad?
			¿Cuál es el principal problema de la discapacidad?
			Mencione tres palabras relacionadas con discapacidad
		Cultura Organizacional	¿Cómo nace el interés por la discapacidad?
			¿Prefieren contratar personas con cierto tipo de discapacidad?
			Hay empresas que no contratan pcd, ¿qué piensa al respecto?
			¿El personal tiene conocimiento en materia de discapacidad y trabajo?
			¿Cuántos empleados con discapacidad hay en su empresa?
			¿Cómo miden la inclusión de las personas con discapacidad?
			¿Cuál es el área responsable de las iniciativas en discapacidad?
Campo de representación		Actores que intervienen en la formación de RS	¿Conoce y aplica los beneficios por contratar personas con discapacidad?
			¿La empresa tiene distintivos?
			¿Midieron el clima organizacional antes y después de incluir empleados con discapacidad?
		Cultura Organizacional	¿Cómo miden la productividad de los empleados con discapacidad?
			¿Qué es Accesibilidad?
			¿Qué pasa con los empleados que adquieren discapacidad?
			¿Cómo se trata la discriminación en la empresa?
			¿Cómo ha sido la relación de la empresa con las OSC de discapacidad?
Actores que intervienen en la formación de RS	¿Conoce las iniciativas del gobierno que fomentan el empleo de las personas con discapacidad? Abriendo Espacios, Red de Vinculación Laboral		
	¿Cómo influye el pertenecer a un grupo enfocado a la discapacidad?		

A continuación se presentan los resultados por categoría.

3.3.1 Construcción de Discapacidad

En este apartado se analiza el lenguaje, las ideas, sensaciones e imágenes que se tienen de la discapacidad y de las personas con discapacidad.

	¿Cómo es una persona con discapacidad?
OnestLogistics	En el caso de OnestLogistics, la idea que tienen de lo que es una persona con discapacidad, está relacionada con el centro de discapacidad del que provienen, es decir la vía por la que llegaron a la empresa.

	<p>A lo largo de ocho años del programa de inclusión de personas con discapacidad, ya tienen bien identificadas sus fuentes de talento y comentan que trabajan con ellas debido a que las personas con discapacidad no llegan a solicitar vacantes mediante los canales tradicionales de contratación, por lo tanto, han podido identificar las habilidades con las que las personas con discapacidad cuentan dependiendo de la asociación u organización de la que provengan; por ejemplo, cuando llegan a través de un Centro de Atención Múltiple CAM, OnestLogistics comenta que, ha sido muy difícil trabajar con ellos, las personas con discapacidad que envían para ser entrevistadas cuentan con una identidad dependiente, carente de habilidad sociales y siempre llegan acompañados por la familia; el mayoría de los casos, la madre. OnestLogistics comenta que el CAM no da seguimiento a las personas que envían ingresen o no a la empresa.</p> <p>En el caso de los Centro de Capacitación y Rehabilitación para el Trabajo CECART, la mayoría de las personas tienen discapacidad adquirida no de nacimiento, por lo que la identidad la identifican como más autónoma y con ganas de salir adelante, con una visión de aprovechar la oportunidad de trabajar en la empresa.</p> <p>En cuanto a la Red de Vinculación Laboral de la STPS, las personas que acuden, por lo general, llegan sin familiares. A través de esta alianza se publican las vacantes de OnestLogistics; por lo que contacto es vía mail solicitando cubrir las vacantes; se envía el perfil que se debe cubrir las cuales son dos: Auxiliar de Almacén o Auxiliar Administrativo. Revisar Perfiles en Anexo B.</p> <p>El alto porcentaje de motivos de no adaptación al puesto de trabajo en OnestLogistics, evidencia las carencias sociales de las personas con discapacidad con las que llegan a su primer trabajo. A lo largo de ocho años han recopilado las siguientes causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ya me cansé de trabajar • Me quiero tomar un año sabático para descansar • En mi casa no tengo que hacer estas labores • Mi mamá me trajo • Tengo mi pensión del DIF, no necesito tener dinero • Robo (porque los productos son atractivos) <p>A través del recorrido por las instalaciones se logró conocer a seis empleados con discapacidad, quienes interrumpieron sus labores para saludar y platicar unos minutos. De la plática informal se logró recopilar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su sueldo lo maneja la familia- Los seis empleados no tienen independencia para manejar su sueldo y no pueden realizar las compras que ellos deseen. • Desean vivir solos – Al convivir con personas sin discapacidad, empiezan a adquirir mayor consciencia y a tener aspiraciones para su futuro, entre ellas, vivir solos; ser más independientes. Al menos uno de ellos vive en una casa hogar, la cual, maneja sus recursos económicos y si desean utilizar su dinero, debe obtener permiso para ello.
BUNN	<p>Para el caso de BUNN, su canal de contratación es su outsourcing, el cual, a su vez tiene como contacto a una organización que atiende discapacidad intelectual dedicada a formar adultos en labores de jardinería, cocina, maquila y cómputo. Dicho outsourcing no tiene experiencia en contratar personas con discapacidad porque enviaron a una persona sorda, y en BUNN no lo pudieron entrevistar, la Gerente comentó: “yo me sentí frustrada porque no sabía comunicarme con él y no supe si venía de esta asociación o de otra”.</p>

	<p>Es posible analizar que en la empresa se ha ido formando una percepción de las personas con discapacidad a través de la interacción y que no ha sido sencillo, la Gerente de Recursos Humanos de BUNN comenta: “en general te podemos decir que estamos contentos pero si hay días, en los que te soy bien honesta que mejor digo, mejor voy a tirar la toalla, hemos estado aprendiendo porque si a ella de dices las cosas son A, B y C y de pronto por algún situación se le cambia la rutina o algo se mueve de lugar ya la perdimos y es un enojo porque dice que no mueve las cosas cuando si las mueve y entonces dice, no me creen y se pone mal, muy mal y si es estar todos los días trabajando con ella y es muy emocional, pero, pues ahí vamos.”</p> <p>A pesar de estas sensaciones expresadas, se conserva el interés por mejorar el programa e incrementar el número de empleados con discapacidad: “ahorita es la primera persona con discapacidad trabajando aquí, pero si primeramente dios todo crece igual contrataremos a alguien más, pero ahorita somos pequeños, somos de 20 a 25 personas”</p> <p>La familia y la organización de donde proviene la empleada con discapacidad, influyen de manera importante en la relación con su desempeño laboral en la empresa. Sin estas figuras interviniendo y apoyando a la empresa, el programa de inclusión podría haber estado en riesgo de terminar.</p>
Cinépolis	<p>La Gerente comentó: “una persona con discapacidad, es una persona a la que se presentan barreras y dificultades, o sea, la discapacidad la tiene el entorno no la persona”.</p>

	<p>¿Cuál es el principal problema de la discapacidad?</p> <p><i>Las respuestas en los tres casos, son la transcripción de lo comentado por los representantes de la empresa</i></p>
OnestLogistics	<p>“Las barreras que impone la sociedad, la misma gente, no conocer yo creo que empiezas a conocer a la gente, falta de conocimiento a la discapacidad”</p>
BUNN	<p>“Yo pienso que la gente, el desconocimiento del tema, el miedo a no saber como tratarlos”</p>
Cinépolis	<p>“La sociedad que no la entiende, que pasa con la discapacidad, que nadie lo vive en el día a día, o sea, no lo tienes 24 horas para saber realmente la dificultad a la que se enfrentan”</p>

	Mencione tres palabras relacionadas con discapacidad		
	1	2	3
OnestLogistics	inclusión	productivos	personas
BUNN	persona	apoyo	respeto
Cinépolis	capacidad	motivación	compromiso

Las representaciones sociales deben analizarse con base en el discurso y el contexto en el que se presentan, en este caso, no es de extrañar que en OnestLogistics se menciona la palabra: productivos, dado que el mayor reto de su programa radica en medir y probar su productividad; además, de haber sido la única que mencionara la palabra inclusión, lo cual enfatiza el rol que juega el área de inclusión en la empresa y el significado que ha tenido durante ocho años de trabajo. En el caso de BUNN, contemplando que su experiencia con la discapacidad es prematura, el foco de atención está puesto en lograr el respeto de los demás hacia la empleada con discapacidad y encontrar mejoras a las estrategias de apoyo encaminadas a su desarrollo dentro de la organización. Por otro lado, Cinépolis ha descubierto en sus empleados con discapacidad una fuente de motivación para el resto de los empleados, así como, el gran compromiso que muestran hacia sus labores.

Durante la entrevista también fue posible identificar el lenguaje utilizado para comunicar la discapacidad por los representantes de las empresas. OnestLogistics maneja los términos adecuados cuando se refiere a los distintos tipos de discapacidad y conoce las connotaciones discriminatorias respecto a estos. En cambio, BUNN aún maneja el término capacidades diferentes, para referirse a las personas con discapacidad y en específico se logró apreciar la palabra sordomudo para referirse a las personas sordas. Cinépolis, utiliza los términos adecuados, esto debido a que la capacitación que han recibido en discapacidad fue el detonante para que su discurso sea adecuado.

Hallazgos de la categoría Construcción de Discapacidad

- El enfoque social de la discapacidad está presente en el discurso acerca de la discapacidad; se identifican palabras adecuadas socialmente y también se reconoce que las barreras que

impone la sociedad son los principales obstáculos de las personas con discapacidad y al hacerlo las empresas también están implicadas. Por otro lado, los relatos reflejan los miedos que los empleadores han enfrentado como resultado de ideas aprendidas y apegadas al enfoque médico y se expresa que el desconocimiento sobre discapacidad es una barrera dentro del ámbito laboral.

- Las representaciones sociales están en tensión a raíz de la interacción con la empleados con discapacidad, ya que la idea de como es y cómo hay que tratar a una persona con discapacidad se vuelve real cuando se convive día a día y se confirma o se descubre lo que es la discapacidad y lo que genera dentro de la organización.
- Se observa la interacción con personas con discapacidad como detonante de cambio de paradigmas y consecuente identificador de barreras en el entorno.

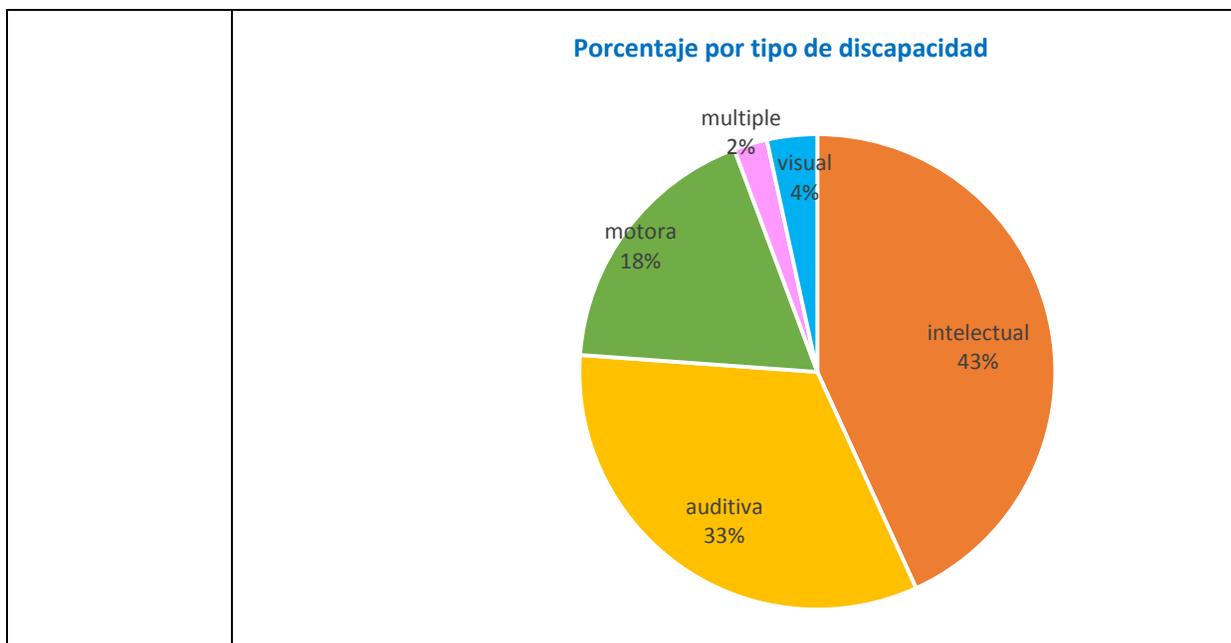
3.3.2 Cultura Organizacional

En este apartado se analiza el interés por la discapacidad en la empresa, la transmisión de conocimientos, creencias, preferencias y modelos de comportamiento hacia la discapacidad, los soportes sobre los cuales son tratados los empleados con esta condición y los objetivos de su programa de inclusión, en caso de contar con él.

	¿Cómo nace el interés por la discapacidad?
OnestLogistics	En OnestLogistics la primera persona en ser empleado con discapacidad, en 2008, fue una mujer con síndrome de Down, quién literalmente llegó a tocar la puerta, llevada por su mamá, de OnestLogistics solicitando trabajo. La empresa la contrató y fue colocada en el área de bodega, actualmente sigue trabajando en la empresa, ahora tiene 30 años de edad.
BUNN	La Gerente de BUNN comenta: “lo iniciamos básicamente para seguir con lo que ya tenía nuestro corporativo en EUA, en el corporativo hay máquinas de café y tienen personas con síndrome de down que son las encargadas de darles mantenimiento y de ahí viene la idea de traer a alguien similar aquí a las oficinas de México. Allá tienen 5 años trabajando con tres personas con discapacidad, por lo tanto fue con intención de tener diversidad en la empresa. En EUA cuidan mucho la parte de los valores y de ahí surge mucho el ayudar, tenemos un comunicado de toda la ayuda que se hace a la comunidad y parte de esa ayuda la estamos haciendo con Liz. Entonces por ejemplo, a la asociación de la que Liz proviene, le donamos hace tiempo

	<p>unos equipos, y los apoyamos cuando organizaron su carrera, y hemos hecho donaciones”</p> <p>Adicional, se le preguntó a la Gerente: ¿cuál es la diferencia entre dar donativos y contar con un empleado con discapacidad? y respondió: “pues totalmente diferente, porque a veces me dan ganas de decir ya, se termina, no traemos a nadie o mejor seguimos donando y no tenemos esta responsabilidad, porque es una gran responsabilidad, y a mí lo que me ha servido es tener la comunicación directa con la responsable de la asociación y la familia, en este caso, el hermano de Liz, quién quedó como la figura paterna a la muerte de su papá.”.</p>
Cinépolis	<p>La Gerente de Cinépolis comentó: “en fundación Cinépolis estaba contemplada la discapacidad visual con nuestro programa: Del Amor Nace la Vista, cuyo objetivo esta de la mano con nuestro giro que es el entretenimiento visual, pero yo te puedo decir que el Dir. de Recursos Humanos es sumamente energizante y se lanza por los grandes proyectos y cuando vio que el dueño, Alejandro iba a entrar a Éntrale, dijo vamos, y nosotros nos lo aventamos, y él dijo, ¿quién le entra con nosotros?, y de ahí todo el mundo levantó la mano”</p> <p>El interés de Cinépolis por emplear a personas con discapacidad, nace con la idea de atraer talento, empezó en 2015 y a enero del 2017 cuentan con más de 300 empleados con discapacidad. El programa Del Amor Nace la Vista, sigue siendo atendido desde la Fundación Cinépolis, junto con otros programas.</p>

¿Prefieren contratar cierto tipo de discapacidad?	
OnestLogistics	<p>La Gerente comenta que en OnestLogistics, un requisito del programa de inclusión, en la fase de reclutamiento, es presentar el certificado de discapacidad, que les diga que discapacidad tiene el aspirante y las pruebas que le realizan son para saber si realmente es apto para el puesto disponible, porque tal vez por su discapacidad no es posible realizar ciertas cosas y no lo pueden poner en riesgo, por ejemplo, cargar algo pesado en el caso de la discapacidad motriz, por otro lado, a las personas con discapacidad visual, se les busca un puesto, se trata de hacer lo mejor en su inclusión. También consideran la cuenta, o sea las actividades desempeñadas en cada grupo donde van a colocar empleados.</p> <p>Respecto al certificado, la Gerente comentó: “el certificado sólo nos dice que la persona tiene una discapacidad, nada más, por eso les pedimos su historial médico, para saber que medicamentos ha tomado, porque el trabajo aquí es muy pesado y por eso es importante conocer sus antecedentes médicos”.</p> <p>A lo largo de ocho años de programa, han sabido identificar que la discapacidad intelectual y la auditiva son las que mejor empatan con sus dos puestos creados para personas con discapacidad; la siguiente gráfica muestra la distribución de empleados por tipo de discapacidad dentro de la empresa:</p>



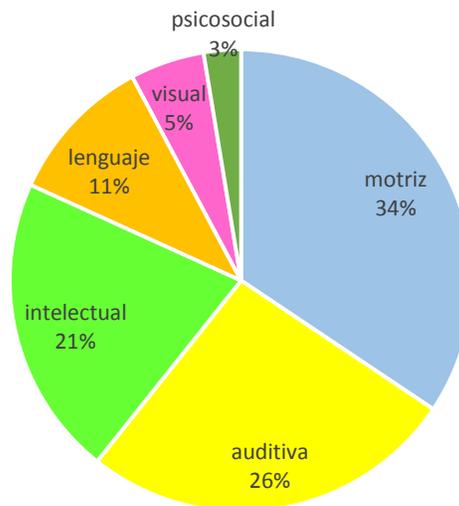
¿Prefieren contratar personas con cierto tipo de discapacidad?	
BUNN	<p>Dado que BUNN sólo cuenta con un empleado con discapacidad, se mencionó su proceso de selección y contratación:</p> <p>La solicitud de candidatos a su outsourcing sólo contempló que tuviera experiencia en el ramo o la industria del café, sobre todo porque iba a estar en contacto, dándole mantenimiento y limpieza a las máquinas, no sólo por fuera sino por dentro, entonces el que conociera del ramo era importante.</p> <p>La solicitud es cuanto a lo relacionado con la discapacidad fue básico: que fuera una persona con discapacidad con quién se pudieran comunicar; con base en esto, el outsourcing envió a cinco personas, y la decisión de BUNN para la contratación radicó en que la candidata ya había trabajado durante 3 años en Starbucks en una sucursal del DF, por lo que ya tenía experiencia en el ramo relacionado con el café.</p> <p>El puesto que tiene Liz dentro de BUNN no lo realizaba nadie; por lo que se creó en específico para ella, contemplando que se requería una persona para desempeñar esas actividades.</p> <p>Las actividades del puesto son las siguientes: preparar el café en todas las máquinas que cuenta la empresa, ubicadas en todos los pisos; colocar los vasos para el café y también encargarse de la máquina de frappé. Su responsabilidad es que a las 7:00 am prepare el café y dejarlo servido a las 7:15-7:20 en todos los pisos (son 3 pisos).</p> <p>Todos los lunes, Liz cambia el producto, pero siempre con apoyo de alguien porque le cuesta trabajo el tema de la medición de los ingredientes.</p> <p>La Gerente comentó: “hay máquinas más especializadas que le cuestan más trabajo, y también debería avisarnos cuando se requiere resurtir de producto, pero no lo hace en tiempo, sino cuando ya no tenemos nada de café o leche. En el showroom se encarga de la limpieza de los equipos y apoyo al departamento de servicios cuando hay capacitación técnica, entonces prepara las máquinas para las capacitaciones”.</p>

Cinépolis

La Gerente comentó: “nos ha funcionado más la discapacidad auditiva, se nos dificulta la discapacidad motriz dado que nuestros cines se encuentran en plazas comerciales y no depende de Cinépolis que tenga la accesibilidad para las personas con discapacidad, por ejemplo por el momento se colocan a las personas con discapacidad auditiva en el área en donde no se requiere una interacción tan profunda como en el área de dulcería con los clientes por ejemplo la arquilla, que es el lugar en donde se reciben los boletos al momento de ingresar a las salas así ellos pueden leer los labios y responder con las manos”.

En el Programa de inclusión y diversidad de Cinépolis está marcado el siguiente objetivo: “Fortalecer nuestro proyecto de inclusión laboral de personas con discapacidad (física, auditiva, visual e intelectual), promoviendo y sensibilizando en la empresa una cultura de igualdad de posibilidades y oportunidades para todas las personas llevando a cabo diversas estrategias, entre las cuáles destaque su incorporación como capital humano, el aprovechamiento de sus talentos y el fomento de su desarrollo y autonomía”, lo cual, denota una clara omisión de la discapacidad psicosocial, por lo cual, se le preguntó a la Gerente al respecto y respondió: “creemos que no estamos preparados todavía, porque hablábamos de que la psicosocial podría entrar como temas de bipolaridad, temas de esquizofrenia y creemos que es algo a donde queremos llegar obviamente no hacer ninguna exclusión pero así como empezamos con una prueba piloto de algunas regiones también tuvimos que decidir sobre las discapacidades que íbamos”. A pesar de no mencionar a la discapacidad psicosocial como parte de sus objetivos, sí cuentan con empleados con esta condición como se puede observar en la distribución de empleados por tipo de discapacidad:

Porcentaje por tipo de Discapacidad



Asimismo, se observa que a pesar de que la discapacidad motriz, es la que más dificultades les presenta, es la condición con mayor representatividad en la empresa con un 34%.

Hay empresas que no contratan personas con discapacidad, ¿qué piensa al respecto? <i>Las respuestas en los tres casos, son la transcripción de lo comentado por los representantes de la empresa</i>	
OnestLogistics	“Falta de conocimiento, o el miedo, sabes, yo creo que es el miedo pues a que puedan fallar o fracasar las personas y que digas si contrato a una persona y si realmente será productiva o tendrá algún problema, miedo a todo lo que conlleva, desde la parte médica, y si se pone mal aquí?, porque también en esta situación ellos piden permisos para ir al seguro, tenemos miedo a muchas cosas, a la comunicación, y como le digo? o como le doy una indicación? si no sé Lenguaje de Señas Mexicana LSM, no me va a entender, entonces más bien es eso el miedo, más que discriminar por como se ve, es el miedo a poder comunicarnos a que formen parte del entorno”
BUNN	“Por ignorancia, por no querer afrontar esta responsabilidad, porque es una responsabilidad” “La empresa piensa que más que ayudar le puede causar un problema, si yo creo que por ignorancia y no querer afrontar esta responsabilidad”.
Cinépolis	“Que se pierden de una gran oportunidad, no sólo por la que le dan al empleado con discapacidad sino a sus mismos empleados porque es un crecimiento bastante bueno para todos”

¿El personal tiene conocimiento en materia de discapacidad y trabajo?	
OnestLogistics	La Gerente mencionó: “en OnestLogistics la cultura del respeto es importante y por políticas no se puede dar un trato denigrante y desde el curso de inducción, al ingresar a la empresa, se les hace hincapié en esto, adicional realizamos pláticas cortas de 5min para sensibilizar a las personas; sin embargo, se han dado casos en lo que se quejan acerca de porque alguna persona con discapacidad percibe el mismo salario y perciben que no realizan las mismas actividades y le damos seguimiento.”
BUNN	La organización de la proviene la empleada con discapacidad les dan pláticas acerca de cómo tratar a Liz. Se ha enfatizado cuidar el trato entre empleados, evitar gritarse y menos enfrente de Liz porque le afecta.
Cinépolis	La Gerente comentó: “teníamos entrevistas para darle la oportunidad a personas con discapacidad y entraban en la terna final y a lo mejor la persona que podía tomar la decisión final no la tomaba por temor, por lo que iba a pasar con los demás del equipo

y entonces es ahí donde como empresa tenemos que apoyar sensibilizando a todos al equipo y yo creo que ese es el mayor aprendizaje que hemos llevado aquí, o sea, no puedes hacer mega sensibilizaciones a toda la gente que tenemos, se debe ir abarcando conforme vas requiriendo al igual que las adaptaciones que vas haciendo, porque nos preguntábamos cuanto nos va a costar invertir en todos los cines adaptarlos para silla de ruedas, para ciegos, para sordos, entonces conforme vayamos contratando vamos viendo las necesidades y vamos viendo las adecuaciones necesarias y creo que es la forma en la que realmente puede funcionar, pero yo creo que el mayor temor de verdad es que no sabemos sobre discapacidad y en la casa no te enseñan, es difícil”

La Gerente comentó acerca del papel tan importante que juegan los cinopolitos, o sea, los empleados, en la empresa: “el empleo que tenemos es gracias a los cinopolitos, quienes atienden a los clientes, entonces, era muy importante sensibilizarlos a ellos porque están bien chavos, son estudiantes de prepa y aunque hay gente muy sensible respecto a la discapacidad, así como, la mayoría de la gente que al día de hoy se encuentra contratada en los cines, pues también hay temas de mobbing, o acoso laboral, que hay que trabajar, con mucha comunicación hacia los chavos”. Con respecto a este tema, Cinépolis creó un video para sensibilizar a sus empleados, inicialmente fue para los administrativos, o sea, RH y el Gerente, se usó como entrenamiento y se explicaba como contratar a personas con discapacidad y evitar preguntas discriminatorias. En el video aparece Jorge Font de Teletón, contando su historia de discapacidad adquirida debido a un accidente.

La Gerente comentó el proceso de entrenamiento: “el primer entrenamiento con los gerentes regionales fue para decirles que es inclusión, porque no sabían, también se habló de que es Éntrale y porque estamos participando, cual es nuestro objetivo como lo vamos a hacer y porque los necesitamos a ellos, porque sin ellos no bajaba a los cines, después lo lanzamos a los administrativos de cada cine y después aprovechamos nuestras salas y hacíamos el entrenamiento por las mañanas con el resto de los empleados y también se les explicó el programa, los retos y actividades a realizar y se les ponía el video. Hoy estamos en una etapa en la que tenemos que capacitar al corporativo, ya que no está del todo sensibilizado aún”

La Gerente de Mobility y la Gerente de Capacitación tomaron un diplomado impartido en el Tecnológico de Santa Fé en alianza con Movimiento Congruencia, les hablaron acerca de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la transición del enfoque médico al de derechos; así como, los aspectos que deben tomar en cuenta para desarrollar su programa de inclusión.

Cinépolis tiene para sus objetivos del 2017 lo siguiente:

- Creación de un comité de inclusión formado por representantes de todas las áreas
- Realizar entrevistas y encuestas entre los colaboradores para definir su conocimiento y sensibilización en el tema de pcd
- Sensibilización Corporativo
- Sensibilización 355 Gerentes en la Convención Nacional 2017
- Mensajes de reforzamiento

¿Cuántos empleados con discapacidad hay en su empresa?			
	Total empleados a dic2016	Empleados con discapacidad a dic2016	% empleados con discapacidad
OnestLogistics	2,000	94	5%
BUNN	25	1	4%
Cinépolis	26,572	324	1.20%

OnestLogistics es una empresa 100% mexicana que tiene doce años de operación, cuenta con ocho Centros de Distribución en DF, Guadalajara y Guanajuato. Actualmente tiene 2,000 empleados de los cuales 94 son empleados con discapacidad y cuentan con dos puestos creados específicamente para personas con discapacidad, dentro de sus centros de distribución.

En BUNN la Gerente comenta: “Ya que llegó Liz, yo le pedí apoyo a un tercero que es nuestro outsourcing y fue el encargado de hacer el primer contacto con CONFE y ya después nos enviaron algunos candidatos y dentro de ellos venía Liz, ella ya está desde enero del 2016 con nosotros. Ha sido todo un reto, no ha sido nada fácil, cuando tiene días malos son muy malos y necesitamos orientación acerca de cómo actuar con ella porque un tiempo tuvo un jefe al que identificaba y después se le cambió, empezó a salir mucho y no funcionaba el dejarla solita, tuvo que intervenir Dani y yo también”.

La Gerente de BUNN comentó acerca de los apoyos que recibe Liz: “pues ahorita entre todos, tenemos personas que le revisan, la parte de servicios y la parte técnica están con ella en la mañana, al medio día Dany y en la tarde yo para revisar todo, de hecho no se puede ir hasta que revisamos todo y no le gusta que le revisemos”.

Cinépolis, a finales del 2016, contaba con 26,572 colaboradores, de los cuales, 324 tienen discapacidad. Su programa de inclusión empezó en 2015 y tienen marcado como meta al 2020, contar con el 24.3% de la plantilla con personas con discapacidad, o sea, 1,329 empleados. El porcentaje de mujeres representa el 28%. Los empleados con discapacidad están colocados en los puestos generales dentro de los cines, por lo que la Gerente mencionó que uno de sus objetivos es atraer talento más capacitado: “ahora se está buscando gente con mayor preparación escolar para

trabajar en el corporativo, es la intención y así la gente que trabaja aquí también se sensibilice, o sea tenemos que ser todos. La gente del corporativo se asoció con diferentes fundaciones, asociaciones a través del Teletón con la finalidad de hacer pública su apertura de vacantes para personas con discapacidad y darles a conocer la campaña al respecto”

	¿Cómo miden la inclusión de las personas con discapacidad?
OnestLogistics	Los indicadores de inclusión son con base en la observación; por ejemplo: la convivencia en el comedor, y los cumpleaños. La Gerente comentó que al tener la oportunidad de pedir un pastel para su cumpleaños, las personas con discapacidad enfrentan problemas de decisión, ya que están acostumbrados a que sea su familia quien decida por ellos y al darles la oportunidad de escoger el pastel de su preferencia, desarrollan confianza y se sienten valorados.
BUNN	La Gerente comentó: “se le ha integrado en todos los eventos de y para empleados, como el evento de integración en donde todos cocinamos, en el evento del día de niño en donde estuvimos jugando boliche, en los festejos de cumpleaños, en el curso de primeros auxilios, ahora para la inauguración de nuestras nuevas oficinas también va a estar, la cena de fin de año, en fin, si la hemos incluido en todo lo que nosotros hacemos y tratamos de capacitarla y además todos la apreciamos”
Cinépolis	“La Gerente comentó: “ahorita nuestra medición de la inclusión es únicamente numérica, y un poco en cuanto a la sensibilización de cómo se siente el equipo de trabajo, consideramos el número de empleados, conocer los motivos por los cuales se van, que estamos haciendo bien y que mal, que aprendizajes dejamos, como está la gente que convive en el día a día con esta personas. Nos sentimos bien hay nuevos aprendizajes hay cosas que compartir”

	¿Cuál es el área responsable de las iniciativas en discapacidad?
OnestLogistics	<p>En OnestLogistics el área responsable de las iniciativas es Coordinación de Inclusión, la cual, depende del área de Capacitación y Responsabilidad Social. El área se encarga de proponer las iniciativas y Recursos Humanos apoya con la parte administrativa. La Gerente de inclusión inicialmente se integró a la empresa con la finalidad de desarrollar el programa de educación y a raíz de las necesidades de los empleados con discapacidad, se creó el área que les brinda atención. El área inclusión está estructurada de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dependen de la Dirección General y tienen el nivel de Gerencia de Responsabilidad e Inclusión.

	<ul style="list-style-type: none"> • cuenta con dos empleados que brindan atención y seguimiento a 94 empleados (cifra al 08 de septiembre del 2016) • ambas son mujeres y sus puestos son: Gerente de Responsabilidad Social Empresarial y Coordinadora de Inclusión. • entre las aptitudes a destacar de ambas, es que manejan la Lengua de Señas Mexicana LSM, gracias a un curso impartido por CECART. <p>La Gerente describe que las labores que se realizan la empresa son pesadas ya que la principal actividad del negocio es el empaclado y etiquetado de mercancías de clientes; así como, la carga de cajas.</p> <p>La empresa cuenta con 28 cuentas o clientes, cada una integrada por un equipo de trabajo que se encarga de los productos de cada cuenta. Las cuentas, son empresas nacionales y multinacionales que solicitan los servicios de OnestLogistics.</p>
BUNN	<p>En BUNN, la Gerencia de Recursos Humanos tiene a su cargo los empleados con discapacidad. La Gerente comenta respecto al emprendimiento de la gestión de la discapacidad: “pues nos aventamos y con el apoyo de Carmen, el contacto de la organización de discapacidad, y aquí entre todos.”</p> <p>Se narró un momento en donde se reconoció a Liz en un evento de la organización en donde se capacitó para el empleo y BUNN fue invitada; la Gerente fue acompañada del Dir. de Finanzas y comentó: “hay veces que me gustaría comentarle al Director, estaríamos mejor sin Liz, pero ya que la ves, ahí, como habló en la conferencia y estuvo súper contenta de que la hayamos ido a ver y todo, pues creo q vale la pena, ese momento en que ella te lo agradece y que le da gusto que estés ahí y que a pesar de que la regañas habla bien de ti, pienso, creo que esa parte se agradece”.</p> <p>La Gerente comentó respecto a la interacción con Liz: “los primeros días sí, que padre, pero ya cuando empiezas a ver situaciones y todo eso, la verdad es que si se vuelve más complicado, pero cuando ves los resultados, que ella está contenta”.</p> <p>Respecto al trato que le ha dado durante el proceso comenta: “A veces soy muy ruda con ella, porque al principio la parte emotiva, al principio ganaba, y le hablas hasta como si fuera niña, pero realmente yo creo que eso tampoco está tan bien, la tratamos aquí como una persona adulta, pero de repente si hay personas que dicen: hay Liz que padre que tienes una alguien así, eso te dura dos minutos, es como cuando nace tu bebé y te dicen hay que bonito pero ya el hecho de ser madre más allá no?, yo todavía no tengo hijos pero vas mucho más allá, entonces con ella de la misma manera”.</p> <p>Liz recibe órdenes de cinco personas dentro de la organización, directamente de tres supervisores, los dos restantes apoya a supervisar sus actividades. La Gerente comentó al respecto: “Liz tiene predilección por su primer jefe, Chava y cuando él está en la oficinas, ella es muy feliz, pero cuando no está presente, Liz ya no es tan feliz”</p> <p>De las personas responsables de Liz, solamente la Gerente había tenido contacto con una persona con discapacidad en su empleo anterior a BUNN, pero no tenía trato directo ni le reportaba, Dany en cambio jamás había convivido con una persona con discapacidad.</p>

	El área de RH le dedica a Liz entre 01:00-01:30 horas al día, el resto de los supervisores también destinan otra 1.5 horas al día.
Cinépolis	<p>La Gerente comentó: “de verdad, si ha costado trabajo, el tema es que no tenemos una persona encargada directamente del programa, entonces aparte del día a día lo haces”</p> <p>La Dirección de RH lleva el área de Diversidad e Inclusión y tiene las siguientes divisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Happiness- estrategia en donde se incluyó la discapacidad • LGBT • Mujeres <p>Según Cinépolis, la inclusión laboral está basada en derechos y cultura. El Comité del Programa de Inclusión está integrado por todas las direcciones de la empresa; sin embargo, cada cine contrata directamente a los empleados, mientras que el área de inclusión, ubicada en el corporativo, libera las publicaciones de vacantes y dan a conocer que es una empresa incluyente abierta a contratar personas con discapacidad.</p>

	¿La empresa tiene distintivos? ¿Cuáles?
OnestLogistics	<p>Además del distintivo Gilberto Rincón Gallardo, la empresa ostenta otro relacionado con discapacidad; este es el de Movimiento Congruencia.</p> <p>Se le preguntó a la Gerente ¿qué beneficio representa el contar con el reconocimiento?, a lo cual respondió: “para nosotros es una satisfacción, de decir hemos logrado esto, y para los estándares de inclusión laboral y comparar lo realizado dentro de la empresa vs los puntos marcados en el reconocimiento y poder observar cómo trabajan los demás y tener un panorama más amplio”. También se le preguntó si ¿el reconocimiento evoluciona en la marcación de los estándares a evaluar?, a lo cual contestó: “híjole, si te piden un poco más en cuestión de infraestructura a lo mejor, nos piden que tengamos ciertas cosas que antes no teníamos; sin embargo, estos estándares están más enfocados en la discapacidad motriz y en OnestLogistics contamos más con empleados con discapacidad auditiva que motriz”.</p>
BUNN	La Gerente comentó que apenas están empezando los trámites para tener la certificación en RSE de CEMEFI, sí están interesados pero son muchos requisitos, y caería en el área de RH enfocándose en el tema ecológico porque el corporativo en EUA ya lo tiene y consideran que da mucho valor el pertenecer a estas certificaciones.
Cinépolis	<p>Cinépolis reconoce como parte de sus fortalezas que la accesibilidad a sus cines apalanca a la empresa como socialmente responsable y fortalece su marca como empresa socialmente responsable. Cinépolis cuenta con los siguientes premios y reconocimientos:</p> <p>Premios en Responsabilidad Social Empresarial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premio Nacional a la Marca del Año en Responsabilidad Social “Anáhuac-Al Ries 2008”

	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor Práctica de Responsabilidad Social por CEMEFI • 13 años consecutivos con el distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR). <p>Otros Premios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos premios Es de Oro 2009, a la efectividad y a la continuidad, otorgados por AMAP al programa Del Amor Nace la Vista • Premio a la Mejor Fundación Empresarial por CLARES • 9 años consecutivos en el Ranking de Súper Empresas de la revista Expansión. • Premio AMIPCI de la Asociación Mexicana de Internet por la mejor estrategia en Redes Sociales 2015. • Cinépolis ha sido reconocido en el Ranking de las 100 Mexicanas Más Globales de la revista Expansión por su presencia en el extranjero y sus ingresos por operaciones fuera de México. • El Call Center de Cinépolis® fue galardonado en la 10ª Edición 2015 de Premio Nacional de Excelencia de la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto como Mejor Estrategia de Operación Interna. • La revista Forbes los coloca entre las 10 Empresas Mexicanas Más Multinacionales.
--	--

	<p>¿Midieron el clima organizacional antes y después de incluir empleados con discapacidad?</p>
OnestLogistics	<p>En OnestLogistics las primeras Jornadas de Sensibilización fueron en 2013, cinco años después del ingreso del primer empleado con discapacidad, y fueron realizadas para conocer las actitudes y los conocimientos hacia la discapacidad. Comenzó por desarrollar pláticas de sensibilización para diagnosticar el ambiente de trabajo. La Gerente comentó que actualmente OnestLogistics mide el clima organizacional respecto a la discapacidad de la siguiente forma: “lo medimos, cuando medimos el clima organizacional a través de una casa consultora, la pregunta destinada a este respecto es: <i>Me gusta estar en esta empresa porque...</i></p> <p>Algunas respuestas que hacen referencia a la discapacidad y que la Gerencia ha registrado para esta medición son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • porque hay gente con discapacidad • porque me he llevado bien con personas con discapacidad • porque no había tenido una experiencia así (refiriéndose a la discapacidad), me agrada y me gusta <p>La Gerente comentó respecto a la importancia de estos hallazgos: “estas respuestas me indican que es algo tan importante para nuestro ambiente empresarial, que eso te va dando pautas para entender que no les molesta, al contrario, es algo que no esperaban vivir en una empresa, convivir con gente con discapacidad y lo consideran como algo bueno”</p>

	<p>¿Midieron el clima organizacional antes y después de incluir empleados con discapacidad?</p>
BUNN	<p>La Gerente comentó: “no hemos medido los cambios en la cultura organizacional antes y después de Liz, lo que sí hicimos fue una plática a los empleados en donde les avisamos que iba a entrar una persona con capacidades diferentes para que supieran como darle el trato, sobre todo con los hombres porque nuestro contacto de la asociación, de donde Liz proviene, nos comentó que ella puede mal interpretar los acercamientos de sus compañeros aun cuando sean sólo para saludarla, ella puede malinterpretarlos y como aquí la mayoría son hombres, entonces les dijimos que no pueden estarla abrazando o darle besos aunque sea para saludarla.”</p> <p>Como parte de los cambios que se han generado al contar con Liz en la empresa, la Gerente narró una historia en la que no se contemplaron como importantes los instrumentos de trabajo de Liz y por ende su trabajo: “una ocasión se llevaron las máquinas de café de la que Liz es responsable y que representan sus actividades, y se tuvo que prohibir que las tomaran ya que sería un día en el que ella no tendría nada que hacer y además cuesta trabajo que se acostumbre a los cambios”</p>
Cinépolis	<p>La Gerente comentó: “yo te diría que ahora que viene la encuesta que hacemos de clima anual, veremos. Lo que hicimos también fue integrar el tema de la discapacidad al programa de on boarding que se da al momento de ingresar a la empresa”</p> <p>Cinépolis hizo una encuesta para los cines, donde se pedía que dijeran que significa trabajar con personas con discapacidad. Solicitaron a cada cine, en donde laborara un empleado con discapacidad, que realizaran un video en donde un cinopolito con o sin discapacidad externara que representaba para ellos trabajar con una persona con discapacidad o bien que representaba trabajar en Cinépolis, según el caso. Se obtuvieron más de 270 verbalizaciones a esta solicitud; la Gerente mencionó algunas de ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • son personas que ponen el 200% de su empeño en su trabajo y son un ejemplo a seguir • son personas más dedicadas al trabajo y poco conflictivas • no conocen los límites, son un ejemplo de constancia y perseverancia que todos deberíamos aprender • es grato para nosotros ser ese apoyo para que se independicen y se involucren en el mundo laboral • aprendes que aunque hayan dificultades, si tienes la voluntad de realizar las cosas, se pueden lograr • establecen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo <p>Adicional, la Gerente comentó respecto a ciertos hallazgos que se han presentado sin medición alguna: “hemos descubierto que en cierta medida la gente se compromete más, con la misma empresa con sus compañeros, y de las estadísticas generales que estuvimos analizando, la rotación se ha reducido, pero aún tenemos que identificar claramente, las causas.”</p>

¿Cómo miden la productividad de los empleados con discapacidad?

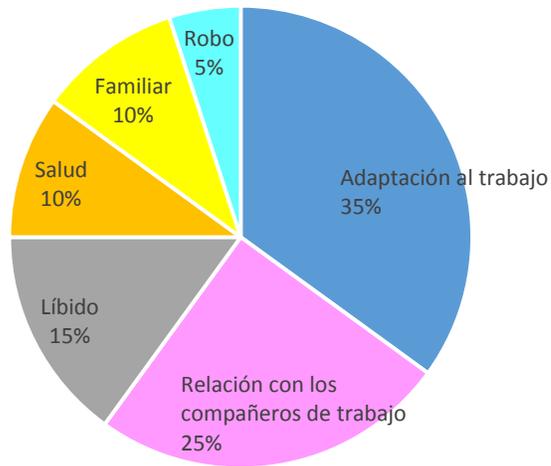
La Gerente comentó: “la productividad es nuestro talón de Aquiles, porque la gente nos dice, sí te acepto uno, pero no quiero más...”

Fátima: “Nos enfocamos a la productividad y a destacar el buen desempeño de los empleados con discapacidad para que la solicitud de empleados con discapacidad venga de cada supervisor que nos pidan personas como ellos, no contratar por altruismo y que la gente los vea como parte de la empresa y que cumplan con la productividad, darle un seguimiento a cada persona.”

A lo largo del tiempo de operación del programa, en OnestLogistics, han tenido la oportunidad de documentar los motivos de baja de los empleados con discapacidad, y como se puede observar en la siguiente gráfica, el motivo etiquetado como adaptación al trabajo es la principal causa de baja, pero lo sobresaliente es que está conformado por múltiples razones, la mayoría relacionados con las habilidades sociales de las personas con discapacidad. A continuación una gráfica que muestra dichos motivos:

OnestLogistics

Motivos de baja de la empresa



	¿Cómo miden la productividad de los empleados con discapacidad?
BUNN	<p>La Gerente comentó respecto a la productividad de Liz: “sí aporta pero no mucho, porque tenemos que estar detrás de ella, a pesar de que tiene un pizarrón con las actividades que debe realizar. Hemos notado que su productividad depende de su estado de ánimo y aún no podemos dejarla sin supervisión y depende mucho de nosotros, por ejemplo, la semana pasada, fue sumamente malo, de plano le dijimos toma tus cosas retírate, fue un tema relacionado con la ira”.</p> <p>Hubo un incidente en que Liz por descuido rompió una jarra de cristal para café, y tenían la duda de como actuar, a lo que su contacto, dentro de la asociación de la que proviene le recomendó cobrarle la jarra, la Gerente comentó al respecto: “con todo el dolor de mi corazón se la desconté”.</p>
Cinépolis	<p>La Gerente comentó: “en los cines sí se mide la productividad, pero como parte de los aprendizajes debemos de entender porque se están yendo las personas porque puede ser que no tengan una buena productividad, pero entonces la meta de productividad no está bien establecida desde el principio, porque no entendiste la discapacidad y por lo tanto tienes que ajustar las metas de desempeño, tienes que entenderlo”.</p> <p>El porcentaje de bajas en Cinépolis es del 9.61%; al respecto, la Gerente comentó: “nuestra preocupación ahorita es entender porque se van, poder rastrear sobre todo si es una falta de entendimiento de los jefes que tienen que ser más pacientes, más tolerantes porque tiene que haber ausencias, por lo tanto, entra en juego el marco de las políticas internas o de tu contrato laboral que tienes que estar 8 horas trabajando o la flexibilidad por las citas médicas o que se toman más tiempo para comer, y para ese tipo de situaciones no estábamos listos, hay que ir las trabajando”.</p> <p>El puesto de empleado general en los cines, es el destinado a las personas con discapacidad, en este puesto se van rolando actividades.</p> <p>La Gerente hace referencia a la importancia que tiene el conocer que les gusta hacer a los empleados y contó el ejemplo de un empleado con síndrome de down en una sucursal en Morelia, quién externó lo que a él le gustaría hacer en el cine, y sería, recoger palomitas, por ejemplo.</p>

	<p>¿Qué es Accesibilidad?</p> <p><i>Las respuestas en los tres casos, son la transcripción de lo comentado por los representantes de la empresa</i></p>
OnestLogistics	“En pocas palabras, es la parte de la infraestructura, pero accesible, por ejemplo la silla de ruedas”
BUNN	“Contar con el acceso a las instalaciones”
Cinépolis	“Sin límites”

	<p>¿Qué pasa con los empleados que adquieren discapacidad? <i>Las respuestas en los tres casos, son la transcripción de lo comentado por los representantes de la empresa</i></p>
OnestLogistics	“Se presentó el accidente de un empleado y lo cambiamos a las oficinas”.
BUNN	“Contamos con pólizas de seguro de gastos médicos mayores por encima del promedio de las empresas, son pólizas Premium, cubren muchas cosas como: servicios funerarios que incluye papá , mamá, hijos, plan dental, plan de visión, seguro de vida”
Cinépolis	“En Cinépolis no se ha presentado tal cosa, pero si alguno vive una situación así se realizan las actividades pertinentes para que siga su trabajo”

	<p>¿Cómo se trata la discriminación en la empresa?</p>
OnestLogistics	<p>En OnestLogistics por política, cada cuenta o equipo, debe incluir al menos un empleado con discapacidad. También por política, la discriminación por motivos de discapacidad es motivo de BAJA de la empresa.</p> <p>Se le preguntó a la Gerente si ha habido alguien que haya que diga, yo no quiero convivir con personas con discapacidad y al respecto comentó: “si si si si, y a lo mejor saben a quién expresárselo porque si nosotras nos llegamos a enterar, saben que de inmediato se van de la empresa, porque así está en la política, aunque hay gente que te dice “los intelectuales no nos funcionan aquí”, pero creo que es porque no les tienen paciencia.</p>
BUNN	<p>La Gerente comentó: “eso si he sido súper clara, el día que alguien haga menos a Liz o la discriminen por la capacidad diferente que tiene ella, en ese momento se van de la empresa, no hay tolerancia”</p> <p>Aún no se establece en alguna política, pero tienen su Política de Igualdad y Valores donde viene ahí todo el respeto y valores de la empresa.</p>
Cinépolis	<p>La Gerente comentó: “abrimos una línea de denuncia y el código de ética, los cuales no fueron modificados a raíz del programa de inclusión. El código ya contenía los valores de ser palomita: puedes ser de cualquier sabor, color, forma y todos estamos juntos en una misma canasta, simplemente se retomó en el programa y reforzamos su significado, no puede haber discriminación ante ninguna situación.”</p>

Hallazgos de la categoría Cultura Organizacional

- Existen diversos intereses por la discapacidad, no sólo la filantropía.

- Indican que no se contratan personas con discapacidad por desconocimiento del tema.
- La medición de la inclusión aún es numérica.
- Las empresas con menor tiempo con el programa de inclusión no cuentan con un área que atienda las personas con discapacidad, la responsabilidad recae en RH, sin embargo, se les ha recomendado que la discapacidad se atienda desde RSE. En el caso de OnestLogistics la cultura de la discapacidad la dirige el área de Inclusión, cuya profesionalización es buena, sin embargo, aún hay jefes de departamento que aún no adoptan el lenguaje incluyente pero más allá de eso, se han alineado a los lineamientos del programa.
- El mayor reto es medir la productividad.
- La no discriminación por motivos de discapacidad es considerada como prioritaria dentro de las organizaciones, dado que sí han existido casos discriminatorios.
- En BUNN, aún existe un ambiente permisivo en cuanto al comportamiento, ya que toleran que el empleado interrumpa reuniones o no respete el tiempo de comida de sus supervisores con tal de lograr la atención en el momento deseado, lo cual, no es permitido a otro empleados.
- Cinépolis busca ser la empresa más incluyente de todo México, buscan atraer, retener y desarrollar a los colaboradores, actualmente sólo están atrayendo. También buscan promover mejores prácticas con clientes y proveedores y quieren empezar a seleccionar proveedores que también tengan prácticas de inclusión y de esa forma ir forzando a que más empresas hagan este tipo de programas
- En el caso de BUNN, a pesar de haber optado por contratar personas con discapacidad, por encima de los donativos, no se descarta esta opción, incluso se considera como un punto a donde se podría regresar.

3.3.3 Actores que intervienen en la formación de representaciones sociales

En este apartado se contemplan los actores que influyen en la relación empresa-discapacidad, propuestos en el marco teórico, para conocer las representaciones que fomentan, su importancia y lo que representan para los entrevistados en el desenvolvimiento de sus planes de inclusión.

	¿Cómo ha sido la relación de la empresa con las OSC de discapacidad?
OnestLogistics	Los Perfiles de OnestLogistics fueron creados en colaboración con una organización enfocada a la discapacidad tomando como base el Método perfiles (Lantegi Batuak, 2014). Respecto al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia DIF, comenta, que la relación era buena pero se dio un incidente en el cual, ONESTLogistics implementó un taller para capacitar a cierto número de personas en el CAM, previo a ser consideradas como elegibles para trabajar con la empresa; al terminar la capacitación de cuatro meses, el DIF las asignó a otra empresa que contribuía de manera económica a la institución pública en lugar de enviarlas a OnestLogistics, a

	cambio, las personas que querían enviarles no habían recibido capacitación de ningún tipo.
BUNN	La Gerente comentó: “yo he sentido más apoyo de CONFÉ que de la misma familia. Nos dan pláticas acerca de como tratar a Liz y e enfatizó cuidar el trato entre empleados, evitar gritarse y menos enfrente de Liz porque le afecta”.
Cinépolis	<p>La Gerente comentó: “lo que ha sido exitoso en Cinépolis es que trabajamos muy de la mano con el Teletón en hacer la matriz de posiciones y en identificar para todos nuestros puestos de cines que tipo de discapacidad funcionaba en que posiciones, así, buscamos el match entre el tipo de discapacidad y el tipo de posición y eso llevo bastante tiempo.</p> <p>Cinépolis basa su reclutamiento en sinergias con fundaciones e instituciones para hacer proceso de reclutamiento y selección más efectivo.</p>

	¿Conoce las iniciativas del gobierno que fomentan el empleo de las personas con discapacidad? Abriendo Espacios, Red de Vinculación Laboral, etc.
OnestLogistics	La Gerente comentó: “en la Red de Vinculación de la STPS, sí hay una vinculación constante y convocatorias a foros; sin embargo, a pesar de ser 750 empresas a nivel nacional, y a nivel local 300, las cuales deberían vincularse ya que ostentan el reconocimiento, sólo acuden las mismas tres: ONESTLogistics, Manpower y Crédito Real. Por lo tanto, no hay una vinculación entre nosotras, no se cumplen los objetivos de estas estrategias.”
BUNN	La Gerente comentó: “no, para BUNN el único apoyo ha sido a través de la organización civil para personas con discapacidad CONFÉ”.
Cinépolis	La Gerente simplemente respondió que no; sin embargo, a pesar de no conocer las estrategias del gobierno, los gerentes de los cines, durante la prueba piloto, se acercaron al DIF y les brindó entrenamiento, a partir del cual, empezaron a contratar a personas con discapacidad. La Gerente comenta que esta iniciativa de los gerentes de cada cine en buscar apoyo, fue la clave en el éxito del programa piloto.

	¿Cómo influye el pertenecer a un grupo enfocado al empleo de las personas con discapacidad?
OnestLogistics	<p>La Gerente comentó: “para el reconocimiento de Empresa Socialmente Responsable de CEMEFI hay aproximadamente diez preguntas relacionadas con discapacidad, pero siento que les falta mucho y se enfoca a muchas cosas como gobierno corporativo, calidad de vida, medio ambiente en general, y te preguntan si practicas la inclusión laboral en la empresa y que tipo de discapacidad tienen y ya, por lo tanto, considero que el Gilberto Rincón Gallardo nos da más pauta para saber en qué estamos mal tenemos que trabajar; sin embargo, viéndolo de forma más contundente, no debemos perdernos en los grupos vulnerables, porque lo nuestro es personas con discapacidad y es otro mundo y nos volveríamos locas”.</p> <p>También se le preguntó si considera que la Empresa Socialmente Responsable de CEMEFI abarca la temática de la discapacidad, a lo cual respondió: “sí abarca parte de, pero se enfoca a otras cosas y no es su prioridad, como en el caso del Gilberto Rincón Gallardo”.</p>
BUNN	<p>Para el caso de esta empresa, no pertenecer a ningún grupo que fomente el empleo de personas con discapacidad es lo que la hace interesante, sobre todo en esta etapa del proceso de inclusión, ya que la decisión de replicar estas estrategias proviene de su matriz en EUA, y por lo tanto aún desconocen a los actores involucrados en el ámbito de la discapacidad, por tal motivo buscan el apoyo de la organización de discapacidad.</p>
Cinépolis	<p>La Gerente comentó: “Cinépolis siempre ha sido una empresa sumamente activa, sí nos importa la sociedad, la mejora del país, sus logros, crecimiento, si el país está mejor, todos vamos a estar mejor, esto viene desde arriba, desde el dueño”.</p> <p>La Gerente contó una historia acerca del dueño de Cinépolis, ya que es una empresa familiar: “cuando Alejandro tomó el mando de la empresa, él puso sus condiciones a su abuelo, en donde estipulaba que tanto % de las ganancias serían destinadas a temas de RSE, porque se debe retribuir por lo que recibe, entonces, es claro que es un ser humano excepcional y desde ahí va permeando al resto de la organización, de hecho, como objetivo marcamos ser la empresa más incluyente de México.”</p>

Hallazgos de la categoría Actores que Intervienen en la formación de Representaciones Sociales

- Las OSC para personas con discapacidad son vitales en el desempeño laboral de las personas con discapacidad. Las empresas buscan diferentes tipos de apoyos en ellas.
- Las iniciativas del Estado sólo son conocidas por la empresa que es parte del grupo gubernamental, el cual, expresa que estas no son eficaces.
- Diversas influencias afectan a las empresas para interesarse por la discapacidad.

3.3 Resultados de los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial

La información recogida de las entrevistas, se complementa con los datos del cuestionario, los cuales, son una pauta para conocer lo concreto, lo ya establecido de manera formal dentro de la organización, las políticas y prácticas en relación con la discapacidad y que pueden estar o no en concordancia con la cultura empresarial dentro de la organización. Por lo tanto, al relacionar la última dimensión teórica: la actitud, con la Responsabilidad Social Empresarial, como el marco de referencia en donde se considera que mejor se acoge a la discapacidad; se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas, cuyos indicadores traducen las dimensiones teóricas de las representaciones sociales al lenguaje corporativo y que además fueron propuestos por la Red Europea por Responsabilidad Social Corporativa y Discapacidad CSR+D en conjunto con la Fundación ONCE y el Fondo Social Europeo con la finalidad de incluir en la agendas políticas y corporativas el tema de la discapacidad.

Los siete indicadores contemplados, se adaptaron al contexto mexicano con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados en esta investigación. Esquemáticamente se pueden apreciar de la siguiente forma:

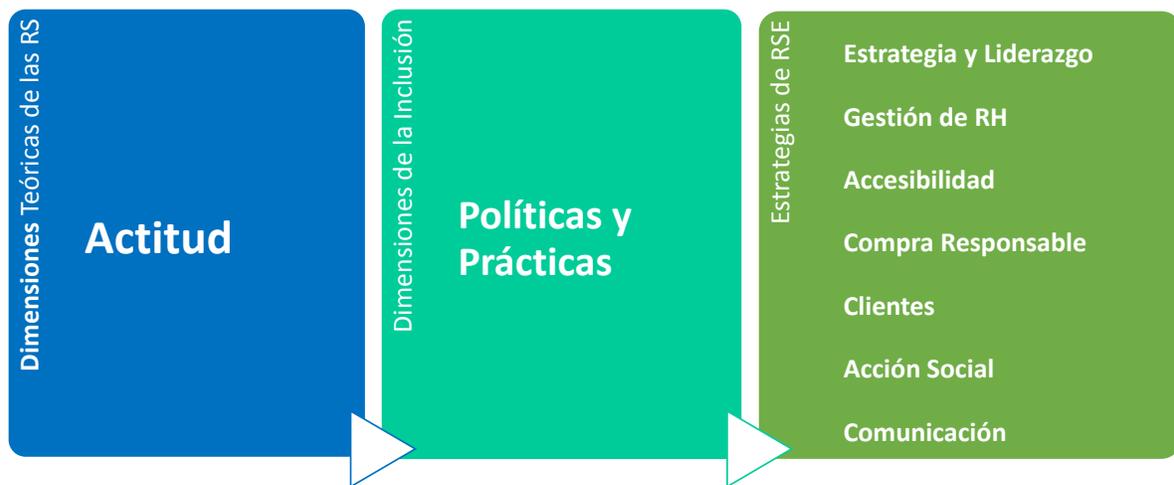


Figura 30: Indicadores estrategias de RSE

El mayor reto de estos indicadores, dado que se considera que la mejor manera en como una empresa integra y se relaciona con la discapacidad es a través de las estrategias de Responsabilidad

Social Empresarial, apunta a mejorar la inclusión social y el empleo de personas con discapacidad en Europa, contribuyendo al mismo tiempo al desarrollo de la competitividad responsable y sostenible, puesto que las organizaciones europeas que los propusieron, también apoyan a las empresas en estandarizar sus reportes sobre discapacidad y el desempeño de todas las iniciativas relacionadas, por ejemplo: estrategia, empleo, accesibilidad, cadena de suministro, clientes y empleados y acción social, todo esto enmarcado en la Estrategia Europea en Discapacidad 2010-2020.

La intención de contemplar los siete indicadores incluidos en el cuestionario, fue conocer las políticas y las prácticas de la empresa en torno a la discapacidad, puesto que era necesario contar con una pauta de seguimiento de la Responsabilidad Social Empresarial-Discapacidad, que de manera puntual proporcionara información de la forma en como la discapacidad, es incorporada en el lugar de trabajo, y así entender la situación actual de las políticas y prácticas de las empresas.

Estos indicadores ya se manejan en el contexto europeo por lo que se adaptaron al contexto mexicano y a los objetivos de esta investigación. Los indicadores fueron seleccionados con base en cuatro fuentes:

1. La Guía de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad de la Fundación ONCE (Fundación ONCE, 2009).
2. Sello Bequal de CERMI, Fundación ONCE; FEACEM, y la Fundación Seeliger y Conde (Bequal, 2010).
3. Los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad de la Red Europea de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad (Red Europea de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad, 2011).
4. El Reporte Discapacidad y Responsabilidad Social Corporativa de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014).

A continuación se presentan los siete indicadores y su operacionalización en 18 preguntas. Posteriormente, los resultados por indicador, incluyendo una breve descripción del mismo y algún descubrimiento relevante en concordancia con el indicador en cuestión.

Dimensiones Teóricas de las Representaciones Sociales	Dimensiones de Inclusión	Variables	Preguntas
Actitud	Políticas y Prácticas	Estrategia y Liderazgo	¿La empresa recoge, de forma explícita, en sus Estatutos, Código Ético, Manuales, etc., la igualdad de oportunidades, no discriminación de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal?
			En la relación Empresa-Discapacidad, ¿cuál de las siguientes opciones es la más adecuada?
			¿La empresa cuenta con un equipo multidisciplinario que brinde atención a los trabajadores con discapacidad?
		Gestión de RH	¿La empresa dispone de un manual, política o procedimiento explícito de selección, contratación y promoción de los empleados que evite Discriminación por Motivos de Discapacidad?
			¿La empresa ha realizado adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad en los casos en los que ha sido necesario?
			¿La distribución de las pcd dentro de la empresa, por género, edad, sueldo y categoría, es comparable con el resto de los trabajadores?
			¿La empresa lleva a cabo acciones de formación sobre discapacidad?
			¿La empresa cuenta con una regulación sobre Ajustes Razonables?
		Accesibilidad	¿Se ha aplicado algún plan de actuación para la mejora de la accesibilidad y este es demostrable a través de las facturas de la inversión realizada para esa mejora así como una prueba (foto, plano, etc.) de la misma (antes y después)?
			Si la empresa dispone de varios centros de trabajo o establecimientos permanentes, deberán presentar estas características la mayoría de los mismos. ¿El acceso desde el exterior, la recepción, las puertas y los recorridos son accesibles para las pcd?
			¿La empresa dispone de baños, aseos, vestuarios y zonas comunes accesibles? Si la empresa dispone de varios centros de trabajo o establecimientos permanentes, deberán presentar estas características la mayoría de los mismos.
			¿La empresa utiliza canales y herramientas de comunicación accesibles?
		Compra Responsable	¿La empresa dispone de un Protocolo o Manual de actuación / selección de proveedores y subcontratistas en el que otorgue preferencia a aquellos que tienen contratadas personas con discapacidad?
		Cliente	¿La empresa tiene clientes con discapacidad?
			¿La empresa desarrolla y comercializa productos y/o servicios que tengan en cuenta la accesibilidad universal y el diseño para todos?
		Acción Social	¿La empresa realiza actuaciones de acción social dirigidas al colectivo de las personas con discapacidad y dispone de un presupuesto específico para llevar a cabo dichas iniciativas?
		Comunicación	¿La página WEB de la empresa es accesible? (certificado de accesibilidad de la WEB)
			¿Considera que la empresa, en sus comunicaciones interna y externa utiliza la terminología adecuada sobre discapacidad?

Estrategia y Liderazgo

Con este indicador se busca conocer el compromiso de la alta dirección hacia las personas con discapacidad y de qué manera están incluidas dentro de la estrategia empresarial.

¿La empresa menciona, de forma explícita, en su Código Ético, Manuales, etc., la igualdad de oportunidades, la no discriminación de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
No lo contempla		X	
La empresa menciona la igualdad de oportunidades, no discriminación de las personas con discapacidad y la accesibilidad en estrategias más amplias como RSE			
La empresa dispone de una Estrategia específica y escrita de inclusión y gestión de la discapacidad	X		X

En la relación Empresa-Discapacidad, ¿cuál de las siguientes opciones es la más adecuada?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
Responsabilidad Social Empresarial			
Fundación			
Distintivo Socialmente Responsable			
Donativos			
Contratar personas con discapacidad	X	X	X

¿La empresa cuenta con un equipo multidisciplinario que brinde atención a los trabajadores con discapacidad?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
Si	X		X
No		X	

Contar con una estrategia es esencial para avanzar de forma efectiva en la responsabilidad empresarial hacia las personas con discapacidad. Es importante que la empresa se aleje del enfoque filantrópico y transite a uno de derechos con una estrategia sostenible y soportada en la Responsabilidad Social Empresarial. Además, debe contar con un equipo multidisciplinario que apoye a los empleados con discapacidad.

Gestión de Recursos Humanos

Con este indicador conocemos el manejo de la discriminación, los procedimientos de reclutamiento, y aquellas consideraciones encaminadas a permanencia y desarrollo de las personas con discapacidad en la organización; así como, las fuentes de talento de la cuales hacen uso.

¿La empresa dispone de un manual, política o procedimiento explícito de selección, contratación y promoción de los empleados que evite Discriminación por Motivos de Discapacidad?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
No		X	
La empresa dispone de un proceso escrito de selección de personal y promoción de los empleados que evita la discriminación y favorece la igualdad de oportunidades			X
La empresa dispone de un proceso escrito de selección de personal y promoción de los empleados que evita la discriminación y favorece la igualdad de oportunidades, y establece mecanismos de seguimiento y garantía de su adecuada ejecución	X		

¿La empresa ha realizado adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad en los casos en los que ha sido necesario?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
No	X		
La empresa ha realizado la adaptación de parte de los puestos de trabajo de las pcd cuando así se le ha requerido		X	
La empresa ha realizado las adaptaciones necesarias a todos los puestos de trabajo de las pcd o no ha habido necesidad de hacerlas porque todos los puesto estaban adaptados ya.			X

¿La distribución de las pcd dentro de la empresa, por género, edad, sueldo y categoría, es comparable con el resto de los trabajadores?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
La empresa no tiene pcd contratadas			
La valoración de la distribución de las pcd dentro de la empresa, respecto al resto de los trabajadores, es inferior al 10 %		X	
La valoración de la distribución de las pcd dentro de la empresa, respecto al resto de los trabajadores, es mayor al 10 %	X		X

¿La empresa lleva a cabo acciones de formación sobre discapacidad?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
La empresa no lleva a cabo acciones de formación sobre discapacidad		X	
La empresa tiene un programa de formaciones para el conocimiento de la discapacidad y se han formado, en los últimos tres años, hasta un 20 % de empleados de la plantilla.			
La empresa lleva a cabo un programa de formación en discapacidad, a empleados o directivos, y ha formado entre un 20 y un 40 % de la plantilla en los últimos 3 años			
La empresa ha llevado a cabo un mínimo de dos programas de formación en discapacidad, una a directivos y otra a empleados, y ha formado a más de un 40 % de la plantilla.	X		X

¿La empresa cuenta con una regulación sobre Ajustes Razonables?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
Si	X		X
No		x	

Accesibilidad

Según el Sello Bequal, las siguientes preguntas valoran los criterios generales mínimos para contar con algún certificado de accesibilidad. Se considera la accesibilidad en sus tres dimensiones: física, de la información y la comunicación.

¿Se ha aplicado algún plan de actuación para la mejora de la accesibilidad y este es demostrable a través de las facturas de la inversión realizada para esa mejora así como una prueba (foto, plano, etc.) de la misma (antes y después)?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
No se ha aplicado ningún plan de actuación.		X	X
La empresa cuenta con un plan de actuación para la mejora de la accesibilidad en sus instalaciones			
La empresa ha implantado un plan de actuación para la mejora de la accesibilidad en sus instalaciones o en el diseño de origen de las instalaciones se tuvo en cuenta la accesibilidad.	X		

Si la empresa dispone de varios centros de trabajo o establecimientos permanentes, deberán presentar estas características la mayoría de los mismos. ¿El acceso desde el exterior, la recepción, las puertas y los recorridos son accesibles para las pcd?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
No son accesibles			
La zona de acceso al edificio es accesible.		X	X
El acceso desde el exterior es accesible, la recepción es accesible, el tamaño y diseño de las puertas se ajusta a las necesidades de las pcd y los recorridos y pasillos disponen de anchos suficientes y se encuentran libres de obstáculos	X		

¿La empresa dispone de baños, aseos, vestuarios y zonas comunes accesibles? Si la empresa dispone de varios centros de trabajo o establecimientos permanentes, deberán presentar estas características la mayoría de los mismos.	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
No dispone			
Dispone de baños accesibles.			
Dispone de baños y espacios comunes accesibles y están conectados entre sí y con las zonas de trabajo por itinerarios accesibles.	X	X	X

¿La empresa utiliza canales y herramientas de comunicación accesibles?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
No			
La empresa dispone de canales y herramientas de comunicación accesibles que permiten la comunicación plena con los trabajadores con discapacidad.	X	X	X

La accesibilidad permite a las personas con discapacidad, mayores grados de autonomía y a la empresa, aprovechar su talento.

Compra Responsable

La empresa debe considerar elevar su competitividad y sus estándares de calidad al contar con una red de proveedores que también estén interesados por la inclusión de las personas con discapacidad, de esta manera, promoverán que otras organizaciones también se interesen por la temática.

¿La empresa dispone de un Protocolo o Manual de actuación / selección de proveedores y subcontratistas en el que otorgue preferencia a aquellos que tienen contratadas personas con discapacidad?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
No	X	X	X
La empresa dispone de un Protocolo o Manual de actuación / selección de proveedores y subcontratistas en el que consta que prima a aquellos que si tienen personal con discapacidad			

La inclusión de políticas de compra responsable le permite ampliar el alcance de sus políticas de inclusión laboral de personas con discapacidad a través de sus proveedores.

Cientes

La empresa puede aprovechar oportunidades de negocio derivadas de contemplar entre sus potenciales clientes a las personas con discapacidad (casi 15 millones de personas en México y sus familias). Con este indicador se conoce si la empresa contempla a las personas con discapacidad como sus clientes y si crean productos y servicios accesibles.

¿La empresa tiene clientes con discapacidad?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
Si	X		X
No		X	

¿La empresa desarrolla y comercializa productos y/o servicios que tengan en cuenta la accesibilidad universal y el diseño para todos?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
No	X		
Sí, en algún/algunos productos y/o servicios específicos.			X
Sí, de forma transversal en el desarrollo y comercialización de productos y/o servicios		X	

Acción Social

Se comprueba que tanto las acciones de voluntariado, como de las patrocinio, estén dirigidas y contemplen a las personas con discapacidad.

¿La empresa realiza actuaciones de acción social dirigidas al colectivo de las personas con discapacidad y dispone de un presupuesto específico para llevar a cabo dichas iniciativas?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
No			
La empresa realiza actuaciones en favor del colectivo de PcD pero no dispone de un presupuesto específico		X	X
La empresa realiza actuaciones en favor del colectivo de PcD y dispone de un presupuesto específico para llevarlo a cabo	X		

La acción social puede ser un complemento a la estrategia empresarial, incidiendo en la inclusión social de personas con discapacidad. Las organizaciones de y para personas con discapacidad pueden ser un aliado estratégico para la identificación de oportunidades de acción de interés mutuo.

Comunicación

En este indicador se verifica que la terminología sobre discapacidad es la adecuada, si la página Web está certificada.

¿La página WEB de la empresa es accesible? Certificado de accesibilidad de la WEB	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
No	X	X	X
Certificado A			
Certificado AA/AAA			

¿Considera que la empresa, en sus comunicaciones interna y externa utiliza la terminología adecuada sobre discapacidad?	OnestLogistics	BUNN	Cinépolis
Si	X	X	X
No			

La accesibilidad de sus canales de comunicación es importante de considerar ya que se pueden estar desaprovechando oportunidades de negocio, así como, incidiendo negativamente en la reputación corporativa.

Asignación de valores para los Indicadores de RSE-D

Se consideró necesario asignar valores a las respuestas, contemplando como el máximo valor, aquel que se acercará más al enfoque de derechos de la discapacidad y menor al que extremo opuesto. Sólo la Guía de Fundación ONCE asigna valores a los indicadores al momento de realizar la evaluación en su página de internet; lo cual, se considera esencial para tener un diagnóstico de cada indicador; por lo que se proponen valores con la finalidad de tener una visión más clara de que área se requiere reforzar y en cual se tiene un avance adecuado y así brindar un panorama de sus iniciativas en torno a la discapacidad desde la Responsabilidad Social Empresarial. El Sello Bequal, por su parte, ofrece una retroalimentación al realizar el autodiagnóstico en línea en su página de internet para el entorno español. Al asignar valores a cada indicador, la lectura se vuelve más fácil y se cuenta con un objetivo a alcanzar. Los valores asignados a cada respuesta del cuestionario están contenidos en el Anexo C, pero su forma gráfica será presentada dentro del análisis de la representación social de la discapacidad en cada empresa que se presenta en el siguiente capítulo.

3.4 Análisis de Resultados

Los resultados ilustran una característica propia de las representaciones sociales, que son elaboradas por los individuos o grupos a partir de las diversas fuentes de conocimiento de que disponen de un saber científico como tradicional, de ideologías, de creencias, del sentido común y de la experiencia personal. Estos conocimientos mediatizan comportamientos y las relaciones

sociales. Cuando las empresas indagan en que es lo que se piensa acerca de la discapacidad, descubren que ya existen representaciones sobre el tema, cuya elaboración tuvo como influencias, un sistema cultural, la experiencia vivida y fuentes de información diversas.

Para la investigación sólo se había contemplado analizar la información proveniente de las entrevistas y del cuestionario; sin embargo, también fue posible acceder a la información interna de la empresa creada por las áreas que gestionan la inclusión de los empleados con discapacidad para registrar, planificar e informar los avances en materia de inclusión al interior de la organización.

Martha de Alba (2010), menciona que “las imágenes recabadas en entrevistas, sobre todo los dibujos, o bien aquellas producidas en campos sociales particulares, como las fotos o las imágenes publicitarias, arrojan información valiosa para entender los valores, las representaciones y los discursos dominantes en los contextos socioculturales en las que se insertan” Las imágenes como herramienta de análisis de los significados de diversos objetos sociales abonan al análisis de las representaciones sociales sobre discapacidad en la empresa y/o generan líneas de discusión no contempladas al inicio de la investigación.

La representación social de la discapacidad en cada empresa

La representación social sobre discapacidad en la empresa está formada por elementos que se relacionan con el enfoque social de derechos de la discapacidad y con elementos que aún están alejados de este enfoque, que conviven en la construcción social de la discapacidad dentro de la empresa. A continuación se presenta un esquema que muestra los elementos encontrados en cada dimensión: cultura, políticas y prácticas, presentes de manera coincidente en las tres empresas. Estos elementos forman parte de la construcción social de la discapacidad en la empresa y por lo tanto, de sus correspondientes representaciones sociales. El esquema representa la manera en como se enlazan estas dimensiones con sus respectivos elementos construyendo, al centro, las representaciones sociales acerca de la discapacidad en la empresa. Los elementos presentados, producen significados, que paulatinamente serán compartidos, aceptados y generarán opiniones, actitudes y posicionamientos hacia la discapacidad. Los cambios se darán conforme se integren

elementos con la finalidad de mejorar el proceso inclusión laboral de las personas con discapacidad.



Figura 31: Esquema construcción de representaciones sociales de discapacidad en la empresa

Estos elementos generan significados y también comunican información, valores y la manera en que se debe de tratar a los empleados con discapacidad dentro de una organización. La construcción de la representación con base en estos elementos es particular de cada empresa, a continuación se desarrollan con base en la información recabada.

3.4.1 La representación social de la discapacidad en OnestLogistics

Dimensión: Cultura

Elemento: Experiencia del grupo de inclusión

El grupo de inclusión está integrado por dos personas que a lo largo de ocho años se han capacitado en la temática de discapacidad. El área de inclusión se encarga de las iniciativas en discapacidad dentro de la organización, y cuentan con libertad para proponer e implementar mejoras al programa de inclusión; este grupo se encarga personalmente de dar seguimiento a los empleados con discapacidad y no tienen asignadas otras actividades fuera de este rubro; además, reportan de manera directa al Director General de la empresa. La experiencia del grupo de inclusión ha traído como consecuencia la creación de puestos de trabajo específicos para personas con discapacidad, lo cual, permite el acceso a los procesos de reclutamiento y selección, colocando a la empresa en una posibilidad de primer empleo para las personas con discapacidad; sin embargo, los puestos creados específicamente para las personas con discapacidad limitan su crecimiento dentro de la organización y restringen su permanencia, ya que no desarrollan habilidades adicionales que les permitan aspirar a mejores puestos dentro de la organización. La representación resultante de la experiencia en discapacidad, es una accesibilidad parcial ya que sólo se les brinda la oportunidad real de acceder al empleo pero no de desarrollarse dentro de la empresa. Es necesario considerar que la empresa funciona como una opción de primer empleo para las personas con discapacidad y de tener la intención de continuar trabajando bajo ese esquema, podrían desarrollar otras fuentes de talento, además de trabajar más de cerca con las actuales para que capaciten mejor a las personas que envían a la empresa.

Elemento: Información sobre discapacidad

Se transmite la información acerca de que el principal problema de la discapacidad, es el desconocimiento de la misma, dado que es a lo que los responsables del área de inclusión se enfrentaron y se enfrentan día a día con el resto de los empleados de la organización; sin embargo, también difunden que es necesario adaptarse, profesionalizarse para proveer los apoyos necesarios para sus empleados, por tanto, han incrementado su especialización en el tema, un claro ejemplo es poder comunicarse en Lengua de Señas Mexicana LSM con los empleados sordos, ubicándolas dentro de la organización, como altamente capaces para llevar el programa de inclusión. Por otro lado, aún se excluye a la discapacidad psicosocial por falta de conocimiento sobre la temática, lo

cual representa un retroceso y una barrera a las personas con discapacidad desde un enfoque de derechos, por lo tanto, se refuerza el hecho de que se requieren conocimientos específicos en discapacidad y la organización no cuenta con un presupuesto específico para tomar cursos que les permitan actualizarse en la temática discapacidad, sólo cuentan con los talleres y cursos ofrecidos por las instituciones del Estado con las que tienen alianza.

Elemento: Aliados especialistas en discapacidad

Los aspirantes con discapacidad, son clasificados, por el área de inclusión, según la organización de la que provengan, dichas fuentes de talento, son de corte gubernamental, y cubren adecuadamente las características de los puestos de trabajo ofrecidos; sin embargo, se debe tomar en cuenta que las instituciones del Estado que atienden la discapacidad no están desarrollando adultos con discapacidad y están colocando personas con carencias sociales y educativas en empresas privadas, las cuales, repercuten en la no adaptación a los puestos de trabajo de la empresa, lo cual ya ha sido detectado por OnestLogistics y en consecuencia ha desarrollado herramientas de capacitación para el trabajo y la educación que potencializan las capacidades de los empleados con discapacidad, reduciendo las carencias con las que ingresan a la empresa; por ejemplo, los obligan a tomar clases como parte de su desarrollo laboral y les brindan seguimiento individual. La representación que se genera de esto, es que la empresa debe subsanar el deficiente desempeño de las instituciones públicas de las que provienen los empleados con discapacidad y destinar recursos adicionales para su desarrollo. El empleo, en esta empresa, para las personas con discapacidad, detona cambios en su vida y sus aspiraciones, ya que, además de las habilidades laborales que adquieren y la convivencia con personas sin discapacidad, los impulsa a desear un mejor salario y empleo, lo cual se considera el mayor logro en términos de empoderamiento de las personas con discapacidad. Por otro lado, el buen desempeño de la empresa puede llevar a sus aliados a no mejorar sus objetivos y resultados, considerando que OnestLogistics se hará cargo de las dimensiones deficitarias de los adultos con discapacidad; por lo tanto, la empresa debe exigir mejores apoyos por parte del gobierno y mejor rendimiento de sus instituciones, con la finalidad de contar con activos que pueda usar para mejorar sus objetivos de inclusión.

Elemento: Empleados con discapacidad

El desempeño de las personas con discapacidad ha detonado cambios en la organización a todos los niveles. Los grupos de trabajo dentro de la empresa, solicitan personas con discapacidad más

allá de ser una obligación impuesta por política de la empresa. Las representaciones que producen es positiva; sin embargo, aún se duda de su productividad.

Dimensión: Políticas

Elemento: Política antidiscriminatoria

La empresa ha establecido mecanismos que evitan la discriminación, como contar de manera obligatoria con al menos un empleado con discapacidad por grupo de trabajo, lo cual, requiere del desarrollo de estrategias de capacitación para cada equipo de trabajo y de los empleados de nuevo ingreso. Al contar con la política se emite la dirección que la empresa tiene, los valores que son importantes y permean a toda la organización, establece lo aceptado dentro de ella.

Elemento: Política de inclusión laboral

La empresa ha establecido una política de inclusión y gestión de la discapacidad que involucra desde el más alto nivel de la empresa y permea a todas las áreas, emprendiendo acciones en formación sobre discapacidad a más de un 40% de su plantilla. No ha tenido que realizar adecuaciones a los puestos de trabajo ya que los puestos disponibles para las personas con discapacidad fueron creados específicamente para ellos, por lo que tienen muy claro las fuentes de talento para ocuparlos. La accesibilidad, en sus tres dimensiones, muestra un claro compromiso por la autonomía y aprovechamiento del talento de los empleados con discapacidad a pesar del bajo presupuesto destinado a este rubro; sin embargo, queda pendiente el contar con un página WEB accesible. Así mismo, queda en el tintero el contemplar a aquellos proveedores que también estén desarrollando estrategias de inclusión con la finalidad de elevar su competitividad y promover dichas estrategias. La representación que emana de este elemento es que la discapacidad en la empresa es un pilar estratégico y que el programa llegó para quedarse.

Elemento: Discapacidad contemplada en estrategia de RSE

En OnestLogistics reconocen a su Responsabilidad Social como el principal eje de funcionamiento, y mencionan que su ética organizacional conlleva un compromiso ambiental, vinculación con la sociedad y la mejora en la calidad de vida de sus empleados. Contemplan dentro del decálogo de Empresa Socialmente Responsable, el respeto a los derechos humanos y la dignidad humana.

En la figura 32 se presentan los indicadores de RSE evaluados para OnestLogistics, una vez asignados valores del Anexo C, que permiten observar de manera gráfica el desempeño de cada uno al contemplar la discapacidad dentro de la empresa.

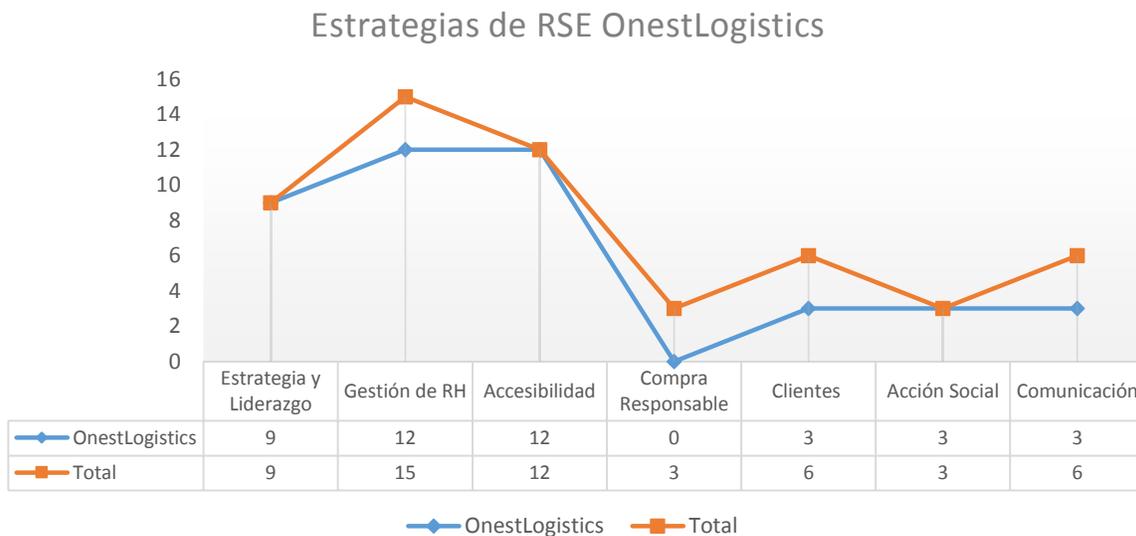


Figura 32: Estrategias de RSE en OnestLogistics

De los siete indicadores evaluados en OnestLogistics, seis de ellos presentan puntajes mayores o iguales al 50%, el restante, no es contemplado por la empresa. Se muestra un excelente desempeño en tres indicadores en los que alcanza el 100% de la medición y son: Estrategia y Liderazgo, Accesibilidad y Acción Social, seguido por su Gestión en RH con un 80%. En cuanto a la Accesibilidad, se destaca el hecho de que el área de inclusión maneja Lengua de Señas Mexicana LSM, lo cual denota un compromiso importante con las personas con discapacidad, su autonomía y el aprovechamiento de su talento. La Comunicación, por su parte, se encuentra a la mitad del camino por avanzar al igual que Clientes. Siendo la Compra Responsable el indicador no considerado por la empresa aunque sirva para elevar su competitividad, sus estándares de calidad y ampliar el alcance de sus políticas de inclusión laboral de personas con discapacidad a través de sus proveedores, además de que podría aprovechar oportunidades de negocio derivadas de contemplar entre sus potenciales clientes a las personas con discapacidad (casi 15 millones de personas en México y sus familias).

Dimensión: Prácticas

Elemento: Medición del Clima Organizacional

La empresa realizó el diagnóstico del clima organizacional una vez que contaba con empleados con discapacidad y los hallazgos relacionados con discapacidad se englobaron en miedo hacia las personas con discapacidad, quedando registrado de la siguiente forma: al momento de realizar la encuesta para conocer lo que se pensaba en ese momento acerca de la discapacidad, la empresa obtuvo cuatro grandes representaciones de la discapacidad, de la información recogida en todos los niveles de la organización, englobadas en una sola palabra: miedo. Estas fueron:



temor a lastimar



temor a las crisis



temor al contagio



sobreprotección

Figura 33: Representaciones de discapacidad en OnestLogistics

Las imágenes mostradas en la figura 33 fueron aplicadas por la gerente del programa de inclusión para hacer alusión a los resultados obtenidos y presentarlos a la organización, evidenciando lo que se pensaba y se debía cambiar. También construyó una imagen alusiva a las representaciones que en ese momento formaban la discapacidad en la empresa, con la finalidad de vincularlas a la actividad comercial de la empresa, trabajarlas y cambiarlas, les llamó paradigmas.



Figura 34: Paradigmas de discapacidad en OnestLogistics

Elemento: Medición de la inclusión

La medición de la inclusión, en la empresa, es confundida con estrategias que mejoren el clima laboral. En el caso de OnestLogistics se limita a la observación del clima laboral de los grupos de trabajo y la convivencia de actividades como el festejar los cumpleaños y hacer partícipes a los empleados con discapacidad. La representación que se tiene de la medición de la inclusión es básica y limitada, lo cual, no permite desarrollar estrategias que disminuyan las bajas de los empleados con discapacidad.

Elemento: Medición de la productividad

La empresa funciona como el primer empleo de las personas con discapacidad que ingresan, lo cual, implica que son muchas las habilidades sociales y laborales las que se tienen que desarrollar, por lo tanto, la productividad de los empleados es observable poco a poco. La empresa aplica un registro de desempeño de las actividades de manera individual, el cual, es completado por el jefe inmediato. A pesar de esto, las carencias sociales y el poco sentido de responsabilidad en el trabajo, son un fuerte lastre y motivo suficiente para renunciar a la empresa que se aprecia en el motivo con mayor porcentaje de baja de la empresa, la adaptación al trabajo. La representación de la productividad de los empleados se generaliza y aún se pone en tela de juicio.

Elemento: Prácticas empresariales en relación con las personas con discapacidad

Su meta de integración de empleados con discapacidad es ambiciosa y coloca a la empresa como un referente en el impulso al empleo de las personas con discapacidad en México. La renovación continua del distintivo Gilberto Rincón Gallardo también coloca a la empresa como un referente de empresa incluyente. Su participación en foros nacionales e internacionales fortalece su imagen. Por otro lado, debe aprovechar su posición como actor importante en el ámbito de la discapacidad y aplicar los beneficios fiscales que resulten de emplear personas con discapacidad, así como, de las medidas gubernamentales que promueven en empleo de las personas con discapacidad en el sector empresarial ya que se debe exigir al Estado que desarrolle estrategias eficientes alineadas con la Convención.

3.4.2 La representación social de la discapacidad en BUNN

Dimensión: Cultura

Elemento: Experiencia del grupo de inclusión

En la empresa no existe un área especializada en inclusión y discapacidad. El área de RH es la encargada de la supervisión y desempeño de los empleados con discapacidad, siendo sus actividades prioritarias las contempladas para el puesto de RH y las referentes a la inclusión son secundarias. La supervisión de los empleados con discapacidad recae en al menos cinco personas con actividades diferentes y destinan aprox. tres horas a la supervisión del empleado con discapacidad; lo cual, significa que dicho empleado recibe órdenes de al menos cinco personas.

El ingreso de un empleado con discapacidad no estuvo basado en una estrategia de inclusión, debido a la falta de experiencia en la temática de discapacidad, por lo que los ajustes organizacionales se han desarrollado en la práctica. Se creó un puesto nuevo y específico para el empleado con discapacidad, lo cual, permitió el acceso a la empresa, pero supone una barrera al desarrollo y crecimiento dentro de la organización. El outsourcing que maneja la empresa, no cuenta con experiencia en discapacidad, lo cual, genera frustración en los responsables de los empleados con discapacidad. La representación resultante de la falta de experiencia en general en discapacidad, es de una gran responsabilidad, y dificultad hasta un punto de hartazgo; sin embargo, la experiencia y apoyo de la organización en discapacidad, ha sido determinante en la continuidad del proceso de inclusión.

Elemento: Información sobre discapacidad

La información sobre discapacidad en inclusión proviene de la organización de discapacidad que los apoya, estos apoyos consisten en talleres de sensibilización sobre el trato a las personas con discapacidad y de resolución de crisis. Los principales responsables de los empleados con discapacidad no habían interactuado con anterioridad con personas con discapacidad, por lo que la información que podría darse como resultado de una convivencia previa es casi nula. La información que principalmente transmiten al resto de la organización es con la finalidad de prevenir la discriminación; sin embargo, también se están transmitiendo la representación de lo complicado que es incluir a un empleado con discapacidad.

Elemento: Aliados especialistas en discapacidad

Por el momento la empresa tiene como principal aliado a la organización de donde proviene su empleada con discapacidad, lo cual, favorece el trato con la empleada y representa la principal fuente de información sobre discapacidad para la empresa. Tal aliado, está transmitiendo información errónea acerca de la persona con discapacidad, de la personas que está colocando en la empresa, al poner una barrera en el trato, está sobreprotegiéndola, por el hecho de ser mujer con discapacidad, y no están confiando en las habilidades sociales que ha adquirido en su centro, pero más allá de eso, crea una burbuja de cristal alrededor de la empleada, lo cual, fomenta el trato desigual hacia ella dentro de la organización, en lugar de fomentar un sólida política antidiscriminatoria dentro de la organización, se está perpetuando el trato diferente y el miedo.

Elemento: Empleados con discapacidad

La interacción con la empleada con discapacidad, ha introducido nuevas informaciones acerca de la discapacidad, las capacidades, prejuicios, límites, en la discapacidad; estas, son heterogéneas, ya que aún consideran que requiere mayor atención que un empleado sin ésta condición, pero al mismo tiempo, piensan que una persona con discapacidad puede ser capaz de desempeñar un trabajo dentro de su organización. Es necesario contar con procesos claros que definan las actividades del puesto e involucrar a todo el personal.

La importancia de disfrutar del trabajo y sentirse agusto es sumamente importante. La cultura organizacional se crea, se fomenta y se aprende en una empresa, no es un hecho que se dé naturalmente y tampoco se aprende en las organizaciones para personas con discapacidad. Las habilidades sociales necesarias para la convivencia en un empleo se aprenden viviéndolas y es importante que las empresas entiendan los procesos por los cuales las personas con discapacidad atraviesan.

Dimensión: Políticas

Elemento: Política antidiscriminatoria

La empresa cuenta con una política de igualdad y valores; sin embargo, no se ha establecido una que estipule una sanción respecto a la discriminación por motivos de discapacidad. La gerente encargada del proceso de inclusión ha sido quién ha diseminado la cero tolerancia respecto a los actos discriminatorios por motivos de discapacidad, y tener que hacer este reforzamiento evidencia que la política con la que se cuenta no es abarcativa de la diversidad y que con la interacción de

un empleado con discapacidad la política antidiscriminación debe ser recordada y reforzada para generar una nueva cultura y mejores prácticas.

Elemento: Política de inclusión laboral

No se cuenta con esta política, y a pesar de que el interés por la discapacidad es prematuro y aún se está aprendiendo a desarrollar procesos de inclusión, es importante contar con políticas claras que definan el rumbo de los actuales esfuerzos que representan el contar con empleados con discapacidad. Al no contar con una política, no se ha marcado el rumbo del proyecto y por lo tanto las prácticas son a prueba y error. La representación que emana de no contar con una política de inclusión es que el proyecto puede terminar en cualquier momento y dado que nació del interés de una persona en la organización, en caso de que ésta salga de la empresa, el proyecto corre el riesgo de ser abandonado.

Elemento: Discapacidad contemplada en estrategia de RSE

Aún no se contempla el proceso de inclusión dentro de la estrategia de RSE y esto también puede ser debido a la poca información y experiencia de los responsables del proyecto, así como, de los aliados con los cuenta para transitar por el procesos de inclusión. Al contar con una base estratégica, se catapulta a la empresa a tener una organización con mejores prácticas encaminadas a la realización de objetivos y la eliminación de barreras. Se transita a un nivel más profesional del proyecto y se cuenta con una guía para ser una empresa incluyente.

En la figura 35 se presentan los indicadores de RSE evaluados para BUNN, una vez asignados valores del Anexo C, que permiten observar de manera gráfica el desempeño de cada uno al contemplar la discapacidad dentro de la empresa.

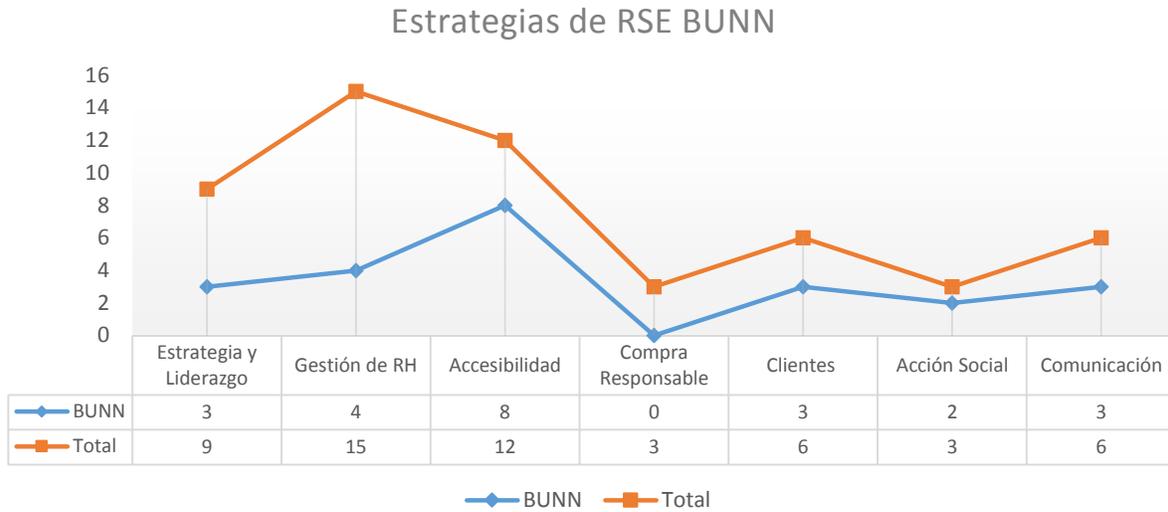


Figura 35: Estrategias de RSE en BUNN.

En el caso de BUNN, de los siete indicadores evaluados, cuatro, marcan un puntaje mayor o igual al 50%, siendo la Accesibilidad y la Acción Social los indicadores que presentan mayor avances con un 67%, resultado de que han trabajado muy de cerca con la organización para personas con discapacidad que los apoya en su trayecto a la inclusión. Los rubros Clientes y Comunicación son los que registran un avance al 50%, mientras que Estrategia y Liderazgo, así como, Gestión de RH son los indicadores que menos atención han recibido y presentan porcentajes menores al 50%, lo cual, muestra que se requiere mayor trabajo con el manejo de la discriminación, los procedimientos de reclutamiento, y aquellas consideraciones encaminadas a permanencia y desarrollo de las personas con discapacidad en la organización; así como, de las fuentes de talento de la cuales hacen uso. En cuanto a la Estrategia y Liderazgo en la discapacidad, se requiere un mayor compromiso de la alta dirección hacia las personas con discapacidad y hacia la manera en como están incluidas dentro de la estrategia empresarial. Contar con una estrategia es esencial para avanzar de forma efectiva en la responsabilidad empresarial hacia las personas con discapacidad. Es importante que la empresa se aleje del enfoque filantrópico y transite a uno de derechos, con una estrategia sostenible y soportada con la Responsabilidad Social Empresarial. Además, debe contar con un equipo multidisciplinario que apoye a los empleados con discapacidad. Por otro lado, el indicador que no se contempla dentro de la organización es la Compra Responsable, con el cual podría promover que otras organizaciones también se interesen por la temática de la inclusión de personas con discapacidad y formar redes de empresas más competitivas.

Dimensión: Prácticas

Elemento: Medición del Clima Organizacional

Al no realizarse la medición del clima respecto a la discapacidad, se omite valiosa información respecto a como se piensa respecto de la discapacidad, antes de integrar a una persona con deficiencia. Al hacerlo, las diferentes perspectivas podrían ser abordadas en las pláticas de sensibilización y tener un rumbo en la dirección de esfuerzos.

Elemento: Medición de la inclusión

La inclusión se considera como un involucramiento en las actividades sociales y lúdicas de la empresa, así como, capacitaciones a las que todos los empleados son invitados. La medición debe incluir todas las áreas de la empresa en cuanto a cultura, políticas y prácticas con la finalidad de desarrollar un proceso de inclusión orientado a la eliminación de barreras y la participación de los empleados con discapacidad.

Elemento: Medición de la productividad

No se tiene claridad en lo que debe medirse como productividad; a pesar de contar con un pizarrón en donde se le indican las actividades a la empleada con discapacidad, consideran que no aporta a la empresa, más bien, parece una carga debido a la excesiva supervisión que requiere para realizar su trabajo.

Elemento: Prácticas empresariales en relación con las personas con discapacidad

Participar en foros organizados por la organización que los apoya en donde se pueda exponer el trabajo de inclusión realizado y en otros espacios relacionados con discapacidad; así como, acercarse a grupos que trabajen y fomenten el empleo de las personas con discapacidad genera una buena exposición de la marca e imagen de la empresa.

3.4.3. La representación social de la discapacidad en Cinépolis

Dimensión: Cultura

Elemento: Experiencia del grupo de inclusión

La empresa no cuenta con un equipo de trabajo definido, ni un encargado del programa de inclusión, por lo tanto, son los gerentes de otras áreas tales como RH, Mobility y Capacitación los que dan seguimiento desde el corporativo al programa. Los empleados que laboran en los cines, son la puerta de entrada hacia los puestos generales que, al día de hoy, están disponibles en la empresa; ya que son ellos los que contratan directamente, por lo tanto, es de suma importancia que se les transmita información acerca de discapacidad y los objetivos de su programa de inclusión. Dependiendo de la experiencia en discapacidad de los empleados que contratan en las sucursales se presentará o no una barrera al ingreso a la empresa, capacitación, trato, convivencia, y discriminación de compañeros de trabajo. Las sucursales están afectadas por tres niveles de mando, los gerentes regionales, los administrativos y los empleados generales, los tres son al mismo tiempo receptores y transmisores de información y actitudes sobre igualdad y respeto por lo que el apoyo y coordinación desde el corporativo es crucial para el desempeño de su programa de inclusión.

El equipo de inclusión debe estar formado por un equipo multidisciplinario que conozca sobre la temática de discapacidad-empleo y cuyas actividades estén destinadas a la implementación del programa en el camino a ser la empresa más inclusiva de México.

En la empresa se va aprendiendo conforme se presentan los sucesos y surgen diferentes dudas sobre el trato, castigos, etc., con base en estas necesidades, se contacta y se pide orientación a la organización de apoyo.

Elemento: Información sobre discapacidad

Los actuales encargados del programa, han recibido capacitación sobre discapacidad y han sido guiados en la elaboración de sus objetivos y metas del programa de inclusión. La principal fuente de información es su aliado especialista en discapacidad, que ha apoyado en la creación de herramientas para sensibilizar a los empleados y en crear campañas de difusión de contratación a través de ella.

Es importante conocer el nivel de información que posee la empresa en general acerca de discapacidad, para planificar sensibilizaciones y talleres que aborden la temática, si no se sabe en

de donde se parte, se generarán acciones discriminatorias en los procesos de contratación, y operación a todos niveles.

Se observa una falta de información acerca de la discapacidad psicosocial, lo cual, representa una barrera de entrada a la empresa, y una exclusión de los objetivos del programa, a pesar de que la empresa reconoce que será incorporada cuando se cuente con la seguridad para contemplar personas con esta condición.

A pesar de que consideran que las personas con discapacidad auditiva son aquellas que mejor se han adaptado a la empresa, no se cuenta con conocimientos en Lengua de Señas Mexicana LSM que les brinden el apoyo necesario y seguimiento a su desempeño.

Cinépolis, como parte de su comunicación interna del programa de inclusión, utiliza la imagen de la figura 36, para hacer la conexión entre la actividad comercial y la manera de comunicar la discapacidad, en ésta, se observa a los miembros de la película X-MEN, cuyas características son diferentes, pero cada uno con habilidades sorprendentes, unidos por la diferencia.



Figura 36: Cinépolis y la discapacidad

“Las imágenes en general, no sólo representan el mundo y la realidad social, sino que contribuyen a construirla, orientando nuestra práctica cotidiana y nuestro entendimiento del mundo la imagen es dominante en la construcción de los imaginarios sociales” (De Alba González, 2010, pág. 49). Se entiende que la intención es hacer una conexión entre la actividad comercial de la empresa y la discapacidad, como la entienden los creadores del programa; sin embargo, se cae en un error al perpetuar que las personas con discapacidad son extraordinarias pero no ordinarias. El estímulo

debe ser fuerte para conectar con el contexto al que se pertenece; sin embargo, existen otras películas que muestran a las personas con discapacidad en ambientes más reales que pueden inspirar desde otro enfoque y que promueven la realidad de la discapacidad. Se deben tener en cuenta las tendencias sobre discapacidad generadas desde el colectivo, un claro ejemplo es el movimiento *Im not your inspiration porn*, el cual está en contra de colocar las personas con discapacidad como héroes. Las personas con discapacidad siempre están fuera de los límites de la normalidad, en el extremo del déficit o de lo extraordinario, jamás dentro, en la normalidad. Barut Cruz (2014), menciona que “diversas disciplinas sociales se han acercado al cine en busca de indicios para entender el comportamiento social representado en la pantalla, ya que el cine no sólo representa la discapacidad, si no a partir de esta representación, ofrece modelos culturales de la misma, es decir, nos dice que significa estar en situación de discapacidad vinculandola así con dependencia, villanía, marginalidad, o heroicidad” (Cruz Cortés, 2014, pág. 156) y esto se ve reflejado en esta imagen que Cinépolis usa para tratar de conectar con sus empleados introduciendo la nueva información de discapacidad.

Cinépolis, en su información escrita del programa de inclusión, maneja el término discapacidades, haciendo alusión a que existen muchas y variadas; sin embargo, considerando que la discapacidad es el resultado de la suma de deficiencias y barreras, el resultado sólo podría ser una discapacidad, una condición, para múltiples deficiencias y barreras. Hacer resaltar este punto es importante dado el grado de profesionalización que muestra la empresa debe ser coherente con su lenguaje. Por otra parte, se debe resaltar el manejo y conocimiento del término ajustes razonables, el cual, no sólo está explícito en su comunicación oral y escrita, sino que está contenido dentro de sus objetivos anuales de mejora y cuenta, además, con un presupuesto asignado para su realización.

Elemento: Aliados especialistas en discapacidad

Contar con aliados que sean expertos en la temática fortalece los programas de inclusión. El principal aliado de la empresa es Fundación Teletón, una organización privada especialista en la rehabilitación de niños con ciertas deficiencias, que si bien es cierto, cuenta con un área de inclusión laboral, no es su mayor fortaleza; así mismo, Fundación Teletón cuenta con una reputación criticada y desgastada en el ámbito internacional y nacional ya que su perspectiva de trabajo se aleja de un enfoque de derechos.

La idea de crear un programa de inclusión fue debido a que el dueño es parte de la Alianza Éntrale, cuyo principal objetivo es el fomento al empleo de las personas con discapacidad; además, de ser el Dir. del Consejo Mexicano de Negocios, consorcio fundador de la Alianza que integra a los empresarios más influyentes y con mayor poder económico y político de México; así se implica que pertenecer la Alianza marcará el rumbo y el ritmo que la empresa ha de seguir con el programa de inclusión. Por lo tanto, las influencias del exterior sobre la empresa fueron los detonantes de la creación de estrategias de inclusión con un programa piloto en diversas regiones del país.

Adicional a Fundación Teletón, la empresa contempla otros aliados, estos se muestran en la siguiente imagen, la cual, denota la importancia de las organizaciones de la sociedad civil, considerando algunas de corte gubernamental y el grupo empresarial al que pertenece y que impulsa el empleo de las personas con discapacidad. Algunos son alianzas creadas a nivel corporativo, y otras a nivel operativo, por lo que fortalecerlas desde una política institucional tendrá mejores resultados.



Figura 37: Aliados de Cinépolis

Elemento: Empleados con discapacidad

La interacción con empleados con discapacidad ha generado cambios de percepción de sus compañeros de trabajo, teniendo repercusiones favorables en su forma de pensar la discapacidad y derribando barreras actitudinales y prejuicios. Actualmente los empleados con discapacidad sólo

se encuentran en los cines desempeñando puestos generales y se ha logrado obtener información acerca del significado que tiene trabajar con personas con discapacidad, las reacciones positivas pueden ser usadas para comunicarlas al resto de la organización y las negativas para mejorar el programa de inclusión, lo realmente importante es que ya se cuentan con diferentes posturas al respecto de la discapacidad, resultante de la interacción y participación en un ambiente de trabajo.

Dimensión: Políticas

Elemento: Política antidiscriminatoria

La empresa ya contaba con una política de inclusión y diversidad, un código de ética y una línea de denuncia para soportar su política antidiscriminatoria; sin embargo, es necesaria la revisión de la accesibilidad a estos instrumentos para que las personas con discapacidad las puedan conocer y usar, esto, dado que se menciona que el mayor porcentaje de tipo de discapacidad es el auditivo, y si la información no está disponibles en formatos adecuados, representa una barrera al desempeño de los empleados con discapacidad y discriminación.

La empresa ya contaba con un programa de diversidad, cuyas áreas de interés contemplan diversos grupos; sin embargo, a lo largo del desarrollo del programa con personas con discapacidad han descubierto que es un colectivo heterogéneo y cuya inclusión requiere más que buena disposición, es necesario un presupuesto destinado a la realización de sus objetivos, poner metas claras y contemplar capacitación.

Elemento: Política de inclusión laboral

El no contar con una política de inclusión genera bajas de la empresa y baja productividad. La integración de personas con discapacidad a la empresa ha generado situaciones imprevistas que podrían ser subsanadas con ajustes razonables contenidos en la política de inclusión, sin estos, se generan bajas de la empresa debido a una falta de adecuaciones previas a la renuncia. A pesar de no contar con una política de inclusión, los empleados con discapacidad rotan en todas las actividades del cines, lo cual, implica que es necesario una asignación de puestos por capacidades y tomar en cuenta lo que el empleado disfruta más, con la finalidad de disminuir el porcentaje de bajas en la empresa y así ajustar las metas de desempeño. La creación de la política soportará la implementación de acciones encaminadas derribar barreras a planificar acciones de sensibilización y comunicar los objetivos planteados de inclusión.

Elemento: Discapacidad contemplada en estrategia de RSE

La empresa cuenta con una fundación en donde apoyan ciertos programas relacionados con la rehabilitación en la discapacidad; sin embargo, el programa de inclusión está fuera de este rubro de RSE y aún recae en Recursos Humanos. La empresa cuenta con muchos distintivos en cuanto a RSE se refiere, lo cual, indica que es eje de interés para la organización, por lo tanto, debe colocar la discapacidad dentro de esta estrategia para reforzar la idea de que no es un tema relacionado con la filantropía e integrar las iniciativas de discapacidad en los reportes de RSE. Los rubros que contemplan para discapacidad están alineados en las estrategias de RSE-D a nivel internacional, por lo tanto, sólo es cuestión de estructurar sus ámbitos de acción para generar mayor profesionalismo e imagen corporativa.

En la figura 38 se presentan los indicadores de RSE evaluados para Cinépolis, una vez asignados valores del Anexo C, que permiten observar de manera gráfica el desempeño de cada uno al contemplar la discapacidad dentro de la empresa.

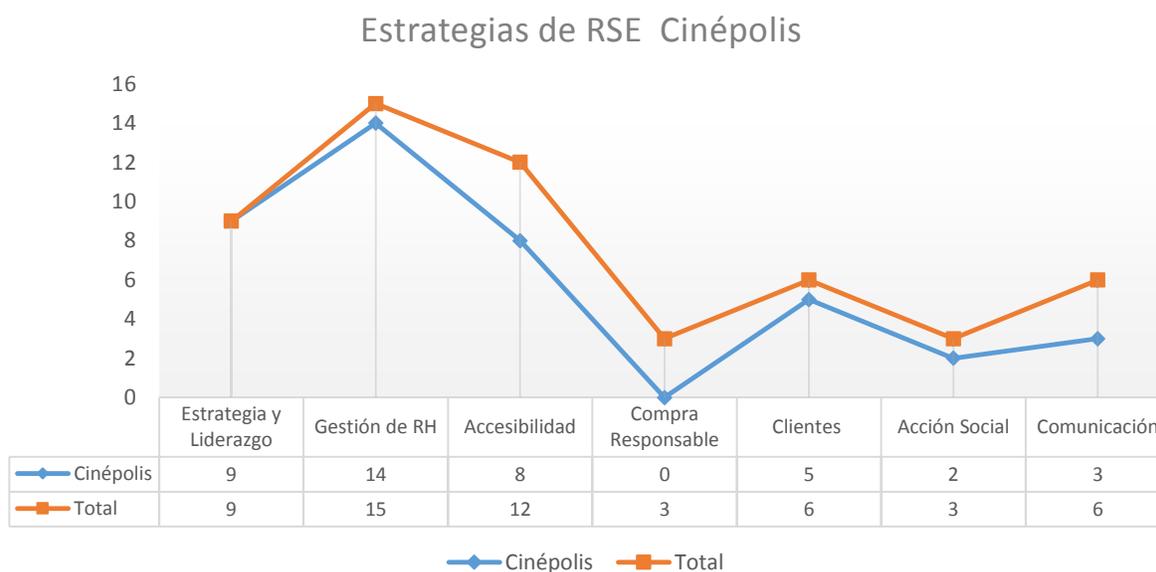


Figura 38: Estrategias de RSE en Cinépolis

De los siete indicadores evaluados en Cinépolis, sólo uno, alcanza el 100% de la medición, mientras que los seis restantes muestran un buen desempeño con porcentajes mayores o iguales al 50%, lo cual, representan avances significativos en cuanto a la temática de la discapacidad dentro de la organización, a pesar de no contemplarla aún dentro de la estrategia de Responsabilidad

Social Empresarial. El rubro de Estrategia y Liderazgo es el que mejor desempeño presenta, y denota el compromiso de la alta dirección hacia las personas con discapacidad y de la manera como están consideradas, a pesar de no contar con un equipo multidisciplinario que apoye a los empleados con discapacidad. Le sigue la Gestión de RH, que presenta avances significativos en el manejo de la discriminación, los procedimientos de reclutamiento, a pesar de que aún no contemplan estrategias encaminadas a la permanencia y desarrollo de las personas con discapacidad en la organización. En cuanto al rubro de Clientes, se observa que la empresa contempla a las personas con discapacidad como sus clientes y crean servicios accesibles. La Acción Social y la Accesibilidad y tienen un buen desempeño, siendo la Comunicación el indicador que se muestra a la mitad del camino a pesar de utilizar la terminología sobre discapacidad adecuada, quedando pendiente la certificación de su página web. Finalmente, el indicador que no contempla la empresa es la Compra Responsable, por lo que está desaprovechando oportunidades de negocio con la red de empresas a la que pertenece y está dejando de lado el fomento de políticas de inclusión, así como, la difusión de su reputación corporativa.

Dimensión: Prácticas

Elemento: Medición del Clima Organizacional

Al no contar con una medición del clima organizacional, anterior al ingreso de personas con discapacidad, no se contó con información a acerca de lo que los empleados sabían sobre discapacidad y las actitudes que se pueden generar como consecuencia, por lo tanto surgieron situaciones en las que se descartaba un aspirante con discapacidad a un puesto de trabajo por falta de conocimiento y miedo, es decir se discriminaba por motivos de discapacidad, por ignorancia y temor sobre el tema. Estas situaciones se pueden cambiar con base en la sensibilización y concientización al respecto.

La empresa incluirá la discapacidad en su encuesta anual de clima organizacional, en donde medirá el impacto de tener empleados con discapacidad dentro de la organización.

Elemento: Medición de la inclusión

En la medición de la inclusión se deben considerar a todos los involucrados, y es un proceso que no termina; esta medición va de la mano de la política de inclusión y se medirán los objetivos planteados de manera cualitativa y cuantitativa. Al contar con personas con discapacidad se está

integrando y abriendo la posibilidad de trabajar en la empresa, pero la inclusión tienen alcances más profundos y debe abarcar todos los niveles de la empresa. La medición de la inclusión contempla la evaluación de la cultura, las políticas y las prácticas en la empresa en su relación con los empleados y en los mejores casos, incluye a la familia de los empleados con discapacidad.

Elemento: Medición de la productividad

Existe una medición de la productividad, pero no se ha ajustado al desempeño de los empleados con discapacidad en los cines, lo cual, podría estar dejando de lado el análisis de los apoyos requeridos por cada empleado para desempeñar su trabajo y los ajustes requeridos de manera individual como por ejemplo: contemplar mayor tiempo en el desarrollo de cada tarea, etc.

Elemento: Prácticas empresariales en relación con las personas con discapacidad

Una buena práctica empresarial en relación con las personas con discapacidad puede suponer un factor diferencial, incrementando la reputación y mejorando la imagen. Cinépolis es un referente de inclusión ante las empresas más importantes de México, es parte de una Alianza empresarial con objetivos ambiciosos y con una visión del su programa de inclusión a 2020. Cuentan con una cultura sólida en el valor Ser Palomita, “aceptamos todas las variedades de palomitas sin distinción; muchas palomitas en una misma canasta”. Toman ejemplos de éxito de personas con discapacidad para fomentar conciencia es una buena práctica que genera empatía y comprensión sobre todo cuando estas acciones están creadas en específico para la empresa. Al integrar a una persona con discapacidad adquirida, en los talleres de sensibilización, se comunica que la discapacidad surge de una condición humana a la que todos estamos expuestos ya sea por motivo de envejecimiento, accidentes, enfermedad o por el contexto en el que vivimos. Tienen contemplado desarrollar una red proveedores con prácticas inclusivas con la finalidad de promover acciones en favor de las personas con discapacidad en su sector. También tienen contemplado el diseño universal en los cines de nueva creación con la finalidad de reducir los ajustes posteriores y contar con servicios para todos. Las prácticas encaminadas a tener servicios inclusivos en sus cines como contar con ciclos de derechos humanos y discapacidad, proyección de películas con auto descripción y vincular películas sobre discapacidad que manejen un enfoque de derechos reforzará la imagen de la empresa tanto interna como al público usuario.

La representación social de la discapacidad, que se tiene en las empresas, no se cuestiona hasta que existe una presión a focalizarla, hasta que se pide pensar sobre ella y es entonces cuando se acude al conocimiento ordinario obtenido de la experiencia y la convivencia, por lo que, entre las personas que laboran en las empresas, se comparte un miedo y desconocimiento que ha sido inculcado en lo cotidiano y que se lleva a todos los ámbitos de la vida, incluido, el laboral.

Cuando se inserta nueva información en la empresa, como es la relacionada con la discapacidad, se obliga a que el concepto sea relevante y a que se emitan opiniones al respecto, se reclaman posturas y acciones acordes con el sentido de la nueva información, esto, permite formar representaciones sociales y se orientan con las políticas y las prácticas en la empresa.

Los representantes utilizan herramientas que coadyuvan a objetivar los conceptos que se quieren introducir a la empresa acerca de la discapacidad con la finalidad de tener un marco que permita anclar y orientar el comportamiento y las relaciones dentro de la empresa, estas herramientas están destinadas a vincular la discapacidad con los valores e ideología de la empresa como son: el uso de imágenes institucionales que conecten con la discapacidad, videos cuyos protagonistas sean personas con historias de éxito en la discapacidad, slogans acerca de la diversidad, etc.

Adicional a estas, las políticas de inclusión laboral y antidiscriminación fortalecen y orientan las prácticas, por lo tanto, si la información, que emana de estas, tiene una orientación favorable, la actitud tiene el mismo sentido, formando así representaciones emancipadas, heterogéneas que están creando nuevos comportamientos sociales en las empresas, provenientes de los responsables de la gestión de la discapacidad, quiénes a su vez, reciben información de actores externos a la empresa.

Las representaciones sociales en la empresa, en su componente social, están determinadas por la cultura de la organización, así, los significados producidos por el discurso de los representantes de las empresas dependen en gran medida de la responsabilidad que tienen de mostrar la mejor imagen de su empresa, ya que son ellos los que dan la cara al solicitarles una postura respecto de la discapacidad. También están determinadas por el sector empresarial y la coyuntura política y económica; sin embargo, los empleados con discapacidad son los principales sujetos activos productores de representaciones emancipadas en las empresas, aunque, se observa que son portadores de representaciones sociales aún hegemónicas, adquiridas en contextos familiares o

institucionales, en donde, se carece de un enfoque de exigencia de derechos y empoderamiento que les permita producir nuevas representaciones en el contexto laboral.

Las representaciones sociales acerca de la discapacidad no son favorables para desarrollar programas de inclusión en las empresas, por lo que, los responsables buscan modificarlas a través de talleres de sensibilización, principalmente, para toda la organización, recibiendo apoyo de organizaciones especializadas en la temática, lo cual, sirve para reconocer también las barreras físicas en los centros de trabajo.

Al no contar con la estructura necesaria para soportar la discapacidad en la empresa, la representación que emerge del proceso de inclusión es que es complejo, difícil y que cuesta trabajo, lo cual, repercute en la permanencia de los empleados con discapacidad y lleva a focalizar la nuevamente la problemática a lo individual, es decir, son las personas con discapacidad las que no funcionan en la empresa, las que no pueden trabajar.

Capítulo 4 Trabajo Social y Empleo en la Discapacidad

La relación entre trabajo social y discapacidad siempre ha estado presente y ha evolucionado conforme al devenir de la profesión; actualmente, la definición de trabajo social aprobada por la Federación Internacional de trabajo social, durante Asamblea General en 2014, es la siguiente:

El trabajo social es una profesión práctica y una disciplina académica que reconoce que los factores históricos, socioeconómicos, culturales, geográficos, políticos y personales interconectados sirven como oportunidades y/o barreras para el bienestar y el desarrollo humano. Las barreras estructurales contribuyen a la perpetuación de las desigualdades, la discriminación, la explotación y la opresión. El desarrollo de la conciencia crítica a través de la reflexión sobre las fuentes estructurales de opresión y/o privilegio, basados en criterios tales como la raza, la clase, el idioma, la religión, el género, la discapacidad, la cultura y la orientación sexual, y el desarrollo de estrategias de acción para abordar las barreras estructurales y personales son fundamentales para la práctica emancipadora donde los objetivos son el fortalecimiento y la liberación de las personas (FITS, 2014).

Así, observamos que generar una conciencia sobre las barreras basadas en criterios como la discapacidad es el eje central de la práctica como trabajador social y que está alineado con el enfoque social de la discapacidad, desarrollando sujetos de derechos no pacientes, es decir, ciudadanos que ejerzan sus derechos en igualdad de condiciones e implicándose en detectar y derribar barreras en el entorno, teniendo como principio la accesibilidad en sus tres dimensiones, información, comunicación y entorno físico, para transitar hacia una sociedad inclusiva. También debe implicarse e influir en los aspectos políticos y económicos que condicionan el imaginario social en torno a la discapacidad y determinan la condición de vida destinada a la desigualdad, exclusión social y de no ciudadanos.

4.1 El Enfoque Social y de Derechos en el Trabajo Social

Los profesionales del trabajo social han participado en la lucha por los derechos humanos de todas las personas en situación de vulnerabilidad desde los inicios de la profesión, como muestra, tenemos la trayectoria de Mary Richmond, quién fue una mujer progresista por plantear el trabajo

de casos. Richmond fue protagonista de importantes reformas sociales que consiguieron reivindicaciones relacionada con los derechos de los niños y la mujer, con mejoras en las condiciones laborales, en la educación de la infancia y en la protección de las familias. Utilizó los recursos personales, familiares, y relacionales de los clientes que están en su red social para resolver la dificultad de la persona que solicita ayuda. Valorando la familia como el principal recurso al lado de otras instituciones como la escuela, el trabajo, el hospital, etc. para potenciar a las personas. Es en su libro de 1917 *Social Diagnosis* donde amplía su perspectiva de análisis al exponer que se debe tener en cuenta la diversidad de discapacidades entre ellas discapacidades sociales, la familia inmigrante, abandono y viudez, el hijo abandonado, la madre soltera, los ciegos, la persona sin hogar y el alcohólico, los dementes/los deficientes mentales.

El trabajo social de casos iba dirigido hacia la mejora del individuo a través del encuentro entre el cliente y el trabajador social. Esta idea es explicada en su libro de 1922 *What is Social Case Work?*, *Caso Social Individual*, en donde recurre al caso de Helen Keller, para dar un ejemplo de cambio suscitado por la intervención de un profesional con método, la institutriz. Helen Keller representó en aquellos años un caso extraordinario pues, siendo sordociega, llegó a valerse por sí misma constituyendo un ejemplo de superación para muchas personas. La institutriz “sacó provecho no solamente del medio ambiente inmediato sino también de las ocasiones que le proporcionaba la vida social del pueblo, los animales de la chacra, la belleza y la variedad de la naturaleza” (Richmond, 1922, pág. 17). Es importante mencionar este momento histórico y metodológico del trabajo social ya que marca una metodología tradicional o clásica, y le precede el movimiento de reconceptualización que se da en los años sesenta en América Latina, lo que generó la creación de nuevos métodos de intervención como son el método integral, básico y único que se basan en la integración del sujeto al entorno, ya no se le ve de manera aislada y repercute en empoderamiento del sujeto (Galeana de la O, 1999).

En esta reconceptualización del trabajo social, se criticó a los modelos clásicos de atención, planteando, que se parcializaba la realidad y se aislaba al sujeto de algo más amplio, su entorno; por lo que, se planteó la intervención en el contexto, con la finalidad de sacar las potencialidades del individuo para que fuese capaz de modificar la realidad.

El cambio de enfoque individual, de la persona con discapacidad, al enfoque del entorno tiene implicaciones en la orientación práctica de los trabajadores sociales. Campling (1981), indica que

al trabajar con personas con discapacidad, la labor del trabajo social ya no es más el de ajustar el individuo al desastre personal sino ayudarlo a establecer los recursos personales, sociales, económicos y comunitarios que le permitan vivir una vida plena, por lo tanto, el cambio de un enfoque individual a uno social significa, por ejemplo, que el trabajo de caso no debe dominar la valoración de una problemática de discapacidad; sin embargo, funciona para algunas personas con enfermedades progresivas, quienes requieren apoyo a largo plazo y el trabajo de caso se los puede brindar. El trabajo con grupos funcionaría para proveer de los mejores recursos a la persona con discapacidad y darle la responsabilidad de su propia vida participando en las decisiones que le afectan, y el trabajo en la comunidad serviría para identificar, por ejemplo, la accesibilidad en los entornos, o para organizarse de manera local con la finalidad de exigir y asegurar que las necesidades de las personas con discapacidad sean tomadas en cuenta ante las autoridades.

El enfoque social debe generar prácticas orientadas a mejorar la calidad de vida, independencia, autonomía y empoderamiento de las personas con discapacidad, así como eliminar las barreras en el entorno. La idea de empoderamiento del sujeto está hoy en día más presente que nunca en materia de discapacidad y además está plasmado en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, como uno de los principales ejes de desarrollo, ya que catapulta al individuo como actor principal sobre su situación.

4.2 El campo laboral de la discapacidad

En trabajo social se cuenta con tres tipos de áreas de intervención: las tradicionales, las potenciales y las emergentes (Galeana de la O, 1999); la discapacidad con enfoque social, se considera como un campo de intervención que no se ha abordado en toda su magnitud y por lo tanto tiene gran potencial en el ámbito laboral. La reconceptualización hace un análisis de los campos de intervención de trabajo social respetando los campos tradicionales, generando también nuevos campos de intervención como el laboral en la discapacidad.

Para el abordaje de la discapacidad desde el trabajo social con perspectiva de derechos, la Convención, es un instrumento jurídico vinculante que sirve de guía en la planificación de las intervenciones que se realicen desde esta disciplina. El enfoque social sirve a los trabajadores sociales como herramienta que permite reconocer las barreras que la sociedad impone a las

personas con deficiencias y las discapacita, negándoles el acceso a vivir una vida en igualdad de condiciones. Identificar barreras y encontrar soluciones para eliminarlas, así como, reconocer que la discapacidad debe leerse como un problema social ya no particularmente individual, son los objetivos del trabajo social en la discapacidad.

La discapacidad entonces se define como la suma de: las deficiencias, propias de un ser humano, y las barreras que la sociedad impone ante estas condiciones ya sea de tipo actitudinal o físico. El enfoque social con perspectiva de derechos nos exige enfocarnos en las barreras que limitan el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y los profesionales deben desarrollar y planificar apoyos para eliminarlas. El diagnóstico de las deficiencias sirve, y seguirá siendo útil, para implementar modelos de apoyo para cada una de las dimensiones en las que se desarrolla una persona.

El trabajador social debe ser considerado y considerarse a sí mismo, como un actor productor de significados de discapacidad, y convivir con el resto de los actores planteados en el Alter. Al intervenir con un enfoque social y teniendo como guía la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad puede derribar barreras económicas, sociales y culturales, siempre y cuando entienda el contexto en donde se desenvuelve y participando de forma activa. De esta manera en la triada de las representaciones sociales se considera al trabajador social de la siguiente forma:

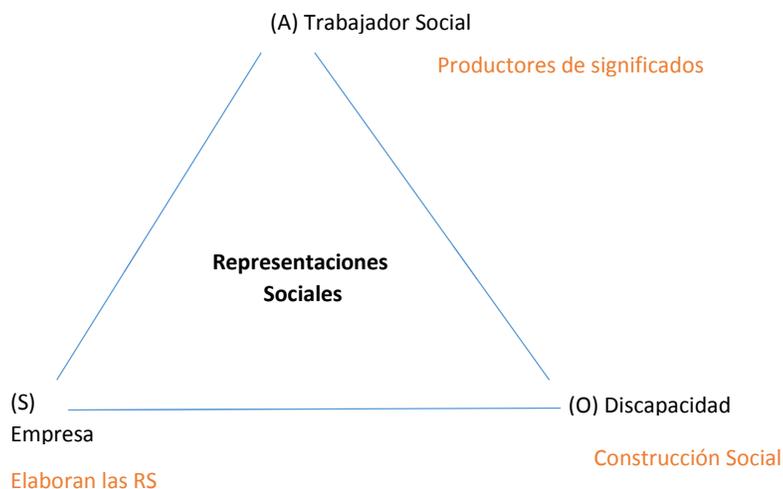


Figura 39: Incluyendo al trabajador social en la triada de las representaciones sociales

El trabajador social puede intervenir en la generación de significados correctos en la empresa, apoyando a las personas con discapacidad a conseguir, permanecer y crecer en un empleo en el sector empresarial; así como, empleando herramientas antidiscriminatorias como los ajustes razonables, que equiparen el terreno desigual en el ámbito laboral, lo cual, traería beneficios en la calidad de vida de las personas con discapacidad. También, podría analizar e incidir en la cultura, políticas y prácticas de una empresa en la que se pretenda incluir a un empleado con discapacidad, haciendo uso de una metodología reconocida por sus buenas prácticas que puede utilizarse en el contexto mexicano, el Empleo con Apoyo. Este modelo se desarrolla para fortalecer el empleo abierto de las personas con discapacidad y está sustentando en el modelo de calidad de vida y el paradigma de apoyos, los cuales se han enfocado en analizar y desarrollar apoyos para cada dimensión de la vida de una persona. Por tanto, la propuesta, de esta investigación, es lograr representaciones sociales sobre discapacidad que contemplen el enfoque social de derechos, y que emerjan de la cultura, políticas y prácticas de la empresa, con base en una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial implementando el Empleo con Apoyo.

La alternativa propuesta está orientada a implementar el uso de un modelo de intervención para el trabajador social en materia de discapacidad y empleo abierto, dado que es necesario contar con profesionales que atiendan a las personas con discapacidad y a los empresarios que estén interesados en la inclusión de empleados con discapacidad en sus centros de trabajo, este modelo es llamado Empleo con Apoyo.

4.2.1 Alternativa para el Trabajo Social en el campo laboral de personas con discapacidad

“Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.”

Artículo 27 Trabajo y Empleo.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006).

Como sistema de apoyo estructurado, fue desarrollado en Estados Unidos en los años setenta, y trasladado a Europa en los ochenta. Consta de un proceso de cinco fases, basado en el principio

colocar–formar– mantener y tiene más de veinte años de ser reconocido por buenas prácticas en diferentes países. En América Latina tiene diversos alcances ya que aún no ha sido impulsado.

Con el Empleo con Apoyo se demostró que muchas de las personas rechazadas, por los centros especiales de trabajo consideradas no aptas para una ocupación competitiva, podían hacer trabajo si se les daba el apoyo que cada uno de ellos necesitaba. Con el tiempo se fue combinando la teoría y la práctica, dando como resultado el Empleo con Apoyo como un sistema eficaz de acompañamiento en la inserción laboral, haciendo posible la participación en la sociedad de los ciudadanos con discapacidades significativas, sin que su nivel requerido de apoyo fuera causa de exclusión.

Al final de los años ochenta, el modelo cruzó a Europa y un gran número de organizaciones del sector de la discapacidad de distintos países experimentaron de modo satisfactorio proyectos de Empleo con Apoyo, financiados principalmente por programas de la Unión Europea. Aunque inicialmente los programas de empleo con apoyo se dirigieron a personas con discapacidad intelectual, la experiencia ha demostrado que es una opción válida para cualquier persona con discapacidad que no pueda acceder al mundo laboral sin ayuda y cada vez son más los trabajadores con apoyo que se incorporan a las empresas normalizadas como empleados fijos, tras un periodo de adaptación.

Se considera como un modelo de intervención que se aplica a personas con discapacidad para acceder a un empleo remunerado y mantenerlo dentro del mercado laboral abierto y forma parte de una política proactiva que contempla la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas (EUSE, 2010), en su artículo 27 Trabajo y Empleo inciso h):

.....Los Estados Partes salvaguardarán y promoverán el ejercicio del derecho al trabajo, incluso para las personas que adquieran una discapacidad durante el empleo, adoptando medidas pertinentes, incluida la promulgación de legislación, entre ellas:

h) Promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que pueden incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas (ONU, 2006).

Actualmente las principales Organizaciones a nivel mundial que promueven el Empleo con Apoyo son:

- World Association of Supported Employment WASE

- European Union of Supported Employment EUSE
- Association of People Supporting Employment First APSE de EUA
- Asociación Española de Empleo con Apoyo AESE
- Canadian Association for Supported Employment
- Disability Employment Australia
- Northern Ireland Union of Supported Employment
- Associação Brasileira De Emprego Apoiado ABEA

El informe, Medidas de Promoción para el Empleo de Personas con Discapacidad en Iberoamérica de 2014, menciona que existen programas de empleo con apoyo en diversos países iberoamericanos, y en algunos de ellos la modalidad de empleo con apoyo apenas se desarrollan como programa piloto y en otros ya se cuenta con reconocimiento legal. A continuación se recogen algunos ejemplos (OISS, 2014):

- En Argentina el Programa de Empleo con Apoyo de la Fundación DISCAR funciona desde 1993 y ha sido replicado en otros países de la región y galardonado en 2009 con el Premio Reina Sofía de Rehabilitación y de Integración, otorgado por el Real Patronato sobre Discapacidad de España, por favorecer las trayectorias laborales en el empleo ordinario de personas con discapacidad intelectual, generando espacios de intercambio, reflexión, investigación y difusión.
- En Chile el Fondo Concursable de Inclusión laboral del Servicio Nacional de la Discapacidad SENADIS, contempla como una de sus líneas de acción la de empleo con apoyo, éste, financia a través del Fondo Nacional Proyectos para la Inclusión Social, proyectos piloto con el objetivo de generar un modelo de Empleo con Apoyo que contribuya a la inserción laboral, genere espacios de trabajo para las personas con discapacidad intelectual y articulando empresas con las organizaciones sociales.
- En Colombia el modelo de empleo con apoyo ha sido promovido por el Ministerio de la Protección Social a través de la Guía metodológica para la implantación del modelo de discapacidad e integración sociolaboral.
- En Perú, se cuenta con una iniciativa que surge desde el Estado para generar mayores oportunidades de empleo a las personas con discapacidad mental e intelectual, en

específico, síndrome de Down y Asperger. El Ministerio de Trabajo lo puso en marcha con el plan piloto Trabajo contigo, Empleo con apoyo.

- En España el empleo con apoyo ha sido reconocido por la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, como una de las modalidades a través de las cuales las personas con discapacidad pueden ejercer su derecho al trabajo. En el artículo 41 de dicha ley se definen los servicios de empleo con apoyo, cuya regulación se remite a la normativa reglamentaria. Por Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, se reguló el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.
- En Portugal, el empleo con apoyo ha sido regulado en la sección V (artículos 54 a 58) del Capítulo IV del Decreto-Ley 290/2009 (Programa de Empleo y Apoyo a la Cualificación de las Personas con Discapacidad). Los promotores privados de puestos de trabajo en régimen de empleo con apoyo se pueden beneficiar de apoyos financieros para compensar parcialmente los costos salariales y las cotizaciones sociales, y de ayudas para la adaptación de los puestos de trabajo y la eliminación de barreras en el lugar de trabajo.
- En Venezuela, la Ley para las personas con discapacidad establece en su artículo 29 el derecho al empleo con apoyo integral. Algunas instituciones, como la Fundación Leyla, desarrollan programas de empleo con apoyo, brindando la asistencia, por el tiempo necesario, de una persona especializada que acompaña a la persona con discapacidad intelectual en su lugar de trabajo, facilitándole el aprendizaje inicial de la tarea laboral y su posterior ejecución. Adicionalmente, esta persona especializada, apoya a la empresa en sus esfuerzos para lograr una adecuada integración de los compañeros de trabajo con la persona con discapacidad intelectual.

Como se puede observar, en algunos países iberoamericanos, los servicios públicos de empleo y orientación laboral cuentan, por lo general, con unidades o secciones especializadas para la atención a personas con discapacidad. Estos servicios facilitan a las personas con discapacidad apoyo en la búsqueda de empleo, orientación profesional; también brindan asesoramiento a los empleadores sobre las posibilidades y beneficios derivados de la contratación de trabajadores con discapacidad, y les apoyan realizando análisis de los requerimientos de los puestos de trabajo (OISS, 2014).

Al hablar de Empleo con Apoyo, es necesario hacer referencia al concepto de Apoyo y su relación con la Calidad de Vida. La Asociación Americana en Discapacidad Intelectual y de Desarrollo AAIDD, por sus siglas en inglés, define los apoyos a las personas con discapacidad como: los apoyos son recursos y estrategias, incluyendo, individuos, agencias, dinero, dispositivos de asistencia, o entornos que permitan a las personas con discapacidad, vivir en una comunidad (AAIDD, 2013). La evaluación de las necesidades de apoyo puede tener distinta relevancia, dependiendo de si se hace con propósito de clasificación o de planificación de apoyos. El abordaje de apoyos evalúa las necesidades específicas del individuo y luego sugiere estrategias, servicios y apoyos que van a optimizar el funcionamiento del individuo. También reconoce que las necesidades del individuo y las circunstancias van a cambiar a lo largo del tiempo.

La figura 40 reúne las áreas de apoyo, los tipos de apoyo brindados y la repercusión en las dimensiones de la calidad de vida:

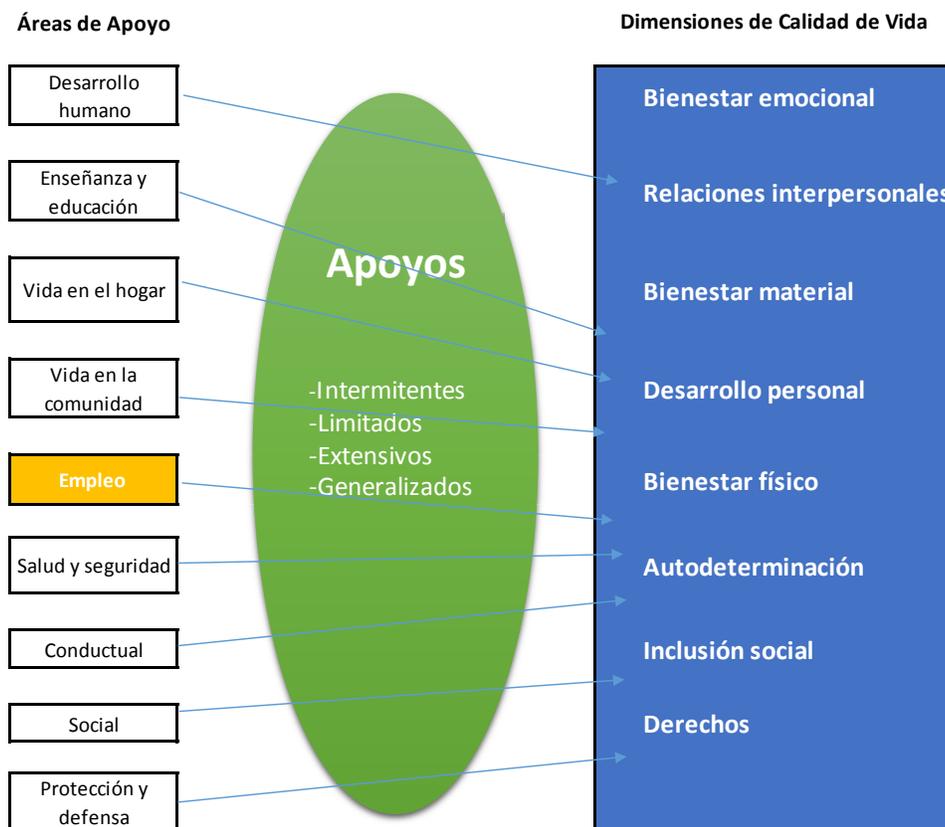


Figura 40: Apoyos y calidad de vida

Existen directrices básicas para diagnosticar, clasificar y planificar los apoyos a personas con discapacidad, estos apoyos, no es otra cosa que ayudar a estas personas a progresar en su autodeterminación. Este principio parte de que la vida de las personas con discapacidad debe ser la misma que la de cualquier ciudadano en cuanto a su ritmo, oportunidades y opciones, lo que implica poner al alcance de las personas con discapacidad unos modos y unas condiciones de vida diarios lo más parecidos posible a las formas y condiciones de vida del resto de la sociedad. La autodeterminación está íntimamente ligada al concepto de calidad de vida. Se trata de una idea que está siendo utilizada como principio unificador que proporciona una estructura sistemática para aplicar políticas y prácticas orientadas al apoyo de personas con discapacidad (Becerra Traver, Montanero Fernández, & Lucero Fustes, 2012).

La siguiente tabla muestra las ocho dimensiones que Schalock propuso como modelo de Calidad de Vida y sus respectivas técnicas de mejora (Verdugo Alonso & Vicent Ramis, 2004):

	Dimensión	posibles indicadores	técnicas de mejora
1	Bienestar emocional	seguridad, espiritualidad, felicidad, autoconcepto, alegría, etc.	incrementar aumentando la seguridad, la estabilidad y la previsibilidad de los entornos, así como la retroalimentación positiva.
2	Relaciones interpersonales	intimidad, afecto, familiar, relaciones, amigos	mediante el fomento de las amistades, la intimidad y el apoyo a las familias.
3	Bienestar material	posesiones, dinero, seguridad, alimentación, empleo, status socioeconómico, protección.	mediante el apoyo de hechos como el ser propietario, y el empleo.
4	Desarrollo personal	educación, habilidades, competencia personal, ascensos, progresos, actividades propias.	a través de la potenciación de la educación, la rehabilitación funcional y la tecnología aumentativa.
5	Bienestar físico	salud, alimentación, tiempo libre, movilidad, cuidado de la salud, seguros, ocio y actividades de la vida diaria.	asegurando la existencia de una adecuada atención sanitaria, movilidad, hábitos saludables y nutrición apropiada.
6	Autodeterminación	autonomía, elección, toma de decisiones, control personal, autodirección, metas personales y valores.	fomentando las elecciones, el control personal y las decisiones y metas personales.
7	Inclusión social	aceptación, status, apoyos, ambiente de trabajo, integración y participación en los asuntos de la comunidad, roles sociales, etc.	enfaticando los roles e integración en la comunidad y el voluntariado.

8	Derechos	reproducción, voto, proceso justo, propiedad, responsabilidades civiles, etc.	asegurando el acceso al voto, procesos legales y oportunidades para asumir responsabilidades cívicas
----------	-----------------	---	--

Figura 41: Dimensiones de Calidad de Vida, indicadores y mejoras.

Los programas de Empleo con Apoyo proporcionan los apoyos necesarios para que las personas con discapacidad puedan encontrar y mantener un empleo en condiciones de trabajo y retribución lo más similares posible a las de cualquier otro trabajador en un puesto equiparable dentro de una empresa. Está enfocado al empleo abierto y es una alternativa que potencializa la utilización de los recursos existentes en la comunidad, se articula como una modalidad de intervención que contribuye a la integración laboral ya que responde a sus características personales y laborales, a través del estudio individualizado; a sus acciones formativas, la utilización de la intermediación laboral, el entrenamiento en el puesto de trabajo, la sensibilización hacia la empresa y la atención a los empleadores.

Son diversas las medidas que las administraciones públicas han puesto en marcha en la región Iberoamericana para fomentar el empleo de las personas con discapacidad: reservas de puestos de trabajo en el sector público y privado, accesibilidad de los servicios públicos de empleo, incentivos fiscales a la contratación, formación laboral, etc., son sólo algunas de las iniciativas que dan respuesta a la necesidad de contar con la discapacidad en la fuerza laboral de los países Iberoamericanos (OISS, 2014); pero para que estas medidas de estímulo de la contratación tengan éxito, es necesario contar con un sistema de intermediación laboral que facilite a las empresas la captación de candidatos idóneos y proporcione a las personas con discapacidad la orientación y los apoyos necesarios en su proceso de inserción laboral sin descuidar las necesidades de los empresarios.

La inserción laboral de las personas con discapacidad, ha sido una preocupación marcada por los organismos internacionales, a través de sus políticas sociales y de empleo. Es por ello que, la creación de programas de Empleo con Apoyo ha permitido el acceso al mercado de trabajo de estas personas; así como, la aparición de nuevas figuras profesionales como preparador laboral (Mercado García & García Vicente, 2010).

La Unión Europea de Empleo con Apoyo EUSE (2010), subraya la importancia de la formación y la cualificación profesional como un aspecto de especial importancia para garantizar las posibilidades de adaptación de las personas con discapacidad a un mercado de trabajo en constante cambio (EUSE, 2010). Este profesional podría ser un trabajador social, ya que tiene una visión global del individuo, de la familia y del entorno social, lo que le permite asumir una serie de competencias encaminadas a favorecer los procesos de integración cuando estos sean necesarios, lo cual está relacionado con las funciones que realiza el preparador laboral, ya que no sólo acompaña al individuo sino que, además, fomenta y desarrolla sus capacidades y destrezas profesionales, entrenándole en las tareas que el puesto de trabajo que va desempeñar requiere. Estas acciones deben realizarse desde un programa de empleo o desde un servicio especializado de atención al colectivo, a través de un itinerario de inserción laboral, siendo el trabajador social el profesional que puede intervenir con esta metodología desde dichas instituciones.

También es necesario un trabajo continuado en el tiempo para poder hacer una valoración social adecuada de la situación, considerando la implicación de la familia y la intervención en el entorno, en específico con los empresarios, informando y sensibilizando de las posibilidades laborales de las personas con discapacidad, para favorecer la integración laboral.

En la actualidad, se reconoce que estos programas son más eficaces que los servicios tradicionales de empleo y han sido el vehículo con el cual las personas con discapacidad han demostrado su capacidad para desempeñar y mantener un empleo.

La Unión Europea de Empleo con Apoyo EUSE, actualmente contempla el modelo con tres elementos principales:

- Empleo remunerado: Los individuos deben percibir un salario acorde al trabajo realizado. Si un país tiene un salario mínimo establecido, el individuo debe recibir al menos esa cantidad o el salario establecido para el empleo que desempeña.
- Mercado laboral abierto: Las personas con capacidades diversas deben ser empleados regulares con los mismos salarios y condiciones que los demás empleados que trabajen ya sea en el sector público, o en el privado.
- Apoyo continuado: Se refiere a un apoyo laboral en su más amplio sentido mientras se está realizando un trabajo remunerado. El apoyo es individualizado y se basa en las necesidades tanto del empleado como del empresario (EUSE, 2010).

La metodología de Empleo con Apoyo se sustenta en cinco fases

1. **Compromiso con el Cliente:** Se entiende por cliente a la persona con discapacidad demandante de empleo y en esta fase se adopta un enfoque centrado en la persona, lo que implicará que el interesado tome decisiones informadas. Es importante invertir tiempo en esta fase con reuniones con el interesado y con algunas personas que sean importantes de considerar como la familia, maestros, etc. La información proporcionada debe ser clara y precisa, fácil de entender y estar disponibles en formatos accesibles como lenguaje fácil, braille, audio.
2. **Perfil Profesional:** En esta fase se recopila información relevante sobre las aspiraciones, intereses y habilidades laborales del demandante de empleo y se integra en una herramienta llamada perfil profesional.
3. **Búsqueda de Empleo:** Durante esta fase se contacta a empleadores, centrándose fundamentalmente en las necesidades del demandante de empleo sin dejar de lado las necesidades del empleador. Se deben desarrollar habilidades en el demandante de empleo como: aprender a rellenar una solicitud para una oferta de empleo, aprendizaje de técnicas para entrevistas laborales, etc que mejoren la autodeterminación y las elecciones informadas. Es importante investigar las necesidades de los empresarios y se deben establecer vínculos y mejores vías de acercamiento con ellos.
4. **Compromiso con el Empresario:** Para que el Empleo con Apoyo resulte efectivo, es esencial trabajar con los empleadores para conocer sus necesidades. Probablemente, esto, vaya más allá de la mera contratación de personal y abarque la formación en temas de discapacidad, conocer los programas de apoyo y financiación de la administración. También es frecuente que los empleadores pidan ayuda para desarrollar buenas prácticas e introducir políticas de empleo relacionadas con los empleados y candidatos con discapacidad y mediante la utilización de un servicio de Empleo con Apoyo, pueden dar a conocer y demostrar su Responsabilidad Social Empresarial.
5. **Apoyo dentro y fuera del entorno laboral:** Un apoyo eficaz dentro y fuera del entorno laboral es el elemento central del Empleo con Apoyo y es lo que marca la diferencia con los servicios tradicionales de colocación. Se debe prestar atención a la cultura de la empresa y al apoyo natural de los compañeros de trabajo del propio entorno laboral. El proceso debe ajustarse a las necesidades individuales que tengan el empleado con discapacidad, los

compañeros y la empresa. A menudo se necesita más apoyo al empezar un nuevo empleo y después se va reduciendo sistemáticamente, pero debería darse un apoyo continuado siempre que el empleado o el empleador lo necesitaran, ya que está demostrado que el apoyo es uno de los factores clave de todo el proceso, sin el cual, el nuevo empleado puede volver a perder su trabajo.

Es más difícil conseguir recursos económicos para mantener un apoyo necesario en el mercado laboral ordinario, que conseguirlos para los talleres protegidos. El apoyo prestado en el lugar de trabajo no se debe limitar a intervenciones en momentos de crisis, sino debe diseñarse para apoyar al empleado en las oportunidades de formación o en el desarrollo de su carrera profesional. Cuando ya no se requiera continuar con un apoyo intensivo dentro y fuera del entorno laboral, se debe establecer un sistema de seguimiento con el empresario y el empleado para permanecer en contacto con el empleado y el empleador, ya que esto supone un método eficaz de prevención de crisis, y también ofrece la oportunidad de desarrollar nuevos empleos basados en una buena comunicación y una relación laboral sana.

En México, aún no se cuenta con un servicio público de este tipo, por eso la intención de proponerlo como un modelo que sea atractivo para el Estado y con base en sus resultados sea fondeado con presupuesto público. En sus inicios podría ser fondeado por las empresas que vean, en el Empleo con Apoyo, un soporte profesional para sus áreas de inclusión. También podría considerarse un proyecto piloto de empleo con apoyo desde el Centro de Estudios e Investigación Social en Discapacidad y Salud CEISDyS de la Escuela Nacional de Trabajo Social, orientado a mejorar la empleabilidad de los universitarios con discapacidad de la UNAM, creando un programa de tránsito entre la universidad y el ámbito laboral.

Con la implementación de esta metodología se buscaría generar que los elementos de la cultura, políticas y prácticas que construyen las representaciones sociales sobre discapacidad en la empresa se contemplen de la siguiente forma:

Dimensión: Cultura

Elemento: Experiencia del grupo de inclusión

Del grupo de inclusión dependerá la calidad de la información que se transmita con respecto a discapacidad, la elaboración e implementación de estrategias inclusivas, y en general, liderarán el cambio cultural de la organización hacia un nuevo enfoque sobre la discapacidad. Es importante contar con un grupo enfocado a las personas con discapacidad, cuyas actividades prioritarias sean estas y no sean agregadas a otras actividades dentro de la organización. La poca experiencia sobre discapacidad e inclusión establece una barrera al ingreso, desarrollo y permanencia de las personas con discapacidad al mercado laboral, lo cual, significaría accesibilidad a todos los niveles de empleo. Las personas con discapacidad deben tener acceso a los procesos de reclutamiento y selección, así como, a contar con la capacitación adecuada para adquirir conocimientos y habilidades que les permitan acceder a mejores puestos de trabajo dentro de la misma organización.

Elemento: Información sobre discapacidad

El desconocimiento acerca de los temas relacionados con la discapacidad es la principal barrera al empleo. La calidad de información que posea el área de inclusión es crucial ya que será transmitida al resto de la organización.

Elemento: Aliados especialistas en discapacidad

El Estado mexicano debe contar con instituciones que atiendan la discapacidad con un enfoque de derechos, desarrollando todas las dimensiones de la vida de una persona, proporcionando herramientas que apoyen en el tránsito hacia la adultez de las personas con discapacidad desarrollando sus habilidades sociales, educativas y preparándolos para un ambiente laboral y generalmente se deja de lado el fomento de las responsabilidades como adultos.

Las instituciones de y para personas con discapacidad también deben transitar de un enfoque asistencial hacia uno de derechos, de esta manera sus servicios contemplarán todas las dimensiones de calidad de vida de una persona. De estas organizaciones dependerá la creación de nuevos significados sobre las personas con discapacidad ya que se recurre a ellas como especialistas en el tema para obtener asesoría respecto a la inclusión.

Los aliados deben representar apoyos estratégicos para la empresa, algunos ofrecerán sus servicios como parte de un ganar-ganar, pero habrá otros que ofrecerán servicios cuya inversión resultará en mejoras en las prácticas organizacionales de la empresa, es importante identificar a estos aliados, ya que de ellos dependerá el desempeño del proceso de inclusión.

Elemento: Empleados con discapacidad

La interacción con personas con discapacidad es el mayor detonante de cambios actitudinales en el contexto laboral. El ingreso de personas con discapacidad será el parte aguas para que paulatinamente la organización desarrolle capacidades organizacionales con orientación a necesidades específicas y de todos.

Dimensión: Políticas

Elemento: Política antidiscriminatoria

Contar con una política que exprese los valores incluyentes de la organización, redundará en una cultura más inclusiva, pero esta debe ser nutrida con capacidades organizacionales como infraestructura, capacitación y comunicación para ponerla en marcha. Así mismo deben expresarse claramente las sanciones en las que se incurriría como empleado y como organización al desempeñarse con discriminación.

Elemento: Política de inclusión laboral

Se debe contar con una política que contemple la relación laboral de los empleados con discapacidad y la empresa, es decir, establecer las fuentes de talento, una regulación de ajustes razonables, procedimiento de adaptaciones a puestos de trabajo, la definición del equipo de trabajo a cargo de la inclusión de las personas con discapacidad, salario, prestaciones, accesibilidad, manual de selección de proveedores y el presupuesto destinado a la inclusión.

Elemento: Discapacidad contemplada en estrategia de RSE

Al contemplar la discapacidad en el marco de la RSE, se aleja del enfoque caritativo y de los donativos, el cual, no es sustentable ya que no siempre se cuenta con dinero para hacerlos. El objetivo de basarse en esta estrategia significa promover la integración de la discapacidad en las agendas empresariales y reportar los datos acerca de la discapacidad dentro de los informes de RSE. Además, de contemplar a las personas con discapacidad y sus familias como un grupo de potenciales clientes y no sólo de un grupo al que hay que retribuirle socialmente. Es un buen esfuerzo por insertar la discapacidad en el sector empresarial, sin embargo, lo ideal sería que todos tuvieran la oportunidad de acceder a un empleo en condiciones de igualdad, en ambientes con diseño universal y sin discriminación de ningún tipo, pero dado que esto es aún utópico, son necesarias acciones afirmativas y estrategias innovadoras que sean atractivas para este sector.

Dimensión: Prácticas

Elemento: Medición del Clima Organizacional

La medición debe realizarse antes de integrar personas con discapacidad a la empresa y posterior a esto, con la finalidad de conocer las actitudes y la información que los empleados poseen del tema para desarrollar talleres de sensibilización y concientización que favorezcan la integración. Diagnosticar el ambiente laboral debe ser una práctica indispensable dentro de una organización interesada en la inclusión de personas con discapacidad. La medición está orientada a obtener información para conocer las barreras actitudinales y prejuicios que deben ser tratados en los talleres para modificar e insertar información significados correctos. Al contar con la información, se puede construir un vínculo con la actividad del negocio para producir nuevos significados y generar empatía con la nueva información.

Elemento: Medición de la inclusión

La inclusión no tiene que ver sólo con el acceso al trabajo en las empresas, sino también, con eliminar o minimizar las barreras que limitan el desarrollo y la participación. Los empleados con discapacidad experimentan dificultades porque no se tienen en cuenta sus necesidades en los procesos, lo cual, puede limitar sus posibilidades de participación. La finalidad de contar con una medición de la inclusión es identificar las barreras existentes para el desarrollo y participación en la empresa, involucrando a los empleados sin y con discapacidad e incluso sus familiares, así como, fomentando la colaboración de todos los miembros

Elemento: Medición de la productividad

Esta medición está relacionada con el nivel de experiencia y conocimientos sobre la discapacidad plasmada en las políticas de inclusión y las metas de desempeño derivadas de esta. En la empresa es una práctica común la medición de la productividad o eficiencia de los empleados, es por esto, que deben existir objetivos claros, y medibles que sirvan para medir los avances de los empleados y que los jefes cuenten con métricas claras.

La medición de la productividad de manera numérica, sin considerar la medición de la inclusión, no tiene efectos útiles para el desarrollo de los empleados con discapacidad, es necesario desarrollar estrategias que mejoren la participación y disminuir las barreras para que los empleados puedan sentirse incluidos, felices y por tanto sean productivos.

Elemento: Identificar prácticas empresariales en relación con las personas con discapacidad

Las empresas buscan ser reconocidas y premiadas con la finalidad de mejorar su imagen corporativa y tener una buena reputación en un sector competitivo, por lo que, desarrollar prácticas que sean referente dentro de la temática de la discapacidad los puede catapultar hacia otros sectores por ahora relegados. Adherir la discapacidad a sus temas principales, incluyendo productos y servicios específicos, o los desarrollados a partir de los criterios de diseño para todos y accesibilidad universal, pueden constituir una oportunidad de negocio en un entorno altamente competitivo, una buena práctica empresarial en relación con las personas con discapacidad puede suponer un factor diferencial, incrementando la reputación y mejorando la imagen.

Conclusiones finales y sugerencias

Con base en la información obtenida, es posible establecer un panorama de la discapacidad en este sector, retomando los objetivos y los supuestos planteados para esta investigación. Primero se confirma que las representaciones sociales de la discapacidad en el sector empresarial están en transformación, se están generando nuevos enfoques y discursos en torno a la relación empresa-discapacidad, que corresponden a las nuevas informaciones que está recibiendo, por lo tanto, se forman nuevas representaciones con imágenes, lenguaje, categorías y se adaptan a la cultura de cada empresa con la finalidad de introducir la discapacidad al contexto más familiar, más conocido, para que deje de ser extraño. La interacción entre los elementos antiguos y nuevos para formar una representación le dan un carácter dinámico y estable al mismo tiempo.

Segundo, no se puede confirmar que la discapacidad en la empresa sea una condición generada por las representaciones sociales relacionadas con la filantropía, ya que se pudo observar que el origen del interés por la discapacidad no siempre tiene tintes filantrópicos, sino que, puede surgir con base en estrategias corporativas o por que las personas con discapacidad hagan valer su derecho de tener acceso a un reclutamiento justo. Son variadas las influencias que tiene una empresa para interesarse por la discapacidad, puede ser un fin utilitario, una estrategia de negocio con la finalidad de ser más competitivos en el sector, o bien, un cambio de conciencia hacia la discapacidad. En cualquier caso; los cambios más drásticos en la representación acerca de la discapacidad son resultado de la interacción con las personas con discapacidad dentro de la organización.

Tercero, las representaciones sociales acerca de la discapacidad, en el sector empresarial, son generadas por diversos actores en la sociedad. Los actores que influyen en esta relación, siguen siendo las Organizaciones de la Sociedad Civil privadas y gubernamentales, y ahora, las áreas de inclusión dentro de las empresas, las cuales, serán las encargadas de reproducir las representaciones de discapacidad en todos los niveles de su organización.

Cuarto, de manera natural, el marco de referencia de la empresa en donde se ancla la inclusión de personas con discapacidad es el área de Recursos Humanos. Al inicio del proceso de inclusión, las empresas integran a las personas con discapacidad a las áreas naturales de atención del personal como lo es RH o capacitación, pero con el tiempo y a través de asesorías, las empresas se dan cuenta que requieren de un área específica que lleve a cabo las labores de atención a los empleados

con discapacidad y que deberá a mediano plazo estar estructurada dentro de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial.

Quinto, al establecer los elementos que estén impulsando el cambio de la representación de la discapacidad en el sector empresarial y aquellos que preservan su hegemonía, se reconoce una falta de conocimiento y miedo hacia las personas con discapacidad, un miedo a la interacción que impone barreras a la convivencia y la inclusión. La discapacidad psicosocial es la más excluida, de la que menos se conoce y genera miedos e incertidumbres. En una etapa prematura de la inclusión de las personas con discapacidad, la sensibilización es necesaria para las responsables del área que atiende a los empleados con discapacidad para posteriormente ser esa misma área la que sensibilice y capacite al resto de la organización. De esta manera se controla lo que el grupo produce y reproduce en materia de discapacidad. Uno de los elementos que están impulsando el cambio de las representaciones acerca de la discapacidad hacia dentro de la organización, es la interacción, la cual, introduce representaciones polémicas generadas por los mismos empleados con discapacidad que desafían las ideas que sus compañeros de trabajo tenían sobre las personas con discapacidad en general y ahora las representaciones acerca de ellos son diversas y conviven al igual que los llamados enfoques de la discapacidad en la sociedad en general.

Se identifica que en la formación de las representaciones de discapacidad, se produce un cambio cuando surge una influencia externa, esta puede ser creada por una persona con discapacidad, la misma corporación pero en otro contexto, o la influencia del grupo de pertenencia. Esta influencia va generando cambios en la cultura, las políticas y las prácticas; generalmente las políticas son las primeras en sufrir cambios cuando no tienen el carácter de incluyentes. La reproducción se llevará a cargo del área encargada de la discapacidad en la empresa, que a su vez tomará las producciones hechas por agentes externos, generalmente, las organizaciones de la sociedad civil, que les brindarán apoyo y conocimientos acordes al cambio y por las mismas personas con discapacidad que laboran en sus organizaciones, quienes, detonarán el cambio en las prácticas y la cultura. Los grupos de poder empresarial deciden el interés social del sector y por lo tanto también generarán los servicios adecuados que se requieran con la finalidad de tener el control del negocio de la discapacidad e incluso proponer las políticas públicas correctas para su beneficio.

La figura 42 muestra, de manera esquemática, como se supone que existe coherencia entre cultura, políticas y prácticas dentro de una empresa, pero cuando surge una influencia, se ven afectadas en

su relación y buscan ajustarse a cada influencia de la que son sujetas con la finalidad de volver a encontrarse en coherencia. El número de influencias a las que están sometidas es infinito y son parte natural de la vida de una organización.

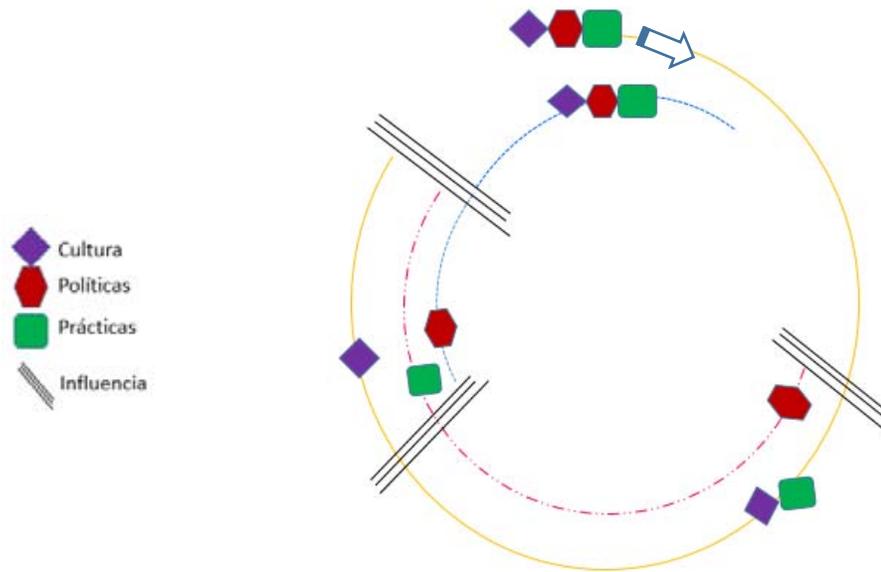


Figura 42: Las influencias que afectan la cultura, políticas y prácticas en la organización

El enfoque social estuvo presente en toda la investigación, considerando que es el ámbito laboral el que debe cambiar para dar cabida a todos, incluidas las personas con discapacidad; cuestionando las actitudes y la información que se posee sobre ellas para romper con la producción y reproducción negativa.

Al usar un enfoque social y detectar barreras al ejercicio el derecho al empleo, también se debe proponer su forma de eliminación y para esto se requieren servicios especializados en discapacidad que sirvan de apoyo y guía a los empresarios mexicanos.

A manera de conclusión se presentan los vacíos en la construcción social encontrados en: las personas con discapacidad, la empresa, y el derecho al empleo, a la luz del enfoque social.

Personas con discapacidad

- La presencia y participación de las personas con discapacidad en el entorno es la influencia de cambio más fuerte que se pueda dar. La convivencia genera mayor empatía y nuevas representaciones sociales. Por lo tanto, las personas con discapacidad son los principales productores de significados, y su empoderamiento y autonomía son esenciales en el proceso de transición hacia un enfoque social de derechos de la discapacidad en México.
- Una persona con discapacidad, generalmente, cuenta con la familia como apoyo natural, el cual, es importante para el desempeño del trabajador con discapacidad, y la empresa considera correcto y favorable su involucramiento. Por otro lado, también cuenta con una organización especialista en discapacidad que la respalda o vincula con el ámbito empresarial ya sea de tipo gubernamental o privado. Considerar estas relaciones es importante para la empresa ya que la relación empleador-empleado, en términos de discapacidad, se complejiza, y se tiene que dar cabida a estos soportes, lo cual, exige comprensión y concientización por parte de los empresarios, ya que ambos apoyos influirán en el desempeño laboral de las personas con discapacidad.

Empresa

- Las empresas comienzan anexando las actividades de inclusión de empleados con discapacidad como adicionales a las funciones de las áreas de RH, y se debe concientizar a los empresarios acerca de que, además de buena voluntad, se requieren recursos destinados a la profesionalización de la inclusión, con personas que tengan dichas funciones específicamente y no de manera agregada.
- Los puestos de trabajo a la medida para las personas con discapacidad, limitan el desarrollo de habilidades, crecimiento y desarrollo dentro de la empresa. Para el caso de OnestLogistics y BUNN, se debe considerar que los puestos creados para las personas con discapacidad encasillan su progreso dentro de la empresa, lo que la EUSE denomina como empleo moldeado, el cual, consiste en la creación de un puesto mediante la identificación de partes de un trabajo o tareas específicas que el empresario necesita que se realicen y que se ajustan a las capacidades de una persona demandante. Para esto se necesitará que tanto el empresario utilice la creatividad para la creación de puestos y en muchos casos se obtendrán buenos resultados; sin embargo, existe el riesgo de que este tipo de empleos no

duren mucho y carezcan de posibilidades de ascenso y promoción para el trabajador. Puede ser muy útil para un colectivo determinado como, por ejemplo, el de las personas con discapacidad intelectual, pero inadecuado para otros. Es importante pensar siempre en las posibilidades de desarrollo profesional y de promoción laboral. Hay que tener en cuenta que muchos demandantes de empleo disponen de unas habilidades laborales o de una formación profesional que les permite desempeñar empleos más complejos. (EUSE, 2010).

- En estas empresas está avanzando el acceso al empleo, pero el desarrollo y la permanencia aún presentan barreras y no se sabe como gestionarlo.

Derecho al empleo

- Empleo no es sinónimo de inclusión social, por lo que es necesario contar con mediciones de la inclusión cualitativas, más que sólo números. La medición de la inclusión debe contemplarse más allá de las estrategias básicas de integración de personal, se deben aplicar cuestionarios a todos los niveles jerárquicos de la organización para conocer si se están obteniendo los cambios necesarios o no.
- Parte de los hallazgos no considerados fue el papel de los agentes de inclusión que están siendo cada vez más presentes en las organizaciones de la sociedad civil, que se encargan de los vínculos con las empresas y el gobierno, con el objetivo de fomentar el empleo de las personas con discapacidad. Generalmente, tienen su origen en el seno de asociaciones que han trabajado la temática de la discapacidad de manera tradicional con perspectiva asistencial y caritativa; sin embargo, el trayecto de vida de sus usuarios con discapacidad y el instinto de sobrevivencia como donatarias, las ha llevado a innovar en sus prácticas y tener áreas de colocación de empleo dentro de sus organizaciones. Estos agentes de inclusión influirán en el fomento al empleo de las personas con discapacidad.
- Las organizaciones de la sociedad civil de y para personas con discapacidad, así como, los centros de capacitación para el empleo, son el apoyo primordial para las empresas, por lo que, éstas, deben exigir mayor profesionalización en su desempeño, sobre todo a aquellas que son públicas. Las organizaciones son un elemento importante en la construcción de representaciones acerca de la discapacidad.
- Con la actual formación profesional destinada a las personas con discapacidad no se obtienen los resultados deseados, ya que al finalizar la formación no son capaces de

conseguir un empleo por ellas mismas, es por esto, que sigue siendo importante suplir las carencias de los programas de formación profesional brindadas en las organizaciones con capacitación dentro de las empresas.

- La profesionalización en discapacidad es un área de oportunidad que los trabajadores sociales deben considerar para incidir en el sector empresarial, dichos conocimientos y experiencia será demandada cada vez en el sector.
- La discapacidad psicosocial, es la más excluida de los ambientes laborales, de la que menos se conoce y de la que más se teme, lo cual genera barreras al derecho al empleo.
- Se requiere de un equipo multidisciplinario para atender la discapacidad y es necesario aplicar la Clasificación Internacional del Funcionamiento y la Salud en cualquier ámbito que desarrolle servicios para la atención de la discapacidad.

Sugerencias

Las sugerencias emitidas surgen a raíz de los resultados obtenidos.

- Se sugiere a las empresas realizar un estudio sobre la calidad de vida de los empleados con discapacidad dentro de las organizaciones, esto podría ser una atractiva línea de investigación sobre discapacidad para la academia.
- Se sugiere a las empresas, acercarse a la discapacidad psicosocial a través de organizaciones de personas con esta condición.
- Se sugiere a las empresas dar seguimiento a los informes emitidos por la ONU al Estado mexicano en materia de empleo para impulsar avances desde el sector empresarial.
- Se sugiere a las empresas adoptar la responsabilidad de fomentar la igualdad y construir una buena imagen de las personas con discapacidad a través de su publicidad y la creación de productos y servicios con diseño universal, es decir, considerarse como una herramienta de cambio cultural. Por ejemplo, para el caso de Cinépolis, su giro tiene una gran alcance que puede potenciar y usarlo como una función social. Barut Cruz (2014), en su tesis sobre la discapacidad motriz en el cine y videohome mexicano, menciona que “el cine no tiene porque educar, pues no es su fin, aunque se use para ello. La función social del cine, pero sí puede coadyuvar a una mejor representación de la discapacidad ya que el espectador no es un mero objeto pasivo, sino sujeto que recibe y transmite los mensajes a otros sujetos,

mensajes que han ayudado a crear una imagen falsa de las personas con discapacidad y por consiguiente un comportamiento hacia ellas” (Cruz Cortés, 2014, pág. 166).

- Se sugiere a las empresas ahondar a la información sobre ajustes razonables en el ámbito laboral.

Anexo A

AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (39 PAÍSES): POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD, 2001-2010 (En números absolutos y porcentajes)

País	Año	Población con discapacidad	Población total	En porcentajes
América Latina				
Argentina	2010	5 114 190	34 556 941	14,8
Bolivia (Estado Plurinacional de)	2012	326 361	10 027 254	3,3
Brasil	2010	45 606 048	190 691 024	23,9
Chile	2002	334 377	15 116 435	2,2
Colombia	2005	2 624 898	41 468 384	6,3
Costa Rica	2011	452 849	4 301 712	10,5
Cuba	2012	556 317	11 167 325	5,0
Ecuador	2010	816 156	14 483 499	5,6
El Salvador	2007	235 302	5 744 113	4,1
Guatemala (6 años y más)	2005	401 971	10 758 805	3,7
Haití	2003	124 534	8 373 750	1,5
Honduras	2002	177 516	6 697 916	2,7
México	2012	7 767 142	117 449 649	6,6
Nicaragua (6 años y más)	2003	461 000	5 267 715	8,8
Panamá (preguntas del Grupo de Washington)	2010	263 924	3 405 813	7,7
Paraguay	2012	713 972	6 672 631	10,7
Perú	2012	1 575 402	30 274 623	5,2
República Dominicana	2013	708 597	10 177 007	7,0
Uruguay	2011	517 771	3 285 877	15,8
Venezuela (República Bolivariana de)	2011	1 454 845	27 227 930	5,3
Total América Latina		70 233 172	557 148 402	12,6
El Caribe				
Antigua and Barbuda	2001	3 918	76 886	5,1
Aruba	2010	6 954	101 002	6,9
Bahamas	2010	10 138	351 461	2,9
Barbados	2010	11 546	226 193	5,1
Belize	2010	47 995	322 453	14,9
Bermudas	2010	3 174	64 237	4,9
Curaçao	2011	5 432	150 363	3,6
Grenada	2001	4 497	103 133	4,4
Guyana	2002	48 419	751 216	6,4
Islas Caimán	2010	2 475	53 834	4,6
Islas Turcas y Caicos	2012	365	26 553	1,4
Islas Vírgenes Británicas	2001	1 107	23 161	4,8
Jamaica (5 años y más)	2011	143 625	2 697 983	5,3
Santa Lucía	2010	15 866	165 593	9,6
San Vicente y las Granadinas	2001	4 717	106 253	4,4
Suriname	2012	67 835	541 638	12,5
Trinidad y Tabago	2011	52 242	1 322 546	4,0
Total El Caribe		433 034	7 136 954	6,1

Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) sobre la base de América Latina, Argentina: Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas de 2010; Bolivia (Estado Plurinacional de): Censo de Población y Vivienda de 2012; Brasil: Censo de Población de 2010; Chile: XVII Censo Nacional de Población y VI de Vivienda de 2002; Colombia: Censo de Población y Vivienda de 2005; Costa Rica: X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda de 2011; Cuba: Censo de Población y Viviendas de 2012; Ecuador: Censo de Población y Vivienda de 2010; El Salvador: VI Censo de Población y V de Vivienda de 2007; Guatemala: Encuesta Nacional de Discapacidad (ENDISC) de 2005; Haití: Recensement général de la population et de l'habitat; Honduras: XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación de 2002; México: Encuesta Nacional de Ingresos y Gasto de los Hogares (ENIGH) de 2012; Nicaragua: encuesta Nacional de Discapacidad (ENDIS) de 2003; Panamá: Censo de Población y Vivienda de 2010; Paraguay: Censo Nacional de Población y Viviendas de 2012; Perú: Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad de 2012; República Dominicana: Encuesta Nacional de Hogares de Propósitos Múltiples (ENHOGAR) de 2013; Uruguay: Censo Nacional de Población de 2011; Venezuela (República Bolivariana de): Censo de Población y Vivienda de 2011; El Caribe: censos de población y vivienda de: Antigua and Barbuda (2001), Aruba (2010), Bahamas (2010), Barbados (2010), Belize (2010), Bermudas (2010), Curaçao (2011), Granada (2001), Guyana (2002), Islas Caimán (2010), Islas Turcas y Caicos (2012), Islas Vírgenes Británicas (2001), Jamaica (2011), Montserrat (2011), Saint Kitts and Nevis (2001), San Martín (2011), San Vicente y las Granadinas (2001), Santa Lucía (2010), Suriname (2012) y Trinidad y Tabago (2011).

(CEPAL, 2011)

Anexo B

Auxiliar de Almacén



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

ANALISIS DE PUESTOS

EMPRESA: ONEST LOGISTICS

SITE: MACRO I (CUAUTITLÁN)

DOMICILIO: Autopista Méx. – Qro. Km. 34.5 Nave 5 Col. San Isidro Cuautitlán Izcalli, Estado de México, C.P. 54780.

TELÉFONO: 50 10 58 00 EXT. 178

CONTACTO ONEST:

Lic. Claudia Ochoa Tinoco..... Gerente de Capacitación y Responsabilidad Social

Lic. Fátima Gpe. Ramírez Urquiza... Coordinadora de Inclusión

ELABORÓ:

Gulliermina Anzures Guzmán.....Terapeuta Ocupacional

Elizabeth A. Bautista Cortez.....Gestora Ocupacional

OCTUBRE 2013

Análisis de puestos de trabajo

Departamento Área	Almacén
Puesto de Trabajo	Auxiliar de almacén
Fecha de realización	17/06/13 y 21/06/13
Reporta a	Supervisor de Receibo, Surtido, Administrativo y Embarque Almacén
Puestos que dependan de el	Supervisor de almacén

Objetivo General del puesto: Realizar el arribo de productos y participar en las distintas actividades operativas del almacén

Especificar tareas cotidianas del puesto de trabajo, dependerá de la cuenta y del área en que se encuentren.

- > Reportarse con su jefe inmediato
- > Identificar actividad a realizar
- > Limpieza de las mesas de trabajo
- > Checar el producto
- > Desembarcar el producto
- > Seleccionar y dividir por color o tamaño
- > Darle entrada al producto
- > Surtir
- > Etiquetar
- > Guardar
- > Sacar cartón
- > Amarrar cartón
- > Mopear
- > Emplear
- > Mantener limpia el área (se realiza por cuenta)
- > Recibe cuantas
- > Escanear los productos

<ul style="list-style-type: none"> > Acumular latinas > Limpiar anaquel > Distribución y embarque > Realiza inventarios (manejo de números) > Verifica códigos > Contar mercancía > Ocasionalmente apoya a otras áreas
--

Debe estar uniformado correctamente y usar equipo de protección:

- Chaleco
- Zapato industrial

Requerimientos específicos del puesto de trabajo (formación educativa)

Escolaridad	Observaciones
Primaria	Aspirantes al Programa de Inclusión
Secundaria	Todos

Perfil del puesto de trabajo

(Escala: Se evalúa del 0 al 5 en donde 0= poco o nada, 5=mucho o excesivo)

Componentes de la Grado actividad	Observaciones
Memoria	
Sobre datos escritos 0	Entrega y recibe información escrita. Información de entrada y salida de mercancía.
Sobre información verbal 4	
Sobre datos visuales 4	
Atención	
Velocidad de captación de detalles 3	Con el objetivo de agilizar el trabajo y disminuir riesgo de error
Precisión captación de detalles 4	

Atención distribuida	3	Necesarias para ejecutar y atender indicaciones para satisfacer las demandas del cliente.
Atención mantenida	3	
Atención mantenida bajo monotonía	1	
Exigencias físicas		
De pie permanentemente	5	En el área de trabajo generalmente aunque ocasionalmente y de acuerdo a las necesidades pueden desplazarse a otras áreas.
Desplazamientos	5	
Posturas forzadas	1	Ocasionalmente durante la realización de algunas tareas, sin embargo deberá aplicar los conocimientos de higiene de columna.
Esfuerzos físicos.		
Momentáneo	1	Dependerá de la cuenta a la cual este asignado el trabajador
Continuo	4	
Rápido	7	
Lento	0	
Exigencias sensoriales		
Visión próxima	3	Para un desempeño seguro y eficiente
Visión lejana	2	
Visión cromática	3	
Sentido del equilibrio	2	Dependerá de la cuenta, los requerimientos podrán variar de acuerdo a la tarea asignada.
Agudeza auditiva	0	
Sensibilidad al tacto	1	
Agudeza olfativa	0	
Ejecución		
Ritmo de trabajo	4	Contribuyendo a la formación en el trabajador de habilidades y los requisitos necesarios para el desempeño de sus tareas.
Rapidez de movimientos	2	La realización óptima de la tarea requiere una serie de movimientos que
Coordinación visu	3	

manual		
Coordinación con las dos manos	3	
Agilidad manual	3	
Calidad de trabajo	4	
Condiciones ambientales		
Ambiente cerrado	3	Comúnmente
Ruido	3	Ruido de los montacargas
Personalidad		
Rapidez en la decisión	1	Cuando controla el tráfico
Flexibilidad	1	Adaptación a la actividad
Sentido pedagógico	2	Para orientar personal de nuevo ingreso acerca de las tareas a realizar.
Trabajo aislado	0	
Trabajo en equipo	5	Fundamental para cumplir los requerimientos de calidad de la empresa
Orden y sistema	4	
Facilidad de comprensión oral	2	
Facilidad de expresión verbal	2	
Espacial		
Apreciación de distancias	2	Imprescindible porque requiere calcular movimientos y espacios disponibles para estacionar los vehículos.
Apreciación de superficies-volumen	2	
Apreciación de movimientos	2	Los necesarios para estacionar los vehículos sin imprevistos.
Apreciación de pesos	2	
Razonamiento		
Análisis de problemas	1	Forma y tiempo para mantener libre de tráfico el patio.
Clasificación de datos	3	Cuando sea requerido para llenar

		formatos
Solución de problemas lógicos	3	Resolver problemas cotidianos e imprevistos que requieran atención inmediata
Resolución de problemas técnicos.	3	
Normalizar actividades repetidas	4	Mejora la calidad de trabajo con cada exhibición.
Efectuar cálculos rápidos	1	

Actividades Generales:

Es una empresa que realiza labores correspondientes al almacenamiento y/o transporte de materiales, equipos, productos, herramientas, alimentos, mercaderías, insumos y otros bienes propiedad o en custodia de la empresa de acuerdo a las instrucciones y normas que establezca la empresa, conforme a su especialidad, con la finalidad de que estos lleguen a su destino de acuerdo a las órdenes del jefe inmediato.

Todo lo anterior, utilizando los equipos, herramientas y/o medios actuales y futuros que le sean proporcionados para la realización de las funciones y actividades principales de su categoría.

Actividades específicas del puesto:

1. Realizará todas las labores para el almacenamiento y protección de materiales, equipos, productos, herramientas, alimentos, mercaderías, insumos y otros bienes propiedad o en custodia de la empresa, requeridos por la misma y por los usuarios del servicio, de acuerdo a los reglamentos y procedimientos establecidos.
2. Realizará de acuerdo a la cuenta a la que pertenezca las actividades necesarias para el manejo y movimiento de materiales, equipos, productos, herramientas, alimentos, mercaderías, insumos y otros bienes propiedad o en custodia de la empresa mediante el equipo de carga proporcionado por la misma.

3. Ejecutará las labores de estiba, desestiba, empaque, desempaque, embarque, desembarque, acomodo, clasificación, recuento físico, protección, medición y distribución al interior y exterior de los almacenes de los materiales, equipos, productos, herramientas, alimentos, mercaderías, insumos y otros bienes propiedad o en custodia de la empresa, requeridos por la misma.
4. Así mismo realizará las actividades de carácter complementario asociadas al puesto para el logro de las funciones principales del mismo.
5. Utiliza herramientas especiales como: cutter, sacapuntas, tijeras, goma, marcador de cera, patín.
6. Tiempo aproximado diario de trabajo: 8 horas

Preparación laboral específica:

El entrenamiento puede adquirirse en un ambiente escolarizado, de trabajo, institucional de acuerdo a necesidades y características del puesto de trabajo.

Exigencia académica y/o capacitación:

1.- **Escolaridad:** acreditar con certificado oficial educación secundaria. (Negociable, ya que la empresa otorga la oportunidad de capacitarse y actualizarse académicamente)

2. Temperamento:

- **Repetitivo:** Adaptabilidad para realizar trabajos repetitivos sobre una base continua
- **Adaptabilidad:** Posibilidad de aceptar trabajar bajo instrucciones específicas.

3.- **Aptitudes.** Potencial innato que pueden convertirse en habilidades y destrezas de acuerdo al desarrollo y oportunidades que el medio les permita.

Aptitud numérica: Habilidad para realizar operaciones matemáticas básicas correctamente.

Aptitud espacial: Habilidad para visualizar mentalmente figuras geométricas.

Percepción formal: Habilidad para percibir detalles y hacer comparaciones visuales entre objetos en material gráfico.

Coordinación motora: Habilidad para realizar movimientos coordinados de ojos, manos o dedos de manera precisa.

Destreza digital: Habilidad para mover los dedos y utilizarlos para manipular objetos pequeños.

Habilidad manual: Habilidad de mover las manos con facilidad y destreza, para colocar objetos.

Nivel de capacitación: Requiere de una demostración corta hasta de 30 días.

Condiciones Ambientales de Trabajo:

La mayor parte del trabajo es realizado dentro (lugar cerrado)

Ruido y vibraciones: De acuerdo a la cuenta en la que se encuentran puede haber contaminación por ruido, en esa área deberá usar tapones auditivos.

Condiciones atmosféricas que afecten la respiración o la piel. (Olores, polvos, gas y/o humos).

Personal de inclusión con discapacidad auditiva deberá usar chaleco morado para ser identificado por los montabarquista y evitar accidentes.

En el personal de inclusión con discapacidad intelectual, si tiene dificultad para la memoria o seguir varias indicaciones a la vez se podrá sustituir la indicación con tarjetas o notas hechos POR EL MISMO.

Demandas físicas:

Aprobar examen médico

Se realiza un trabajo ligero en donde debe esforzarse para levantar hasta 10 kg. De peso u frecuentemente hasta 5 kg., u realizar insignificantemente fuerza para mover objetos constantemente.

Cuando realiza cargas de peso la máxima puede ser de 15 a 18 kg.

Requerimientos físicos: La rítmica y dinámica de la tarea requiere la realización trabajo de pie, arrodillarse, alcanzar, tomar, digitalizar, detectar, comunicarse, ver/observar.

Riesgos: Pueden disminuirse de forma importante si actuamos de manera sistemática sobre los riesgos ocupacionales o los procesos de trabajo, tomando en cuenta cada uno de sus componentes, como son las materias primas, los medios e instrumentos de trabajo, la organización del mismo, los estilos de trabajo, la tecnología empleada, así como las características específicas de la ocupación.

Prevención del riesgo: Implica la identificación y evaluación del riesgo, así como el establecimiento de políticas y acciones que conduzcan a su eliminación o reducción.

Por ejemplo las lesiones de columna son muy comunes sin embargo disminuimos el riesgo al solicitar al trabajador que durante la ejecución de la tarea utilice las técnicas adecuadas al realizar cargas.

Para una inclusión exitosa en el puesto de auxiliar de almacén se sugiere considerar en el proceso de reclutamiento y selección a Personas con discapacidad intelectual leve, auditiva, física/motriz y/o psicosocial. Los cuales por el grado de funcionalidad son aptos para desarrollar dichas funciones.

Para definir los procedimientos de inclusión se busca compatibilizar el perfil del puesto con el perfil funcional del trabajador o de las posibilidades ocupacionales del trabajador. A fin de obtener seguridad, confort del trabajador y productividad de la empresa.

De acuerdo al estudio ocupacional que se realizó y a manera de conclusión, la inclusión laboral de Personas con discapacidad debe centrarse más en las habilidades para la realización de las tareas que en el tipo de discapacidad.



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

ANALISIS DE PUESTOS

EMPRESA: ONEST LOGISTICS

SITE: MACRO I (CUAUTITLÁN)

DOMICILIO: Autopista Méx – Qro. Km. 34.5 Nave 5 Col. San Isidro Cuautitlán Izcalli, Estado de México, C.P. 54730.

TELÉFONO: 50 10 58 00 EXT. 178

CONTACTO ONEST:

Lic. Claudia Orhna Tinoco _____ Gerente de Capacitación y Responsabilidad Social

Lic. Farima Gpe. Ramírez Urquiza _____ Coordinadora de Inclusión

FIABORÓ:

Loullermína Anzures Guzmán _____ Terapeuta Ocupacional

Elizabeth A. Kautista Cortez _____ Gestora Ocupacional

OCTUBRE 2013.

Análisis de puestos de trabajo

Departamento- Área	Operaciones
Puesto de trabajo	Auxiliar administrativo
Fecha de realización	17/06/13 y 21/06/13
Reporta a	Jefe de Operaciones
Puestos que dependen de el	Ninguno

Objetivo General del puesto: Realizar distintas actividades administrativas, auxiliar en la elaboración de incidencias del personal y actividades administrativas necesarias de la operación en general.

Especificar tareas cotidianas del puesto de trabajo:

- Entrega de pedidos por parte del cliente.
- Solicitud de citas para entrega de mercancía
- Integrar los documentos conforme a la normatividad de la empresa.
- Entregar la correspondencia a diversos destinatarios
- Entregar los acuses de recibido a las áreas con respecto a la correspondencia enviada a los/los distintos/as destinatarios/as.
- Facturación de los pedidos
- Requisición de artículos de papelería, limpieza e insumos necesarios para la operación.
- Control de asistencias e incidencias del personal
- Conocimientos e identificación y eliminación de todos los riesgos asociados con la operación

Debe estar uniformado correctamente, debe contar con conocimientos y cumplimientos de todas las normas de seguridad, prácticas seguras e higiénicas de su área.

Requerimientos específicos del puesto de trabajo (formación educativa)

Esclarecido	Observaciones
-------------	---------------

Primaria	Aspirantes al Programa de Inclusión
Secundaria	Todos

Perfil del puesto de trabajo

(Escala. Se evalúa del 0 al 5 en donde 0= poco o nada, 5=mucho o excesivo)

Componentes de la actividad	Grado	Observaciones
Memoria		
Sobre datos escritos	0	Requiera percibir detalles verbales, escritos o visuales, para observar diferencias en las copias, corregir pruebas, si el probable candidato mostrara algún déficit en alguno, se debe emplear el canal más factible para el
Sobre información verbal	4	
Sobre datos visuales	4	
Atención		
Velocidad de captación de detalles	3	Aseguran un procesamiento perceptivo adecuado de los estímulos sensoriales más relevantes lo cual contribuye a ejercitar y atender una o varias indicaciones eficientemente y satisfacer las demandas de calidad del cliente.
Precisión captación de detalles	4	
Atención distribuida	3	
Atención mantenida	3	
Atención mantenida bajo monotonia	4	
Exigencias físicas		
De pie permanentemente	2	Dependerá de la actividad que se encuentre realizando aunque generalmente se combinan
Desplazamientos	2	
Sentado	2	Ocasionalmente durante la realización de algunas tareas, sin embargo deberá aplicar los conocimientos de higiene de
Posturas forzadas	1	

		columna.
Esfuerzos físicos.		Generalmente son mínimos y ocasionales y se realizan de acuerdo a la exigencia de la tarea.
Momentáneo	1	
Continuo	0	
Rápido	0	
Lento	1	
Exigencias sensoriales		El campo visual requerido es de aproximadamente 40 cm para un desempeño eficiente de la tarea.
Visión próxima	3	
Visión lejana	2	
Visión cromática	3	Si hubiese deficiencia se pueden sustituir los códigos de colores por códigos numéricos.
Sentido del equilibrio		Los requerimientos podrán variar de acuerdo a la tarea asignada.
Agudeza auditiva	0	
Sensibilidad al tacto	1	
Agudeza olfativa	0	
Ejecución		
Ritmo de trabajo	4	Dependerá del proceso establecido que contribuye a la formación en el trabajador de habilidades y los requisitos necesarios para el desempeño de sus tareas.
Rapidez de movimientos	2	Dependerá de las demanda de la tarea.
Coordinación viso manual	3	Hacia un objetivo concreto mientras se controlan ciertos factores.
Coordinación con las dos manos	3	Depende de la demanda de la tarea sin embargo se pueden hacer modificaciones de acuerdo a la condición del trabajador con la intención de cubrir la demanda.
Agilidad manual	3	

		de calidad del cliente
Calidad de trabajo	4	Para aumentar la productividad cubriendo los estándares de calidad de la empresa
Condiciones ambientales		
Ambiente cerrado	5	Comúnmente
Ruido	1	Ocasionalmente y es poco intenso
Personalidad		
Rapidez en la decisión	1	Al realizar las tareas que le fueron asignadas
Flexibilidad	3	A adaptación a la actividad requerida
Sentido pedagógico	1	Para orientar personal de nuevo ingreso acerca de las tareas a realizar
Trabajo aislado	0	
Trabajo en equipo	5	Utilizando procesos y soluciones en cooperación con otros colaboradores
Orden y sistema	4	
Facilidad de comprensión oral	2	Dependiendo del tipo de discapacidad se podrán utilizar otros canales de comunicación para realizar de forma efectiva la tarea
Facilidad de expresión verbal	2	
Espacia		
Apreciación de distancias	1	Para realizar las actividades cotidianas de su puesto
Apreciación de superficies-volumen	2	
Apreciación de movimientos	2	
Apreciación de pesos	0	
Razonamiento		
Análisis de problemas	1	Incluye la realización de tareas relativamente difíciles en las que hay que elegir conscientemente entre varias
Clasificación de datos	3	
Solución de problemas	3	

lógicos			acciones posibles, sin embargo en el personal de inclusión estas acciones puede ser realizadas por su jefe inmediato
Resolución de problemas técnicos.	de	3	
Normalizar actividades repetidas		3	Mejorar la calidad de trabajo con cada repetición. Aunque en este puesto las actividades son variadas.
Efectuar cálculos rápidos		1	No fundamental.

Actividades Generales:

Es una empresa que realiza labores correspondientes al almacenamiento y/o transporte de materiales, equipos, productos, herramientas, alimentos, mercaderías, insumos y otros bienes propiedad o en custodia de la empresa de acuerdo a las instrucciones y normas que establezca la empresa, conforme a su especialidad, con la finalidad de que estos lleguen a su destino de acuerdo a las órdenes de jefe inmediato.

Todo lo anterior, utilizando los equipos, herramientas y/o medios actuales y futuros que le sean proporcionados para la realización de las funciones y actividades principales de su categoría.

Actividades específicas del puesto:

1. Realizará labores de acuerdo a las necesidades del Depto. de Recursos Humanos.
2. Realizará y agendará las citas para surtir y distribuir conforme a la fecha de la cita, solicita el transporte para esa fecha.
3. Elaborará las facturas que se lleva el transporte para entrega de mercancía.
4. Se elabora la requisición conforme la necesidad de la operación.
5. Manejo de Biométrico y listado de asistencia.

6. Así mismo realizará las actividades de carácter complementario asociadas al puesto para el logro de las funciones principales del mismo.
7. Utiliza herramientas especiales como: cutter, sacapuntas, tijeras, goma, scanner, copiadora, teléfono, engrapadora, perforadora, plumas, biométrico.
8. Tiempo aproximado diario de trabajo. 8 horas

Preparación laboral específica:

El entrenamiento puede adquirirse en un ambiente escolarizado, de trabajo, institucional de acuerdo a necesidades y características del puesto de trabajo.

Exigencia académica y/o capacitación:

1 - **Escolaridad:** acreditar con certificado oficial educación secundaria (Negociable, ya que la empresa otorga la oportunidad de capacitarse y actualizarse académicamente)

2. Temperamento:

- **Repetitivo:** Adaptabilidad para realizar trabajos repetitivos sobre una base continúa

- **Variedad:** Adaptabilidad para realizar actividades variadas

- **Tolerancia:** Adaptabilidad para trabajar de manera efectiva bajo presión, o tensión

- **Adaptabilidad:** Aceptar trabajar bajo instrucciones específicas.

- **Personas:** Adaptabilidad para trabajar/negociar efectivamente con personas.

3.- **Aptitudes.** Potencial innato que pueden convertirse en habilidades y destrezas de acuerdo al desarrollo y oportunidades que el medio les permita.

Capacidad general de aprendizaje: Habilidad general para aprender, razonar y emitir juicios, comprender instrucciones y principios generales.

Aptitud verbal: Habilidad para comprender el significado de las palabras y utilizarlas efectivamente.

Aptitud numérica: Habilidad para realizar operaciones matemáticas básicas correctamente.

Percepción formal: Habilidad para percibir detalles y hacer comparaciones visuales entre objetos en material gráfico.

Destreza digital: Habilidad para mover los dedos y utilizarlos para manipular objetos pequeños.

Nivel de capacitación: Requiere de una demostración corta hasta de 30 días.

Condiciones Ambientales de Trabajo:

La mayor parte del trabajo es realizado dentro. (Lugar cerrado)

En el personal de inclusión con discapacidad intelectual, si tiene dificultad para la memoria o seguir varias indicaciones a la vez se podrá sustituir la indicación con tarjetas o notas hechas por el mismo. En el caso de personas con discapacidad visual deberá contar con el software adecuado a las necesidades del área de trabajo.

Demandas físicas:

Aplinar examen médico

Se realiza un trabajo sedentario en donde ocasionalmente puede levantar hasta 5 kg de peso o aplicar frecuentemente fuerza insignificante para empujar, arrastrar, empujar, jalar o mover objetos.

Requerimientos físicos: La dinámica y dinámica de la tarea requiere la realización trabajo de pie, arrodillarse, alcanzar, tomar, digitalizar, detectar, comunicarse, ver/observar.

Riesgos: Pueden disminuirse de forma importante si actuamos de manera sistemática sobre los riesgos ocupacionales o los procesos de trabajo, tomando en cuenta cada uno de sus componentes, como son las materias primas, los medios e instrumentos de trabajo, la organización del mismo,

los estilos de trabajo, la tecnología empleada, así como las características específicas de la ocupación.

Prevención del riesgo: Implica la identificación y evaluación del riesgo, así como el establecimiento de políticas y acciones que conduzcan a su eliminación o reducción.

Para definir los procedimientos de inclusión se busca compatibilizar el perfil del puesto con el perfil funcional del trabajador o de las posibilidades ocupacionales del trabajador a fin de obtener seguridad, confort del trabajador y productividad de la empresa.

Es importante señalar que las personas con discapacidades pueden contar con la posibilidad de recibir una formación y entrenamiento en habilidades laborales, para ello se debe tener conocimiento sobre sus capacidades, habilidades, intereses, destrezas, y personalidad que darán pie a determinar qué casos son candidatos para la inclusión.

Se sugiere tomar en cuenta que en este análisis, el potencial trabajador debe cumplir con los requisitos y exigencias del puesto, así también, el empleador debe reconocer o no a las necesidades y expectativas de la persona, para de ésta manera disminuir la deserción y rotación de personal.

En cuanto al análisis del trabajador, se sugiere evitar el examen médico tradicional en la posición y realizar en su lugar una evaluación funcional de la persona en relación con las actividades laborales (es decir evaluar si podrá realizar la tarea).

En este proceso se pueden incluir las personas con discapacidad intelectual leve, moderada, auditiva, visual.

Anexo C

Estrategia y Liderazgo

1.- ¿La empresa menciona, de forma explícita, en su Código Ético, Manuales, etc., la igualdad de oportunidades, la no discriminación de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal?

	Valor
No lo contempla	0
La empresa menciona la igualdad de oportunidades, no discriminación de las personas con discapacidad y la accesibilidad en estrategias más amplias como RSE	2
La empresa dispone de una Estrategia específica y escrita de inclusión y gestión de la discapacidad	3

2.-En la relación Empresa-Discapacidad, ¿cuál de las siguientes opciones es la más adecuada?

	Valor
Responsabilidad Social Empresarial	1
Fundación	0
Donativos	0
Contratar personas con discapacidad	3

3.-¿La empresa cuenta con un equipo multidisciplinario que brinde atención a los trabajadores con discapacidad?

	Valor
Si	3
No	0

Valor máximo del Indicador Estrategia y Liderazgo	9
---	----------

Gestión de RH

4.-¿La empresa dispone de un manual, política o procedimiento explícito de selección, contratación y promoción de los empleados que evite Discriminación por Motivos de Discapacidad?

	Valor
No	0
La empresa dispone de un proceso escrito de selección de personal y promoción de los empleados que evita la discriminación y favorece la igualdad de oportunidades	2

La empresa dispone de un proceso escrito de selección de personal y promoción de los empleados que evita la discriminación y favorece la igualdad de oportunidades, y establece mecanismos de seguimiento y garantía de su adecuada ejecución	3
---	---

5.-¿La empresa ha realizado adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad en los casos en los que ha sido necesario?

	Valor
No	0
La empresa ha realizado la adaptación de parte de los puestos de trabajo de las PcD cuando así se le ha requerido	2
La empresa ha realizado las adaptaciones necesarias a todos los puestos de trabajo de las PcD o no ha habido necesidad de hacerlas porque todos los puesto estaban adaptados ya.	3

6.-¿La distribución de las PcD dentro de la empresa, por género, edad, sueldo y categoría, es comparable con el resto de los trabajadores?

	Valor
La empresa no tiene PcD contratadas	0
La valoración de la distribución de las PcD dentro de la empresa, respecto al resto de los trabajadores, es inferior al 10 %	2
La valoración de la distribución de las PcD dentro de la empresa, respecto al resto de los trabajadores, es mayor al 10 %	3

7.-¿Lleva a cabo la empresa acciones de formación sobre discapacidad?

	Valor
La empresa no lleva a cabo acciones de formación sobre discapacidad	0
La empresa tiene un programa de formaciones para el conocimiento de la discapacidad y se han formado, en los últimos tres años, hasta un 20 % de empleados de la plantilla.	1
La empresa lleva a cabo un programa de formación en discapacidad, a empleados o directivos, y ha formado entre un 20 y un 40 % de la plantilla en los últimos 3 años	2
La empresa ha llevado a cabo un mínimo de dos programas de formación en discapacidad, una a directivos y otra a empleados, y ha formado a más de un 40 % de la plantilla.	3

8.-¿La empresa cuenta con una regulación sobre Ajustes Razonables?

Valor	
Si	3
No	0

Valor máximo del Indicador Gestión de RH	26
--	----

Accesibilidad

9.-¿Se ha aplicado algún plan de actuación para la mejora de la accesibilidad y este es demostrable a través de las facturas de la inversión realizada para esa mejora así como una prueba (foto, plano, etc.) de la misma (antes y después)?

Valor	
No se ha aplicado ningún plan de actuación.	0
La empresa cuenta con un plan de actuación para la mejora de la accesibilidad en sus instalaciones	2
La empresa ha implantado un plan de actuación para la mejora de la accesibilidad en sus instalaciones o en el diseño de origen de las instalaciones se tuvo en cuenta la accesibilidad.	3

10.-Si la empresa dispone de varios centros de trabajo o establecimientos permanentes, deberán presentar estas características la mayoría de los mismos. ¿El acceso desde el exterior, la recepción, las puertas y los recorridos son accesibles para las PcD?

Valor	
No son accesibles	0
La zona de acceso al edificio es accesible.	2
El acceso desde el exterior es accesible, la recepción es accesible, el tamaño y diseño de las puertas se ajusta a las necesidades de las PcD y los recorridos y pasillos disponen de anchos suficientes y se encuentran libres de obstáculos	3

11.-¿La empresa dispone de baños, aseos, vestuarios y zonas comunes accesibles? Si la empresa dispone de varios centros de trabajo o establecimientos permanentes, deberán presentar estas características la mayoría de los mismos

Valor	
No dispone	0
Dispone de baños accesibles.	2
Dispone de baños y espacios comunes accesibles y están conectados entre sí y con las zonas de trabajo por itinerarios accesibles.	3

12.-¿La empresa utiliza canales y herramientas de comunicación accesibles?

Valor

No	0
La empresa dispone de canales y herramientas de comunicación accesibles que permiten la comunicación plena con los trabajadores con discapacidad.	3

Valor máximo del Indicador Accesibilidad	12
--	----

Compra Responsable

13.-¿La empresa dispone de un Protocolo o Manual de actuación / selección de proveedores y subcontratistas en el que otorgue preferencia a aquellos que tienen contratadas personas con discapacidad?

	Valor
No	0
La empresa dispone de un Protocolo o Manual de actuación / selección de proveedores y subcontratistas en el que consta que prima a aquellos que si tienen personal con discapacidad	3

Valor máximo del Indicador Compra Responsable	3
---	---

Clientes

14.-¿La empresa tiene clientes con discapacidad?

	Valor
Si	0
No	3

15.-¿La empresa desarrolla y comercializa productos y/o servicios que tengan en cuenta la accesibilidad universal y el diseño para todos?

	Valor
No	0
Sí, en algún/algunos productos y/o servicios específicos.	2
Sí, de forma transversal en el desarrollo y comercialización de productos y/o servicios	3

Valor máximo del Indicador Clientes	6
---	---

Acción Social

16.-¿La empresa realiza actuaciones de acción social dirigidas al colectivo de las personas con discapacidad y dispone de un presupuesto específico para llevar a cabo dichas iniciativas?

	Valor
No	0
La empresa realiza actuaciones en favor del colectivo de PcD pero no dispone de un presupuesto específico	2
La empresa realiza actuaciones en favor del colectivo de PcD y dispone de un presupuesto específico para llevarlo a cabo	3

Valor máximo del Indicador Acción Social	3
--	----------

Comunicación

17.-¿La página WEB de la empresa es accesible? Certificado de accesibilidad de la WEB

	Valor
No	0
Certificado A	2
Certificado AA/AAA	3

18.-¿Considera que la empresa, en sus comunicaciones interna y externa utiliza la terminología adecuada sobre discapacidad?

	Valor
Si	3
No	0

Valor máximo del Indicador Comunicación	6
---	----------

El siguiente cuadro muestra los resultados de la asignación de valores, contemplado en la primera columna el valor máximo posible de alcanzar vs los resultados y el porcentaje del mismo al responder dicho cuestionario:

		OnestLogistics	BUNN	Cinépolis	
	Estrategia y Liderazgo	valores obtenidos	9	3	9
Valor	9	% obtenido	100%	33%	100%
	Gestión de RH	valores obtenidos	12	4	14
Valor	15	% obtenido	80%	27%	93%
	Accesibilidad	valores obtenidos	12	8	8
Valor	12	% obtenido	100%	67%	67%
	Compra Responsable	valores obtenidos	0	0	0
Valor	3	% obtenido	0%	0%	0%
	Clientes	valores obtenidos	3	3	5
Valor	6	% obtenido	50%	50%	83%
	Acción Social	valores obtenidos	3	2	2
Valor	3	% obtenido	100%	67%	67%
	Comunicación	valores obtenidos	3	3	3
Valor	6	% obtenido	50%	50%	50%

Trabajos citados

- AAIDD. (2013). *American Association on Intellectual and Developmental Disabilities*. Obtenido de What are supports?: <https://aidd.org/sis/supports-and-sis#.WJ1JmVXhDIW>
- Abric, J.-C. (1994). *Prácticas Sociales y Representaciones*. Francia: Ediciones Coyoacán, SA de CV.
- Administración Pública del D.F. (2010). *Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del D.F. 2014-2018*. México, D.F.: Gaceta Oficial del D.F.
- Aguado Díaz, A. L. (1995). *Historia de las Deficiencias*. Madrid: Escuela Libre, Fundación ONCE.
- Alternativas y Capacidades A.C. (mayo de 2008). *Filantropía Corporativa a la Mexicana*. Obtenido de Foreign Affairs:
http://civi.alternativasycapacidades.org/sites/default/files/publicacion_file/Filantrop%C3%ADa%20Corporativa%20a%20la%20Mexicana.pdf
- Araya Umaña, S. (2002). *Cuaderno de Ciencias Sociales 127. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)*. Obtenido de FLACSO Costa Rica:
<http://www.flacso.or.cr/index.php/publicaciones-jb-br-jb-i-labor-editorial-jb-i/cuadernos/336-cuaderno-no-127>
- Arruda, A. (2000). Representaciones Sociales y Cultura en el Pensamientos Ambientalista Brasileño. En D. Jodelet, & A. Guerrero Tapia, *Develando la Cultura* (págs. 31-60). México: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología. Obtenido de Develando la Cultura. Estudios en Representaciones Sociales: <https://taniars.files.wordpress.com/2009/02/develando-la-cultura.pdf>
- Banchs, M. (2000). Aproximaciones Procesuales y Estructurales al Estudio de las Representaciones Sociales. *Papers on Social Representations. Peer Reviewed International Journal*, 9, 3.1-3.15. Obtenido de http://www.psr.jku.at/PSR2000/9_3Banch.pdf
- Barnes, C. (1991). *Disabled People in Britain and Discrimination*. London: Hurst & Company.
- Becerra Traver, M., Montanero Fernández, M., & Lucero Fustes, M. (2012). *Empleo Normalizado con Apoyo*. Obtenido de Observatorio Estatal de la Discapacidad:
<http://observatoriodeladiscapacidad.info/attachments/article/13/Empleo%20normalizado%20con%20apoyo.pdf>
- Becker, H. (2009). *Outsiders: Hacia una Sociología de la Desviación*. (S. XXI, Ed.) Recuperado el 11 de agosto de 2016, de Universidad Central de Chile :
<file:///C:/Users/lap/Desktop/respaldo/m%20trabajo%20s/libros/becker%20outsiders.pdf>
- Bequal. (2010). *Sello Bequal*. Obtenido de <http://www.bequal.es/index.php>
- Briz Garizurieta, M. (2002). *El Consejo de Hombres Mexicanos de Negocios: Surgimiento y Consolidación*. (U. C. Posgrado, Ed.) Obtenido de http://www.posgrado.unam.mx/publicaciones/ant_col_posg/19_Consejo_mex.pdf

- Brogna, P. C. (2006). *"La Discapacidad: ¿Una Obra Escrita por lo Actores de Reparto?"*. *El Paradigma Social de la Discapacidad: Realidad o Utopía en el Nuevo Escenario Latinoamericano*. México, D.F.: UNAM
- Brogna, P. (2009). *Visiones y Revisiones de la Discapacidad*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Brogna, P. (2014). *Adulter, Trabajo y Discapacidad. El Trabajo de Crecer*. México: Trillas.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (diciembre de 2014). *Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2015*. Obtenido de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5374053&fecha=03/12/2014
- Campling, J. (1981). *The handicapped person. A new perspective for social workers?* Obtenido de Disability Studies: <http://disability-studies.leeds.ac.uk/files/library/Campling-handicppaed.pdf>
- Centre for Disability Studies. (1990). Obtenido de <http://disability-studies.leeds.ac.uk/about/>
- CEPAL. (2014). *Informe Regional sobre la Medición de la Discapacidad. Una mirada a los procedimientos de medición de la Discapacidad en AL y Caribe*. Santiago: Naciones Unidas.
- COCOPADIS AC. (septiembre de 2016). *CDHDF*. Obtenido de <http://cdhdfbeta.cd hdf.org.mx/wp-content/uploads/2016/09/CONFERENCIA-DE-PRENSA.pdf>
- Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. (2014). *Observaciones finales sobre el informe inicial de México*. ONU. Obtenido de http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/7006/OBSERVACIONES_FINALS_SOBRE_EL_INFORME_INICIAL_DE_MEXICO.pdf
- Cruz Cortés, B. (17 de 02 de 2014). *La inmovilidad constante. Representaciones de la discapacidad motriz en el cine y videohome mexicano 1980-2010*. Obtenido de CIESAS: <http://repositorio.ciesas.edu.mx/bitstream/handle/123456789/299/M587.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De Alba González, M. (julio-diciembre de 2010). La imagen como método en la construcción de significados sociales. *Iztapalapa Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*(69), 41-65. Obtenido de <http://revistaiztapalapa.izt.uam.mx/index.php/izt/article/view/179/310>
- Dengo, V., & Claire, M. (2012). Miradas epistemológicas desde distintas perspectivas teóricas sobre la discapacidad. *Redalyc*, 16(3), 145-155. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1941/194124728010.pdf>
- Drucker, P. (1993). *La Sociedad Postcapitalista*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Éntrale. (2017). *Alianza por la Inclusión laboral de las Personas con Discapacidad*. Obtenido de <https://entrales.org.mx/entrales-es/>
- Escuela de Derecho de Harvard sobre Discapacidad. (2008). *Tenemos Derechos Humanos. Manual de Derechos Humanos para Personas con Discapacidades Intelectuales*. Universidad de Harvard.

- EUSE. (2010). *European Union of Supported Employment EUSE*. Obtenido de Caja de Herramientas de la EUSE: <http://www.euse.org/content/supported-employment-toolkit/EUSE-Toolkit-2010-Spanish.pdf>
- Finkelstein, V. (1980). *Attitudes and Disabled People*. World Rehabilitation Fund.
- FITS. (2014). *Definición global de Trabajo Social*. Obtenido de <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/>
- Foucault, M. (1996). *La Vida de los Hombres Infames*. Obtenido de <https://colectivoantipsiquiatria.files.wordpress.com/2014/08/la-vida-de-los-hombres-infames-colectivoantipsiquiatria-wordpress-com.pdf>
- Friedman, M. (1962). *Capitalism and Freedom*. Chicago, EUA: The University of Chicago Press.
- Fundación ONCE. (2009). *RSE-D*. Obtenido de Guía de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad: <http://rsed.fundaciononce.es/index.html>
- Fundación Teletón. (2015). *Presentación de Estados Financieros*. Obtenido de <https://s3.amazonaws.com/teletonorgmx/botones/Estados%20Financieros%202015.pdf>
- Fundación Teletón. (s.f.). *Patronato*. Obtenido de <http://www.teleton.org/home/contenido/patronato>
- Galeana de la O, S. (1999). Campos de Acción del Trabajo Social. En M. Sánchez Rosado, *Manual de Trabajo Social* (págs. 139-158). México, D.F.: UNAM Escuela Nacional de Trabajo Social.
- Goffman, E. (1963). *Stigma Notes on the Management of Spoiled Identity*. Obtenido de file:///C:/Users/lap/Downloads/1963_Stigma_Notes_on_the_Management_of_Spoiled_Identity.pdf
- Grupo SIFU. (2014). *Observatorio Empresa y Discapacidad*. España: Grupo SIFU.
- Hunt, P. (1966). *Stigma: the experience of disability*. Catholic Book Club.
- INEGI . (2010). *Censo de Población y Vivienda 2010*. México D.F.
- INEGI. (2012). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares* . México, D.F.: INEGI.
- INEGI. (2013). *Las Personas con Discapacidad en México, una visión al 2010*. México: INEGI.
- INEGI. (01 de diciembre de 2015). *Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Obtenido de <http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2015/discapacidad0.pdf>
- Instituto Nacional de Salud Pública. (2010). *Encuesta Nacional sobre Percepción de Discapacidad en Población Mexicana*. México: Instituto Nacional de Salud Pública.
- International Disability Alliance. (08 de diciembre de 2016). *How ten years of the CRPD have been a victory for disability rights*. Obtenido de <http://www.internationaldisabilityalliance.org/blog/how-ten-years-crpd-have-been-victory-disability-rights>

- International Disability Alliance. (04 de enero de 2017). *Together 2030 blog: Realizing “Nothing About Us without Us” within Sustainable Development*. Obtenido de <http://www.internationaldisabilityalliance.org/blog/together-2030-blog-realizing-%E2%80%9Cnothing-about-us-without-us%E2%80%9D-within-sustainable-development>
- Jiménez Guzmán, M. L., & Figueroa Díaz, M. E. (2013). *Representaciones Sociales de la Masculinidad*. Obtenido de http://www.crim.unam.mx/drupal/crimArchivos/Colec_Dig/2013/Fatima_Flores/8_Representaciones_sociales.pdf
- Jodelet, D. (junio de 2011). Aportes del enfoque de las representaciones sociales al campo de la educación. *Espacios en Blanco. Revista de Educación*, 21, 133-154. Obtenido de Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=384539803006>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion. Una Perspectiva Global y Empresarial* (14va ed.). DF, México: McGraw-Hill.
- Lantegi Batuak. (2014). *Método de perfiles de Adecuación de la tarea a la persona* (4a ed.). Bilbao, España: Lantegi Batuak.
- Lara Espinosa, D. (2012). *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Obtenido de http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/fas_CSUPDH10-1aReimpr.pdf
- Lennard, D. (1995). *Enforcing Normalcy: Disability, Deafness, and the Body. Chapter: Constructing Normalcy*. New York: Verso.
- Mendoza Rangel, M. (1999). Metodología y Trabajo Social. En M. Sánchez Rosado, *Manual de Trabajo Social* (págs. 223-236). México, D.F.: UNAM Escuela Nacional de Trabajo Social.
- Mercado García, E., & García Vicente, L. (2010). *Redalyc*. Obtenido de La Inserción Laboral de las Personas con Discapacidad: una salida profesional para trabajadores sociales: <http://www.redalyc.org/pdf/1610/161015610004.pdf>
- Miel que Vino del Clelo A.C. (2015). *Manual de Ajustes Razonables para el Combate a la Discriminación de las Personas con Discapacidad*. D.F, México: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, DIF-D.F.
- Moscovici, S. (1961). *El Psicoanálisis, su Imagen y su Público*. Buenos Aires, Argentina: Huemul.
- Muyor Rodríguez, J. (2011). La (con)ciencia del Trabajo Social en la discapacidad: Hacia un modelo de intervención social basado en derechos. *Revista de Trabajo Social y Acción Social*, 9-33. Recuperado el 12 de septiembre de 2016, de http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts_numeros/DTS_49.pdf
- Naciones Unidas Derechos Humanos. (2010). *Vigilancia del Cumplimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas.
- OISS. (2014). *Medidas para la Promoción del Empleo de las Personas con Discapacidad en Iberoamérica*. Madrid: Secretaría General de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social.

- Galeana de la O, S. (1999). Campos de Acción del Trabajo Social. En M. Sánchez Rosado, *Manual de Trabajo Social* (págs. 139-158). México, D.F.: UNAM Escuela Nacional de Trabajo Social.
- OIT. (2009). *La Visión y las Prioridades de la OIT para 2010-2015*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT. (2013). *Estudio: Factores para la Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad*. Obtenido de SOFOFA Sociedad de Fomento Fabril: <http://web.sofofa.cl/wp-content/uploads/2013/09/estudio-factores-web-2013.pdf>
- OIT. (2013). *Inclusion of People with Disabilities in Vocational Training: A Practical Guide*. Ginebra: International Labour Organization.
- OIT. (julio de 2014). Obtenido de Disability and corporate social responsibility reporting: an analysis comparing reporting practices of 40 selected multinational enterprises: http://www.businessanddisability.org/images/pdf/pubs/ILO_CSRDisability.pdf
- Oliver, M. (1986). *Discapacidad y Sociedad*. Macmillan.
- Oliver, M. (1983). *Social Work with Disabled People*. Macmillan.
- OMS. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF*. IMSERSO.
- OMS, BM. (2011). *Informe Mundial sobre la Discapacidad*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- ONU. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Obtenido de http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
- ONU. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Nueva York: Naciones Unidas.
- ONU. (12 de mayo de 2008). *Discurso del Gilberto Rincón Gallardo*. Obtenido de Evento Conmemorativo de la Entrada en Vigencia de la Convención sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/discurso-del-gilberto-rincon-gallardo.html>
- ONU. (2016). *Declaración del Grupo de trabajo de Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos al final de su visita a México*. Office of the High Commissioner for the Human Rights, Mandate of the Working Group on the issue of human rights and transnational corporations and other business enterprises, Ciudad de México. Obtenido de http://hchr.org.mx/images/doc_pub/20160907_EOM_Mexico_FINAL_SPA.pdf
- ONU. (2016). *The Sustainable Development Goals Report. Leaving No One Behind*. Obtenido de <http://unstats.un.org/sdgs/report/2016/leaving-no-one-behind>
- Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. España: Cinca.

- Palacios, Agustina; Bariffi, Francisco. (2007). *La discapacidad como una cuestión de derechos humanos. Una aproximación a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Madrid: CERMI.
- Palacios, Agustina; Romañach, Javier. (2006). *El modelo de la diversidad. La Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional*. España: Diversitas- AIES.
- Pereira de Sá, C. (1998). *A Construção do Objeto de Pesquisa em Representações Sociais*. Obtenido de http://www.mazzotti.pro.br/resources/SA_A_Construcao_do_objeto_de_pesquisa_em_reprezentacoes_sociais.pdf
- Perera Pérez, M. (1999). *A propósito de las Representaciones Sociales. Apuntes teóricos, Trayectoria y Actualidad*. Recuperado el 02 de agosto de 20016, de Informe de Investigación CIPS. La Habana: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales05/Caudales/ARTICULOS/ArticulosPDF/02P075.pdf>
- Programa de Cooperación sobre Derechos Humanos México-Comisión Europea. (2007). *Memoria del Seminario Internacional. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Por una cultura de la Implementación* (1a ed.). México. Obtenido de <https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/2468-memorias-del-seminario-internacional-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad>
- Red Europea de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad. (2011). *RSE+D*. Obtenido de Indicadores de RSE y Discapacidad: https://www.csr-d.eu/wp-content/uploads/Indicadores_RSE_y_Discapacidad_ES1.pdf
- Richmond, M. (1922). *Caso Social Individual*. New York: Russell Sage Foundation.
- Rosato, A., Angelino, A., Almeida, M., Angelino, C., Kippen, E., Sánchez, C., . . . Priolo, M. (noviembre de 2009). El Papel de la Ideología de la Normalidad en la Producción de Discapacidad. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, XX(39), 87-105. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14512426004>
- RSE+D. (2010). *European Network for Corporate Social Responsibility and Disability (CSR+D)*. Obtenido de <https://csr-d.eu/en/>
- Saldaña Rosas, A. (junio de 2010). *Responsabilidad social empresarial: Hacia una agenda de investigación en México*. Obtenido de Biblat: http://148.206.107.15/biblioteca_digital/estadistica.php?id_host=6&tipo=ARTICULO&id=8006&archivo=9-564-8006exv.pdf&titulo=Responsabilidad%20social%20empresarial:%20Hacia%20una%20agenda%20de%20investigaci%C3%B3n%20en%20M%C3%A9xico
- Samaniego de García, P. (2006). *Aproximación de la Realidad de las Personas con Discapacidad en Latinoamérica*. Madrid: CERMI. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.
- Sanborn, C., & Portocarrero, F. (2008). *Filantropía y Cambio Social en América Latina*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.

- Scott, R. (1981). *The Making of Blind Men. A Study of Adult Socialization*. Obtenido de https://books.google.com.mx/books/about/The_Making_of_Blind_Men.html?id=y9vm4qSpZlkC&redir_esc=y
- Secretaría de Economía. (s.f.). *Sistema de Información Empresarial Mexicano de la Secretaría de Economía*. Obtenido de <http://www.siem.gob.mx/siem/portal/consultas/ligas.asp?Tem=5>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (junio de 2015). *Estructura Programática a emplear en el Proyecto de Presupuesto de Egresos 2016*. Obtenido de http://www.hacienda.gob.mx/EGRESOS/PEF/programacion/programacion_16/1_av_PyP_Inv_e ne_may_2015.pdf
- Shakespeare, T. (1994). Cultural Representation of Disabled People: Dustbins for Disavowal? En M. O. Len Barton, *Past Present and Future*. Obtenido de <http://disability-studies.leeds.ac.uk/files/library/Shakespeare-chapter13.pdf>
- Sin Embargo. (02 de octubre de 2015). *Discapacitados: sólo mil de 5 millones de empresas los emplean; el Gobierno pondrá cuotas*. Obtenido de <http://www.sinembargo.mx/02-10-2015/1505052>
- Sklar, C. (2002). *Alteridades y Pedagogías. ¿Y si el otro no estuviera ahí?* Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.br/pdf/es/v23n79/10851.pdf>
- STPS. (2014). *Programa Nacional de Trabajo y Empleo para las Personas con Discapacidad 2014-2018*. México, D.F.: DOF.
- STPS. (2015). *Distintivo Empresa Incluyente Gilberto Rincón Gallardo 2015*. Obtenido de http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/sala_prensa/boletines/2015/febrero/dei2015.html
- STPS. (21 de enero de 2015). *Red Nacional de Vinculación Laboral*. Recuperado el 2 de agosto de 2015, de STPS Dirección General para la Igualdad Laboral: http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/areas_atencion/inclusion_laboral/igualdad_laboral/DGIL_RED_stps.html
- STPS. (s.f.). *Abriendo Espacios*. (STPS, Editor) Recuperado el 14 de agosto de 2015, de <https://abriendoespacios.gob.mx/>
- UNESCO. (2000). *Índice de Inclusión. Desarrollando el Aprendizaje y la Participación en las Escuelas*. Bristol, UK: Centre for Studies on Inclusive Education CSIE.
- United States Department of Justice. (1990). *The American with Disabilities Act ADA*. Obtenido de Information and Technical Assistance on the Americans with Disabilities Act: <https://www.ada.gov/pubs/adastatute08.htm>
- UPIAS. (1972). *Founding Statement*. Obtenido de Disability Studies: <http://disability-studies.leeds.ac.uk/files/library/UPIAS-UPIAS.pdf>
- UPIAS and The Disability Alliance. (1976). *Fundamental Principles of Disability*. Obtenido de Disability Studies: <http://disability-studies.leeds.ac.uk/files/library/UPIAS-fundamental-principles.pdf>
- Vasco, C. E. (2008). *Representaciones Sociales y Discapacidad*. Recuperado el 21 de abril de 2016, de ResearchGate: <https://www.researchgate.net/publication/28211655>

- Verdugo Alonso, M. Á. (2003). *Servicio de Información sobre Discapacidad*. (J. d. Urríes, Ed.) Recuperado el 10 de marzo de 2016, de Investigación, innovación y cambio: V Jornadas Científicas de Investigación sobre personas con discapacidad: <http://sid.usal.es/libros/discapacidad/7103/8-11/la-concepcion-de-discapacidad-en-los-modelos-sociales.aspx>
- Verdugo Alonso, M., & Vicent Ramis, C. (2004). *Evaluación de la Calidad de Vida en Empleo con Apoyo. Proyecto ALSOI*. Obtenido de SID Servicio de Información sobre Discapacidad: <http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO7020/Investigacionalsoi.pdf>
- Vergara, M., & Vicaría, L. (Enero de 2009). *Ser o aparentar la RSE en Colombia: Análisis Organizacional basado en los Lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis250.pdf>
- Vittorini Devenney, M. J. (2004). *The Social Representations of Disability: Fears, Fantasies and Facts*. Clare College.
- Wagenberg, A. (enero-junio de 2006). *La Narrativa de la Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de Redalyc. Cuadernos Latinoamericanos de Administración. Universidad El Bosque. Bogotá, Colombia.: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409634344008>
- Wendell, S. (1996). The social construction of disability. En *The rejected body* (págs. 57-68). New York: Routledge.
- World Institute on Disability. (1977). *Commonlit*. Obtenido de On Disability Rights: Highlights from speeches by Ed Roberts: https://commonlit.s3.amazonaws.com/texts/student_pdfs/000/000/482/original/commonlit_on-disability-rights-highlights-from-speeches-by-ed-roberts_student.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIHLUY2LGS6FX6UIQ&Expires=1494184981&Signature=u4HzT1e6IWSpms4F0%2B9FFqJsWbU%3D
- Zardel Jacobo, Blanca Estela. (2010). *La Discapacidad como una figura de Discriminación en la Modernidad*. México, D.F.: Facultad de Filosofía y Letras, Posgrado Pedagogía, UNAM.
- Zondeck Darmstadter, A. (2015). *Manual para la Inclusión Laboral Efectiva de las Personas con Discapacidad*. Santiago de Chile: Fundación Tacal.

Bibliografía Consultada

- Becerra Traver, M., Montanero Fernández, M., & Lucero Fustes, M. (2012). *Empleo Normalizado con Apoyo*. Obtenido de Observatorio Estatal de la Discapacidad: <http://observatoriodeladiscapacidad.info/attachments/article/13/Empleo%20normalizado%20con%20apoyo.pdf>

- Brogna, Patricia; Rosales Manjarrez, Damián. (2013). *Diagnóstico sobre el Estado que guarda la Atención a la Temática de la Discapacidad en la UNAM desde la Perspectiva de Derechos Humanos*. D.F.: P.U.D.H. UNAM.
- Esparza Serra, L. (2002). Entrevista a Denise Jodelet. *Relaciones. Estudios de historia y sociedad*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/137/13709306.pdf>
- deDel Valle Rivera, M., & Marañón Pimentel, B. (2010). *Tramas Tecnológicas, Relaciones Laborales y Responsabilidad Social Empresarial*. Obtenido de <http://www.alternativasycapacidades.org>: http://www.alternativasycapacidades.org/sites/default/files/publicacion_file/PUBLICAR%20Responsabilidad%20social%20de%20empresas%20en%20M%C3%A9xico.pdf
- Foucault, M. (1999). *Los Anormales*. Francia: Fondo de Cultura Económica.
- Jodelet, D., & Guerrero Tapia, A. (2000). *Devalando la Cultura*. México: Facultad de Psicología. UNAM
- Jodelet, D. (2008). El Movimiento de retorno al sujeto y el enfoque de las representaciones sociales. *Cultura y representaciones sociales. UNAM*, 3(5). Obtenido de <http://www.journals.unam.mx/index.php/crs/article/view/16356/15561>
- Jodelet, D. (2013). Interconnections between social representations and intervention. En *Social representations in the social arena* (págs. 77-88). New York: Routledge Taylor&Francis Group.
- Shakespeare, T., & Watson, N. (2002). The social model of disability: an outdated ideology? *Research in Social Science and Disability*, 2, 9-28. Obtenido de http://www.um.es/discatif/PROYECTO_DISCATIF/Textos_discapacidad/00_Shakespeare2.pdf
- Sen, A. (1999). *Desarrollo y Libertad*. Barcelona: Grupo Planeta.
- Thornton, P., & Lunt, N. (1995). *Employment for disabled people social obligation or individual responsibility*. Obtenido de <https://www.york.ac.uk/inst/spru/pubs/pdf/spreport2.pdf>
- Toboso Martín, M. (2008). La discapacidad dentro del enfoque de capacidades y funcionamientos de Amartya Sen. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, 10(20), 64-94. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/282/28212043004.pdf>
- Trabajo Social UNAM. (2014). ¿Considera usted que los trabajadores sociales están capacitados para intervenir en el campo de la discapacidad? *Trabajo Social y Discapacidad UNAM*, 5, 129-134. Obtenido de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ents/article/view/54169>
- Trabajo Social UNAM. (2014). El diagnóstico como estrategia para conocer la presencia de la discapacidad en la Escuela Nacional de Trabajo Social. *Trabajo Social y Discapacidad UNAM*, 5, 63-76. Obtenido de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ents/article/view/54546>
- Verdugo Alonso, Miguel Angel. (2011). *INICO*. Recuperado el noviembre de 2015, de Instituto Universitario de Integración en la Comunidad: <http://inico.usal.es/c139/otros-libros-de-actas.aspx>
- Vite Pérez, M. (2012). La Discapacidad en México desde la Vulnerabilidad Social. (B. J. UNAM, Ed.) *POLIS*, 8(2), 153-173.