



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

**PROPUESTA DE UN TALLER DE SENSIBILIZACIÓN
SOBRE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL EN
LAS ORGANIZACIONES**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

P R E S E N T A:

JOSÉ DANIEL MENDIOLA MONROY

DIRECTOR:

MTRO. CARLOS ANDRÉS SÁNCHEZ SOTO

SINODALES:

**DR. ÁNGEL JAIME GRADOS ESPINOSA
MTRA. MIRNA ROCÍO VALLE GÓMEZ
MTRO. SANTOS RICARDO GONZÁLEZ QUEVEDO
MTRO. CARLOS RODRIGO ALONSO PENICHE AMANTE**



CIUDAD UNIVERSITARIA, D.F.

SEPTIEMBRE, 2017



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis 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.

Agradecimientos

“Dulce es el fruto de la adversidad que como el sapo feo y venenoso, lleva en la cabeza una preciosa joya”

-Shakespeare

Al universo y la ciencia...

La segunda ley de la termodinámica está presente en el desarrollo personal, esta menciona que: *“la cantidad de entropía en el universo siempre aumenta”*.

La entropía significa caos, y el ser humano siempre trata de disipar ese caos o sufrimiento, buscamos el bienestar o el orden, existen momentos en la vida donde la entropía o los problemas parecieran ser más grandes de lo que podemos disipar y es ahí donde viene el punto de bifurcación o quiebre, crecemos a un orden mayor o el universo se encarga de hacernos crecer, es por eso que hoy estoy agradecido con el universo por haberme mandado más caos del que creía que podía soportar y a la ciencia por brindarme las herramientas para explicarlo.

A mi familia...

Por brindarme las herramientas que me ayudan a diario a disipar la entropía que el universo manda y así crecer a un orden mayor.

- Ψ Madre por tu amor incondicional, consejos y compañía en los momentos difíciles de la vida.
- Ψ Padre gracias por mostrarme la paciencia en la adversidad, la importancia de la perseverancia y la autosuficiencia.
- Ψ Hermano aprendí el valor de la honestidad, el esfuerzo, la empatía y la perseverancia pero sobre todo aprendí a ser incondicional.

A la UNAM...

Por las facilidades necesarias para poder obtener una educación de calidad, científica y humanizada, por los profesores de excelente nivel que marcaron mi vida, brindándome herramientas biopsicosociales para la vida laboral y personal y por brindarme los mejores años de mi vida, y de ahí a los mejores amigos Iris y Alberto.

A Carlos...

De muchas formas eres una fuente de entropía en mi vida y te estoy agradecido, me ayudas a crecer, superarme y me brindas tu apoyo, en este punto de la vida nos encontramos y es maravilloso, vivamos aquí y ahora sin fingir algo que no somos.

Contenido

Resumen	6
Introducción	7
Capítulo 1 Diversidad e inclusión en las organizaciones	9
1.1 ¿Qué son las organizaciones?	9
1.2 Diversidad laboral	11
1.3 Los determinantes de la diversidad laboral	13
1.4 Fases de la gestión de la diversidad	16
1.5 La inclusión	20
1.5.1 Ámbitos de la inclusión social	23
1.5.2 La inclusión desde la perspectiva laboral	24
1.6 Declaración Universal de los Derechos Humanos	27
1.6.1 Marco jurídico de la diversidad en México	29
Capítulo 2 Clima y cultura organizacional	33
2.1 Clima organizacional	33
2.2 Dimensiones del clima laboral	34
2.3 Cultura organizacional	36
2.3.1 Dimensiones de la cultura organizacional	38
2.3.2 Estilos de la cultura organizacional	39
Capítulo 3. Capacitación en las organizaciones	43
3.1 La capacitación, propósitos y beneficios	43
3.1.1 Propósitos de la capacitación	44
3.1.2 Beneficios de la capacitación	45
3.2 Contenido de la capacitación y proceso de la capacitación	46
3.2.1 Detección de Necesidades de Capacitación	47
3.2.2 Diseño del programa de capacitación	48
3.2.3 Ejecución de la capacitación	51
3.2.4 Evaluación de la capacitación	52
3.2.5 Seguimiento de la capacitación	53
3.3 Capacitación en la diversidad	53
3.4 Marco legal de la capacitación en México	54
Propuesta de un programa de capacitación	56
4.1 Justificación	56
4.2 Objetivos	57

4.3 Duración del Curso	57
4.4 Población	57
4.6 Materiales y equipo.....	57
4.7 Estructura del programa de capacitación.....	58
4.8 Carta descriptiva	58
4.9 Método para evaluar el programa	78
4.9.1 Tipo de estudio.	78
4.9.2 Diseño.....	78
4.9.3 Evaluación del programa.	78
4.9.4 Instrumento.	79
Conclusiones, alcances y limitaciones.	88
5.1 Conclusiones	88
5.2 Alcances.	89
5.3 Limitaciones	90
Referencias	92
Anexos	6

Resumen

La diversidad se encuentra presente en la especie humana. Dentro del ámbito laboral sucede lo mismo, sin embargo, que sea un hecho tácito no implica que estemos preparados para reaccionar de manera adecuada ante esta diversidad, por tanto el propósito del presente trabajo es recopilar información relacionada con la diversidad y su inclusión en el ambiente laboral.

Los antecedentes teóricos permitieron generar una propuesta de intervención para que las organizaciones puedan prevenir y solucionar la exclusión de la diversidad en las áreas de trabajo.

La propuesta consiste en un programa de capacitación en la modalidad de taller, donde se sensibilizará y brindarán herramientas acerca de la importancia de la diversidad para la inclusión efectiva, con la finalidad de mejorar el clima organizacional.

Palabras clave: diversidad laboral, inclusión, taller de sensibilización.

Introducción

Lograr la inclusión laboral es una tarea compleja debido a la extensión del fenómeno de la discriminación que requiere del esfuerzo en conjunto de la sociedad. El primer reto es evidenciar la realidad sobre la discriminación y no inclusión para comprenderla y generar acciones públicas, grupales e individuales para eliminarla como forma de relacionarse.

En todas las Organizaciones independientemente de su clasificación, los individuos son fundamentales ya que conforman el principal motor que ayuda a alcanzar los objetivos que estas se proponen, por ello las Organizaciones del siglo XXI deben de tener programas que ayuden a identificar y potencializar el desarrollo personal y laboral.

A catorce años de haber sido incorporado el derecho a la no discriminación en el artículo primero constitucional en México todavía no es posible garantizar que una persona tenga la certeza de que gozará de reconocimiento e igualdad de derechos y oportunidades.

Tan sólo en el 2010 la Encuesta Nacional sobre la Discriminación en México (ENADIS) revela que somos una sociedad con intensas prácticas de exclusión, desprecio y discriminación hacia ciertos grupos.

Por estas razones es importante sensibilizar acerca de la diversidad que existe y saber que la inclusión laboral no pone en riesgo a los individuos ni a las Organizaciones, si no que potencializa su crecimiento mediante la adecuada gestión.

Mediante la sensibilización en las Organizaciones se pretende que la aceptación y tolerancia hacia los grupos estigmatizados sea mayor para lograr un posicionamiento de la empresa y un desarrollo humano en una esfera más de la vida.

Las personas al sentirse aceptadas tienden a mejorar su desempeño laboral ya que saben que independientemente de su condición, cualquiera que esta sea, pueden ser ellos mismos sin temor a ser juzgados por compañeros o jefes.

Por ello, una forma de atender eficazmente el problema de discriminación y la no inclusión laboral a nivel individual es a través de la capacitación mediante la sensibilización, la cual brindará herramientas cognitivo-afectivas a los individuos que les permitirá tener en cuenta la diversidad y complejidad de las personas que los rodea.

De este modo la estructura de este trabajo se conforma de 5 apartados distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo 1 “Diversidad e inclusión en las Organizaciones”: Se describe que es una organización y cómo surgen así como las aproximaciones a los conceptos de diversidad, inclusión y exclusión y su importancia para las organizaciones.

Capítulo 2 “Gestión de la diversidad y cambio de la cultura organizacional”: se contextualiza el concepto de gestión de la diversidad así como sus fases y el concepto de cultura organizacional y los retos que se presentan para lograr un cambio en ella.

Capítulo 3 “Capacitación en las organizaciones”: se considera la capacitación, sus fases y su importancia así como los beneficios que obtienen las organizaciones y los individuos a través de esta.

“Propuesta de un programa de Capacitación”: se presenta la propuesta de un programa de capacitación como herramienta de intervención en las organizaciones para fomentar la inclusión laboral, así como la metodología que determinara el impacto del mismo.

“Conclusiones, alcances y limitaciones”: se abordaran las conclusiones, alcances y limitaciones de este trabajo.

Capítulo 1 Diversidad e inclusión en las organizaciones

La significación de la diversidad, inclusión y organización tiene su origen en la cognición humana que forma parte del entorno sociopolítico, que mueve y configura un sistema de aptitudes y creencias que son la guía de la cognición, afecto y comportamiento. En este capítulo se tratará de definir estos términos de una forma objetiva y operativa, tomando como base la psicología.

1.1 ¿Qué son las organizaciones?

Las organizaciones han sido definidas desde innumerables puntos de vista dependiendo de cada disciplina, sin embargo, se puede decir que estas definiciones están en función de las características que se elijan como fundamentales y de su naturaleza social.

En la era del conocimiento la mayoría de los procesos productivos se realizan a través de Organizaciones, por ejemplo; alimentos, vestimenta, muebles, bebidas, etcétera, no es sorpresa que el ser humano pase la mayor parte de su vida en organizaciones donde en primera instancia adquiere los conocimientos necesarios para ser miembro productivo de la sociedad y posteriormente volverse parte de la fuerza laboral, claro que en este trascurso necesita de otros servicios que también son proporcionados por otras Organizaciones. Por ese motivo es definir que es una organización. A continuación se presentan las definiciones de algunos autores:

“Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas” (Barnard; 1971. en Chiavenato, 2011, p. 6)

“Coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas, que intentan conseguir una finalidad y un objetivo en común y explícito, mediante la división de las funciones y el trabajo, y a través de una jerarquización de la autoridad y de la responsabilidad” (Ruiz, 2008, p.27).

Chiavenato (2011) refiere tres puntos cuando se habla de una organización:

1. Hay personas capaces de comunicarse.
2. Están dispuestas a actuar conjuntamente.
3. Desean obtener un objetivo en común.

Una organización conlleva una coordinación de esfuerzos para lograr objetivos en común que son explícitos y que de manera individual resultaría más difícil realizar. Por ende, el propósito de una organización es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones y recursos, es decir que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella (Müch, 2010).

Las grandes organizaciones tienden a crecer a medida que prosperan, hecho que se refleja en el aumento de personal. Estas se denominan organizaciones complejas ya que poseen las siguientes características (Chiavenato, 2011):

1. Complejidad: Es la complejidad estructural que nace de la diferenciación vertical y horizontal que existe en una Organización.
2. Anonimato: El énfasis se hace en las tareas u operaciones, no en las personas.
3. Rutinas estandarizadas: para procedimientos y canales de comunicación.
4. Estructuras personalizadas no oficiales: Configuran la Organización informal paralela a la Organización formal.
5. Tendencia a la especialización y la proliferación de funciones: Pretende separar las líneas de autoridad formal de las competencias profesionales.
6. Tamaño: El tamaño está dado por el número de participantes y dependencias que conforman la organización.

1.2 Diversidad laboral

La diversidad en la fuerza de trabajo, es un tema que deslumbra importancia desde hace ya varios años, como un hecho inevitable debido a los cambios tan vertiginosos que se dan en la sociedad debido al avance tecnológico y de las comunicaciones, actualmente no se puede negar la diversidad en la sociedad, sin embargo, el que las personas sean conscientes de la existencia de la diversidad que los rodea, no los hace más respetuosos o incluyentes, tampoco les proporciona pautas de comportamiento para vivir en equidad, es por ello que a continuación se abordará el tema de diversidad laboral y sus características.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2010) plantea que la diversidad es positiva, enriquecedora, que es una oportunidad que hay que aprovechar para crear una sociedad más tolerante e igualitaria. Así, se indica la pertinencia de considerarla como una riqueza y no como una amenaza y defenderla como un componente fundamental de la igualdad y la fraternidad.

Lumby y Coleman (2007; en Calderón, 2012) proponen que la diversidad es un concepto que puede tener diferentes significados y se adapta a las circunstancias y al sentido o tendencia que las personas le vayan dando a través del tiempo; además de indicar que hay consecuencias de esto al mencionar las ventajas o desventajas que pueda representar para el individuo; aunque con ello, o precisamente por ello, se alejan de la noción que ve como sinónimo de la diversidad a las minorías étnicas.

Ante este panorama, se partirá de las definiciones esenciales y básicas acerca de qué es la diversidad, con la finalidad de precisar qué se entiende por ésta y poder clarificar e intentar definir que es la diversidad.

La Real Academia Española (RAE, 2018) menciona que la palabra “diversidad” se presenta enmarcada en dos polos, uno descriptivo y otro cualitativo, ambos expresando enfoques sociales diferentes. Lo anterior es relevante, puesto que las definiciones no contienen valores ni hablan de repercusiones o roles; solo señalan la característica esencial de atributos cualitativos y cuantitativos que marcan la diferencia entre las cosas.

Analizando la primera acepción, se indica variedad o diferencia; y en la segunda se indica abundancia, gran cantidad de varias cosas distintas. Este a pesar de ser un término operativo de lo que se considera diversidad, no es fácil de asimilar ya que en general se tiene una concepción más ideológica que operativa de la palabra, al contrario de algunas otras. Por ejemplo, se sabe que la palabra sexo hace referencia a las características biológicas. Al contrario de diversidad que al tratar de definirla parece algo ambigua debido a su carácter abstracto.

Estas definiciones son el fundamento de concepciones, en las que la diversidad remite a la diferencia y alteridad. La diversidad alude a las circunstancias de los sujeto a ser distintos y diferentes, manifestaciones normales de los seres humanos, de los hechos sociales y culturales. La diversidad es tan normal como la vida misma y debemos trabajar a partir de ella. En esta misma perspectiva. De Valle y Vega (1999; en Calderón, 2012) señalan que el término diversidad remite descriptivamente a la multiplicidad de la realidad o pluralidades de las realidades.

De tal manera se puede decir que la diversidad hace referencia a las diferencias, en este caso enfocadas al ámbito organizacional. No todas las personas son iguales, aunque en ocasiones se olvida reconocer tales diferencias lo cual hace que no se aproveche al máximo el potencial de la fuerza laboral, por ello es necesario ser conscientes de esta diversidad y realizar una gestión adecuada para lograr potencializar al máximo a las personas en su entorno laboral (Robbins y Judge 2013).

La diversidad laboral hace referencia a: “El grado de representación inter-organizacional de gente con diferentes grupos de afiliación y significados culturales” (Herdman y McMillan, 2010 en Larraechea, 2015, p.9).

Así es posible señalar que la diversidad laboral apunta a:

1. Destacar que es una propiedad de grupos de trabajo.
2. Es portadora de una heterogeneidad positiva.
3. Que es un recurso estratégico.

4. Que requiere ser gestionada apropiadamente para ser convertida en un activo.

La diversidad de la fuerza laboral es una realidad que la mayoría de las organizaciones reconocen y saben que las personas difieren en muchos aspectos tales como edad, sexo, estado civil, discapacidad, orientación sexo-afectiva, religión, origen étnico, condición social y cultural (Peña y Triguero 2011).

1.3 Los determinantes de la diversidad laboral.

Grados (2013) Apunta que existen capacidades, habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar de manera eficiente un puesto determinado, esto se realiza a través de la técnica de análisis de puestos. Que se define como: el procedimiento para determinar obligaciones y habilidades requeridas para puesto de trabajo, así como el tipo de individuo idóneo para ocuparlo (Dessler, 1994 en Grados, 2013) este es impersonal y es una forma de asegurar un organigrama representativo con estructuras, metas y sin duplicar funciones. A partir de este concepto podemos entender la diversidad que puede llegar a tener una organización y la importancia de estar informado de cuáles pueden ser facilitadores e impedimentos puestos que se un la objetividad que de no tenerla podrá afectar a la organización. Estar informado y estar conciente es la clave principal incluyente al realizar esta técnica. A continuación se prestan los determinantes de la diversidad más empleados en la literatura (Robbins y Judge, 2013). De esta manera se encuentra:

- 1. Edad:** Este atributo hace referencia a la probable relación entre edad y el desempeño laboral. Es un tema de importancia por las siguientes razones: la primera es la creencia extendida de que el desempeño laboral disminuye conforme aumenta la edad; la segunda razón es que, aunque existen evidencias de una relación negativa entre diferencias de edad con la cohesión del equipo, cuando todo el equipo ha madurado junto, mejora significativamente la calidad de las decisiones.
- 2. Sexo/Género:** La diferencia entre sexo y género se explica con dos binomios: sexo biológico y género social. En la actualidad se aceptan ambos para referirse

a hombres y mujeres. El sexo lo determina la biología, se nace de un sexo hombre o mujer, sin embargo el género es la construcción social del sexo. La construcción psicosocial y cultural del género define las diferentes características emocionales, afectivas, intelectuales y de comportamiento que cada sociedad asigna como propios y naturales de hombres o mujeres (Rocha y Días, 2005; en Peña y Triguero, 2011). La acepción de género hace referencia a todo aquello relacionado con las prácticas, creencias, representaciones y prescripciones sociales que surgen de la diferencia anatómica entre hombres y mujeres. En general, los estudios realizados mencionan que hay pocas diferencias importantes entre hombres y mujeres que influyan en su desempeño laboral. No existen diferencias consistentes en cuanto a la habilidad para solucionar problemas, las aptitudes analíticas, el gusto por competir, la motivación, la sociabilidad o la capacidad para el aprendizaje. Por desgracia, los roles sexuales continúan afectando la percepción de la gente; las mujeres que son exitosas en áreas tradicionalmente dominadas por hombres son percibidas como menos agradables y más hostiles, así como menos deseables como supervisoras.

- 3. Color de piel (raza) y Origen étnico:** Robbins y Judge (2013) por ejemplo, señalan que en gran parte de las investigaciones que se han hecho referente al color de piel en ambientes laborales, los individuos muestran cierta tendencia a favorecer a colegas de su propia raza en evaluaciones de desempeño, decisiones de ascenso y aumento de salario.

El término raza comenzó a usarse en el siglo XVI y tuvo su auge en el siglo XIX. Taxonómicamente es semejante a subespecie, sin embargo en la actualidad este término no tiene validez taxonómica al aplicarse en humanos, solo tomándose en cuenta en animales domésticos. (Rebarto, 2013).

De acuerdo a Rebarto (2013), todos los humanos comparten el mismo código genético y las variaciones observadas no son debidas a genes distintos sino a variantes de los genes que se reparten con distinta frecuencia en las poblaciones. El color de la piel, que es uno de los caracteres más usados para definir las supuestas razas humanas, se debe a la expresión de unos pocos genes; se trata de una forma de protección ante la radiación solar que hizo que a lo largo de la

evolución humana se fijaran algunas variantes genéticas que hacen que se sintetice más o menos melanina en función de la latitud geográfica.

4. **Nacionalidad:** Dentro de este atributo tienen cabida todos aquellos trabajos que toman como unidad de estudio el país o nación de origen de las personas. Consideran a la cultura nacional de forma particular, siendo la causante de la formación de valores, actitudes, competencias, comportamientos y percepciones de prioridad, específicas de esa nacionalidad.
5. **Discapacidad:** Las personas con discapacidad son aquellas que tienen impedimento físico psicosocial o intelectual que limita de manera sustancial una o más de sus actividades cotidianas importantes.

El estudio meta análisis sobre los efectos de la discapacidad en los juicios de recursos humanos o por su nombre en inglés: “*a Meta-Analysis of Experimental Studies on the Effects of Disability on Human Resource Judgments*” (Ren, Paetzold y Colella, 2008 en Robbins y Judge, 2013) sugiere que los trabajadores con discapacidad reciben mejores evaluaciones del desempeño, sin embargo en esa misma revisión se encontró que, a pesar de su mejor desempeño, las personas con discapacidad suelen enfrentar menores expectativas del desempeño y tienen menores probabilidades de ser contratados. Dichos efectos negativos son mucho más notorios en los individuos con discapacidad intelectual, y existen algunas evidencias que sugieren que los trastornos mentales afectan más el desempeño, a comparación de las discapacidades físicas.

6. **Religión:** Las personas religiosas y no religiosas cuestionan los sistemas de creencias de los demás, y con frecuencia también entran en conflicto la gente de religiones distintas. La religión se puede convertir en un problema laboral cuando las creencias religiosas prohíben o fomentan ciertas conductas.
7. **Orientación sexo-afectiva:** El Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México, (COPRED, 2017) hace referencia a la diversidad que se encuentra en todas las personas relacionadas con el deseo de relacionarse afectiva y sexualmente.

La manera en que se vive el deseo sexual está vinculado con la persona, no es algo rígido ni permanente, es algo dinámico y cambiante. Cuando se habla de identidades sexuales se considera que estas se conforman con dos dimensiones:

- a) Identidad de género: la persona que se siente identificada como hombre o mujer.
- b) Orientación sexo-afectiva: la atracción sexual y afectiva hacia hombres, mujeres o ambos.

Existe una diversidad de actuaciones del ser mujer, del ser hombre, del relacionarse amorosamente y como consecuencia; una diversidad infinita de combinaciones de la interpretación de las dimensiones anteriores. Se tiene entonces que las distintas personas nombran de diferente manera sus propias identidades.

Peña y Triguero (2011) señalan que la clasificación de los atributos más empleada es la que los agrupa en características observables y subyacentes, estos se distinguen entre sí debido a que los primeros son fácilmente detectables es decir, superficiales u observables y los segundos son factores difíciles de observar, denominados subyacentes o profundos. Robbins y Judge (2013) advierten que el nivel de diversidad superficial hace referencia a las características demográficas tales como edad, sexo y color de piel, mientras que el nivel profundo de diversidad engloba personalidad, valores, religión y orientación sexo-afectiva.

1.4 Fases de la gestión de la diversidad.

Como se mencionó anteriormente existe una gran cantidad de variables ya sean adyacentes o subyacentes, que se pueden considerar como fuente de diversidad y que son parte de la sociedad las cuales se trasladan a las organizaciones, por tanto, es claro que la homogeneidad de hace años ha pasado a ser heterogeneidad, es decir, a la diversidad, lo cual implica que el talento humano se debe gestionar de distinta forma. Las plantillas diversas por sí mismas no aportan ventajas, si es que no se saben encauzar y gestionar de la forma correcta, procurando aprovechar esa diversidad para una mayor eficacia (Tejerarina, 2014).

Larraechea (2015) señala que la literatura organizacional ha establecido al menos cuatro formas de gestión organizacional históricamente (véase tabla 1). La gestión

de la diversidad ha evolucionado desde que nace en los años 60's luego de la segregación racial estadounidense cuando los grupos afroamericanos se convierten en la fuerza laboral mayoritaria de las faenas productivas. En este contexto, la respuesta estratégica de la organización es reactiva en tanto niega, anula al otro con el objetivo de mantener el "*status quo*" y la homogeneidad.

Luego viene la perspectiva de la discriminación e imparcialidad que tiene un carácter "legalista", pues diversifica las plantillas organizacionales en tanto la ley lo exija. Percibe la diversidad como un problema que debe ser resuelto, se enfoca en los miembros de grupos históricamente marginados y se asegura que el resto de la organización los vea como "iguales", obviando las diferencias. La respuesta estratégica es defensiva, en tanto entre los distintos grupos de interés.

La tercera perspectiva de acceso y la legitimación nace en el año 2000, cuando mujeres, adultos mayores e inmigrantes pasan a formar parte mayoritaria de la fuerza laboral estadounidense y se comienza a observar a la diversidad como un nicho de oportunidades. Las externalidades positivas de la diversidad en esta perspectiva son: reducción de costos por menor rotación y mejor valoración de la organización de mercado; la respuesta estratégica es adaptativa, en tanto tolera y promueve la diversidad, sin embargo, tiende a homogeneizar lo distinto, es decir obviando las diferencias personales.

Finalmente la perspectiva del aprendizaje y la eficacia tiene tres factores que la distinguen:

1. Considera las similitudes y las diferencias como un aspecto dual de la fuerza laboral diversa. Acepta a las personas diversas en su integralidad, asumiendo que poseen características diferenciadoras y similares al resto de los colaboradores, por lo tanto gestiona la dualidad y se hace cargo de las dificultades que puede significar para la compañía.
2. Plantea múltiples objetivos desde la diversidad, incluyendo eficacia, innovación, satisfacción del cliente, desarrollo de los empleados y responsabilidad social.
3. Considera la diversidad como un proceso al interior de la organización que se extiende con resultados a corto y largo plazo.

“Gestión de la diversidad es por lo tanto una estrategia corporativa que orienta a la creación de un soporte incluyente para los perfiles diversos de las personas que optimizan la eficacia del proceso empresarial. Un clima de satisfacción para los empleados genera resultados” (Casanova, 2008; en Peña y Triguero , 2011. p.60).

Tabla 1
Perspectiva de diversidad y respuestas estratégicas asociadas

Perspectiva de diversidad:	Problema	Definición interna	Determinación	Producto esperado	Respuesta
Resistencia	Diversidad como algo sin importancia o una amenaza	Negación de los “otros”	Mantener la homogeneidad	Proteger el “ <i>status quo</i> ”	Reactiva
Discriminación e imparcialidad	Las diferencias crean problemas	Grupos protegidos	Asimilar a individuos	“Emparejar la cancha” para miembros o grupos protegidos	Defensiva
Acceso y legitimación	Las diferencias crean oportunidades	Todas las diferencias	Celebrar las diferencias	Acceso a empleados y consumidores	Adaptativa
Perspectiva del aprendizaje y eficacia	Las diferencias y similitudes ofrecen oportunidades y pagan los costos	Diferencias importantes y semejanzas	Asimilar la cultura de los otros, pluralismo	Aprendizaje individual y organizacional a largo plazo	Proactiva

Nota: Adaptada de (Larraechea, 2015).

Peña y Triguero (2011) aseveran que esta definición ofrece una triple perspectiva; a nivel estratégico para la empresa, a nivel individual de los empleados y desde una visión de eficacia para los procesos y resultados. Es válido resaltar que las nuevas políticas de la gestión de la diversidad ponen su énfasis en la cultura de la organización, con la intención de crear un ambiente integrador general, en el que todos los miembros de las organizaciones puedan desarrollar al máximo su potencial. El objetivo no parece ser la gestión de personas, sino gestionar objetivos y resultados, y proporcionar el ambiente adecuado para que el individuo, a través

de su propio desarrollo, consiga dar más de sí mismo a la empresa. En esta misma línea surge la idea de explotar el potencial de la diversidad, que permite abrirse a nuevas ideas, valores y mercados, es decir una cultura empresarial en la que los individuos no tengan que encajar, sino que la empresa se adapte a la diversidad de sus integrantes.

Es importante señalar que estas políticas no son efectivas si no afectan positivamente la percepción de los empleados en el sentido de que su organización apoya la diversidad. Es necesario comprender que no es lo mismo un programa de “igualdad de oportunidades”, que sería más cercano a la tercera perspectiva. Algunas diferencias las podemos observar en la tabla 2: “Diferencias entre igualdad de oportunidades y gestión de la diversidad”.

Tabla 2

Diferencias entre igualdad de oportunidades y gestión de la diversidad

Igualdad de Oportunidades.	Gestión de la diversidad.
Dirigido por la legislación	Dirigido por la necesidad del negocio
Pequeñas iniciativas	Estrategia global de la organización
Asimilación de la cultura existente	Creación de una cultura abierta
Eliminar barreras	Consolidar el potencial
Aprovechar las ventajas económicas	Mejorar el ambiente del lugar de trabajo
Enfocado a grupos prioritarios	Enfocado al interior de cada empleado y de los clientes externos

Nota: Basado en Larraechea (2015).

En síntesis, la gestión de la diversidad supone un cambio holístico en la organización, que debe adaptarse constantemente al dinamismo individual y grupal de quienes la componen. Por eso debe abarcar todos los niveles: desde el grupo gerencial hasta el operativo, resguardando diversos factores como comunicación asertiva, permeabilidad de las jerarquías y declaración pública pro-diversidad. La creación de un clima de diversidad no solo se compone de programas enfocados en aumentar el porcentaje de grupos diversos contratados, sino que además debe ocuparse de la gestión del valor relacional en el equipo y de la gestión de la

heterogeneidad del grupo un factor importante para esto es la cultura organizacional que permea a la empresa dando pautas de comportamiento a sus integrantes.

1.5 La inclusión

El término inclusión se utiliza de forma habitual en el vocabulario cotidiano, sin embargo, no se tiene una definición clara acerca del significado de este término. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2015) menciona que resulta preciso definir la inclusión como acción de “incluir” que es incorporar, insertar, introducir, integrar o englobar algo o a alguien dentro de un espacio o determinada condición.

El término inclusión se utiliza como sinónimo de inserción para referirse a situaciones en las cuales se incorpora a un individuo en un grupo cuando éste, por determinado motivo, no ha logrado ingresar a él, y se encuentra en una situación de exclusión, que lo deja fuera o al margen de ciertos beneficios sociales o de un grupo específico.

La inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades (UNESCO, 2009)

Redondo (2001; en STPS, 2015) reconoce que la inserción se ha convertido en piedra angular de la mayoría de las políticas sociales y en los últimos años, la inserción en lo económico ha adquirido importancia como forma fundamental de lucha contra el desempleo, particularmente en los países ricos. “Toda vez que el empleo se sigue considerando como medio de integración social y cuando falla el mismo, o se desarrolla en situaciones de precariedad, la persona queda en situación de vulnerabilidad y a las puertas de la exclusión” (Redondo, 2001; en STPS, 2015, p.33).

El término inclusión es poco preciso, sus usos van desde la consideración como derecho social, como elemento de las estructuras sociales, políticas o económicas; como base ética de la cohesión social, o como nueva concepción de la participación en la vida económica (Arriba, 2014; en STPS, 2015).

Los seres humanos son educados para vivir en sociedad e interactuar en diversos ámbitos, aunque existen individuos que por distintos factores se hallan en una situación de exclusión. Aquellas personas que por no disponer de recursos necesarios quedan sin acceso a la educación lo que se traduce en dificultad a la vida laboral, se encuentran en una situación de exclusión dando lugar a falta de oportunidades económicas y sociales. La respuesta ante un problema de exclusión sería la inclusión, entendida como una aspiración, una política pública, una exigencia dentro de una sociedad incluyente, en la que todos sus miembros ejercen sus derechos sociales y, por tanto, ninguno es marginado o desfavorecido. La inclusión responde desde esta lógica, a la pluralidad de las personas, pero sobre todo a las diferencias individuales, entendiéndose que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para promover la incorporación y la participación activa de la sociedad en la economía; educación; trabajo y en general, en todos los procesos sociales. “El fin es lograr una sociedad más equitativa, que beneficie a las personas independientemente de su condición, haciendo ajustes permanentes para permitir la participación de todos, valorando el aporte de cada persona” (STPS, 2015, p.17).

De acuerdo a STPS (2015) el pluralismo juega un papel fundamental en las sociedades actuales; esta categoría designa la diversidad social y cultural como un elemento integrador. En cada sociedad existen diferencias y tensiones en las creencias y visiones de mundo de las personas, lo que permite vislumbrar el pluralismo en cada uno de los engranajes, como el elemento imperante y factor unificador y de bienestar social.

A lo anterior se debe agregar un conjunto de identidades provenientes de las lenguas, etnias, edades, creencias, clases, nacionalidades y personalidades. La gran familia humana es diversa, como lo establece la Declaración Universal de

Derechos Humanos (UNESCO, 2015) en su Introducción, y también lo es cada orden social. Pero el pluralismo no solamente designa un hecho constatable, sino también una aspiración ética ligada al desarrollo humano y por tanto, al desarrollo de las capacidades y al ejercicio de las libertades.

Cuando se da la tarea de identificar que es la inclusión, se debe tener en cuenta la exclusión, ya que surge como un ángulo principal para poder definir y contextualizar a la inclusión. Redondo (2001) considera que es necesario una reconstrucción paralela de la historia de las ideas y de los hechos que permita ver la conexión entre ambas ya que la preocupación sobre la exclusión aparece dispersa en distintas disciplinas que van desde la filosofía a la economía. Desde hace algunos años el término exclusión tiende a sustituirse al de pobreza para traducir algunas formas de disfuncionamiento de la sociedad moderna, es decir se replantea el problema de la cuestión social. La exclusión social es el paradigma del cual nuestra sociedad toma conciencia de ella misma y de sus disfuncionamientos y busca, a veces desde la urgencia y la confusión, soluciones a los males que le amenazan (Paugman, 1996; en Redondo, 2001).

En los 60's se consideraba la exclusión social no como un fenómeno de degradación del mercado laboral, sino como una situación escandalosa de mantenimiento de una población alejada de progreso económico y del reparto de los beneficios, es decir se consideraba el fenómeno como inadaptación social. Por tanto el concepto político de esa época confundía exclusión con inadaptación. Actualmente observamos que el objeto social se ha desplazado a la categoría socioeconómica de subproletariado, lo cual permite un discurso más generoso y humanista.

Empero una vez que los síntomas de la crisis aparecen y se desarrollan, el uso de la categoría socioeconómica se restablece. Su objeto se centra a los pobres de las crisis y más concretamente a los más desfavorecidos, apareciendo así el binomio pobreza/desigualdad, que hace referencia a la descalificación social de un número de personas cada vez más prominente que se intenta reinsertar social y profesionalmente. A partir de este momento se menciona que a pesar del

enriquecimiento continuo de la sociedad capitalista y del desarrollo de los sistemas de protección social y de la lucha por la igualdad de los derechos, las desigualdades se hacen cada vez más intensas debido a la dificultad de erradicar los procesos de exclusión.

Es por ello que Redondo (2001) plantea que estar excluido no se produce de repente ni es consecuencia de un único evento o circunstancia, es el resultado de un proceso que varía en el tiempo y se diferencia en el espacio, ya que intervienen dinámicas macrosociales, individuales y grupales. Actualmente se supera la visión economista y material del fenómeno de la pobreza e introduce su carácter multifactorial en su raíz multidimensional en sus expresiones externas.

1.5.1 Ámbitos de la inclusión social

Subirats (2009; en STPS, 2015) analiza tres elementos a partir de cuya articulación se define un mayor o menor grado de inclusión social en un individuo, grupo social o un territorio. El primer elemento menciona la ciudadanía y derechos económicos, políticos y sociales; el segundo hace referencia al espacio relacional y de vínculos sociales; y el tercero menciona el espacio de la producción mercantil, del mercado de trabajo y del consumo.

1. Espacio de la ciudadanía: La inclusión social de cualquier persona, colectivo o territorio contempla el acceso garantizado a la ciudadanía y a los derechos económicos, políticos y sociales correspondientes a la misma, así como las posibilidades de participación efectiva en la esfera política. Existen grupos y colectivos que no tienen reconocidos sus derechos sociales o que aun teniéndolos, los recursos a los que acceden resultan inadecuados a sus características u opciones personales.

2. Espacio relacional y de los vínculos sociales: La inclusión social de toda persona o grupo social pasaría por la conexión y solidez de las redes de reciprocidad social, sean de carácter afectivo, familiar, vecinal, comunitario o de otro tipo. Las redes sociales y familiares son un elemento de las dinámicas de inclusión y exclusión social, por ello es importante señalar que no sólo la falta de conexión con estas redes puede determinar en gran medida la exclusión o la inclusión social de una

persona o colectivo, también son relevantes las características específicas y los sistemas de valores y de sentidos que éstas tengan.

3. Espacio de la producción mercantil, del mercado de trabajo y del consumo: El espacio de la producción económica, especialmente del mercado de trabajo, es otro pilar de la inclusión social. El empleo es la principal vía de obtención de ingresos para la mayor parte de la población, y también uno de los más importantes generadores de sentido e identidad para los sujetos. Por lo tanto, el grado y el tipo de participación en éste determinan de forma clara y directa las condiciones objetivas de exclusión e inclusión social. En un contexto mundial actual existen segmentos de la población que quedan al margen del mercado de trabajo o bien tienen una débil inserción, por lo cual se habla de un erosionamiento de la tradicional homogeneidad de los trabajadores. Hace 40 años el trabajador común, particularmente en Europa Occidental, y en cierta medida también en América Latina, era el del empleo seguro y para toda la vida en una empresa relativamente grande e industrial. Hoy, por el contrario, cada vez son más los trabajadores en empleos temporales, y los independientes en empresas medianas y subcontratadas.

1.5.2 La inclusión desde la perspectiva laboral.

Previo a la revisión del significado y el alcance de inclusión y exclusión, es necesario hacer énfasis que el concepto de inclusión laboral, el cual es pieza clave para alcanzar la inclusión social, es un factor determinante para combatir la exclusión social, debido a que en las sociedades industrializadas, la integración social se asocia a una ocupación laboral y/o al éxito o reconocimiento social como pieza fundamental en la vida de las personas.

Trabajar significa hacer un aporte al progreso material de la sociedad y permite obtener un ingreso que, según su nivel, facilita la subsistencia y la mejora de las condiciones materiales de vida de las personas; con éste se consigue reconocimiento social y satisfacción personal; finalmente integra a las personas en espacios de interacción social (Sen, 1997; en Weller, 2012).

Desde este punto de vista, la exclusión refiere a procesos de fragmentación de relaciones sociales y a la ruptura de la cohesión social, en esta misma línea podemos considerar al empleo como una forma de combatir la exclusión dado que posee elementos de integración; es fuente de ingresos, pero también de identidad social, legitimidad y reconocimiento social.

Las tendencias de inclusión y exclusión laboral en América Latina engloban en este concepto dinámicas de inclusión y exclusión social que son relacionadas con las dinámicas en los mercados de trabajo. Los resultados que se obtuvieron fue que la exclusión laboral genera dos problemas en la población (Weller, 2001; en STPS 2015):

1. Solo una parte de la población disfruta los beneficios de la generación de riquezas y bienestar.
2. Costos en términos del potencial de crecimiento económico, debido a la no incorporación de importantes segmentos de la población a los procesos productivos.

La centralidad del trabajo en las sociedades industrializadas ubica la exclusión del mercado de trabajo, del empleo y de los empleos de buena calidad como aspectos centrales en el diseño de las políticas públicas que afectan a la inclusión social directamente.

Sin embargo, Weller (2012) menciona que en los mercados laborales de América Latina se observan cuatro tipos de exclusión, los cuales obstaculizan el acceso de una elevada proporción de la población en edad de trabajar, al empleo de calidad o al empleo productivo y el trabajo decente:

Tipo 1. Inactividad económica involuntaria: personas que quisieran desempeñarse de manera remunerada, pero que por razones fuera de su control no pueden incorporarse a la población económicamente activa.

Tipo 2. Desempleo abierto: personas que buscan trabajo remunerado, pero no lo consiguen.

Tipo 3. Empleo en actividades de baja productividad: personas que por necesidades de la subsistencia de su hogar asumen una actividad laboral que generalmente conlleva malas condiciones laborales, dado que no consiguen un empleo de mejor calidad.

Tipo 4. Empleo que, si bien está inserto en circuitos productivos de mediana o alta productividad, no facilita el acceso a los beneficios correspondientes, a causa de las condiciones contractuales en las que se desempeñan las personas.

Cuando se logra superar las cuatro exclusiones se cuenta con empleos de calidad. Esto es claro en el caso de los primeros dos tipos. Por otra parte, los últimos dos se deben a la productividad insuficiente (calidad) y la debilidad institucional.

Es por ello que Torregrosa y Márquez (1992; en STPS, 2015) refieren que las funciones específicas que cumple el trabajo en las sociedades pueden agruparse en tres ámbitos:

- Es un instrumento fundamental de socialización e incorporación al mundo adulto, aceptación de sus códigos, normas sociales diferentes a la escuela y la familia.
- Es un mecanismo de reparto de la renta. Es la forma socialmente establecida, estructurada y legitimada de acceder a los ingresos económicos que permiten “vivir” (consumir los bienes y servicios necesarios). En el mercado de trabajo, el joven ve el trabajo remunerado como una forma de conseguir su independencia.
- Desde el punto de vista psicosocial, es una fuente de roles, estatus, poder, prestigio, reconocimiento e identidad social; además de que organiza el tiempo cotidiano.

Por lo tanto, el trabajo para las sociedades industrializadas es mucho más que una relación social, y también más que un mecanismo para la distribución de la riqueza. Significa hacer un aporte al progreso material de la sociedad, toda vez que permite obtener un ingreso que facilita la subsistencia y mejora las condiciones materiales

de vida de las personas; con éste se consigue reconocimiento social y satisfacción personal e integra a las personas en espacios de interacción social.

La característica esencial de trabajo es por ende el de ser una actividad en la esfera pública, reconocida como útil por otros y como tal remunerada por ellos (STPS, 2015, p.31).

1.6 Declaración Universal de los Derechos Humanos

Flores (2015) señala que la Declaración Universal de los Derechos Humanos entró en vigor en 1978 y fue ratificada en México e incorporada al derecho interno en 1981. La clasificación más conocida de los Derechos Humanos es aquella que distingue las tres generaciones y se fundamenta en un enfoque histórico y cronológico en el que estos surgieron.

La primera generación se ubica en la época de la Revolución francesa, como rebelión contra el absolutismo monárquico. Se encuentra integrada por los denominados derechos individuales que contenían Derechos civiles y políticos. Impone al Estado siempre respetar los derechos fundamentales del ser humano (a la vida, la libertad, la igualdad) estos son:

- Toda persona tiene derechos y libertades fundamentales sin distinción de raza, color, idioma, posición social o económica.
- Derecho a la vida, libertad y la seguridad jurídica.
- Los hombres y las mujeres poseen igualdad de derechos.
- Nadie estará sometido a esclavitud.
- Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- Nadie puede ser molestado arbitrariamente en su vida privada.
- Derecho a una nacionalidad.
- En caso de persecución política, toda persona tiene derecho a buscar asilo y a disfrutar de él en cualquier país.
- Los hombres y las mujeres tienen derecho a casarse y a decidir el número de hijos que desean.

- Derecho a la libertad de pensamiento y de religión.
- Derecho a la libertad de opinan y expresión.
- Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacífica.

En la segunda generación, los Derechos civiles y políticos ya consagrados reciben por parte de la sociedad una manipulación acorde a las necesidades de la época y está constituida básicamente por tres tipos derechos: sociales, económicos, y culturales. Surgen como resultado de la Revolución Industrial, en México. Constituyen una obligación de hacer del Estado y son de satisfacción progresiva de acuerdo a las posibilidades económicas del mismo (salario justo, libertad de asociación, tomar parte de la vida cultural). El individuo deberá ejercerlos provisto de una conciencia social.

- A la seguridad social y obtener la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales
- Al trabajo en condiciones equitativas y satisfactorias
- Formar sindicatos para la defensa de sus intereses laborales
- Nivel de vida adecuado, que le asegure a ella y su familia salud, alimentación, vestido, vivienda, asistencia médica y los servicios sociales necesarios.
- Salud física y mental
- Cuidados y asistencia durante la maternidad y la infancia

La tercera generación, se forma por los derechos de los pueblos o de solidaridad, se refieren al derecho de los pueblos para reclamar ciertas prestaciones de la sociedad internacional, surgen como respuesta a la necesidad de cooperación entre las naciones, así como de los distintos grupos que lo integran. Hace referencia a tres tipos de bienes que se pueden englobar en paz (civiles y políticos), desarrollo (económicos socioculturales) y medio ambiente (de cooperación entre pueblos).

- Autodeterminación
- Independencia económica y política
- Identidad nacional y cultural
- La paz

- Coexistencia pacífica
- Entendimiento y confianza
- Cooperación internacional
- Avances de las ciencias y la tecnología

A partir de las últimas décadas, surgen nuevas demandas entre sectores sociales de diversos países, propugnando por el derecho al desarrollo, al progreso, a la autodeterminación, a la libertad informática y a la identidad. A estos derechos se les ha llamado “de los pueblos” y responden a nuevas necesidades ante el uso de nuevas tecnologías y avances en las ciencias biomédicas es decir, el peso de la tecnología y la globalización son los más importantes. Estos son considerados como los derechos de cuarta generación.

Los avances son substanciales idealmente en el reconocimiento de los principios de igualdad y no discriminación, debido a que la igualdad es uno de los pilares en la construcción de las sociedades modernas. Pese a estar reconocida en una gran cantidad de instrumentos jurídicos internacionales y nacionales, dista mucho de ser una realidad.

1.6.1 Marco jurídico de la diversidad en México.

En el caso de México la igualdad de derechos ha estado presente prácticamente desde los primeros documentos constitucionales. Incluso ya desde Sentimientos de la Nación José María Morelos, 1813, donde hace referencia a ésta, prohibiendo para siempre la esclavitud y la distinción de castas, debiendo quedar todos como iguales y sólo distinguiendo un americano de otro, el vicio y la virtud. Más tarde, la propia Constitución de Apatzingán de 1814, estableció en su artículo 19 que la ley debía ser igual para todos (Centro de Estudios para el Adelanto de las Mujeres y la Equidad de Género [CEAMEG], 2013).

En el plano de lo jurídico, la igualdad de derechos no ha logrado cristalizarse aún en el país, ya que a pesar de que México se ha suscrito a una cantidad considerable de tratados internacionales en materia de Derechos Humanos, se padece un rezago en la materia. Al respecto es preciso mencionar, que la incorporación de la

protección a grupos vulnerables en el texto constitucional ha sido relativamente reciente.

En cuanto al plano jurídico de la Ley Federal del Trabajo (LFT, 2018) menciona en el apartado IV en el artículo 47 las causas de rescisión de contrato y ninguna de ellas expresa que tenga efectos por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana. Este crecimiento del marco legal trajo un proceso de adaptación de las empresas a las normas y una valoración de la diversidad laboral

El Centro de Estudios para el Adelanto de las Mujeres y la Equidad de Género (Centro de Estudios para el Adelanto de las Mujeres y la Equidad de Género, 2013) presenta la cronología de la incorporación del principio de no discriminación en la legislación mexicana y una cronología de incorporación de igualdad en la legislación mexicana. Tabla 3.

Tabla 3

Cronología de la incorporación del principio de no discriminación en la legislación mexicana.

Año	Principio legislativo
2001	A parece por primera vez en el artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la prohibición explícita de las prácticas discriminatorias
2003	Se publicó, la ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación. Tiene como objeto prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona.
2004	La creación del Consejo Nacional para Prevenir y Eliminar la Discriminación (CONAPRED) como responsable de velar por la protección, respeto, cumplimiento y promoción del derecho a la no discriminación y a la igualdad de oportunidades.
2006	Se reforma el párrafo tercero del artículo 1° constitucional para modificar el término de “ capacidades diferentes” por el de “discapacidades”.
2012	Reforma del artículo 2° de la Ley Federal del Trabajo, aparece la prohibición explícita de las prácticas discriminatorias.

Nota: Basado en Centro de Estudios para el Adelanto de las Mujeres y la equidad de Género CEAMEG (2013).

A pesar de estas reformas a la ley la discriminación es un fenómeno que se sigue presentado, afectando gravemente a la sociedad, lesionando a individuos y a grupos que se han visto afectados en el goce de sus derechos y que han padecido de manera crónica los efectos del abuso constante y de la discriminación en diversos ámbitos sociales que van desde el familiar al laboral.

Con el objetivo de fomentar la inclusión de personas con discapacidad y de la tercera edad al mercado laboral formal, la autoridad fiscal aplica estímulos para las declaraciones en Ley de Impuestos sobre la Renta (2018) que en el artículo 186 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, el artículo 16, apartado A, fracción X, de la Ley de Ingresos de la Federación para 2018 y el artículo 1.5 establece estímulos fiscales para los empleadores que contraten a dichas personas, siempre que se cumplan los requisitos que establecen las citadas disposiciones, estas son:

Las empresas pueden elegir entre deducir el 100 por ciento del Impuesto sobre la Renta (ISR) de estos trabajadores o recurrir lo establecido en la Ley de Ingresos de la Federación, que permite deducciones de 25 por ciento del salario bruto.

Si se opta por la deducción de ISR, debe inscribir a los trabajadores en el Instituto Mexicano del Seguro Social y obtener ahí el certificado de discapacidad del trabajador con el grado de discapacidad, además de mantenerse al corriente en el pago de las cuotas obrero-patronales. Este estímulo aplica para personas con discapacidad motriz que requieran usar prótesis, muletas o sillas de ruedas de manera permanente, personas con discapacidad mental, auditiva o de lenguaje en un 80 por ciento o más y para invidentes.

Además, se puede deducir al 100 por ciento los gastos en adiciones o mejoras que impliquen cambios al activo fijo para hacer más fácil el acceso y uso de las instalaciones a personas con capacidades diferentes, por ejemplo estacionamientos, rampas o elevadores.

En el caso de contrataciones de empleados de 65 años o más, los patrones podrán deducir 25 por ciento del salario base sobre el que se calcularon las retenciones del ISR de esos trabajadores.

Para acceder a estos beneficios, es fundamental el llenado correcto de los recibos de nómina digitales, validando los RFC e incluyendo CURP de los trabajadores, también se deben especificar los ingresos del trabajador que pagan impuestos y los exentos, verificar que el tipo de contrato coincida con el régimen de contratación y no emplear números negativos en el rubro de “otros pagos” para referirte a pagos que no son ingresos del trabajador, como viáticos, reintegro del ISR o subsidio para el empleo.

Capítulo 2 Clima y cultura organizacional

Al hablar de organizaciones, el clima y la cultura es un tema de vital importancia ya que comprender la manera de conducirse de una empresa y como es que se relaciona con el entorno de tal manera que la cultura cambia de una organización a otra y la percepción de los empleados de esta normalmente define el grado de motivación y que tan orientados están a los resultados.

2.1 Clima organizacional

Likert (1961 en Bordas, 2016), desarrolla una serie de estudios, en los que enfatizando el contexto humano de la organización, llega a la conclusión de que las condiciones, la atmosfera o el clima creado en el lugar de trabajo, en función de distintos estilos de liderazgo empelados, tiene importantes consecuencias sobre el comportamiento de los empleados y sobre los resultados de la empresa en términos de productividad y rentabilidad

Likert (1976 en Bordas, 2016) propone la existencia de dos grandes tipos de clima organizacional o sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones:

- Clima tipo autoritario: sistema I autoritarismo explotador: Se caracteriza por la falta de confianza en sus empleados por parte de la dirección. Es la alta dirección quien toma las decisiones y fija los objetivos y los impone a la organización. Los empleados trabajan en una atmosfera de miedo, castigo y ocasionalmente de recompensas.
- Clima tipo autoritario: sistema II autoritarismo paternalista: La dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados para motivar a los trabajadores.
- Clima de tipo participativo: Sistema III consultivo: La dirección que evoluciona hacia un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero también los

subordinados toman decisiones más específicas. Las recompensas y los castigos ocasionales se utilizan para motivar a los trabajadores.

- Clima de tipo participativo: sistema IV participación en grupo: la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados en cada uno de sus niveles. La comunicación es lateral y horizontal. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, existe una relación de confianza entre superiores y subordinados.

Cuanto más próximo se encuentre la administración del sistema IV mayor será la probabilidad de que exista una alta productividad, buenas relaciones laborales y elevada rentabilidad. Es así que Uribe (2015) señala que el clima corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales.

2.2 Dimensiones del clima laboral

Bordas (2016) el clima laboral es un concepto multidimensional, constituido por dimensiones relativas a las personas, procesos de grupo y relativos a la organización. Es a partir de estas que el comportamiento de los individuos se ve influenciado, de ahí la relevancia de su estudio, al considerarse que es un buen predictor de la satisfacción laboral y el grado de compromiso que se da en la organización, así como la productividad, eficacia y desempeño empresarial. Numerosos autores han propuesto distintas dimensiones para analizar el clima laboral algunas de ellas son:

Haipin y Croft (en 1970 Aguilón , Berrún, Peña, y Treviño, 2015) mencionan que en el clima organizacional existen cinco dimensiones o propiedades:

- Solidaridad: Los empleados perciben el cumplimiento de necesidades personales y al mismo tiempo disfrutan de dicha sensación.
- Consideración: Los empleados perciben una atmósfera de apoyo por parte de directivos.

- Producción: Percepción de que los superiores saben dirigir en alto grado.
- Intimidad: Se refiere a disfrutar las relaciones amistosas que se dan dentro de la organización.
- Confianza: En cuanto la administración manifiesta una conducta orientada hacia un deseo de motivar la fuerza de trabajo para mantener en marcha la organización.

Likert (1968 en Aguilón , Berrún, Peña, y Treviño, 2015). Cuando se habla de clima dentro de una organización se conforma de ocho dimensiones indispensables, las cuales son:

- Liderazgo: Cualidad que poseen los grupos o personas capaces de llevar a cabo una dirección idónea para los iguales y subordinados.
- Motivación: Comprende resultados que provocan una afección al comportamiento y pensamiento del sujeto en el sentir de incrementar el grado de actividad positiva que le da al sujeto la energía para realizar actividades de una manera óptima.
- Comunicación: Herramienta clave para que se de un buen flujo del sistema ya que se establece reciprocidad entre la organización.
- Interacción: Es la relación que existe entre las personas y los departamentos que se complementan entre sí para el logro de metas y objetivos previamente establecidos.
- Toma de decisiones: Elemento clave para solucionar las problemáticas y retos que se van presentando a nivel de iguales en la organización.
- Establecimiento de metas: Objetivos que desea alcanzar la organización los cuales deben ser claros y específicos para que cualquier elemento pueda sentirse identificado y pueda responder a estos.
- Control: Se refiere a la operacionalización del sistema la cual debe ser armoniosa para que las variables puedan tener claridad y no se cometan errores al momento de ejecutar acción.

- Rendimiento: La interacción de directivos y subordinados determina el éxito de la organización ya que sin esto las metas y los objetivos serían divergentes y habría fluctuaciones en aspectos no relevantes.

2.3 Cultura organizacional.

Cabe recordar que las organizaciones son sistemas, por lo tanto se encuentran inmersas en un medio y no pueden sustraerse. La cultura como factor del sistema influye sobre la empresa y esta a su vez sobre la cultura, por lo cual su estudio es de suma importancia tomando en cuenta tres motivos (Piffner y Sherwood 1970; en Arias, 2006):

- a) Facilita la comprensión del estudio de las organizaciones: nos ayudan a predecir el grado de efectividad que tendrá la idea que se pretende implantar teniendo en cuenta las características culturales de cada región.
- b) Ayuda a predecir la conducta: las premisas socioculturales determinan como debe comportarse una persona en determinada situación.
- c) Constituye un sustituto de la experiencia: Cuando se conocen algunas pautas culturales, la persona puede integrarse y ser aceptada más fácilmente por el grupo
- d) Facilita los cambios: Las tradiciones, ritos y costumbres tienden a dar cierta estructura rígida a la organización, pero a veces se necesitan cambios para adaptarse de manera eficiente al mercado, cuando se conocen las premisas culturales evitarse conflictos y facilitarse los cambios.

Arias (2006) menciona que la cultura surge de la propia naturaleza humana y proporciona pautas de comportamiento, Así se puede entender a la cultura como un conjunto organizado de reacciones o maneras de conducirse características de una sociedad. A partir de esta definición podemos abordar el tema de cultura organizacional el cual Robbins y Judge (2013) definen como como un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Schein (1988; en Palaci, 2005) considera que existen tres niveles culturales:

artefactos, valores y presunciones básicas subyacentes. Arias (2006) aporta la siguiente clasificación:

1. Subsistema ideológico: creencias, ideas valores y filosofía, es decir lo que la sociedad o el individuo considera como un estado ideal.
2. Subsistema sociológico: normas, tabúes, rol, estatus, ritos y costumbres que la sociedad establece como principios para coordinar las relaciones entre diversos miembros.
3. Subsistemas tecnológico: utensilios y herramientas que permean las actividades de producción e influyen, por medio de los contactos sociales, en las actitudes, valores y costumbres.

A partir de esta clasificación se denota la complementariedad de individuo y sociedad que son incluyentes tanto uno como de la otra, ya que la influencia es recíproca y les permite a ambos un beneficio, sin embargo Arias (2006) añade un elemento más que son las subculturas que se crean en la sociedad, que si bien comparten los subsistemas culturales, tienen sus diferencias en las siguientes pautas:

- Región: Puede definirse como el grado de diferenciación que existe entre áreas geográficas dadas y que se va definiendo cada vez más según la zona. En cada región se encuentran elementos culturales propios de la misma. Mientras mayor sea la comunicación entre las diversas regiones las diferencias culturales resultarán menores.
- La ocupación: determina en cierto grado el status, clase social y remuneración. Cada ocupación requiere un tiempo de preparación el cual imprime su sello en la personalidad del individuo, ya que implica dirigir la atención a un determinado segmento del universo.
- Organizacional: Es común que la tecnología, el ramo de la actividad, la división del trabajo y los procedimientos, determine una subcultura propia de la organización. Es común que personas ajenas a la empresa no entiendan diversos términos o comportamientos típicos de la cultura organizacional del lugar.

2.3.1 Dimensiones de la cultura organizacional.

En las sociedades humanas se encuentra al trabajo como un medio para satisfacer las necesidades primarias, es por ello que el trabajo constituye una acción trascendente. Para propiciar un cambio organizacional es necesario conocer las facetas primordiales y de esta manera poder establecer un plan determinado. Existen diversas clasificaciones respecto a los elementos integradores de la cultura organizacional, una de ellas es la clasificación de Schein (1990, en Arias; 2006) la cual se presenta a continuación en la tabla 4:

Tabla 4

Dimensiones de la cultura organizacional

Elemento integrador.	Definición.
La relación organizacional con el entorno.	Grado en el que se ocupa del cuidado de la ecología, responsabilidad social, cumplimiento de la legislación.
La naturaleza de la relación humana.	Grado en el que se espera que las personas participen activamente en la conducción de la organización o se queden acalladas.
La realidad y la verdad.	Grado en que la realidad solo se ve por medio de los jefes y por ende sus aseveraciones son verdaderas.
El tiempo.	Que tanto la organización se orienta al pasado, presente o futuro para la planeación estratégica.
La naturaleza humana.	Que teorías gerenciales adopta la dirección con respecto a sus integrantes.
Las relaciones interpersonales.	Forma en que los individuos de la organización se relacionan entre ellos.
La homogeneidad y la diversidad.	Grado en que se aprovechan las diferencias a fin de generar más ideas y dar mayor riqueza.

Nota: Basado en Schein (1990, en Arias; 2006):

Por otra parte Robbins y Judge (2013) fundamentan la existencia de siete características que captan la esencia de la cultura de una organización como se muestra en la tabla 5.

Tabla 5

Dimensiones de la cultura organizacional

Elemento Integrador.	Definición.
Innovación y toma de riesgos:	Grado en que se estimula a los trabajadores a que sean innovadores y corran riesgos
Atención a los detalles.	Grado en que los individuos muestran precisión, análisis y atención a los detalles.
Orientación a los resultados.	La gerencia se centra en los resultados o eventos y no en las técnicas y procesos utilizados para lograrlo.
Orientación a la gente.	Grado en que la gerencia toma en cuenta el efecto de los resultados sobre los empleados.
Orientación a los equipos.	Que tanto las actividades laborales están organizadas por equipo en vez de por individuos.
Dinamismo	Que tan dinámicas y competitivas son las personas.
Estabilidad.	Que tanto las actividades de la organización se centran en mantener el estatus quo y no en el crecimiento.

Nota: Basado en Robbins y Judge (2013).

En las características anteriores existe un continuo que va de menor a mayor grado a evaluar las organizaciones. Se obtiene un panorama al respecto de la cultura así como una base para la forma en que los individuos perciben la organización, la manera en que se hacen las cosas y la manera en que se supone que deben comportarse.

2.3.2 Estilos de la cultura organizacional

Arias (2006) señala que un aspecto importante respecto a la cultura es el hecho de ser aprendida, es decir que al ser creada por los seres humanos implica que puede ser modificada.

La cultura tiene sus orígenes en lo que se ha hecho antes y en el éxito que ha tenido con estos esfuerzos. Según Robbins y Judge (2013) una cultura se crea de tres maneras:

- En primer lugar los fundadores únicamente contratan y mantienen a los trabajadores que piensan y sienten de la misma forma que ellos.
- En segunda socializan y adoctrinan a sus empleados en su manera de pensar y sentir.
- Y la tercera establece que la conducta de los fundadores anima a los empleados a identificarse con ellos e internalizan valores, creencias y suposiciones. cuando la organización triunfa la personalidad habrá quedado impregnada en la cultura.

Para mantener la cultura o cambiarla existen ciertas prácticas al interior de la organización que brindan a los empleados experiencias similares que van desde el proceso de selección, actividades de capacitación y desarrollo.

Una vez consolidada la cultura como base de valores de una organización se hace referencia a 3 fuerzas que permiten conservarla:

- Selección: Sirve de marco de presentación de los diferentes valores y de la cultura organizacional.
- Alta dirección: Cuyos aspectos como palabras y conductas establecen las normas que rigen las actividades de la organización.
- Socialización: Es el proceso de adaptación a la cultura de la organización mediante el acercamiento a los compañeros de trabajo.

Todo lo anterior facilita la interiorización de los valores organizacionales y es una gran determinante que indica cómo se debe actuar. Esto se traduce en que los miembros comparten un propósito o misión en común y pueden tener resultados extraordinarios o no, dependiendo de los valores.

Aguirre, Andrés, Rodríguez, y Tous(2000) los factores que pueden definir los tipos de cultura es el clima o el ambiente de la organización en medida en que este se puede considerar como la percepción de la cultura. No se debe hacer un juicio de valor puesto que lo que para una organización puede ser lo mejor para otra puede no serlo así las clasificaciones de la cultura organizacional se pueden agrupar en:

Tipología cultural en base al clima de la organización: R. Harrison (1972 en Aguirre, Andrés, Rodríguez, & Tous, 2000) divide cuatro orientaciones:

- Cultura orientada hacia el poder: Se caracteriza por un deseo de dominar, influir y controlar todo lo que le rodea. Se procura mantener un control absoluto sobre los subordinados pero a su vez cada individuo intenta ejercer el máximo poder posible. Este tipo de organización es altamente competitiva y sus objetivos primordiales es la expansión y el control.
 - Cultura orientada hacia la función: Las organizaciones orientadas al rol inspiran a ser ordenadas y racionales, legítimas y responsables. Prevalecen las normas y los procedimientos. Se trata de organizaciones estables en las que prevalece la seguridad y el formalismo. Se valida la lealtad y a antigüedad.
 - Cultura orientada hacia el trabajo: Dan el máximo valor al logro de la tarea propuesta o meta establecida, giran en consecución de ella y sin permitir que nada se interponga. Se le da gran importancia a la flexibilidad y a la rapidez de reacción ante los cambios que surjan.
 - Cultura orientada hacia la persona: El fin primordial es atender las necesidades individuales de sus miembros. No se pretende conseguir el máximo beneficio y obtener suficiente para sobrevivir. Proporciona un trabajo interesante con el que los individuos se sientan realizados.
-
- Tipología basada en estudios empíricos: T. Deal y A. Kennedy (1985 en Aguirre, Andrés, Rodríguez, & Tous, 2000). Estos autores se dedicaron a ensamblar valores, héroes, ritos, rituales y demás elementos culturales en cuatro tipos de cultura:
 - Cultura macho: Se caracteriza por un riesgo elevado y una respuesta inmediata a la acción. Las personas serán agresivas e individualistas destacadas por su actitud dura y de lucha.
 - Cultura de trabajo duro y juego duro: Este tipo de cultura se rige por un entorno con pocos riesgos y con una respuesta inmediata propicia al trabajo

en equipo y la acción. Se valora ante todo el trabajo y juego duro pero en un marco de pocos riesgos. Las personas de esta organización tienden a destacar más en equipo que individualmente.

- Cultura de apuesta y gana: Se desarrolla en un entorno de alto riesgo y lentitud en cuanto a resultados. Las personas de este tipo de organizaciones son obstinadas y constantes con una gran madurez y se manifiestan conservadores y respetan la experiencia y la antigüedad.
- Cultura del proceso: Se trata de una cultura organizacional cuyo entorno prácticamente no presenta riesgos y con un *feedback* muy lento siendo predictibles. Las personas de esta organización son ordenadas, cautas y formalistas con un comportamiento conservador y jerarquizado lento.

Se puede decir que el cambio y la adaptación garantizan la actualización y modernización, mientras que la estabilidad preserva la identidad de las organizaciones. Una organización crece a media que pueda combinar la estabilidad con la adaptación y el cambio

Capítulo 3. Capacitación en las organizaciones.

En la sociedad actual, la capacitación es considerada como una forma extraescolar de aprendizaje necesaria para el desarrollo de cuadros de personal calificado, indispensable para responder a los requerimientos del avance tecnológico y elevar la competencia laboral en cualquier organización. Una empresa que lleva a cabo acciones de capacitación con base a situaciones reales orientadas hacia la renovación de los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador, no solamente va a mejorar el ambiente laboral, obtendrá también un capital humano más competente.

3.1 La capacitación, propósitos y beneficios.

La capacitación es un proceso educativo que cumple una función inminente. Chiavenato (2011) refiere que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

Las circunstancias actuales del mundo laboral obligan a modificar y enfrentar permanentemente situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo, por lo cual las organizaciones se ven obligadas a instrumentar mecanismos que incrementen la probabilidad de resultados exitosos, siendo uno de estos mecanismos la capacitación. Siliceo (2015) menciona que consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Analizando las definiciones de Chiavenato (2011) y Siliceo (2015) presentadas acerca de capacitación, se da cuenta de la importancia de esta, ya que es una función enfocada a la solución de las necesidades de las organizaciones y está orientada a la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores teniendo como beneficio el desempeño de las personas y la eficacia de la organización.

3.1.1 Propósitos de la capacitación.

Siliceo (2015) señala que el objetivo que pretende alcanzar la capacitación tiene siete ejes fundamentales los cuales son:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y los valores de la organización. El éxito en la realización de estas cinco tareas, dependerá del grado de sensibilización, comprensión y modelaje que se haga de los valores de la organización.
2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales. El cambio de conducta del capacitando, es indicador indiscutible de la efectividad del aprendizaje, los verdaderos cambios de actitudes son logrados mediante procesos educativos. Son requisitos indispensables y plataforma básica para asegurar cambios organizacionales.
3. Elevar la calidad del desempeño. Identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimientos o habilidades. Sin embargo, habrá de tenerse en cuenta que no todos los problemas de ineficiencia encontrarán su solución vía capacitación.
4. Resolver problemas. La capacitación constituye un eficaz proceso para dar soluciones de diversas índoles, para que el personal pueda ir resolviendo sus problemas y mejorando su efectividad.
5. Habilitar para una promoción. El concepto de desarrollo y planeación de carrera dentro de una empresa que atrae y motiva al personal, cuando esta se apoya en programas de capacitación que permiten que las políticas de promociones sea una realidad íntegra. El no contar con una filosofía completa hará que se pierda personal valioso con consecuente daño a la continuidad operativa de los demás miembros de la organización.
6. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa. La primera impresión que un empleado genere de su empresa repercutirá en su desempeño. Se debe asegurar que exista un programa sistemático que permita al nuevo colaborador conocer y entender más acerca de la organización. Un programa eficaz de inducción y orientación al personal, es una inversión que produce altos dividendos.

7. Actualizar conocimientos y habilidades. Los constantes cambios tecnológicos y metodológicos implican modificaciones en las organizaciones para lograr más efectividad, lo que a la vez provoca alteraciones en las labores. Es fundamental planear los cambios y considerar las implicaciones que se tendrán en materia de conocimiento y habilidades. La actualización es una forma no sólo de desarrollo sino de supervivencia.

3.1.2 Beneficios de la capacitación

La capacitación en la mayoría de los casos representa un beneficio tanto para el trabajador como para la organización, debido a que los conocimientos adquiridos representan una constante actualización de los procesos del puesto y una oportunidad de crecimiento laboral que infiere en otras esferas de la vida personal. Para la empresa significa una mayor eficacia y eficiencia en la consecución de los objetivos organizacionales.

Werther y Davis (2014) apuntan que los programas de capacitación representan los siguientes beneficios para el individuo y las organizaciones:

Beneficios para el individuo:

- Ayuda en la toma de decisiones y solución de problemas.
- Contribuye al manejo de conflictos.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Promueve la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.

Beneficios para la organización:

- Mantiene la competitividad organizacional.
- Incrementa la rentabilidad.
- Promueve la identificación con los objetivos organizacionales.
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
- Mejora las relaciones laborales.

- Auxiliar en la comprensión y adopción de nuevas políticas.
- Mejora el conocimiento del puesto y de las organizaciones a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.

Podemos observar que los beneficios para los individuos y las organizaciones son complementarios. Mientras que para el individuo representa el logro del crecimiento y actualización personal, para la organización representa el mantenimiento de la competitividad y la mejora de la imagen de la empresa. Además, representa un derecho del trabajador y una obligación del patrón como lo veremos a continuación.

3.2 Contenido de la capacitación y proceso de la capacitación.

La capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales, las habilidades que necesitan para realizar sus labores (Dessler y Varela, 2011). El ámbito de la capacitación es amplio ya que el contenido de la capacitación puede incluir las siguientes formas de cambio de la conducta (Chiavenato, 2011):

1. Transmisión de la información: La información que se imparte entre los capacitandos en forma de un conjunto de conocimientos. Normalmente la información es general acerca de la empresa o puede involucrar la trasmisión de nuevos conocimientos.
2. Desarrollo de habilidades: se enfoca en el desarrollo de destrezas y conocimientos que están relacionados con el desempeño del puesto presente o posibles funciones futuras, es decir está orientada directamente hacia las tareas y las operaciones que serán realizadas.
3. Desarrollo o modificación de actitudes: se busca principalmente la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables. Puede involucrar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes.

Para lograr estos cambios en la conducta se realizan programas de capacitación que consisten en 5 pasos (detección de necesidades, diseño didáctico, implementación, evaluación y seguimiento) como se muestra en los siguientes apartados:

3.2.1 Detección de Necesidades de Capacitación.

Llanos (2013) señala que el primer paso de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) es determinar la ausencia o deficiencia de cualquiera de los siguientes tres aspectos: habilidades, actitudes o conocimientos. Dessler y Varela (2011) agregan que estos aspectos deben estar relacionados con cada puesto de trabajo, así como las habilidades de los empleados actuales o potenciales, después se diseñará el programa de la capacitación tomando en cuenta el nivel educativo, experiencia y habilidades, para establecer los objetivos de la capacitación.

Grados (2012) clasifica las necesidades de capacitación en dos:

- 1 Necesidades manifiestas: Son aquellas que indican un problema cuya causa se detecta a simple vista, pudiendo ser:
 - Personal de nuevo ingreso.
 - Promoción de personal.
 - Cambio de procedimientos .
- 2 Necesidades encubiertas: Indican un problema cuya causa no se detecta a simple vista, se debe hacer un análisis para encontrar lo que las originó. Éstas pueden ser:
 - Falta de productividad.
 - Ausencias de políticas claras, favoritismos y comunicación pobre.
 - Actitudes negativas, exceso de tareas, asentismos, retardos y problemas interpersonales.

Chiavenato (2011) menciona que la detección de necesidades de capacitación se puede hacer considerando los siguientes tres niveles de análisis:

1. Análisis Organizacional: hace referencia al estudio de la empresa, misión, visión, objetivos, ambiente socioeconómico y tecnológico en el cual se encuentra, para saber cuáles aspectos debe abordar el programa de capacitación y sus objetivos.
2. Análisis de Recursos Humanos: se sustenta en el estudio del número y características de los empleados es decir de su perfil, el cual al ser analizado permite evaluar la deficiencia o ausencia de habilidades, conocimientos y actitudes presentes y previstas dentro de cierto lapso de tiempo.
3. Análisis de las Operaciones y Tareas: se efectúa a nivel de puesto y consiste en determinar los requisitos que debe poseer el ocupante para que el puesto pueda ser desarrollado de forma eficaz.

Grados (2012) agrega que para identificar las necesidades de capacitación se empieza por determinar que es lo que debe hacerse en la institución y debe ser precisado por los directivos y los manuales administrativos es decir, la situación ideal donde los recursos materiales, actividades, requerimientos, índice de eficiencia, ambiente laboral físico y medidas de seguridad sean los óptimos para desarrollar las actividades. En una segunda etapa se debe determinar la situación real y aquí se investiga lo que se hace en la organización, comparándolo contra el ideal.

3.2.2 Diseño del programa de capacitación.

La elaboración del programa de capacitación da significado y contenido al plan, partiendo de los objetivos establecidos a través de la información detectada en la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). Para Llanos (2013) la DNC es el insumo principal para generar un plan de acción y constituye la guía de acciones sistematizadas y estructuradas para direccionar el proceso de la capacitación. El autor define que la programación de la capacitación es:

[...] Diseñar el plan de trabajo, estrategias y acciones pertinentes que tienen como objetivo atender las necesidades detectadas. Este plan se encuentra enfocado hacia la trasmisión de conocimientos, adquisición de habilidades y asimilación de actitudes para cumplir de forma efectiva las funciones, tareas y responsabilidades del puesto (Llanos, 2013, pág. 225)

Chiavenato (2011) señala que el diseño del programa de capacitación se debe desglosar en los siguientes puntos:

1. Planeación de la capacitación: Para realizar esta etapa de manera eficaz la DNC debe proporcionar la siguiente información para poder trazar el programa de capacitación (véase en la tabla 6):

Tabla 6

Preguntas que se deben resolver en la planeación de la capacitación

Preguntas	Respuestas
¿Qué se debe enseñar?	Contenido de la capacitación
¿Quién debe aprender?	Capacitandos
¿Cuándo se debe enseñar?	Agenda y horario de la capacitación
¿Dónde se debe enseñar?	Lugar físico, puesto o área
¿Cómo se debe enseñar?	Métodos de capacitación y recursos necesarios
¿Quién debe enseñar?	Capacitador o instructor
¿Cuánto debe aprender?	Tiempo, duración e intensidad.

Notas: Basado en Chiavenato (2011).

2. Tecnología educativa en la capacitación: Se deben escoger las técnicas y métodos que serán empleados en el programa de capacitación de forma que el aprendizaje sea óptimo. Las técnicas de capacitación se clasifican con base en su utilización, tiempo y lugar de aplicación:

a) Técnicas de capacitación en cuanto al contenido:

- Técnicas de capacitación orientadas al contenido: para transmitir conocimientos o información.
- Técnicas de capacitación orientadas al proceso: su objetivo es el cambio de actitudes, desarrollo de consciencia de uno mismo y de otros, así como el desarrollo de habilidades interpersonales.
- Técnicas mixtas de capacitación: aquellas en que se transmite información y se procura el cambio de actitudes.

b) Técnicas de capacitación en cuanto al tiempo:

- Programas de inducción o integración a la empresa: busca que el nuevo empleado se adapte y se familiarice con la empresa.
- Capacitación después del ingreso al trabajo: se hace con la consideración del lugar dónde se aplica.

c) Técnicas de capacitación en cuanto al lugar:

- Capacitación en el lugar de trabajo: trabajadores, supervisores o especialistas de staff son los principales encargados, el empleado aprende mientras trabaja.
- Capacitación fuera del lugar de trabajo: existe una total inmersión del educando en la capacitación y suele ser un complemento de la capacitación en el trabajo.

Dessler y Varela (2011) resumen este proceso de capacitación de la siguiente forma:

- Organización del plan de estudios mediante la compilación de objetivos, métodos, medios audiovisuales, descripción, secuencia del contenido, ejemplos, ejercicios y actividades.
- Los materiales tales como manuales de capacitador y capacitando deben complementarse entre sí, ser claros y se fusionen en un programa de capacitación unificado que sea coherente en cuanto a los objetivos de aprendizaje establecidos.

- Generalmente este proceso da como resultado un manual de capacitación, el cual suele contener la descripción de puesto de trabajo, un bosquejo del programa de capacitación y una descripción de lo que se espera que se aprenda.

3.2.3 Ejecución de la capacitación.

Un antepenúltimo paso en el proceso es la implementación de la capacitación, la cual según Llanos (2013) implica el desarrollo del programa a través del cual se llevan acabo las erogaciones y los gastos que permiten administrar inteligente y eficientemente el recurso financiero, además de asegurar el cumplimiento de los objetivos ya trazados. Los elementos que se deberían coordinar en la etapa de ejecución para aumentar la probabilidad de éxito se muestran en la Tabla 7.

Tabla 7

Elementos que se coordinan en la etapa de ejecución

Recursos financieros.	Control de capacitación.
Materiales.	Asistencias.
Papelería .	Horarios.
Pagos, sueldos y viáticos.	Instructores.
Aulas.	Elaboración de informes.
Materiales didácticos.	Material de difusión.
Snacks.	Instalaciones y aulas.
Mantenimiento y aseguramiento del equipo.	Constancias o diplomas.
	Inscripciones.

Notas: Basado en Llanos (2013).

Chiavenato (2011) señala que la ejecución depende de los factores siguientes:

1. Adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización: la capacitación debe significar la solución de los problemas que se mostraron en las necesidades diagnosticadas o percibidas.
2. La calidad del material de capacitación presentado: El material de enseñanza debe facilitar la implementación de la capacitación, el material deberá buscar

concretar la enseñanza, facilitar la comprensión, aumentar el rendimiento de la capacitación y racionalizar las tareas del instructor.

3. La cooperación de los gerentes y dirigentes de la empresa: se requiere de esfuerzos coordinados ya que se debe considerar como una inversión que producirá dividendo en el mediano y corto plazo.
4. La calidad y preparación de los instructores: gran parte del éxito de la implementación depende de los intereses, la jerarquía y la capacidad de los instructores que deben reunir cualidades personales como: facilidad para las relaciones humanas, motivación, raciocinio, didáctica, facilidad para comunicarse, así como conocimientos necesarios del tema.
5. Los capacitandos: los mejores resultados generalmente son obtenidos cuando los aprendices son seleccionados de acuerdo a los requisitos previos del programa de capacitación de forma que sea un grupo lo más homogéneo posible.

3.2.4 Evaluación de la capacitación.

Llanos (2013) señala que toda función o proceso desarrollado debe evaluarse para ejercer acciones de corrección si es necesario y analizar sus resultados e inferir su nivel de eficiencia y eficacia. La evaluación de la capacitación es el proceso integral, consistente y metódico que permite cuantificar hasta qué punto se han alcanzado los objetivos trazados, es decir, permite inferir el grado de efectividad de los programa de capacitación.

Dessler y Varela (2011) mencionan que es posible medir cuatro categorías básicas de los resultados de capacitación:

1. Reacción: evalúa las reacciones de los participantes al programa de capacitación.
2. Aprendizaje: examina a los individuos para determinar si aprendieron los principios, las habilidades y los hechos que debían adquirir.
3. Comportamiento: comprobar si la conducta laboral de los participantes cambió según los objetivos del programa de capacitación.

4. Resultados: cuantificar qué resultados se lograron a partir de los objetivos de la capacitación.

3.2.5 Seguimiento de la capacitación.

Para Llanos (2013) el seguimiento constituye el elemento base para retroalimentar el proceso de mejora de la capacitación. Obtener la información de los resultados de los programas ejecutados y su impacto en el desempeño y productividad ayudará a la toma de decisiones en cuanto al desarrollo, dirección, posicionamiento, actualización y competitividad de la organización en su entorno.

Las herramientas y los elementos para el levantamiento de datos e información y su posterior análisis son la observación directa, juntas de trabajo, comités, corrillos, análisis de índices de ausentismo, productividad, procedimientos, quejas, rotación de personal, entrevistas, cuestionarios, pruebas y tormentas de ideas. A partir de esto se puede establecer el costo-beneficio, es decir, se compara el costo contra los beneficios generados.

3.3 Capacitación en la diversidad.

Bohlader, Snell, y Sherman (2012) mencionan que las organizaciones que patrocinan la capacitación en la diversidad, son conscientes de la variedad demográfica de la fuerza de trabajo, los restos de la acción afirmativa, la dinámica de los estereotipos, los valores cambiantes de la fuerza laboral y las posibles recompensas competitivas que resultan de reunir personas diferentes para un fin en común. En esencia existen dos tipos de capacitación en la diversidad:

1. Desarrollo de consciencia, que ayuda a los empleados a apreciar los beneficios de la diversidad.
2. Desarrollo de habilidades, que brindan el conocimiento, habilidades y capacidades para trabajar con personas distintas.

Las organizaciones deberán darse cuenta de que es un proceso de largo plazo que requiere el máximo nivel de estabilidad. Una capacitación poco eficaz puede ser

muy perjudicial y crear más problemas de los que resuelve. Para evitar esto los autores recomiendan:

1. Forjar un enlace estratégico: se establecen las razones para la capacitación en la diversidad, posteriormente se aclararán los enlaces entre diversidad y metas organizacionales a fin de proporcionar un contexto para la capacitación. La diversidad aumenta las diferencias y las une hacia una meta en común.
2. Comprobar las actitudes del consultor: es preciso asegurar que los consultores estén calificados comprobando sus antecedentes y experiencia.
3. Adaptar programas: cada empresa tiene metas distintas y la capacitación debe reflejar este hecho.
4. Elegir con cuidado los métodos de capacitación: la base de la capacitación en la diversidad es el desarrollo de conciencia y posteriormente las habilidades.
5. Documentar los beneficios individuales y organizacionales: Una capacitación efectiva mejora la comunicación, aumenta la capacidad de respuesta ante los aspectos sociales, reduce las cuestiones legales, crea un clima de justicia, mejora la productividad en tareas complejas y eleva los ingresos y utilidades.

La capacitación es una función clave en la psicología organizacional y por ende debe operar de manera integrada, es importante siempre tener en cuenta las diferencias individuales de cada persona, ya que de esto dependen en gran medida los resultados óptimos de la capacitación.

3.4 Marco legal de la capacitación en México

La relevancia de la capacitación la podemos observar desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2018) en el artículo 123 apartado "A" fracción XIII donde establece que: Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales deberán cumplir con dicha obligación.

La Ley Federal del Trabajo (2018) establece las siguientes disposiciones:

- Art. 3 Es de interés social promover y vigilar la capacitación, el adiestramiento, la formación para y en el trabajo, la certificación de competencias laborales, la productividad y la calidad en el trabajo, la sustentabilidad ambiental, así como los beneficios que éstas deben generar tanto a los trabajadores como a los patrones.
- Art. 25 El escrito en que consten las condiciones de trabajo deberá contener: VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto en esta ley.
- Art. 132 Son obligaciones de los patrones: XV Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, en los términos del capítulo III Bis de este título.
- Capítulo III BIS de la productividad, formación y capacitación de los trabajadores, incluye los artículos 153 A al 153 X: mencionan las pautas y lineamientos que deben de cumplir los patrones, las obligaciones de los trabajadores al participar en los programas de capacitación y adiestramiento, así como la finalidad de los programas que es aumentar la productividad, mejorar la competencia laboral en las organizaciones y las habilidades de los trabajadores.

Propuesta de un programa de capacitación.

4.1 Justificación.

El contexto actual de la globalización, el aumento de las migraciones, el crecimiento de las ciudades, la expansión de las redes de comunicación e información y el aumento de contactos interculturales, plantean retos en materia de inclusión, uno de estos es en el ámbito laboral. Esto señala la importancia que tiene la sensibilización acerca de la diversidad debido a las riquezas individuales que cada persona posee.

El estudio de la diversidad y su inclusión surge como una respuesta a la desigualdad y exclusión social que se vive actualmente debido a que las desventajas no se reducen solamente a pobreza y vulnerabilidad material, sino que se enfocan en el reconocimiento, respeto y ejercicio de los derechos fundamentales de las personas como educación, salud, vivienda, medio ambiente y por supuesto el trabajo.

En México, el tema de inclusión laboral es reciente, se trata de un nuevo enfoque que puede permitir centrarse en los derechos humanos en lugar de verlo como políticas asistencialistas, permitiendo la incorporación efectiva de los grupos vulnerables a la vida social y económica del país. Es por ello que se plantean retos para tener una sociedad más incluyente.

La diversidad laboral es una realidad en la actualidad y la gestión de la diversidad es una herramienta fundamental que permite la inclusión, lo que logra que las personas se puedan desarrollar en las demás esferas sociales.

Es un hecho que algunas organizaciones actualmente están inmersas en un ambiente de interculturalidad, por ello que cada vez es más importante que exista una gestión eficaz de la diversidad ya que esta proporciona una estrategia donde no solo la organización se ve beneficiada, también el individuo y la sociedad.

Para que una organización sea diversa e incluyente no solo se deben aumentar los grupos diversos, es importante sensibilizar y brindar herramientas a los empleados

que le permitan adaptarse al dinamismo individual y grupal de quienes componen la organización, centrándose en las semejanzas y no en las diferencias.

4.2 Objetivos.

1. Sensibilizar a los individuos en las organizaciones sobre la importancia de la inclusión laboral a través de talleres de diversidad laboral.
2. Elaborar un taller de sensibilización para propiciar la inclusión de la diversidad en las organizaciones.
3. Desarrollo de conciencia acerca de los beneficios de la diversidad laboral.
4. La organización pueda migrar a una cultura de diversidad e inclusión laboral.

4.3 Duración del Curso.

El curso será de 8 horas, en una sesión presencial de un día.

4.4 Población.

El programa está dirigido a un grupo de 16 personas de cualquier nivel organizacional (operativo, mandos medios o directivos).

4.5 Escenario.

Instalaciones:

- Aula amplia para 16 personas (con capacidad para 30, para facilitar el trabajo en equipo).
- Ventilación.

4.6 Materiales y equipo.

Mobiliario:

Se contará con un total de 18 sillas y 9 mesas (dos sillas para cada mesa), donde se ubicará sin orden específico a los participantes (cada uno elegirá al momento de su llegada con quien compartir asiento); todas las mesas estarán ubicadas en filas de 3, quedando filas con tres mesas cada una.

- Un escritorio con silla para el instructor
- Pintarrón blanco

Instrumento:

- Postest, para medir satisfacción al curso.

Material:

- Manuales
- Colores
- Plumones para pintarrón.
- 4 cartulinas.
- 48 tarjetas bibliográficas.
- 16 lápices.
- Un paquete de hojas.
- Tarjetas dinámica

4.7 Estructura del programa de capacitación.

Nombre del programa: Diversidad e inclusión laboral en las organizaciones.

Objetivo General: Al finalizar el curso el participante valorará la diversidad e inclusión en su ambiente laboral, de acuerdo a lo visto en las sesiones.

Módulo I Entendiendo la diversidad laboral.

1. El concepto de diversidad.
2. Diversidad laboral.
3. Determinantes de la diversidad en las organizaciones

Módulo 2 La organización espacio de inclusión

1. Viada inclusión-exclusión
2. La inclusión laboral

Módulo 3 Marco Jurídico de la diversidad

1. Derechos Humanos

4.8 Carta descriptiva

Se presenta a continuación la carta descriptiva del programa de capacitación; consiste en una guía detallada y la manera operativa en que se distribuyen y abordan los contenidos de cada sesión.

Carta descriptiva

Tema/subtema:	Objetivo:			Tiempo
Entendiendo la diversidad laboral.	Al finalizar la unidad, el participante argumentará sin error la importancia de la diversidad laboral, mencionándolo frente al grupo de acuerdo a lo revisado en la sesión.			360 min.
El concepto de diversidad.	Al finalizar el primer subtema, el participante identificará sin error el concepto de diversidad, escribiéndolo con ayuda del manual y de acuerdo a lo revisado en la sesión.			105 min.
Diversidad laboral	Al finalizar el subtema, el participante comunicará sin error el concepto de diversidad laboral y sus características, explicándolo frente al grupo, de acuerdo al manual.			105 min.
Determinantes de la diversidad laboral	Al finalizar el subtema el participante dialogará sin error y en plenaria los atributos de la diversidad laboral, según lo revisado en la sesión.			150 min.
Componentes	Actividades del instructor/ participante	Técnica instruccional	Material didáctico	Tiempo
Presentación del instructor.	-El instructor se presentará, con un saludo cordial, dirá su nombre y manifestará el objetivo del taller. -El participante escuchará atentamente.	Exposición	Ninguno	10 min.
Presentación de los participantes	-Explicará la dinámica -Pondrá atención a las indicaciones y realizará la actividad	Dinámica grupal	Cerillos	30 min.
Expectativas del taller	-Explicará el objetivo de la dinámica "Lectura de las manos" -Realizará la dinámica	Dinámica grupal	Manual de participante y plumas	40 min.
Acuerdos grupales	-Explicará la dinámica "círculo de confianza" -Propondrá colectivamente alguna otra regla a seguir durante el taller.	Dinámica grupal	Manual de participante y plumas	40 min.
Diferencias	-Explicará la dinámica "diferencias" -Reconocerá y escribirá algunas diferencias entre las personas y analizará cómo dichas diferencias no los hacen desiguales.	Dinámica grupal	Manual del participante y plumas	50 min.

RECESO 40 MIN.

Actividad introductoria al subtema.	-El instructor realizará la técnica de lluvia de ideas para introducir a los participantes al subtema. -Participa para realizar la técnica de lluvia de ideas.	Lluvia de ideas	Pintarrón y plumones	30 min.
Carrera de la vida	-Dará instrucciones de la dinámica -Realizará la dinámica de grupo.	Dinámica de grupo	Tarjeta de personaje y consigna	50 min
Cierre afectivo	-Propicia la reflexión desde lo afectivo. -Reflexionará desde lo afectivo los temas aprendidos en la sesión.	Cuchicheo	Ninguno	40 min.
Conceptualización	-Dará pauta para que los participantes relaten sus experiencias y resolverá dudas. -Relacionará las experiencias y reflexiones con conceptos teóricos respondiendo brevemente a: una cosa que aprendí hoy fue...	Exposición	Ninguno	30 min.

Tema/ subtema:	Objetivo:			Tiempo
La organización espacio de inclusión	Al finalizar la unidad el participante analizará la manera de ser incluyente en su ambiente laboral, escribiéndolo y exponiéndolo frente al grupo sin ayuda, de acuerdo a lo revisado en la sesión.			200 min.
Viada inclusión-exclusión.	Al finalizar el subtema el participante identificará los conceptos de inclusión y exclusión por escrito y sin error, de acuerdo a lo visto en la sesión.			100 min.
La inclusión laboral	Al finalizar el subtema el participante debatirá en plenaria la importancia de la inclusión laboral, de acuerdo a lo revisado en la sesión.			100 min.
Componentes	Actividades del instructor/ participante	Técnica instruccional	Material didáctico	Tiempo
Inicio de la sesión	-Expondrá el objetivo general, lanzará preguntas a los participantes: “Para ustedes, ¿qué es la inclusión/exclusión?” -Analiza que es la inclusión y expone sus ideas y conocimientos.	Lluvia de ideas	Pintarrón y plumones	20 min.
Inclusión/ exclusión.	-Expone la información a los capacitandos. -Expone sus dudas sobre el tema.	Exposición	Pintarrón y plumones	20 min.
Inclusión laboral	-Expone el concepto de inclusión laboral. -Analiza la información expuesta.	Exposición	Pintarrón y plumones	20 min.
Cartel a favor de la inclusión laboral	-Daré las instrucciones de la dinámica -Realizará la dinámica	Dinámica grupo	Rotafolio y plumones	60 min
Cierre de la sesión	-Daré la pauta para que el participante analice y escriba de qué forma puede ser más incluyente en su ambiente laboral. -Analizará y escribirá los resultados de su análisis diciéndolos frente al grupo.	Cuchicheo	M. del participante y plumas	40 min.
RECESO 40 MINUTOS				

Tema/subtema:	Objetivo:			Tiempo
Marco Jurídico de la diversidad	Al finalizar el tema, el participante discutirá sin error qué son los derechos humanos, mencionándolo frente al grupo según el manual.			200 min.
Derechos Humanos	Al finalizar el subtema, el participante identificará sin error qué son los derechos humanos, mencionándolo al grupo de acuerdo al manual.			200 min.
Componentes	Actividades del instructor/participante	Técnica instruccional	Material didáctico	Tiempo
Presentación de la sesión	-Retomará lo visto de las sesiones pasadas para contextualizar -Pondrá atención y participará	Exposición	_____	20 min.
Construyendo derechos	-Explicará las instrucciones de la dinámica -Realizará la dinámica según las instrucciones.	Dinámica de grupo	Rotafolio y plumones	50 min.
Derechos humanos	-Expondrá el tema enfocándose en los derechos humanos -Tomará nota de lo expuesto por el instructor, expondrá sus dudas y aportará ejemplos.	Exposición	Pintarrón.	30 min.
Expectativas del taller	-Retomará las expectativas de los participantes al inicio del taller para saber si fueron cubiertas -Expondrá sus expectativas y mencionará si fueron cubiertas	Dinámica de grupo	Manual de participante	40 min.
Cierre afectivo	-Evaluará el impacto afectivo y su compromiso entre los participantes. -Mencionará el impacto que el taller tuvo a nivel afectivo.	Foro	_____	45 min.
Cuestionario de satisfacción	-Aplicará el cuestionario de satisfacción. -Responderá el cuestionario de evaluación.	Individual	Hojas de evaluación impresas	15 min.

4.9 Método para evaluar el programa

La evaluación permite observar y analizar los cambios motivacionales o conductuales de los participantes que son resultado de la capacitación y por lo tanto la eficacia del mismo.

4.9.1 Tipo de estudio.

El diseño de la investigación es pre-experimental, para dar un acercamiento al problema de investigación (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014)

4.9.2 Diseño.

El diseño está dividido en dos etapas:

- La primera etapa consiste en aplicar el diseño preprueba-posprueba en las organizaciones, para establecer cuales son proclives a tomar el tratamiento y cuáles no, es decir una prueba previa al estímulo, después se le administrará el tratamiento y finalmente se aplicará la misma prueba posterior al estímulo, para observar si existen cambios. Se diagrama de la siguiente manera:

$$G \ O_1 \rightarrow X \rightarrow O_2$$

Esto se lee de la siguiente forma:

G : Grupo de sujetos.

O_1 : Prueba previa al tratamiento.

X : Tratamiento o estímulo en este caso al taller de sensibilización.

O_2 : Prueba previa al tratamiento.

- La segunda etapa consiste en aplicar a todos los grupos un estudio de caso con una sola medición, el cual consiste en aplicar un tratamiento y después aplicar una medición de una o más variables para observar cual es el nivel del grupo en estas.

Se diagrama de la siguiente manera:

$$G \rightarrow X \rightarrow O$$

Esto se lee de la siguiente forma:

G : grupo de sujetos

O : prueba previa al tratamiento

X : tratamiento o estímulo en este caso el taller de sensibilización

4.9.3 Evaluación del programa.

La intención de los talleres de capacitación, cualquiera que sea su modalidad, es producir cambios positivos en la conducta de los participantes, para saber si existen cambios, se debe medir con instrumentos que brinden un parámetro de referencia objetivo, es por ello la evaluación de este taller consiste en dos fases. La primera evaluación contiene:

- preprueba, intervención y posprueba.
 - Preprueba: se aplicara en el lugar de trabajo y con dos meses de antelación a todos los participantes el cuestionario de percepción de clima laboral y no discriminación, con la finalidad de tener un parámetro que nos permita hacer una comparación del antes y después del clima organizacional.
 - Intervención: desarrollo del taller de sensibilización, que tiene como finalidad brindar herramientas que permitan a los individuos valorar la diversidad en el lugar de trabajo.
 - Posprueba: dos meses después de haberse impartido el taller de sensibilización, se aplicará nuevamente el cuestionario de percepción de clima laboral y no discriminación.

Mientras que la evaluación reactiva se tienen solamente dos factores:

-Intervención y posprueba

- Intervención: desarrollo del taller de sensibilización, que tiene como finalidad brindar herramientas que permitan a los individuos valorar la diversidad en el lugar de trabajo.
- Posprueba: al concluir el taller se entregan cuestionario de evaluación reactiva para conocer y poder medir las reacciones de los participantes acerca del curso, instructor, lugar, participante y lugar.

En resumen la intención de utilizar un instrumento de percepción en la primera fase es poder establecer cuáles son las áreas de las organizaciones proclives a tomar el taller, mientras que el cuestionario de satisfacción medirá la opinión de los participantes en cuanto al taller para obtener una retroalimentación de los participantes.

4.9.4 Instrumentos.

Para la primera fase se usará el cuestionario de percepción de clima laboral y no discriminación elaborado por El Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), EL Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en el 2015 a partir de la norma NMX-R-025SCFI-2015. El cual es un cuestionario de opinión o satisfacción el cual aborda constructos operacionalizados con validez aparente, consta de 56 reactivos con un puntaje máximo de 168 en una escala tipo Likert de 0 a 3 puntos, donde la persona responde a cada reactivo según lo que ella percibe.

Datos Generales:			
Sexo: _____ Edad: _____ Estado civil o conyugal: _____			
Años de antigüedad en el centro de trabajo: _____			
Escolaridad: _____ Horario de trabajo: De _____ a _____ horas			
Tipo de plaza:			
a) Base c) Horarios			
b) Confianza b) Otras especifique: _____			
Tiene alguna discapacidad: <u>si</u> <u>no</u> cual:			
a) Intelectual c) Auditiva			
b) Motriz d) Visual			
Solo para fines estadísticos de igualdad laboral y no discriminación, solicitamos conteste las siguientes preguntas de manera voluntaria.			
Forma parte de algunos de los siguientes sectores de la población:			
a) De la diversidad sexual d) Adultos mayores			
b) Indígenas e) Otros: _____			
c) Afrodescendientes			
En su centro de trabajo existe una política de igualdad laboral y no discriminación	Si	No	No sé
En su centro de trabajo existe un código de ética y/o conducta	Si	No	No sé

En su centro de trabajo existe un comité de igualdad y no discriminación	Si	No	No sé
En su centro de trabajo existe un mecanismo para prevenir, atender y sancionar las prácticas de discriminación y violencia laboral	Si	No	No sé

En su centro de trabajo	Si	No
1. Para su contratación fue más importante ser mujer u hombre que sus habilidades profesionales.		
2. En su centro de trabajo el proceso de contratación favorece más a personas jóvenes.		
3. En el momento de su contratación, su edad fue determinante.		
4. Para su contratación fue determinante su apariencia física.		
38. Ha recibido, comentarios sugestivos sexistas, bromas ofensivas, miradas obscenas o petición de prácticas indeseables relacionadas con asuntos sexuales.		
39. Ha recibido proposiciones o peticiones directas o indirectas para establecer una relación sexual.		
40. En su centro de trabajo ha vivido contacto físico sexual no deseado.		
41. Se logran recompensas o incentivos laborales a cambio de favores sexuales		
42. se reciben amenazas con daños o castigos en caso de no acceder a proporcionar favores sexuales.		
43. ha recibido represalias sin razón o amenazas con relación a su permanencia en el trabajo		
44. en caso de que haya sido víctima de acoso u hostigamiento sexual, en su centro de trabajo resolvieron satisfactoriamente su caso al interior o canalizaron con las autoridades competentes		
45 en caso de ser acosado/a hostigado/a sexual o laboralmente en su centro de trabajo sabe a qué autoridad puede dirigirse para denunciarlo		

En su centro de trabajo...	Nunca	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre
5. Las oportunidades de desarrollo laboral solo las reciben unas cuantas personas privilegiadas.				
6. Mujeres y hombres tienen por igual oportunidades de ascenso y capacitación				
7. Se cuenta con programas de capacitación en materia de igualdad laboral y no discriminación.				
8. En los últimos 12 meses usted ha participado en programas de capacitación.				
9. Para lograr la contratación, una promoción o un ascenso cuentan más las recomendaciones que los conocimientos y capacidades de la persona				
10. Se ha despedido a alguna mujer por estar embarazada u orillado a renunciar al regresar de su licencia de maternidad.				
11. Las competencias por mejores puestos , condiciones laborales o salariales es justa				
12. Mujeres y hombres tienen las mismas oportunidades para ocupar puestos de decisión.				
13. Se cuenta con un sistema de evaluación de desempeño personal				
14. En los últimos 12 meses le han realizado una evaluación de desempeño.				
15. Tanto mujeres como hombres tiene las mismas facilidades para atender problemas familiares no previstos.				

16. Las mujeres embarazadas enfrentan un clima laboral hostil.				
17. Las personas que se hacen cargo de personas o familiares que requieren cuidados enfrentan un clima laboral hostil				
18. En su centro de trabajo los hombres cuentan con licencia de paternidad por nacimiento o adopción de una hija/o				
19. La licencia de paternidad se otorga por más de cinco días.				
20. Se otorgan permisos para atender situaciones familiares.				
21. Existen convenios con prestadores de servicios que contemplen beneficios para el personal.				
22. Si usted decidiera usar las opciones de trabajo flexible ¿se cuestionaría su compromiso ante su trabajo?				
23. Usted puede acercarse a su jefa (e) inmediata (o) para hablar sobre cuestiones relacionadas con horarios que le estén afectando.				
24. Usted siente que se le trata con respeto en su trabajo actual.				
Quienes realizan tareas personales para las y los jefes logran privilegios.				
Todas las personas que laboran obtienen un trato digno y decente.				
Las valoraciones que se realizan a sus actividades dependen más de la calidad y responsabilidad que de cualquier otra cuestión personal.				

En general hay personas que discriminan, tratan mal o le faltan al respeto a compañeros, colegas o subordinados.				
Debido a sus características personales hay personas que sufren un trato inferior o burla.				
Las y los superiores reciben un trato mucho más respetuoso que subordinados y personal administrativo.				
Las y los superiores están abiertos a la comunicación con el personal				
Se da un trato inferior o discriminatorio a las personas con los más bajos niveles de sueldo				
Existen campañas de difusión internas de promoción de la igualdad laboral y no discriminación				
Se toman acciones como: aislamiento de sus compañeros, cambio de lugar repentinamente, falta de instrucciones, menos precio de esfuerzo o propuestas, imposición de trabajo sin los medios para realizarlo.				
Las cargas de trabajo se distribuyen de acuerdo a la responsabilidad del cargo.				
Las funciones y tareas se transmiten de manera clara y precisa.				
Si manifiesto mi preocupación sobre algún asunto relacionado con la igualdad de género o prácticas discriminatorias, se le da seguimiento.				

Se cuenta con el espacio, mobiliario y equipo adecuado para personas con discapacidad				
Considera que las intenciones de su centro de trabajo son adecuadas y accesibles para personas con discapacidad (rampas, estacionamiento, sanitarios, oficinas, pasillos, elevadores, entre otros)				
Se cuenta con los medios tecnológicos y de comunicación accesible para que cualquier persona con discapacidad desempeñe sus actividades de manera óptima.				
Se contemplan mecanismos o políticas de inclusión laboral para personas con discapacidad, adultas mayores o con VIH, entre otras.				
Se utiliza lenguaje incluyente y no sexista.				
Se proporcionan las prestaciones de ley.				
Las y los directivos apoyan la igualdad y no discriminación				
Los mecanismos utilizados para asegurar la igualdad y no discriminación son eficaces				
Se recibe un salario igual por igual trabajo sin importar sexo, apariencia, edad u otras características personales.				

En la segunda fase es para medir la reacción al curso, se aplicará al finalizar el curso, se usará un cuestionario de satisfacción el cual aborda constructos operacionalizados con validez aparente, consta de 25 reactivos con un puntaje mínimo de 25 y máximo de 100 en escala tipo Likert de 1 a 4 puntos donde la persona responde a cada reactivo según lo que ella percibe: total mente de acuerdo (4 puntos); de acuerdo (3 puntos); desacuerdo (2 puntos) totalmente en desacuerdo (1 punto). La distribución de los ítems es la siguiente:

- 8 miden el constructo del contenido del curso
- 6 miden el constructo del instructor
- 6 miden el constructo del participante
- 5 miden constructo de lugar.

Definiciones operacionales del cuestionario de satisfacción

Instructor: posee un buen dominio del tema que expone, fomenta la participación e integración del grupo, inicia y concluye puntual las actividades, da conocer y alcanza los objetivos del curso y aclara dudas, respeta la opinión de los participantes.

Contenido del curso: se relaciona directamente con los objetivos del curso, es aplicable al ámbito laboral, los temas tienen un orden lógico, las dinámicas fueron pertinentes, la información de los temas ayudo a la sensibilización, el material de apoyo contenía la información necesaria y los tiempos de las actividades permitieron su desarrollo adecuado.

Participante: se mostró interesado, compartió ideas y experiencias relacionadas con el curso, se integró al grupo con el fin de alcanzar los objetivos de los cursos, mantuvo el orden, tuvo una participación activa y la actitud fue positiva, aplicara lo visto en el taller.

Del lugar: el lugar donde se impartió el curso permitió realizar las actividades, el mobiliario (sillas y mesas) considerando el número de asistentes fue suficiente/ insuficiente, la luz de la sede era adecuada, la sede contaba con botes de basura orgánica e inorgánica.

Evaluación del instructor:				
Afirmaciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
El instructor dominaba los temas				
Fomento la participación de los alumnos				
Inicio puntualmente las actividades				
Dio a conocer los objetivos del curso				
Alcanzo los objetivos del curso				
Respeto la opinión de los participantes				
Evaluación del contenido del curso:				
Afirmaciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Se relaciona directamente con el objetivo del curso				
Es aplicable al ámbito laboral				
Los temas tenían un orden lógico				
Las dinámicas fueron pertinentes				
Ayudo a sensibilizar				
El material de apoyo contenía la información adecuada				
El tiempo que se brindó a cada tema fue el pertinente				
Evaluación del participante:				
Afirmaciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Se mostró interesado				
Compartió ideas y conocimientos relacionados con el curso				
Se integró para alcanzar el objetivo del curso				
Se mantuvo en orden				
Mantuvo comunicación activa				
La actitud hacia el grupo fue positiva				

Evaluación del lugar:				
Afirmaciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
El tamaño de la sede considerando los Participantes fue				
El mobiliario (sillas y mesas) considerando el número de asistentes fue				
La luz de la sede era adecuada				
La sede contaba con botes de basura orgánica e inorgánica				
La sede se encontraba limpia				

Conclusiones, alcances y limitaciones.

5.1 Conclusiones

- La diversidad laboral es un factor inherente a las organizaciones independientemente de su giro o clasificación, por este motivo deben promocionarse programas que atiendan a la sensibilización de los trabajadores con respecto a este tema.
- La diversidad laboral no es un problema que se deba atacar, ya que el ser humano implica el ser diverso biopsicosocialmente y en las organizaciones no es la excepción, esta diversidad no impacta de manera negativa la consecución de los objetivos organizacionales.
- Las instituciones que fomentan el crecimiento personal de sus empleados logran mejores resultados a mediano y largo plazo tanto en el ámbito laboral como en el personal.
- La diversidad es un recurso estratégico y una realidad, pero requiere ser gestionada adecuadamente para ser convertida en un activo que beneficie a la organización y los empleados.
- La importancia de la inclusión laboral radica en poder integrar a los grupos para que no queden al margen de los beneficios sociales. La inclusión laboral toma un papel importante debido a que se considera como medio de integración social, es decir, una sociedad equitativa que beneficia a las personas independientemente de su condición.
- Las plantillas diversas no aportan ventajas por sí mismas, se debe gestionar de forma correcta para lograr mayor eficacia, es decir, se deben enfocar en ver las diferencias y similitudes, planeando múltiples objetivos organizacionales, personales y sociales, lo cual traerá resultados a corto y largo plazo.

- Es importante que la dirección de las organizaciones tome parte de la cultura de integración a la diversidad para que afecte positivamente a todos los empleados.
- Los resultados del taller de sensibilización deben evaluarse con una metodología clara que nos ayude a corregir desviaciones e implementar mejoras.
- El trabajo forma parte de los individuos; la dinámica de la organización aumente el bienestar en las demás esferas del trabajador, permitiéndole lograr una calidad de vida.
- Para este trabajo la participación del psicólogo organizacional es de vital importancia debido a que cuenta con los conocimientos y herramientas que le permiten determinar el impacto del taller, por su comprensión sobre el entendimiento humano dentro de la organización que le permite generar estrategias para la consecución de objetivos organizacionales e individuales.

5.2 Alcances.

- Un programa de capacitación para la sensibilización es una herramienta que facilita el alcance de los logros organizacionales y personales.
- Esta intervención busca ayudar a disminuir la discriminación y no inclusión laboral, esto será fundamental para garantizar el respeto a los derechos humanos de los trabajadores y el compromiso de los mismos con la organización
- La aplicación de una metodología preprueba/posprueba permitirá ver los resultados de la intervención con la finalidad de determinar si existe una mejora en la percepción de la diversidad e inclusión laboral.
- A partir del desarrollo de sus actividades laborales es importante que el programa de capacitación propuesto sea trasladado a la vida diaria dentro de la organización por los individuos.

- La implementación del taller teniendo en cuenta las variables organizacionales da un resultado benéfico a la organización ya que permite la creación de nuevos esquemas mentales acerca de que es la diversidad y los centra a todos como parte de ella.
- Un taller de sensibilización es una modalidad de la capacitación que hace posible el desarrollo de las personas y de la organización.
- La finalidad de esta propuesta es aumentar la calidad de vida en el trabajo, desarrollar a los individuos para que sean capaces de asimilar la diversidad como un factor más de la sociedad y así fomentar la importancia del talento humano en las organizaciones.

5.3 Limitaciones.

- Con la intervención se conocerá si las herramientas revisadas a lo largo del programa han tenido impacto en los colaboradores de la organización, de no ser así habría que realizar una mejora del programa.
- Que no se realice una adecuada detección de necesidades para determinar el grado de discriminación y no inclusión de la organización.
- Que no se utilice un modelo de intervención acorde a las necesidades de la organización.
- Falta de compromiso e interés a los programas de sensibilización por parte de la alta gerencia o los trabajadores.
- Que no se realice un adecuado proceso de capacitación influye en los beneficios que se pueden proporcionar a los individuos y a las organizaciones.
- Que el programa sea impartido por facilitadores que no hayan adquirido las habilidades y conocimientos necesarios para el tema de la no discriminación.
- Uso inadecuado de los métodos de sensibilización.
- Incapacidad de la alta gerencia para poner el ejemplo.
- Existen organizaciones que realizan capacitación por imitación, carente de un proceso adecuado que les permita cumplir sus objetivos.

- Se debe tener en cuenta que en muchos de los casos las organizaciones inclusivas son de una forma.
- Si bien aquí la técnica que se presenta para lograr un cambio benéfico para la institución es la educación (capacitación), es necesario que se complemente con la comunicación efectiva, la cual ayudará a tener una mejor perspectiva de por qué es necesario el cambio institucional.
- Se debe tener en cuenta que la sensibilización del personal es para hacer conciencia, si se desean obtener resultados duraderos, las políticas organizacionales y la gestión organizacional se deben cambiar a la par.
- Se debe analizar la situación de cada empresa y determinar cuáles son las características puntuales de cada una antes de lograr una intervención eficaz de la capacitación para la sensibilización.

Referencias

- Aguillón , A., Berrún, L., Peña, J., & Treviño, F. (2015). *El comportamiento humano en las organizaciones. Fundamentación*. México: Manual Moderno.
- Aguirre, J., Andrés, M., Rodríguez, J., & Tous, D. (2000). *Dirección y gestión de Personal*. España: Lavel.
- Arias, G. F. (2006). *Administración de recursos humanos: para el alto desempeño*. México: Trillas.
- Bohlader, G., Snell, S., & Sherman, A. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning.
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. España: UNED.
- Calderón, R. J. (2012). Cuando se Habla de diversidad¿De qué se habla? *Revista Interamericana de educación de adultos*, 96.
- Centro de Estudios para el Adelanto de las Mujeres y la Equidad de Género. (2013). *Marco Jurídico en Materia de Igualdad*. Obtenido de http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/ceameg/ET_2013/12_MJ MIC.pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- CONAPRED. (2010). *Encuesta nacional sobre discriminación en México*. Obtenido de <http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Enadis-2010-RG-Accss-002.pdf>
- Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos. (2018). Obtenido de <https://www.juridicas.unam.mx/legislacion/ordenamiento/constitucion-politica-de-los-estados-unidos-mexicanos>
- COPRED. (15 de 01 de 2017). *COPRED*. Obtenido de http://copred.cdmx.gob.mx/por-la-no-discriminacion/poblacion-lgbttti/#_edn2
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson .

- Flores, S. I. (2015). *Temas actuales de los derechos humanos de última generación*. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4304/13.pdf>
- Grados, J. (2012). *Capacitación y desarrollo de personal*. México : Trillas .
- Grados, J. (2013). *Reclutamiento, selección e Inducción del Personal*. Manual Moderno.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Larraechea, I. (2015). *Productividad en Organizaciones Heterogeneas*. Obtenido de [http://www.accionempresas.cl/docs/noticias/0806122659_1805044644_PRODUCTIVIDAD_Y_DIVERSIDAD_V2_\(2\).pdf](http://www.accionempresas.cl/docs/noticias/0806122659_1805044644_PRODUCTIVIDAD_Y_DIVERSIDAD_V2_(2).pdf)
- Ley de Impuestos sobre la Renta. (2018). *Estímulos Fiscales para patrones que contraten adultos mayores y personas con discapacidad*. Obtenido de http://omawww.sat.gob.mx/fichas_tematicas/estimulos_patrones_discapacidad/Paginas/default.aspx
- Ley Federal del Trabajo. (2018). Obtenido de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf
- Llanos, J. (2013). *Integración de Recursos Humanos*. México: Trillas.
- Müch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Palaci, F. J. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid: Pearson Educación.
- Peña, J., & Triguero, R. (2011). *Diversidad entre empleados y mejoras en el rendimiento de las organizaciones*. Obtenido de <https://static.eoi.es/savia/documents/componente67231.pdf>
- Real Academia Española. (2018). Obtenido de Diccionario de la Lengua Española: <http://dle.rae.es/?id=E0b0PXH>
- Rebarto, E. (2013). *Universidad del país de Vasco*. Obtenido de www.gitanos.org/actualidad/archivo/98240.html

- Redondo, D. (2001). *Revista Portularia*. Obtenido de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/119/b13880883.pdf?sequence=1>
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. CDMX: Pearson.
- Ruiz, I. (2008). *Sociología de las Organizaciones Complejas*. España: Universidad de Deusto. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=zsO4oOJErYQC&printsec=frontcover&dq=que+es+una+organizaciones&hl=es&sa=X#v=onepage&q=que%20es%20una%20organizaciones&f=false>
- Siliceo, A. (2015). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa.
- STPS. (2015). *La inclusión laboral en México: Avances y retos*. Obtenido de http://www.stps.gob.mx/bp/gob_mx/Libro-Inclusion%20Laboral%20en%20Mexico-Avances%20y%20retos%20version%20digital.pdf
- Tejearina, F. (2014). *gestión de la diversidad y Recursos Humanos en la empresa*. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/6151/1/TFG-L457.pdf>
- UNESCO. (2009). *Directrices sobre políticas de inclusión en la educación*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001778/177849s.pdf>
- UNESCO. (2010). *Invertir en la Diversidad Cultural y el Diálogo Intercultural*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001878/187828s.pdf>
- UNESCO. (2015). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. Obtenido de http://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf
- Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional; trabajo, salud y factores psicosociales*. CDMX: Manual Moderno.

Weller, J. (2012). *REVISTA INTERNACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA*.

Obtenido

de

http://www.inegi.org.mx/RDE/RDE_06/Doctos/RDE_06_Art6.pdf

Werther, W., & Davis, K. (2014). *Admisntración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

Anexos

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES



Manual del Instructor

Contenido

Introducción	9
Carta descriptiva	10
Como usar este manual	14
Contenido de la guía:	14
Requerimientos del Lugar	15
Requisitos de entrada del participante	15
Material didáctico de apoyo	15
Instrumento de Evaluación	- 0 -
Referencias	- 2 -
Módulo 1	- 3 -
Módulo 2	- 8 -
Módulo 3	- 14 -
Anexos	- 18 -

Introducción

El objetivo del presente manual es proporcionar una guía estandarizada que permita de manera eficaz y efectiva la transmisión de los conocimientos y la sensibilización necesaria para la inclusión de la diversidad laboral del entorno organizacional.

La definición de diversidad no basta por sí misma, se debe realizar un proceso de sensibilización acerca de las diferencias y similitudes que todos, por el simple hecho de ser humanos tenemos y que pueden ser; físicas, sociales, emocionales o sexo-afectivas, solo por mencionar algunas. Es por ello que este curso tiene el siguiente objetivo:

Al finalizar el curso participante aplicará el conocimiento adquirido sobre la diversidad e inclusión laboral, en su ambiente laboral con compañeros y usuarios del servicio, de acuerdo a lo visto en las sesiones.

Los temas que se revisarán son:

Módulo I Entendiendo la diversidad laboral.

4. El concepto de diversidad.
5. Diversidad laboral.
6. Determinantes de la diversidad en las organizaciones

Módulo 2 La organización espacio de inclusión

3. Viada inclusión-exclusión
4. La inclusión laboral

Módulo 3 Marco Jurídico de la diversidad

2. Derechos Humanos

Carta descriptiva

Tema/subtema:	Objetivo:				Tiempo
Entendiendo la diversidad laboral.	Al finalizar la unidad, el participante argumentará sin error la importancia de la diversidad laboral, mencionándolo frente al grupo de acuerdo a lo revisado en la sesión.				360 min.
El concepto de diversidad.	Al finalizar el primer subtema, el participante identificará sin error el concepto de diversidad, escribiéndolo con ayuda del manual y de acuerdo a lo revisado en la sesión.				105 min.
Diversidad laboral	Al finalizar el subtema, el participante comunicará sin error el concepto de diversidad laboral y sus características, explicándolo frente al grupo, de acuerdo al manual.				105 min.
Determinantes de la diversidad laboral	Al finalizar el subtema el participante dialogará sin error y en plenaria los atributos de la diversidad laboral, según lo revisado en la sesión.				150 min.
Componentes	Actividades del instructor/ participante	Técnica instruccional	Material didáctico	Tiempo	
Presentación del instructor	-El instructor se presentará, con un saludo cordial, dirá su nombre y manifestará el objetivo del taller. -El participante escuchará atentamente.	Exposición	Ninguno	10 min.	
Presentación de los participantes	-Explicará la dinámica -Pondrá atención a las indicaciones y realizará la actividad	Dinámica grupal	Cerillos	30 min.	
Expectativas del taller	-Explicará el objetivo de la dinámica "Lectura de las manos" -Realizará la dinámica	Dinámica grupal	Manual de participante y plumas	40 min.	
Acuerdos grupales	-Explicará la dinámica "círculo de confianza" -Propondrá colectivamente alguna otra regla a seguir durante el taller.	Dinámica grupal	Manual de participante y plumas	40 min.	
Diferencias	-Explicará la dinámica "diferencias" -Reconocerá y escribirá algunas diferencias entre las personas y analizará cómo dichas diferencias no los hacen desiguales.	Dinámica grupal	Manual del participante y plumas	50 min.	

RECESO 40 MIN.				
Actividad introductoria al subtema.	-El instructor realizará la técnica de lluvia de ideas para introducir a los participantes al subtema. -Participa para realizar la técnica de lluvia de ideas.	Lluvia de ideas	Pintarrón y plumones	30 min.
Carrera de la vida	-Daré instrucciones de la dinámica -Realizaré la dinámica de grupo.	Dinámica de grupo	Tarjeta de personaje y consigna	50 min
Cierre afectivo	-Propicia la reflexión desde lo afectivo. -Reflexionará desde lo afectivo los temas aprendidos en la sesión.	Cuchicheo	Ninguno	40 min.
Conceptualización	-Daré pauta para que los participantes relaten sus experiencias y resolverá dudas. -Relacionará las experiencias y reflexiones con conceptos teóricos respondiendo brevemente a: una cosa que aprendí hoy fue...	Exposición	Ninguno	30 min.

Tema/ subtema:	Objetivo:			Tiempo
La organización espacio de inclusión	Al finalizar la unidad el participante analizará la manera de ser incluyente en su ambiente laboral, escribiéndolo y exponiéndolo frente al grupo sin ayuda, de acuerdo a lo revisado en la sesión.			200 min.
Viada inclusión-exclusión.	Al finalizar el subtema el participante identificará los conceptos de inclusión y exclusión por escrito y sin error, de acuerdo a lo visto en la sesión.			100 min.
La inclusión laboral	Al finalizar el subtema el participante debatirá en plenaria la importancia de la inclusión laboral, de acuerdo a lo revisado en la sesión.			100 min.
Componentes	Actividades del instructor/ participante	Técnica instruccional	Material didáctico	Tiempo
Inicio de la sesión	-Expondrá el objetivo general, lanzará preguntas a los participantes: “Para ustedes, ¿qué es la inclusión/exclusión?” -Analiza que es la inclusión y expone sus ideas y conocimientos.	Lluvia de ideas	Pintarrón y plumones	20 min.
Inclusión/ exclusión.	-Expone la información a los capacitandos. -Expone sus dudas sobre el tema.	Exposición	Pintarrón y plumones	20 min.
Inclusión laboral	-Expone el concepto de inclusión laboral. -Analiza la información expuesta.	Exposición	Pintarrón y plumones	20 min.
Cartel a favor de la inclusión laboral	-Daré las instrucciones de la dinámica -Realizaré la dinámica	Dinámica grupo	Rotafolio y plumones	60 min
Cierre de la sesión	-Daré la pauta para que el participante analice y escriba de qué forma puede ser más incluyente en su ambiente laboral. -Analizaré y escribiré los resultados de su análisis diciéndolos frente al grupo.	Cuchicheo	M. del participante y plumas	40 min.
RECESO 40 MINUTOS				

Tema/subtema:	Objetivo:			Tiempo
Marco Jurídico de la diversidad	Al finalizar el tema, el participante discutirá sin error qué son los derechos humanos, mencionándolo frente al grupo según el manual.			200 min.
Derechos Humanos	Al finalizar el subtema, el participante identificará sin error qué son los derechos humanos, mencionándolo al grupo de acuerdo al manual.			200 min.
Componentes	Actividades del instructor/participante	Técnica instruccional	Material didáctico	Tiempo
Presentación de la sesión	-Retomará lo visto de las sesiones pasadas para contextualizar -Pondrá atención y participará	Exposición	_____	20 min.
Construyendo derechos	-Explicará las instrucciones de la dinámica -Realizará la dinámica según las instrucciones.	Dinámica de grupo	Rotafolio y plumones	50 min.
Derechos humanos	-Expondrá el tema enfocándose en los derechos humanos -Tomará nota de lo expuesto por el instructor, expondrá sus dudas y aportará ejemplos.	Exposición	Pintarrón.	30 min.
Expectativas del taller	-Retomará las expectativas de los participantes al inicio del taller para saber si fueron cubiertas -Expondrá sus expectativas y mencionará si fueron cubiertas	Dinámica de grupo	Manual de participante	40 min.
Cierre afectivo	-Evaluará el impacto afectivo y su compromiso entre los participantes. -Mencionará el impacto que el taller tuvo a nivel afectivo.	Foro	_____	45 min.
Cuestionario de satisfacción	-Aplicará el cuestionario de satisfacción. -Responderá el cuestionario de evaluación.	Individual	Hojas de evaluación impresas	15 min.

Como usar este manual

Para facilitar su función como Capacitador del curso: Diversidad e inclusión laboral en las organizaciones, se ha diseñado este manual que le permitirá de una forma fácil seguir el temario y al mismo tiempo aporta instrucciones claras de cómo es que se deben iniciar, desarrollar y concluir las sesiones, además incluye en los anexos las instrucciones de las dinámicas de cada sesión.



Contenido de la guía:

La presente guía contiene:

- La descripción de las intervenciones y los contenidos a enseñar.
- Instrucciones y materiales impresos para realizar las dinámicas.
- Carta descriptiva del curso.
- Cuestionario de satisfacción

La descripción de las intervenciones y contenidos a enseñar está organizada. Ahí se describe lo que tiene que hacer y decir durante las sesiones. El texto se describe de la siguiente manera:

Requerimientos del Lugar

A continuación se presentan los requerimientos que deberá cumplir el aula donde se impartirá el curso con respecto a las instalaciones y mobiliario:

- Aula amplia para 16 personas (con capacidad para 30, para facilitar el trabajo en equipo).
- Ventilación.
- 16 sillas y 8 mesas (dos sillas para cada mesa), donde se ubicará sin orden específico a los participantes (cada uno elegirá al momento de su llegada con quien compartir asiento); todas las mesas estarán ubicadas en filas de 2, quedando 4 filas con 2 mesas cada una.
- Un escritorio con silla para el instructor
- Pintarrón blanco

Requisitos de entrada del participante

- Requisitos: Cualquier persona que labore en equipos de trabajo para alcanzar metas organizacionales.
- Precurrentes: Tener conocimientos básicos de derechos humanos y en gestión de la diversidad
- Repertorios de Entrada: se le aplicará un pret-test con la finalidad de conocer el dominio que el participante tiene sobre el tema.

Material didáctico de apoyo

El material didáctico que se utilizará durante el curso son hojas de rotafolio (anexas al manual). Así mismo dentro de las sesiones se utilizarán los siguientes materiales:

- Manuales (16 juegos)
- Plumones
- Plumones para pintarrón.
- 16 lápices.
- Tarjetas dinámicas.
- 8 Hojas de rotafolio
- Caja de cerillos
- Pos-it's (un paquete)
- Cuestionario de satisfacción 16 (juegos)

Instrumento de Evaluación

La presente evaluación tiene como finalidad conocer el grado de satisfacción del participante acerca del curso.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las opiniones y marque con una “X” que tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con estas.

Fecha: _____

Evaluación del instructor:				
Afirmaciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
El instructor domina los temas				
Fomentó la participación de los alumnos.				
Inició puntualmente las actividades				
Concluyó puntualmente las actividades.				
Dio a conocer los objetivos del curso				
Alcanzo los objetivos del curso				
Aclaro las dudas respecto al curso				
Respeto la opinión de los participantes				

Evaluación del contenido del curso:				
Afirmaciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Se relacionan directamente con los objetivos del curso				
Es aplicable al ámbito laboral				
Los temas tenían un orden lógico				
Las dinámicas fueron pertinentes				
Ayudo a sensibilizar				
El material de apoyo contenía la información adecuada				
El tiempo que se brindó a cada tema fue pertinente				

Evaluación del participante:				
Afirmaciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Se mostró interesado				
Compartió ideas y conocimientos relacionados con el curso				
Se integró para alcanzar el objetivo del curso				
Se mantuvo en orden				
Mantuvo comunicación activa				
La actitud hacia el grupo positiva				

Evaluación del lugar:				
Afirmaciones	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
El tamaño de la sede considerando el número de asistentes fue				
El mobiliario (sillas, escritorios) considerando el número de asistentes fue				
La luz de la sede era adecuada				
La sede contaba con botes de basura orgánica e inorgánica				
La sede se encontraba limpia				

Referencias

Calderón, R. J. (2012). Cuando se Habla de diversidad¿De qué se habla? *Revista Interamericana de educación de adultos*, 96.

Robbins, S. P., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. CDMX: Pearson.

STPS. (2015). *La inclusión laboral en México: Avances y retos*. Obtenido de http://www.stps.gob.mx/bp/gob_mx/Libro-Inclusion%20Laboral%20en%20Mexico-Avances%20y%20retos%20version%20digital.pdf

Módulo 1

Presentación del capacitador y del curso.

Llegue al aula 10 minutos antes de la hora que citó a los participantes.

Espere a que lleguen los participantes, conforme vayan llegando salúdelos diciendo:

Buenos días, bienvenido

Inicie el curso a la hora programada en la carta descriptiva, si no han llegado todos los participantes, puede iniciar cuando este la mayoría.

Salude al grupo diciendo su nombre y el objetivo del curso:

Buenos días, bienvenidos al curso: Inclusión laboral, mi nombre es (su nombre) y...



“El objetivo del curso es: Al finalizar el curso el participante valorará la diversidad e inclusión en su ambiente laboral, de acuerdo a lo visto en las sesiones”.

Primero haremos una dinámica conocernos un poco mejor.

*Realice la dinámica de cerillos (anexo 1 m1) de la primera sesión.
Concluida la dinámica ahora diga:*

Ahora me gustaría conocer cuáles son sus expectativas respecto a este taller.

*Realice la dinámica de lectura de las manos (anexo 2 m1) de la primera sesión.
Concluida la dinámica diga a los participantes:*

A continuación realizaremos la dinámica de acuerdos grupales llamada: El Círculo de la Confianza

*Realice la dinámica de “El Círculo de la Confianza” (anexo 3 m1) de la primera sesión.
Concluida la dinámica diga a los participantes:*

Ahora que ya terminamos, lo siguiente será hacer una dinámica introductoria a los subtemas que veremos, la cual se llama: Diferencias.

*Realice la dinámica diferencias (anexo 4 m1) de la primera sesión.
Al finalizar la dinámica mencione lo siguiente:*

Ya que terminamos la dinámica introductoria pasaremos a comentar como vivieron estos ejercicios primer subtema del curso, que tiene por nombre: El concepto de diversidad.

Exponga el subtema dando ejemplos y propiciando la participación de los capacitandos.

Tome en cuenta el tiempo estipulado para esta actividad en la carta descriptiva, a manera de introducción dirá:

Cuando trabajamos con personas en cualquier ámbito debemos tener en cuenta las características inherentes a ellas, es decir la diversidad que existe en cada uno de nosotros.

Comenzaremos con definir la diversidad:



El concepto de diversidad indica variedad, diferencia o abundancia; gran cantidad de varias cosas distintas.

Estas definiciones son el fundamento de concepciones, en las que la diversidad remite a la diferencia. La diversidad alude a las circunstancias de los sujetos a ser distintos y diferentes, manifestaciones normales de los seres humanos, de los hechos sociales y culturales. La diversidad es tan normal como la vida misma y debemos trabajar a partir de ella. En esta misma perspectiva De Valle y Vega (1999; en Ramos, 2012) señalan que el término diversidad remite descriptivamente a la multiplicidad de la realidad o pluralidades de las realidades.

De unos minutos para la aclaración de dudas, preguntando

¿Tienen dudas acerca del subtema?

Despeje las dudas que se presenten y al finalizar pase al siguiente subtema diciendo:

Bueno, ya aclaradas las dudas/ya que no tienen dudas, pasaremos al siguiente subtema denominado: Diversidad laboral.

Exponga el subtema dando ejemplos y propiciando la participación de los capacitandos.



La diversidad hace referencia a las diferencias, en este caso enfocadas al ámbito laboral. No todas las personas son iguales, aunque en ocasiones se olvida reconocer tales diferencias lo cual hace que no se aproveche al máximo el potencial de la fuerza laboral, por ello es necesario ser conscientes de esta diversidad y realizar una gestión adecuada para lograr potencializar al máximo a las personas en su entorno laboral (Robbins y Judge 2013).

Así es posible señalar que la diversidad laboral apunta a:

1. Destacar que es una propiedad de grupos de trabajo.
2. Es portadora de una heterogeneidad positiva.
3. Que es un recurso estratégico.
4. Que requiere ser gestionada apropiadamente para ser convertida en un activo.



La diversidad de la fuerza laboral es una realidad que la mayoría de las organizaciones reconocen y saben que las personas difieren en muchos aspectos tales como edad, sexo, estado civil, discapacidad, orientación sexo-afectiva, religión, origen étnico, condición social y cultural (Peña y Triguero 2011).

Al concluir con la exposición del subtema de paso al cierre de la sesión, recapitulando lo más destacable de lo antes expuesto y preguntará:

¿Cómo se sienten respecto al taller?

*Dé el tiempo estipulado en la carta descriptiva para que los asistentes reflexionen y expresen su sentir respecto al taller mediante el diálogo.
Cuando responda algún participante reforzará su participación diciendo:*

Bien hecho, muy bien o excelente.

Una vez terminado, despídase de los asistentes recordándoles la hora y la fecha de la siguiente sesión:

A continuación tendremos un breve receso de 50 minutos los pueden salir los veo terminando el tiempo para terminar el módulo.

El instructor saludará a los participantes e indicará:

Bienvenidos, se dará inicio al último subtema del primer módulo el cual se titula: Determinantes de la diversidad en las organizaciones

Realizará la dinámica: Lluvia de ideas (anexo 5 m1) para conocer las ideas que tienen los participantes acerca de los determinantes de la diversidad laboral, lanzando la pregunta:

¿Cuáles creen que son algunos de los determinantes de la diversidad laboral?

El participante responderá con las ideas que tiene y las anotará en el pintarrón. Al finalizar la actividad, dará comienzo a la dinámica de grupo: Carrera de la vida. Ver anexo 6 m1.

“Iniciaremos con la dinámica: Carrera de la vida. Para esto debemos seguir las siguientes instrucciones”.

Mencionará las instrucciones de la dinámica y dará inicio. Al concluir la dinámica, procederá a realizar una plenaria dónde propiciará el dialogando acerca de cómo se sintieron y cuáles fueron sus vivencias que surgieron en la dinámica. Validando las respuestas que surjan de los participantes. Al concluir dirá:


Observamos que existen diferentes determinantes de la diversidad laboral, que nos pueden llegar a facilitar u obstaculizar la vida laboral, y las personas debemos de sortear estos obstáculos a fin de poder incluirnos en la sociedad.

Realizará la dinámica de cuchicheo (anexo 7 m1) al terminar di

A continuación veremos una clasificación de los determinantes de la diversidad laboral, pongan mucha atención:



Peña y Triguero (2011) señalan que la clasificación de los atributos más empleada es la que los agrupa en características observables y subyacentes, estos se distinguen entre sí debido a que los primeros son fácilmente detectables es decir, superficiales u observables y los segundos son factores difíciles de observar, subyacentes o profundos. Robbins y Judge (2013) advierten que el nivel de diversidad superficial hace referencia a las características demográficas tales como edad, sexo y color de piel, mientras que el nivel profundo de diversidad engloba personalidad, valores, religión y orientación sexo-afectiva. A continuación se presentan algunos atributos de la diversidad:

Atributos	Características
 Edad	Hace referencia a la probable relación entre edad y el desempeño laboral
Sexo	Lo determina la biología, se nace de un sexo hombre o mujer
Género	Es la construcción social del sexo. Define las diferentes características emocionales, afectivas, intelectuales y de comportamiento que cada sociedad asigna como propios y naturales de hombres o mujeres.
Color de piel / Origen étnico:	La herencia biología que utilizan los individuos para identificarse a sí mismos El origen étnico es el conjunto adicional de rasgos culturales que suele traslaparse con la raza.
Nacionalidad	Se considera a la cultura nacional de forma particular, siendo la causante de la formación de valores, actitudes, competencias, comportamientos y percepciones de prioridad, específicas de esa nacionalidad.
Discapacidad	Las personas con discapacidad son aquellas que tienen impedimento físico, psicosocial o intelectual que limita de manera sustancial una o más de sus actividades cotidianas importantes.
Antigüedad	Se define como el tiempo que se ha ocupado un puesto de trabajo en particular. En esta dimensión se observa la falta de consenso entre los investigadores.
Religión	Son sistemas de creencias que pueden entrar en conflicto. La religión se puede convertir en un problema laboral cuando las creencias religiosas prohíben o fomentan ciertas conductas.
Orientación sexo-afectiva	Hace referencia a la diversidad que se encuentra en todas las personas relacionadas con el deseo de relacionarse afectiva y sexualmente.

Al terminar la exposición del subtema dará pauta a que los participantes resuelvan dudas preguntando:

¿Hasta aquí tienen dudas del subtema?

Resolverá dudas del subtema si es que hay, a continuación dará un espacio para que relaten sus experiencias y aprendizajes de la siguiente manera:

Aclaradas las dudas/ya que no tienen dudas concluiremos el subtema con hashtag #lo que aprendí hoy fue...

Cuando responda algún participante reforzará su participación diciendo:
Bien hecho, muy bien o excelente.

Una vez terminado, despídase de los asistentes recordándoles la hora y la fecha de la siguiente sesión:

Bueno, con esto concluimos el primer módulo, a continuación veremos módulo 2: la organización un espacio de inclusión.

Módulo 2

Para iniciar la sesión explorará los conocimientos previos del participante

diciendo:

Me gustaría saber ¿qué es para ustedes la inclusión y la exclusión?

Esperará a que los capacitandos contesten y reforzará la participación diciendo:

Bien, muy bien o excelente.

A partir de la información obtenida con la pregunta, el capacitador realizará una introducción al subtema denominado: Viada inclusión-exclusión y lo expondrá:



El término inclusión se utiliza como sinónimo de inserción para referirse a situaciones en las cuales se incorpora a un individuo en un grupo cuando éste, por determinado motivo, no ha logrado ingresar a él, y se encuentra en una situación de exclusión, que lo deja fuera o al margen de ciertos beneficios sociales o de un grupo específico.



La inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades (UNESCO, 2009)



Redondo (2001; en STPS, 2015) reconoce que la inclusión se ha convertido en piedra angular de la mayoría de las políticas sociales y en los últimos años, la inserción en lo económico ha adquirido importancia como forma fundamental de lucha contra el desempleo. “Toda vez que el empleo se sigue considerando como medio de integración social y cuando falla el mismo, o se desarrolla en situaciones de precariedad, la persona queda en situación de vulnerabilidad y a las puertas de la exclusión” (Redondo, 2001; en STPS, 2015, p.33).



Existen individuos que por distintos factores se hallan en una situación de no inclusión. Por ejemplo, aquellas personas que por su edad, se les dificulta encontrar trabajo, se encuentran en una situación de exclusión dando lugar a falta de oportunidades económicas y sociales. La respuesta ante un problema de exclusión sería la inclusión, entendida como una aspiración, una política pública, una exigencia dentro de una sociedad incluyente, en la que todos sus miembros ejercen sus derechos sociales y, por tanto, ninguno es marginado o desfavorecido. La inclusión responde desde esta lógica, a la pluralidad de las personas, pero sobre

todo a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para promover la incorporación y la participación activa de la sociedad en la economía; educación; trabajo y en general, en todos los procesos sociales. “El fin es lograr una sociedad más equitativa, que beneficie a las personas independientemente de su condición, haciendo ajustes permanentes para permitir la participación de todos, valorando el aporte de cada persona” (STPS, 2015, p.17).



De acuerdo a STPS (2015) el pluralismo juega un papel fundamental en las sociedades actuales; esta categoría designa la diversidad social y cultural como un elemento integrador.



A lo anterior se debe agregar un conjunto de identidades provenientes de las lenguas, etnias, edades, creencias, clases, nacionalidades y personalidades. La gran familia humana es diversa, como lo establece la Declaración Universal de Derechos Humanos (UNESCO, 2015)



Cuando se da la tarea de identificar que es la inclusión, se debe tener en cuenta la exclusión, ya que surge como un ángulo principal para poder definir y contextualizar a la inclusión. Desde hace algunos años el término exclusión tiende a sustituirse al de pobreza para traducir algunas formas de disfuncionamiento de la sociedad moderna.

En los 60's se consideraba la exclusión social no como un fenómeno de degradación del mercado laboral, sino como una situación escandalosa de mantenimiento de una población alejada de progreso económico y del reparto de los beneficios, es decir se consideraba el fenómeno como inadaptación social. Por tanto el concepto político de esa época confundía exclusión con inadaptación. Actualmente observamos que el objeto social se ha desplazado a la categoría socioeconómica de subproletariado, lo cual permite un discurso más generoso y humanista.

Empero una vez que los síntomas de la crisis aparecen y se desarrollan, el uso de la categoría socioeconómica se restablece. Su objeto se centra a los pobres de las crisis y más concretamente a los más desfavorecidos, apareciendo así el binomio pobreza/desigualdad, que hace referencia a la descalificación social de un número de personas cada vez más prominente que se intenta reinsertar social y profesionalmente. A partir de este momento se menciona que a pesar del enriquecimiento continuo de la sociedad capitalista y del desarrollo de los sistemas de protección social y de la lucha por la igualdad de los derechos, las desigualdades se hacen cada vez más intensas debido a la dificultad de erradicar los procesos de exclusión.

Es por ello que Redondo (2001) plantea que estar excluido no se produce de repente ni es consecuencia de un único evento o circunstancia, es el resultado de un proceso que varía en el tiempo y se diferencia en el espacio, ya que intervienen

dinámicas macrosociales, individuales y grupales. Actualmente se supera la visión economista y material del fenómeno de la pobreza e introduce su carácter multifactorial en su raíz multidimensional en sus expresiones externas.



Subirats (2009; en STPS, 2015) analiza tres elementos a partir de cuya articulación se define un mayor o menor grado de inclusión social en un individuo, grupo social o un territorio.

El primer elemento menciona la ciudadanía y derechos económicos, políticos y sociales; el segundo hace referencia al espacio relacional y de vínculos sociales; y el tercero menciona el espacio de la producción mercantil, del mercado de trabajo y del consumo.



1. Espacio de la ciudadanía: La inclusión social de cualquier persona, colectivo o territorio contempla el acceso garantizado a la ciudadanía y a los derechos económicos, políticos y sociales correspondientes a la misma, así como las posibilidades de participación efectiva en la esfera política. Existen grupos y colectivos que no tienen reconocidos sus derechos sociales o que aun teniéndolos, los recursos a los que acceden resultan inadecuados a sus características u opciones personales.



2. Espacio relacional y de los vínculos sociales: La inclusión social de toda persona o grupo social pasaría por la conexión y solidez de las redes de reciprocidad social, sean de carácter afectivo, familiar, vecinal, comunitario o de otro tipo. Las redes sociales y familiares son un elemento de las dinámicas de inclusión y exclusión social, por ello es importante señalar que no sólo la falta de conexión con estas redes puede determinar en gran medida la exclusión o la inclusión social de una persona o colectivo, también son relevantes las características específicas y los sistemas de valores y de sentidos que éstas tengan.



3. Espacio de la producción mercantil, del mercado de trabajo y del consumo: El espacio de la producción económica, especialmente del mercado de trabajo. El empleo es la principal vía de obtención de ingresos para la mayor parte de la población, y también uno de los más importantes generadores de sentido e identidad para los sujetos. Por lo tanto, el grado y el tipo de participación en éste determinan de forma clara y directa las condiciones objetivas de exclusión e inclusión social.

En un contexto mundial actual existen segmentos de la población que quedan al margen del mercado de trabajo o bien tienen una débil inserción, por lo cual se habla de un erosionamiento de la tradicional homogeneidad de los trabajadores. Hace 40 años el trabajador común, particularmente en Europa Occidental, y en cierta medida también en América Latina, era el del empleo seguro y para toda la vida en una empresa relativamente grande e industrial. Hoy, por el contrario, cada vez son más

los trabajadores en empleos temporales, y los independientes en empresas medianas y subcontratadas.

Al terminar el subtema preguntará si existen dudas y resolverá las que se presenten.

Preguntará:

¿Por qué se considera al trabajo un pilar importante para la inclusión social?

Dará un momento para que contesten y a continuación enlazará las respuestas de los capacitandos al subtema denominado: Inclusión laboral.



Previo a la revisión del significado y el alcance de inclusión y exclusión, es necesario hacer énfasis que el concepto de inclusión laboral, el cual es pieza clave para alcanzar la inclusión social, es un factor determinante para combatir la exclusión social, debido a que en las sociedades industrializadas, la integración social se asocia a una ocupación laboral y/o al éxito o reconocimiento social como pieza fundamental en la vida de las personas.



Trabajar significa hacer un aporte al progreso material de la sociedad y permite obtener un ingreso que, según su nivel, facilita la subsistencia y la mejora de las condiciones materiales de vida de las personas; con éste se consigue reconocimiento social y satisfacción personal; finalmente integra a las personas en espacios de interacción social (Sen, 1997; en Weller, 2012).



Desde este punto de vista, la exclusión refiere a procesos de fragmentación de relaciones sociales y a la ruptura de la cohesión social, en esta misma línea podemos considerar al empleo como una forma de combatir la exclusión dado que posee elementos de integración; es fuente de ingresos, pero también de identidad social, legitimidad y reconocimiento social.

Las tendencias de inclusión y exclusión laboral en América Latina engloban en este concepto dinámicas de inclusión y exclusión social que son relacionadas con las dinámicas en los mercados de trabajo. Los resultados que se obtuvieron fue que la exclusión laboral genera dos problemas en la población (Weller, 2001; en STPS 2015):

3. Solo una parte de la población disfruta los beneficios de la generación de riquezas y bienestar.
4. Costos en términos del potencial de crecimiento económico, debido a la no incorporación de importantes segmentos de la población a los procesos productivos.

La centralidad del trabajo en las sociedades industrializadas ubica la exclusión del mercado de trabajo, del empleo y de los empleos de buena calidad como aspectos centrales en el diseño de las políticas públicas que afectan a la inclusión social directamente.

Sin embargo, Weller (2012) menciona que en los mercados laborales de América Latina se observan cuatro tipos de exclusión, los cuales obstaculizan el acceso de una elevada proporción de la población en edad de trabajar, al empleo de calidad o al empleo productivo y el trabajo decente:

Tipo 1. Inactividad económica involuntaria: personas que quisieran desempeñarse de manera remunerada, pero que por razones fuera de su control no pueden incorporarse a la población económicamente activa.

Tipo 2. Desempleo abierto: personas que buscan trabajo remunerado, pero no lo consiguen.

Tipo 3. Empleo en actividades de baja productividad: personas que por necesidades de la subsistencia de su hogar asumen una actividad laboral que generalmente conlleva malas condiciones laborales, dado que no consiguen un empleo de mejor calidad.

Tipo 4. Empleo que, si bien está inserto en circuitos productivos de mediana o alta productividad, no facilita el acceso a los beneficios correspondientes, a causa de las condiciones contractuales en las que se desempeñan las personas.

Cuando se logra superar las cuatro exclusiones se cuenta con empleos de calidad. Esto es claro en el caso de los primeros dos tipos. Por otra parte, los últimos dos se deben a la productividad insuficiente (calidad) y la debilidad institucional.



Es por ello que Torregrosa y Márquez (1992; en STPS, 2015) refieren que las funciones específicas que cumple el trabajo en las sociedades pueden agruparse en tres ámbitos:

- Es un instrumento fundamental de socialización e incorporación al mundo adulto, aceptación de sus códigos, normas sociales diferentes a la escuela y la familia.
- Es un mecanismo de reparto de la renta. Es la forma socialmente establecida, estructurada y legitimada de acceder a los ingresos económicos que permiten “vivir” (consumir los bienes y servicios necesarios). En el mercado de trabajo, el joven ve el trabajo remunerado como una forma de conseguir su independencia.
- Desde el punto de vista psicosocial, es una fuente de roles, estatus, poder, prestigio, reconocimiento e identidad social; además de que organiza el tiempo cotidiano.

Por lo tanto, el trabajo para las sociedades industrializadas es mucho más que una relación social, y también más que un mecanismo para la distribución de la riqueza. Significa hacer un aporte al progreso material de la sociedad, toda vez que permite obtener un ingreso que facilita la subsistencia y mejora las condiciones materiales de vida de las personas; con éste se consigue reconocimiento social y satisfacción personal e integra a las personas en espacios de interacción social.

La característica esencial de trabajo es por ende el de ser una actividad en la esfera pública, reconocida como útil por otros y como tal remunerada por ellos (STPS, 2015, p.31).

Al finalizar el subtema se preguntarán si existen dudas, si es así se aclararán en el momento para iniciar con la siguiente actividad, planteando lo siguiente:

Muy bien, ahora que ya sabemos que es la inclusión, exclusión y la importancia de la inclusión laboral, haremos un cartel que exprese la importancia de la inclusión laboral en nuestra organización.

Ver dinámica: Cartel para la inclusión (anexo 1 m2). Se otorgarán los materiales necesarios para la actividad, la cual se realizará en el tiempo estipulado en la carta descriptiva.

Al finalizar la dinámica se realizará el cierre de la sesión donde de manera individual el participante escribirá una breve reflexión en su manual que mencione de qué manera puede ser más incluyente en su ambiente laboral, concluyendo dirán su reflexión frente al grupo.

Muy bien chicos, ahora que ya terminamos la actividad realizaremos en nuestro manual una reflexión acerca de cómo podemos ser más incluyentes en nuestro espacio de trabajo.

Esperará el tiempo asignado en la carta descriptiva. Una vez terminado el tiempo mencionará:

El tiempo de la actividad ha concluido, dejen de escribir por favor.

Dará un momento para que todos dejen de escribir y dirá:

¿Quién quiere leer primero lo que acaban de escribir?

Esperará a que el primer capacitando se anime y posteriormente dirán su reflexión de acuerdo al sentido del reloj. Al finalizar la actividad dirá:

Muy bien, como pueden ver todos tenemos ideas valiosas para poner en práctica la inclusión laboral. Es importante saber que estas ideas no necesitan grandes cambios, nosotros podemos empezar a hacer la diferencia.

Y concluirá la sesión, diciendo:

Damos por concluido el módulo 2, a continuación daremos un descanso para que puedan comer algo.

Módulo 3

Al iniciar la sesión saludará de manera cordial diciendo:

Para iniciar, el módulo recapitularemos brevemente lo que hemos hecho en las últimas horas.

Pedirá a los alumnos que recuerden lo que han visto a lo largo del taller.

¿Quién me podría decir que temas hemos abordado?

Dará un tiempo para que el participante responda y reforzará la participación diciendo:

Bien, muy bien o excelente.

Complementará la participación realizando su propia recapitulación. A continuación iniciará con la dinámica denominada: Construyendo derechos (anexo 1 de la m3), diciendo:

Bien ahora que ya realizamos la recapitulación de los temas pasados, iniciaremos con la dinámica: Construyendo derechos.

Tomará en cuenta el tiempo estipulado en la carta descriptiva para la dinámica y al concluir, expondrá el subtema: Derechos humanos.



Flores, 2015 señala que la Declaración Universal de los Derechos Humanos entró en vigor en 1978 y fue ratificada en México e incorporada al derecho interno en 1981. La clasificación más conocida de los Derechos Humanos es aquella que distingue las tres generaciones y se fundamenta en un enfoque histórico y cronológico en el que estos surgieron.



La primera generación se ubica en la época de la Revolución francesa, se encuentra integrada por los denominados derechos individuales que contenían Derechos civiles y políticos. Impone al Estado siempre respetar los derechos fundamentales del ser humano (a la vida, la libertad, la igualdad).

- Toda persona tiene derechos y libertades fundamentales sin distinción de raza, color, idioma, posición social o económica.

- Derecho a la vida, libertad y la seguridad jurídica.
- Los hombres y las mujeres poseen igualdad de derechos.
- Nadie estará sometido a esclavitud.
- Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- Nadie puede ser molestado arbitrariamente en su vida privada.
- Derecho a una nacionalidad.
- En caso de persecución política, toda persona tiene derecho a buscar asilo y a disfrutar de él en cualquier país.
- Los hombres y las mujeres tienen derecho a casarse y a decidir el número de hijos que desean.
- Derecho a la libertad de pensamiento y de religión.
- Derecho a la libertad de opinan y expresión.
- Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacífica.



En la Segunda generación, los Derechos civiles y políticos ya consagrados reciben por parte de la sociedad una manipulación acorde a las necesidades de la época y está constituida básicamente por tres tipos de derechos: sociales, económicos y culturales. Surgen como resultado de la Revolución Industrial, en México. Constituyen una obligación de hacer del Estado y son de satisfacción progresiva de acuerdo a las posibilidades económicas del mismo (salario justo, libertad de asociación, tomar parte de la vida cultural).

- A la seguridad social y obtener la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales
- Al trabajo en condiciones equitativas y satisfactorias
- Formar sindicatos para la defensa de sus intereses laborales
- Nivel de vida adecuado, que le asegure a ella y su familia salud, alimentación, vestido, vivienda, asistencia médica y los servicios sociales necesarios.
- Salud física y mental
- Cuidados y asistencia durante la maternidad y la infancia



La tercera generación, se forma por los derechos de los pueblos o de solidaridad, se refieren al derecho de los pueblos para reclamar ciertas prestaciones de la sociedad internacional, surgen como respuesta a la necesidad de cooperación entre las naciones, así como de los distintos grupos que lo integran. Hace referencia a tres tipos de bienes que se pueden englobar en paz (civiles y políticos), desarrollo (económicos socioculturales) y medio ambiente (de cooperación entre pueblos).

- Autodeterminación
- Independencia económica y política
- Identidad nacional y cultural
- La paz

- Coexistencia pacífica
- Entendimiento y confianza
- Cooperación internacional
- Avances de las ciencias y la tecnología



A partir de las últimas décadas, surgen nuevas demandas entre sectores sociales de diversos países, propugnando por el derecho al desarrollo, al progreso, a la autodeterminación, a la libertad informática y a la identidad. A estos derechos se les ha llamado “de los pueblos” y responden a nuevas necesidades ante el uso de nuevas tecnologías y avances en las ciencias biomédicas es decir, el peso de la tecnología y la globalización son los más importantes.



Los avances son substanciales idealmente en el reconocimiento de los principios de igualdad y no discriminación, debido a que la igualdad es uno de los pilares en la construcción de las sociedades modernas. Pese a estar reconocida en una gran cantidad de instrumentos jurídicos internacionales y nacionales, dista mucho de ser una realidad.

Al terminar de exponer el subtema preguntará si existen dudas, en caso de que las haya, las resolverá y continuará diciendo:

Este es el último subtema que revisaremos, me gustaría saber si existen dudas acerca de los subtemas que hemos visto durante el taller.

Aclarará las dudas que se pudieran llegar a presentar y a continuación mencionará:

Ahora que ya no hay dudas realizaremos un post-test para conocer su nivel de aprendizaje respecto al taller.

Realizará el post-test y el alumno lo contestará. Al finalizar la aplicación se realizará la dinámica: Expectativas del taller (anexo 1 de la sesión 1) diciendo lo siguiente:

Muy bien ahora les pido que hagamos un círculo para hacer las últimas actividades.

Realizará la dinámica antes mencionada y al finalizar en el mismo orden que están sentados, mencionará:

Ahora me gustaría que complementaran los siguientes enunciados: Algo que aprendí..., algo que sentí... y algo que voy a hacer...

Para esta actividad siga las instrucciones del anexo 2 de la m1. Tomará en cuenta el tiempo estipulado en la carta descriptiva para esta actividad. Posteriormente construirá una conclusión desde lo afectivo:

En este taller se han revisado varios temas acerca de diversidad e inclusión laboral. Como hemos visto la diversidad forma parte de nuestro día a día y no solo se encuentra en los demás, nosotros también somos diversos por el simple hecho de ser seres humanos. Los invito a que lo que hemos aprendido en este taller lo llevemos a cabo en nuestro ambiente laboral.

Al terminar dirá:

Muy bien con esto damos por concluido el taller, por favor, todos dense un fuerte aplauso por que lo han hecho muy bien.

Anexos

Anexo 1 m1 presentación con cerillos

Objetivo: que los participantes, se integren de una mejor forma al grupo conociendo sus nombres y si alguna vez se han sentido discriminados.

Duración: 20 minutos

Materiales: Cerillos, plumones y hojas blancas

Desarrollo:

1. Se les indica a los participantes que van a decir sus nombres y en qué forma se ha ejercido discriminación de manera directa o indirecta.
2. Se les explica que solo podrán hablar hasta que el cerillo se apague.
3. Preguntas guía: ¿quién ha ejercido discriminación sobre” mi? ¿Qué mecanismos se emplean? ¿Es igual para todos?

Recomendaciones para facilitadores:

Se debe destacar en la conclusión que existen diferentes motivos por los que una persona se puede llegar a sentir discriminado y se pueden visualizar como agentes cercanos (jefe, compañeros, amigos, madre) o instituciones sociales (trabajo, escuela, familia) y que dependiendo de las condiciones de cada quien nos colocan en lugares distintos.

Anexo 2 m1 Expectativas del Taller: Lectura de las manos

Objetivo: Expresar y contrastar las expectativas del taller, conocimientos previos de las y los participantes, así como los compromisos que estos hacen para el desarrollo del trabajo.

Duración: 20 minutos

Materiales: Manual del participante, plumas o plumones, espacio amplio para formar equipos.

Desarrollo:

1. Se explica a los integrantes que a manera de una “lectura de manos” van a intentar vislumbrar el futuro que nos espera en el taller, para ello se les entregará una hoja y plumones para que en ella dibujen la palma de su mano.
2. Se les pide que en la mano que acaban de dibujar respondan los siguientes cuestionamientos, tal como se indica.
 - En el centro de su palma ¿qué expectativas tengo respeto al taller?
 - En el meñique plasmarán “algo que quiero aprender en el taller es...”
 - En el dedo medio “algo que se sobre el tema del taller es...”
 - En el índice ¿qué espero de los facilitadores?
 - En el pulgar ¿qué voy a aportar al taller?
 - En el anular ¿A qué me comprometo durante el taller?
3. Una vez que todos hayan concluido, se dividirá al grupo (de acuerdo al número de participantes) máximo de 5 integrantes. Se indicará que deben comentar su trabajo y elegir un representante para que, posteriormente y en plenaria, expongan las similitudes, diferencias o cuestiones que les resultaron significativas. El resto del equipo podrá completar brevemente la intervención de su representante.
4. Las o los facilitadores retomarán las intervenciones de cada equipo para contrastar sus expectativas e intereses con los objetivos y contenidos del taller, ubicarán de manera general y harán visible el nivel de conocimientos previos que cuentan las y los participantes; también comenzarán a enunciar los compromisos que les corresponden, así como de los participantes, esto como un primer acercamiento a los que serán “Acuerdos grupales”.
5. Al finalizar el taller, se retomará esta dinámica para saber si las expectativas fueron cumplidas o no.

Recomendaciones para facilitadores:

- Conviene proyectar un ejemplo con las preguntas que den responder en cada dedo, para que las y los participantes puedan consultarlas en caso de ser necesario (véase el ejemplo que se anexa al final de la técnica)
- Con el fin de reducir el tiempo y evitar la repetición de ideas se sugiere :
 - Solicitar a los integrantes que en la palma de la mano expongan una idea general de lo que esperan del taller y en cada dedo sean sintéticos ya que podrán profundizar en el intercambio con su equipo.
 - Cuidar la interacción entre los equipos para evitar que se dispersen las intervenciones y si pierda de vista el objetivo.
 - Asignar un tiempo específico a cada etapa de la técnica y hacerlo saber a los participantes para que lo respeten y todos puedan participar adecuadamente.
- Dependiendo del tiempo con el que se cuente, así como de los objetivos que se persigan se pueden dividir el trabajo con la técnica en dos partes:
 1. Se solicita que comenten en equipo sólo lo relacionado con las expectativas, los conocimientos que poseen y aquello que desean aprender, de esta manera se puede profundizar en los alcances del taller y el conocimiento de la población con la que se trabajará.
 2. Se pide a los integrantes que revisen con cuidado lo que esperan de los y las facilitadores, lo que ellos van a aportar y a lo que se comprometen, esto como una forma de agilizar la lluvia de ideas para elaborar “el círculo de la confianza” del taller (véase anexo 3 m1).

Ejemplo de mano:



Anexo 3 m1 Acuerdos: El círculo de la confianza.

Objetivo: Que los participantes definan de común acuerdo la orientación y la normatividad que regirá el taller.

Duración: 20 minutos.

Materiales: Manual del participante y plumas.

Desarrollo:

1. Se explicará que para la adecuada interacción es muy importante establecer reglas para poder comprometernos y tener una convivencia respetuosa.
2. Se solicita a las y los participantes que retomen de su ejercicio anterior (lectura de manos) específicamente lo que esperan de los facilitadores y aquello a lo que se comprometen durante el curso. Además deben reflexionar un momento ¿qué reglas deben regir la convivencia del taller?
3. Posteriormente cada integrante planteará en voz alta, aquellas posibilidades que le parezcan pertinentes a la manera de una lluvia de ideas, mientras el facilitador(a) irá escribiendo las sugerencias que sean aprobadas por todos los participantes
4. Una vez que la mayoría ya haya participado o bien se hayan agotado las ideas, se verá el círculo de la confianza que se encuentra en sus manuales para comparar y complementar (por ejemplo: confidencialidad).
5. Es importante que antes de concluir la técnica se lance la pregunta ¿Qué podemos hacer si un compañero no cumple con los acuerdos? Lo anterior tiene la intención de vislumbrar, en conjunto, medidas pertinentes que ayuden a establecer la sana convivencia, de tal manera que se logre la corresponsabilidad en el cumplimiento de acuerdos y no sea una labor exclusiva de las y los facilitadores.

Recomendaciones para facilitadores:

- Es importante recuperar el ejercicio “lectura de manos” (anexo 1 sesión 1), ya que ello ayudará a agilizar el planteamiento de acuerdos. Pero si no se lleva a cabo la técnica mencionada se puede partir de la pregunta ¿Qué reglas deben regir la convivencia del taller? Con esto se formularán cuestionamientos para estimular la participación de todas y todos los integrantes, tales como ¿Qué me molestaría de mis compañeros? ¿Qué cosas desagradables me han pasado en otros cursos? ¿Qué actitudes o acciones de mis compañeros me ayudaron en el desarrollo de otros cursos?

Anexo 4 m1: Diferencias.

Objetivo: Que al finalizar la dinámica el participante tome conciencia de que todas las personas tenemos una gran variedad de diferencias y que eso no nos hace desiguales.

Duración: 20 minutos

Materiales: Manual del participante y plumas.

Desarrollo:

- Se pide a las y los integrantes del grupo que se levanten de su lugar y caminen por el espacio grupal, en silencio.
 - Solicita que se miren a los ojos y sin hablar. Después, que se muestren sus manos entre sí y las miren, analicen y busquen sus diferencias y parecidos.
 - Ahora que se dividan en grupos de hombres y mujeres; en grupos de “güeras(os)” y “morenas(os)” de jóvenes y “mayores”; en grupos de altos y altas de bajos y bajas; en grupo de los que tienen pareja y quienes no lo tengan
 - La idea es que les cueste trabajo precisar cada una de las categorías mencionadas. Al final, se les pide que hagan el grupo de los seres humanos independientemente de raza, sexo, edad y demás.
-
- Pregunta guía ¿Fue fácil colocarse en un grupo o en otro en todas las ocasiones?
¿Qué tiene más valor o es más aceptable en una sociedad como la nuestra?
¿Por qué?

Anexo 5 m1: Lluvia de ideas.

Objetivo: Tener una noción acerca de los conocimientos previos sobre un tema específico para motivar al grupo tomando en cuenta la participación de todos, bajo reglas determinadas.

Duración: 20 minutos.

Materiales: Pintarrón y plumones.

Desarrollo:

- El facilitador selecciona un problema o tema, definiéndolo de tal forma que todos lo entiendan.
- Solicita a los alumnos que expresen sus ideas por turno, sugiriendo una idea por persona.
- Las aportaciones deben anotarse en el pizarrón.
- Si existiera alguna dificultad para que el grupo proporcione ideas, el facilitador debe propiciarlas con preguntas claves como: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Dónde?, ¿Cómo?, ¿Cuándo? ¿Por qué?
- Una vez que se ha generado un buen número de ideas, éstas deben ser evaluadas una por una.
- El facilitador debe priorizar las mejores ideas. Los participantes evalúan la importancia de cada aportación de acuerdo a los comentarios del grupo, pero tomando en cuenta el problema definido al inicio de la sesión.
- Si la técnica se utiliza para solucionar un problema es indispensable hacer un plan de acción que pueda llevarse a cabo.
- Si la técnica se utilizó para abordar un tema, es indispensable que el facilitador conduzca al grupo a obtener conclusiones.

Recomendaciones para facilitadores:

- El docente debe explicar al grupo que no existen ideas buenas o malas, sino que todas son importantes.
- No debe abusarse de esta técnica ni utilizarse en un lapso de tiempo extendido pues suele dispersar la atención de los participantes.
- Es muy importante llevar a cabo el plan de acción trazado, de otra manera puede resultar muy desmotivante.

Anexo 6 m1: Carrera de la vida.

Objetivos:

- Identificar categorías de opresión y mecanismos de discriminación y estigma que generan desigualdad de derechos, oportunidades y acceso a bienes y recursos.
- Contribuir a la reflexión sobre el estigma y la discriminación en la sociedad y en la comunidad de referencia y de pertenencia de los/as participantes.
- Favorecer el combate del estigma, la discriminación y la violencia por razones de edad, sexo, orientación sexual, identidad de género y etnia-raza, entre otras.

Materiales:

- Cinta aisladora
- Tarjetas de personajes
- Lista de consignas “un paso hacia atrás y un paso hacia adelante...”

Duración: 40 minutos.

Desarrollo:

- Se prepara el salón para caminarlo a lo largo, por lo que se debe utilizar un espacio vacío o retirar las sillas, medad y otros obstáculos para los costados. En un extremo del salón se coloca la línea de partida pegando en el suelo cinta aisladora (dejar un espacio de dos o tres pasos entre la línea y la pared).
- Se plantea al grupo: “Vamos a desarrollar una actividad en donde se necesitan voluntarios/as que oficien como observadores/as, ¿Quiénes se ofrecen? (en función de la cantidad de participantes se elegirá un número acotado de personas para la observación). Por favor, las personas observadoras se colocan a un costado del salón y el resto del grupo debe colocarse en la línea de partida.
- Una vez estén todos ubicados en la línea, plantear: “Cada uno recibirá una tarjeta que deberán leer y no mostrar a nadie, a partir del momento en que la reciban ustedes se transformarán en ese “personaje”.
- Una vez entregadas las tarjetas se plantea: “A partir de ahora les iremos leyendo algunas indicaciones, en función de las que todos/as caminarán hacia el muro de oportunidades y derechos. Recuerden que desde ahora hasta llegar al muro deben actuar en base al personaje adjudicado”.

Ejemplos de tarjetas:

Mujer, joven, actriz
reconocida, heterosexual
con ascendencia

Hombre, adolescente,
afro descendiente, de
nivel socioeconómico

Mujer, con discapacidad
motriz, nivel
socioeconómico medio.

Mujer, médica, nivel
socioeconómico medio
alto, lesbiana.

Hombre homosexual,
docente, nivel
socioeconómico medio,

Adolescente, varón, nivel
socioeconómico alto,
heterosexual, cursando

Mujer, trabajadora sexual,
con tres hijos, nivel
socioeconómico medio.

Hombre, de la tercera
edad, desempleado, nivel
socioeconómico bajo.

- Ejemplo:
 - Un paso hacia adelante quienes accedieron a una educación universitaria.
 - Un paso hacia atrás quienes alguna vez fueron discriminados por su orientación sexual.
 - Un paso hacia adelante quienes alguna vez recibieron un trato de privilegio por su ascendencia.
 - Un paso hacia atrás quienes alguna vez tuvieron dificultades para acceder a un servicio debido a su nivel socioeconómico.
- Una vez finalizadas las consignas y antes de que algún participante llegue a la meta, se plantea que a la cuenta de tres deberán correr a tocar el muro. Se agradece la participación, se solicita que entreguen las tarjetas y se procede a trabajar en plenaria.
- Se reflexiona acerca de diversidad, inclusión y exclusión. Quien coordina lee las tarjetas y solicita al grupo observador que adivine quien tenía ese personaje y porque llegaron a esa deducción. Y se favorece la expresión de los sentimientos de los participantes que estaba jugando.

Recomendaciones para el facilitador:

- Al seleccionar los personajes se debe pensar en colocar características diferentes en una misma persona para trabajar con diferentes categorías.
- Al momento de la cuenta de “tres” puede ser que quienes quedaron más atrás corran más rápido y lleguen primero que otros que estaban más adelante. Es importante también retomar este elemento para visualizar que a pesar de la discriminación las personas cuentan con mecanismos para exigir y gozar de sus derechos.
- Esta técnica también puede ser utilizada sin asignar personajes, si no trabajando a partir de las características y vivencias reales de los participantes del grupo.
- Algunas preguntas para el momento de la plenaria son: ¿Cómo se sentían a medida que iban avanzando o retrocediendo?, ¿Cómo se sintieron?, ¿Qué sensaciones experimentaron? Es fundamental promover primero el sentimiento y después el pensamiento.

Anexo 7 m1: Cuchicheo

Objetivo: Permitir la participación individual y simultánea de todos los integrantes de un grupo sobre un tema determinado, propiciando la integración e intercambio de opiniones.

Tiempo: El diálogo se mantiene de cinco a 10 minutos y la exposición de conclusiones durará máximo 40 minutos.

Materiales: Sala amplia con sillas móviles, que faciliten los diálogos. Como ayuda para las conclusiones se puede utilizar un pintarrón.

Desarrollo: Se divide en tres fases que se realizan directamente en la situación de enseñanza.

1: El instructor señala el tema o problema por discutir proporcionando los datos o las preguntas específicas que deberán analizar, determina el objetivo y la mecánica que se va a seguir. Divide al grupo en parejas, al azar, por elección del mismo grupo, o bien, conociendo el número exacto de participantes, les pide que se numeren hasta la cifra que representa la mitad del grupo.

2: Dadas las indicaciones, las parejas se reúnen y comienzan a dialogar sobre el tema fijado y durante el tiempo establecido, intercambiando en voz baja ideas que permitan llegar a una proposición, que será luego informada por uno de los miembros de cada pareja (El instructor toma el tiempo y supervisa la tarea escuchando comentarios y estimulando la participación).

3: Cuando se pretende lograr la participación de todo el grupo, se pedirá su conclusión a cada pareja.

- Si es importante llegar rápidamente a conclusiones, sólo se solicitarán algunas opiniones.
- Si se considera necesario y valioso, el instructor puede manifestar su opinión.
- A partir de todas las opiniones, se extraen conclusiones generales.
- El instructor relaciona las conclusiones con el objetivo.

Recomendaciones al facilitador:

- Determinar con anticipación el tema que se tratará con esta técnica.
- Recomendar que el diálogo se efectúa en voz baja y cuidar que así sea.
- Supervisar que efectivamente se lleva a cabo el intercambio de ideas.
- No suspender el diálogo antes de tiempo.
- Es importante que sólo uno de los participantes proporcione la información al grupo, de otra manera se convertirá en foro.

Anexo 1 m2: Cartel a favor de la inclusión.

Objetivos:

Que los participantes reflexionen acerca de las posibles dificultades que se encuentran para incluirse al mundo laboral, dependiendo de las diferencias propias del ser humano.

Materiales:

- 4 hojas de rotafolio
- Plumones
- Plumas

Duración: 30 minutos.

Desarrollo:

Se dividirá al grupo en equipos de máximo 5 personas. Se le otorgará a cada equipo plumones, plumas y una hoja de rotafolio en donde tendrán que elaborar un cartel a favor de la inclusión laboral dependiendo de la población previamente asignada.

Los determinantes a tratar en esta dinámica pueden ser:

- Mujeres embarazadas.
- Personas discapacitadas.
- Personas de la tercera edad.
- Población LGBTI.
- Personas de diferentes religiones.
- Diversidad racial.

Al concluir la elaboración de los carteles, los integrantes del equipo elegirán a un representante que pasará a exponer cuales fueron los retos de la elaboración del cartel que presentaron y reflexionarán el motivo por el cual el tema que les tocó es un determinante que puede llegar a dificultar la inclusión laboral. Los demás integrantes podrán complementar brevemente.

Anexo 1 m3: Construyendo derechos.

Objetivos:

- Promover la comprensión de los derechos humanos.
- Identificar situaciones de vulnerabilidad en diferentes tipos de poblaciones.
- Discutir y problematizar las creencias en torno a los derechos de las personas

Materiales:

- 4 hojas de rotafolio
- Plumones

Duración: 30 minutos.

Desarrollo:

- Se comienza la actividad preguntándole al grupo si en su trabajo conocen personas que luchen por sus derechos. Se escuchan los ejemplos y se amplía la información sobre los movimientos sociales que históricamente han luchado por los derechos humanos como, por ejemplo, los trabajadores. Luego de reflexionar acerca de estas luchas y su forma de organizarse, cómo plantean sus demandas y necesidades a la sociedad en general, invitaremos al grupo a crear un movimiento social.
- Se dividirá al grupo en subgrupos de máximo 5 integrantes. Luego de que los subgrupos estén distribuidos, se les explica la consigna sin que los otros escuchen. A cada subgrupo se le asigna una población específica en la que deben convertirse. Por ejemplo, un colectivo de adolescentes, adultos mayores, mujeres y LGBTI +.
- Una vez que cada subgrupo tenga asignada la población a recrear (el resto de los subgrupos no pueden saberlo hasta que lo adivinen en el momento de la plenaria y presentación). Se les propondrá la siguiente consigna: “Deberán pensar que demandas y necesidades en torno a la inclusión laboral tienen en función de la población que les tocó. Como grupo deberán de ponerse en lugar de otro grupo social y pensar que injusticias viven y que derechos humanos se les vulnera como grupo”.
- Posteriormente deben producir:
 - a) Una proclama con sus demandas
 - b) Un lema de su lucha
 - c) Un cántico de marcha

- En plenaria los grupos deben hacer su presentación como si realmente estuviesen en plena lucha y reclamo. Durante la presentación de cada grupo los demás deben adivinar a que grupo social pertenecen en función de su contenido y reclamos. La coordinación debe destacar las proclamas y expresiones recreadas por los grupos y abordar los contenidos en función de lo planificado y lo que surja en el grupo.

Recomendaciones al facilitador:

Se pretende la visualización de los derechos como conquistas humanas, la identificación de las distintas vulneraciones de derechos que sufren diferentes grupos sociales y el análisis de los requisitos necesarios para el ejercicio de los derechos humanos en la vida cotidiana.

Las preguntas para el diálogo recomendadas podrán ser:

- ¿Para ustedes la diversidad y los derechos humanos tienen algo que ver?, en su vida cotidiana ¿qué lugar ocupan los derechos humanos?, ¿consideran que estos derechos son respetados?, ¿se cumplen y ejercen de igual forma en los diferentes grupos poblacionales?

Anexo 2 módulo 3: Cierre afectivo.

Objetivo: Evaluar el desarrollo del curso---taller, ubicando las percepciones, opiniones y sugerencias de las y los participantes, así como los aprendizajes más significativos.

Duración: 20 minutos.

Desarrollo:

- Se explica que para ubicar aquello que aprendimos y lo que nos ha aportado el taller es fundamental reflexionar un poco y compartir algunas de las cuestiones que nos resultaron significativas.
- Se solicita que piensen por un momento de manera personal sobre:
 - Algo que aprendí en el taller: Tiene que ver con conocimientos, saberes y metodologías.
 - Algo que sintieron durante el desarrollo del taller: Se relaciona con las emociones y percepciones.
 - Algo que van a hacer a partir del taller: Pueden ser aquellas acciones que van a llevar a cabo y pueden ser motivadas por sus experiencias en el curso.
- Después de unos breves instantes, se solicita que cada uno de las y los participantes comparta en voz alta sus respuestas. Para darle mayor significado a la actividad se deberán anclar las respuestas a alguna parte de cuerpo, que de manera simbólica permita situar y hacerlas más vivenciales, por lo tanto se debe solicitar lo siguiente:
 - Deben decir: “Algo que aprendí”, mientras toca su cabeza.
 - Después deben decir: “Algo que sentí” y colocar sus manos a la altura del corazón.
 - Por último dirán: “Algo que voy a hacer”, tocando sus piernas.

El facilitador agradecerá cada una de las participaciones, incluso puede hacer comentarios. Cuando todos hayan participado se pueden agradecer o hacer un cierre final, seguido de un aplauso por la participación activa de todos y todas.

Recomendaciones para el facilitador:

- Es recomendable que participen todos los integrantes, incluso aquellos quienes dirigen la técnica para lograr una mayor integración, además de fomentar un ambiente de respeto y escucha mutua.
- Es fundamental retomar los comentarios que hagan las y los participantes, sobre todo para puntualizar las emociones y los sentimientos que tuvieron. Por ejemplo, cuando divagan en sus explicaciones o redundan en argumentos, se puede intervenir para intentar aclarar la emoción diciendo: “Lo que sentiste fue enojo”, “¿lo que sentiste fue empatía?”, “lo que sentiste quizá fue angustia”.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES

Nombre: _____

Fecha: _____

Manual del Participante

Contenido

Introducción:.....	2
Los temas que se revisarán a lo largo del curso son:	3
Módulo I Entendiendo la diversidad laboral.....	5
Acuerdos grupales: Dinámica “El Círculo de la Confianza”.....	6
Módulo 2 La organización espacio de inclusión.	19
Módulo 3 Marco Jurídico de los Derechos Humanos.	113
Conclusiones.....	116
Bibliografía.	117

Introducción:

El objetivo del presente manual es proporcionar una guía estandarizada que permita de manera eficaz y efectiva la trasmisión de los conocimientos y la sensibilización necesaria para la inclusión de la diversidad laboral del entorno organizacional.

La definición de diversidad no basta por sí misma, se debe realizar un proceso de sensibilización acerca de las diferencias y similitudes que todos, por el simple hecho de ser humanos tenemos y que pueden ser; físicas, sociales, emocionales o sexo-afectivas, solo por mencionar algunas. Es por ello que este curso tiene el siguiente objetivo:

Al finalizar el curso, el participante valorará la diversidad e inclusión en su ambiente laboral, de acuerdo a lo visto en las sesiones.

Los temas que se revisarán a lo largo del curso son:

Modulo I: Entendiendo la diversidad laboral.

Al finalizar la unidad, el participante argumentará sin error la importancia de la diversidad laboral, mencionándolo frente al grupo de acuerdo a lo revisado en la sesión.

1. El concepto de diversidad.

Al finalizar el primer subtema, el participante identificará sin error el concepto de diversidad, escribiéndolo con ayuda del manual y de acuerdo a lo revisado en la sesión.

2. Diversidad laboral

Al finalizar el subtema, el participante comunicará sin error el concepto de diversidad laboral y sus características, explicándolo frente al grupo, de acuerdo al manual.

3. Determinantes de la diversidad en las organizaciones.

Al finalizar el subtema el participante dialogará sin error y en plenaria los atributos de la diversidad laboral, según lo revisado en la sesión

Módulo 2 La organización espacio de inclusión

Al finalizar la unidad el participante analizará la manera de ser incluyente en su ambiente laboral, escribiéndolo y exponiéndolo frente al grupo si ayuda, de acuerdo a lo revisado en la sesión.

1. Viada inclusión-exclusión

Al finalizar el subtema el participante identificará los conceptos de inclusión y exclusión por escrito y sin error, de acuerdo a lo visto en la sesión.

2. La inclusión laboral

Al finalizar el subtema el participante debatirá en plenaria la importancia de la

inclusión laboral, de acuerdo a lo revisado en la sesión.

Módulo 3 Marco Jurídico de la diversidad

Al finalizar el tema, el participante discutirá sin error qué son los derechos humanos, mencionándolo frente al grupo según el manual.

1. Derechos Humanos

Al finalizar el subtema, el participante identificará sin error qué son los derechos humanos, mencionándolo al grupo de acuerdo al manual.

Módulo I Entendiendo la diversidad laboral.

Expectativas del taller: Dinámica “Lectura de manos”-

A continuación se vislumbrará el futuro de este taller con la dinámica “Lectura de manos”. Espera las instrucciones del facilitador.

Acuerdos grupales: Dinámica “El Círculo de la Confianza”.

A continuación se presenta el círculo de la confianza, éste presenta acuerdos preestablecidos para que durante este taller la convivencia sea lo más cordial posible. Si tienes otro acuerdo, exprésalo con tus compañeros, lleguen a un consenso y anótalo en las líneas de la parte inferior.



Otros

acuerdos:

Dinámica “Diferencias”.

Instrucciones: Observa las diferencias y las similitudes de las personas que te rodean y escríbelas. Y responde las siguiente preguntas ¿estas diferencias te hacen ser mejor o peor? Y anótalas

Similitudes.	Diferencias.

: _____

: _____

: _____

1. Concepto de diversidad

El concepto de diversidad indica variedad, diferencia o abundancia; gran cantidad de varias cosas distintas.

Estas definiciones son el fundamento de concepciones, en las que la diversidad remite a la diferencia. La diversidad alude a las circunstancias de los sujetos a ser distintos y diferentes, manifestaciones normales de los seres humanos, de los hechos sociales y culturales. La diversidad es tan normal como la vida misma y debemos trabajar a partir de ella. En esta misma perspectiva De Valle y Vega (1999; en Ramos, 2012) señalan que el término diversidad remite descriptivamente a la multiplicidad de la realidad o pluralidades de las realidades.

2. Concepto de Diversidad Laboral

La diversidad hace referencia a las diferencias, en este caso enfocadas al ámbito laboral. No todas las personas son iguales, aunque en ocasiones se olvida reconocer tales diferencias lo cual hace que no se aproveche al máximo el potencial de la fuerza laboral, por ello es necesario ser conscientes de esta diversidad y realizar una gestión adecuada para lograr potencializar al máximo a las personas en su entorno laboral (Robbins y Judge 2013).

Así es posible señalar que la diversidad laboral apunta a:

5. Destacar que es una propiedad de grupos de trabajo.
6. Es portadora de una heterogeneidad positiva.
7. Que es un recurso estratégico.
8. Que requiere ser gestionada apropiadamente para ser convertida en un activo.

La diversidad de la fuerza laboral es una realidad que la mayoría de las organizaciones reconocen y saben que las personas difieren en muchos aspectos tales como edad, sexo, estado civil, discapacidad, orientación sexo-afectiva, religión, origen étnico, condición social y cultural (Peña y Triguero 2011).

Sabías que... El 3 de julio de 1955 la mujer mexicana emite por primera vez su voto y actualmente son las que más votan. (Consejo nacional para prevenir la discriminación [CONAPRED], 2011)

3. Clasificación de la diversidad.

Peña y Triguero (2011) señalan que la clasificación de los atributos más empleada es la que los agrupa en características observables y subyacentes, estos se distinguen entre sí debido a que los primeros son fácilmente detectables es decir, superficiales u observables y los segundos son factores difíciles de observar, subyacentes o profundos. Robbins y Judge (2013) advierten que el nivel de diversidad superficial hace referencia a las características demográficas tales como edad, sexo y color de piel, mientras que el nivel profundo de diversidad engloba personalidad, valores, religión y orientación sexo-afectiva. A continuación se presentan algunos atributos de la diversidad:

Atributos	Características
Edad	Hace referencia a la probable relación entre edad y el desempeño laboral
Sexo/ Genero:	Lo determina la biología, se nace de un sexo hombre o mujer, mientras que el género se construye en las sociedades y define los comportamientos que se esperan de nosotros de manera afectiva, intelectual y de actuar.
Color de piel / Origen étnico:	La herencia biología que utilizan los individuos para identificarse a sí mismos El origen étnico es el conjunto adicional de rasgos culturales que suele traslaparse con la raza.
Nacionalidad	Se considera a la cultura nacional de forma particular, siendo la causante de la formación de valores, actitudes, competencias, comportamientos y percepciones de prioridad, específicas de esa nacionalidad.
Discapacidad	Las personas con discapacidad son aquellas que tienen impedimento físico, psicosocial o intelectual que limita de manera sustancial una o más de sus actividades cotidianas importantes.
Religión	Son sistemas de creencias que pueden entrar en conflicto. La religión se puede convertir en un problema laboral cuando las creencias religiosas prohíben o fomentan ciertas conductas.
Orientación sexo-afectiva	Hace referencia a la diversidad que se encuentra en todas las personas relacionadas con el deseo de relacionarse afectiva y sexualmente.

Sabías que... En agosto de 2010 los matrimonios igualitarios son reconocidos por primera vez en todo el País.

Módulo 2 La organización espacio de inclusión.

1. Viada inclusión-exclusión.

El término inclusión se utiliza como sinónimo de inserción para referirse a situaciones en las cuales se incorpora a un individuo en un grupo cuando éste, por determinado motivo, no ha logrado ingresar a él, y se encuentra en una situación de exclusión, que lo deja fuera o al margen de ciertos beneficios sociales o de un grupo específico.

La inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades (UNESCO, 2009)

Redondo (2001; en STPS, 2015) reconoce que la inclusión se ha convertido en piedra angular de la mayoría de las políticas sociales y en los últimos años, la inserción en lo económico ha adquirido importancia como forma fundamental de lucha contra el desempleo. “Toda vez que el empleo se sigue considerando como medio de integración social y cuando falla el mismo, o se desarrolla en situaciones de precariedad, la persona queda en situación de vulnerabilidad y a las puertas de la exclusión” (Redondo, 2001; en STPS, 2015, p.33).

Existen individuos que por distintos factores se hallan en una situación de no inclusión. Por ejemplo, aquellas personas que por su edad, se les dificulta encontrar trabajo, se encuentran en una situación de exclusión dando lugar a falta de oportunidades económicas y sociales. La respuesta ante un problema de exclusión sería la inclusión, entendida como una aspiración, una política pública, una exigencia dentro de una sociedad incluyente, en la que todos sus miembros ejercen sus derechos sociales y, por tanto, ninguno es marginado o desfavorecido. La inclusión responde desde esta lógica, a la pluralidad de las personas, pero sobre todo a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para promover la incorporación y la participación activa de la sociedad en la economía; educación; trabajo y en general, en todos los procesos sociales. “El fin es lograr una sociedad más equitativa, que beneficie a las personas independientemente de su condición, haciendo ajustes permanentes para permitir la participación de todos, valorando el aporte de cada persona” (STPS, 2015, p.17).

Sabías que... más de la mitad de las personas con discapacidad perciben ingresos de sus familias debido a la falta de oportunidades laborales (Consejo nacional para prevenir la discriminación [CONAPRED]. 2011)

De acuerdo a STPS (2015) el pluralismo juega un papel fundamental en las sociedades actuales; esta categoría designa la diversidad social y cultural como un elemento integrador.

A lo anterior se debe agregar un conjunto de identidades provenientes de las lenguas, etnias, edades, creencias, clases, nacionalidades y personalidades. La gran familia humana es diversa, como lo establece la Declaración Universal de Derechos Humanos (UNESCO, 2015)

Cuando se da la tarea de identificar que es la inclusión, se debe tener en cuenta la exclusión, ya que surge como un ángulo principal para poder definir y contextualizar a la inclusión. Desde hace algunos años el término exclusión tiende a sustituirse al de pobreza para traducir algunas formas de disfuncionamiento de la sociedad moderna.

Subirats (2009; en STPS, 2015) analiza tres elementos a partir de cuya articulación se define un mayor o menor grado de inclusión social en un individuo, grupo social o un territorio

1. Espacio de la ciudadanía: La inclusión social de cualquier persona, colectivo o territorio contempla el acceso garantizado a la ciudadanía y a los derechos económicos, políticos y sociales correspondientes a la misma, así como las posibilidades de participación efectiva en la esfera política. Existen grupos y colectivos que no tienen reconocidos sus derechos sociales o que aun teniéndolos, los recursos a los que acceden resultan inadecuados a sus características u opciones personales.

2. Espacio relacional y de los vínculos sociales: La inclusión social de toda persona o grupo social pasaría por la conexión y solidez de las redes de reciprocidad social, sean de carácter afectivo, familiar, vecinal, comunitario o de otro tipo. Las redes sociales y familiares son un elemento de las dinámicas de inclusión y exclusión social, por ello es importante señalar que no sólo la falta de conexión con estas redes puede determinar en gran medida la exclusión o la inclusión social de una persona o colectivo, también son relevantes las características específicas y los sistemas de valores y de sentidos que éstas tengan.

3. Espacio de la producción mercantil, del mercado de trabajo y del consumo: El espacio de la producción económica, especialmente del mercado de trabajo. El empleo es la principal vía de obtención de ingresos para la mayor parte de la población, y también uno de los más importantes generadores de sentido e identidad para los sujetos. Por lo tanto, el grado y el tipo de participación en éste determinan de forma clara y directa las condiciones objetivas de exclusión e inclusión social.

2. La inclusión laboral.

Previo a la revisión del significado y el alcance de inclusión y exclusión, es necesario hacer énfasis que el concepto de inclusión laboral, el cual es pieza clave para alcanzar la inclusión social, es un factor determinante para combatir la exclusión social, debido a que en las sociedades industrializadas, la integración social se asocia a una ocupación laboral y/o al éxito o reconocimiento social como pieza fundamental en la vida de las personas.

Trabajar significa hacer un aporte al progreso material de la sociedad y permite obtener un ingreso que, según su nivel, facilita la subsistencia y la mejora de las condiciones materiales de vida de las personas; con éste se consigue reconocimiento social y satisfacción personal; finalmente integra a las personas en espacios de interacción social (Sen, 1997; en Weller, 2012).

Desde este punto de vista, la exclusión refiere a procesos de fragmentación de relaciones sociales y a la ruptura de la cohesión social, en esta misma línea podemos considerar al empleo como una forma de combatir la exclusión dado que posee elementos de integración; es fuente de ingresos, pero también de identidad social, legitimidad y reconocimiento social.

Es por ello que Torregrosa y Márquez (1992; en STPS, 2015) refieren que las funciones específicas que cumple el trabajo en las sociedades pueden agruparse en tres ámbitos:

- Es un instrumento fundamental de socialización e incorporación al mundo adulto, aceptación de sus códigos, normas sociales diferentes a la escuela y la familia.
- Es un mecanismo de reparto de la renta. Es la forma socialmente establecida, estructurada y legitimada de acceder a los ingresos económicos que permiten “vivir” (consumir los bienes y servicios necesarios). En el mercado de trabajo, el joven ve el trabajo remunerado como una forma de conseguir su independencia.
- Desde el punto de vista psicosocial, es una fuente de roles, estatus, poder, prestigio, reconocimiento e identidad social; además de que organiza el tiempo cotidiano.

Sabías que... más del 70 % de la población del país considera que no se le han respetado sus derechos por su apariencia física (Consejo nacional para prevenir la discriminación [CONAPRED], 2011)

Módulo 3 Marco Jurídico de los Derechos Humanos.

1. Derechos Humanos.

Flores, 2015 señala que la Declaración Universal de los Derechos Humanos entró en vigor en 1978 y fue ratificada en México e incorporada al derecho interno en 1981. La clasificación más conocida de los Derechos Humanos es aquella que distingue las tres generaciones y se fundamenta en un enfoque histórico y cronológico en el que estos surgieron.

1. La primera generación se ubica en la época de la Revolución francesa, se encuentra integrada por los denominados derechos individuales que contenían Derechos civiles y políticos. Impone al Estado siempre respetar los derechos fundamentales del ser humano (a la vida, la libertad, la igualdad).

- Toda persona tiene derechos y libertades fundamentales sin distinción de raza, color, idioma, posición social o económica.
- Derecho a la vida, libertad y la seguridad jurídica.
- Los hombres y las mujeres poseen igualdad de derechos.
- Nadie estará sometido a esclavitud.
- Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.
- Nadie puede ser molestado arbitrariamente en su vida privada.
- Derecho a una nacionalidad.
- En caso de persecución política, toda persona tiene derecho a buscar asilo y a disfrutar de él en cualquier país.
- Los hombres y las mujeres tienen derecho a casarse y a decidir el número de hijos que desean.
- Derecho a la libertad de pensamiento y de religión.
- Derecho a la libertad de opinan y expresión.
- Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacífica.

Sabías qué... 4 de cada 10 mujeres consideran que su principal problema es la falta de empleo (Consejo nacional para prevenir la discriminación [CONAPRED], 2011)

2. En la Segunda generación, los Derechos civiles y políticos ya consagrados reciben por parte de la sociedad una manipulación acorde a las necesidades de la época y está constituida básicamente por tres tipos de derechos: sociales, económicos y culturales. Surgen como resultado de la Revolución Industrial, en México. Constituyen una obligación de hacer del Estado y son de satisfacción progresiva de acuerdo a las posibilidades económicas del mismo (salario justo, libertad de asociación, tomar parte de la vida cultural).

- A la seguridad social y obtener la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales
- Al trabajo en condiciones equitativas y satisfactorias
- Formar sindicatos para la defensa de sus intereses laborales
- Nivel de vida adecuado, que le asegure a ella y su familia salud, alimentación, vestido, vivienda, asistencia médica y los servicios sociales necesarios.
- Salud física y mental
- Cuidados y asistencia durante la maternidad y la infancia

3. La tercera generación, se forma por los derechos de los pueblos o de solidaridad, se refieren al derecho de los pueblos para reclamar ciertas prestaciones de la sociedad internacional, surgen como respuesta a la necesidad de cooperación entre las naciones, así como de los distintos grupos que lo integran. Hace referencia a tres tipos de bienes que se pueden englobar en paz (civiles y políticos), desarrollo (económicos socioculturales) y medio ambiente (de cooperación entre pueblos).

- Autodeterminación
- Independencia económica y política
- Identidad nacional y cultural
- La paz
- Coexistencia pacífica
- Entendimiento y confianza
- Cooperación internacional
- Avances de las ciencias y la tecnología

A partir de las últimas décadas, surgen nuevas demandas entre sectores sociales de diversos países, propugnando por el derecho al desarrollo, al progreso, a la autodeterminación, a la libertad informática y a la identidad. A estos derechos se les ha llamado “de los pueblos” y responden a nuevas necesidades ante el uso de nuevas tecnologías y avances en las ciencias biomédicas es decir, el peso de la tecnología y la globalización son los más importantes.

Los avances son substanciales idealmente en el reconocimiento de los principios de igualdad y no discriminación, debido a que la igualdad es uno de los pilares en la construcción de las sociedades modernas. Pese a estar reconocida en una gran cantidad de instrumentos jurídicos internacionales y nacionales, dista mucho de ser una realidad.

Sabías que... Tres de cada diez personas que forman parte de una minoría religiosa se han sentido rechazadas o discriminadas (Consejo nacional para prevenir la discriminación [CONAPRED], 2011)

Conclusiones.

En este taller abordamos temas tales como diversidad laboral, inclusión/exclusión y derechos humanos, así como dinámicas de grupo que nos ayudaron a sensibilizarnos acerca de la importancia que estas tienen para nuestra vida laboral. Dichos temas no son ajenos a nosotros, ya que una de las características que tenemos como seres humanos es ser gregarios.

Al estar inmersos en un ambiente laboral, nos relacionaremos con personas (ya sean clientes o compañeros de trabajo) que tendrán características, ideologías y creencias diferentes a las nuestras. Y entendimos que esto no tiene por qué ser una brecha entre nosotros, al contrario puede ser una oportunidad ya que esas diferencias pueden potencializar el equipo de trabajo haciéndolo más dinámico y complementario, además de lograr una diversificación de nuestros clientes.

Referencias.

Calderón, R. J. (2012). Cuando se Habla de diversidad¿De qué se habla? *Revista Interamericana de educación de adultos*, 96.

Robbins, S. P., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. CDMX: Pearson.

STPS. (2015). *La inclusión laboral en México: Avances y retos*. Obtenido de http://www.stps.gob.mx/bp/gob_mx/Libro-Inclusion%20Laboral%20en%20Mexico-Avances%20y%20retos%20version%20digital.pdf

CONAPRED. (2011). Encuesta nacional sobre discriminación. *ENADIS 2010*. México: Corporación Mexicana de impresión.