



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

LA INCLUSIÓN LABORAL COMO ESTRATEGIA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA INTERNA

TESIS

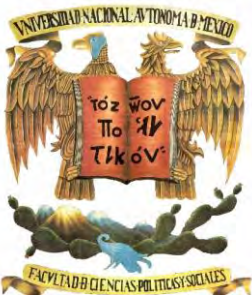
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CON OPCIÓN
TERMINAL EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

PRESENTA

Monsserrat Pérez Vázquez

DIRECTORA DE TESIS

Mtra. Adriana Reynaga Morales



México, D.F., Febrero 2011



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.

Índice

Introducción	5
Capítulo 1. Comunicación Organizacional y Responsabilidad Social.....	9
1.1 Comunicación	10
1.1.1 Comunicación organizacional	14
1.1.1 Comunicación interna	19
1.1.2 Comunicación externa	22
1.1.3 Comunicación Integral	24
1.2 Responsabilidad social	26
1.2.1 Antecedentes	28
1.2.2 Aplicaciones y alcances.....	33
1.2.2.1 Responsabilidad Social Corporativa Interna.	36
1.3 Comunicación organizacional eje de la Responsabilidad Social	38
Capítulo 2. Inclusión laboral	42
2.1 La inclusión laboral elemento de la RSC	43
2.1.1 Panorama nacional de los grupos vulnerables	53
2.2. Delimitación del concepto de discapacidad	58
2.3. Inclusión en el ambiente laboral	61
Capítulo 3. La realidad en México.....	68
3.1 Organizaciones no gubernamentales	69
3.2 Sector empresarial.....	80
3.3 Gobierno	96
Conclusión.....	110
Fuentes	115
Anexos	118

Agradecimientos

A pesar del esfuerzo físico y mental que una tesis comprende, desde mi experiencia puedo decir que el presente apartado ha sido mucho más complicado que el proyecto en su totalidad, debido al cúmulo de sentimientos y recuerdos que soy incapaz de describir en unas pocas líneas, por lo tanto, agradezco a todas las personas que directa o indirectamente intervinieron en este proceso, aún aquellas que no son mencionadas y que incluso, jamás sabrán que ejercieron una influencia en mí, ya sea por sus enseñanzas, consejos, compañía, ejemplo, apoyo o amistad.

Dedico este esfuerzo a cuatro personas fundamentales, mis padres y mis sobrinos. A mi madre, por ser un ejemplo de entrega y lucha constante, por enseñarme que ante las adversidades una sonrisa siempre será la respuesta; a mi padre, por demostrarme que el trabajo premia al hombre de dignidad y el cansancio nunca es una excusa para dejar de dar lo mejor de uno mismo. Este trabajo es de Ángel y Aldo, quienes a pesar de no ser aún conscientes de la importancia que tienen en mi vida, me recuerdan a cada momento que la inocencia y la perfección siempre se resumirán en la palabra infancia.

A mis compañeros de vida, mis hermanos Abigail y Sinuhe, quienes me impulsaron con su apoyo y protección, así como complicidad y buen ejemplo. No puedo dejar de mencionar a Guadalupe, quien sin ser mi hermana de sangre, siempre ha mostrado interés por mi vida y excentricidades, gracias por estar conmigo.

En este largo proceso perdí a un gran compañero, quien jamás se quejó y fue el único que estuvo dispuesto a brindarme su compañía en las largas horas de lectura y escritura. Su perpetuo silencio e incondicional amistad fueron suficientes para no sentirme sola, gracias Bobby donde quiera que estés.

Pocas personas tienen la oportunidad de contar con sus abuelos; yo soy afortunada al tener tres, mismos que me han enseñado la fragilidad del hombre y el

poder de la experiencia. Doy gracias a la vida por permitirme convivir con ustedes de una forma en que seguramente muchos otros jamás podrán e incluso, me atrevo a decir, nunca han querido, gracias por volcar en mí sus recuerdos y cariño.

A Enrique por ser fuente de mis debilidades y fortalezas; gracias por tu apoyo y, por supuesto, por la constante presión que ejerciste recordándome que de nada sirve esforzarse tantos años si se deja de lado la titulación. Repitiendo tus palabras te digo que sin tener certeza de dónde o con quién estemos mañana, hoy tengo la firme convicción de decirte que te amo.

Junto con la escuela vienen las presiones, las desveladas y preocupaciones, pero también las entrañables amistades, por lo que no puedo dejar de mencionar a esos individuos que llenaron de risas las horas libres y los largos periodos de estudio, algunos de los cuales hoy en día son parte fundamental de mi vida, ya que de integrantes del equipo para exponer o entregar el trabajo final, se transformaron en cómplices, consejeros y confidentes. Gracias a Christian, Susana, Gaby, Moni, Sayuri y Héctor, sin ustedes la preparatoria y universidad no hubieran sido lo mismo, además no habría podido realizar esos excelentes trabajos en equipo, los quiero mucho, gracias por confiar en mí y regalarme su amistad. Dentro de este grupo de amistades, quiero mencionar a mis compañeros del CELE quienes me han acompañado en los últimos dos años y han amenizado la pesadez de ir a la escuela los sábados, gracias a todos.

No puedo pasar inadvertidas a las personas e instituciones que me abrieron las puertas durante la investigación especialmente a Santiago Velázquez y Rocío Frausto de Vida Independiente, a la Mtra. Celia Alejandra Barreto Estrada Directora de Equidad Laboral para Adultos Mayores, Personas con Discapacidad y Personas que viven con VIH/SIDA de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, así como a Noé Sánchez, David Vasallos, Adriana Lobato, Lic. Mayra Patiño Gerente de Scotiabank Inverlat y a la Dra. Rossana Vera Directora de Proyectos Especiales y Sociales de la empresa Uniformes D’Nieto, por regalarme su tiempo y experiencia.

Y finalmente, pero no por ello menos importante, quiero agradecer a la máxima casa de estudios la Universidad Nacional Autónoma de México, mi alma mater, por forjarme como profesional y marcar de manera profunda mis ideales humanos y éticos. También agradezco a todos y cada uno de los profesores que formaron parte de mi educación, especialmente a la Mtra. Adriana Reynaga Morales, al Mtro. Guillermo Díaz Alcántara, la Mtra. Margarita Yépez Hernández, el Mtro. Arturo Rodríguez y Mtra. Lilia Ramos, quienes puntualmente me guiaron en el presente trabajo.

Le doy gracias a Dios por permitirme culminar este trabajo y poner en mi camino a personas buenas que me han acompañado a lo largo de mi vida.

Gracias.

Introducción

**“Los hombres no valoran una buena acción
a no ser que aporte una recompensa”.**

Ovidio

La comunicación es, sin lugar a dudas, uno de los pocos procesos que se presentan en todo fenómeno social. Sin embargo, en muchas ocasiones se da por hecho su presencia o se subestima su importancia dentro de los ámbitos políticos, económicos, culturales y sociales. Muy a pesar de ello, ha demostrado su poder para la divulgación y apropiación de acciones socialmente responsables, especialmente al interior de las organizaciones que por el simple hecho de constituirse como tal orientan su trabajo a uno o varios objetivos.

Con la globalización, los procesos se aceleran y evolucionan, a la par que sus consecuencias impactan los organismos sociales, por pequeños que éstos sean. Actualmente, tales efectos son fuente de respuestas en búsqueda de reducirlos, es ahí donde la Responsabilidad Social (RS) tiene cabida, especialmente a nivel empresarial o privado.

Pero ¿cómo es que convergen la RS y la comunicación, especialmente en aquellos sectores privados? La respuesta se encuentra justamente en aquello que tiene por objetivo la comunicación organizacional: estudiar el flujo y tipo de mensajes al interior y exterior de la comunicación; es a partir de este principio que las acciones toman forma para dar coherencia a la organización, se es lo que se hace, todo comienza desde el interior.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE o RSC) ha cobrado vida en una gran variedad de temas, especialmente en aquellos que tienen gran visibilidad por ser abordados con mayor frecuencia, tal es el caso del cuidado al medio ambiente. Ante un panorama tan amplio, las organizaciones deben centrar su atención en aquellas actividades que realizan por su naturaleza misma y delimitar

el contexto al que impactan, ese es el punto de partida para definir el camino a seguir como organismo socialmente responsable.

Más allá de todo lo que se pueda hacer a favor de la sociedad, muchos líderes, directores y empresarios han pasado por alto su mayor fortaleza y objetivo de acciones socialmente responsables: el trabajador. Qué mejor público objetivo que aquel que forma parte de nuestro propio organismo, tal como el dicho que afirma “El buen juez por su casa empieza”.

Es así como la inclusión laboral se presenta como una estrategia de RSE que en caso de ser bien ejecutada y con la debida importancia, puede resultar positiva para la visibilidad de la organización, mas no como una meta primaria a alcanzar, sino una consecuencia que fortalece la imagen.

Ante tal situación, un grupo vulnerable con gran población mundial como los discapacitados son una oportunidad ideal para crear conciencia y hacerse de trabajadores que en muchas circunstancias demuestran su capacidad y profesionalismo para ejecutar casi cualquier actividad.

Muchas veces las personas suelen pensar que por el hecho de tener una discapacidad se dejan de tener sentimientos y necesidades tales como odio, rencor, egoísmo, deseo sexual u otros, por ejemplo que un ciego, por el hecho de ser ciego es incapaz de robar, en realidad como seres humanos que conviven en sociedad, comparten diferencias al igual que el resto de las personas. Es por ello, que pensar en la inclusión laboral con respecto a los discapacitados es tan sólo una parte de la diversidad que debe gestionar la organización y como parte de ella la comunicación, a fin de conseguir acciones y comportamientos socialmente responsables.

La discapacidad como tema tiene el poder de detonar toda una filosofía que valore la diversidad y promueva el trabajo en equipo y la apropiación de una cultura con posibilidad de ser replicada en otros ambientes a través de la sociabilización.

Siendo la comunicación parte fundamental de la convivencia social, es ideal su aplicación en la elaboración de políticas y programas de RSE, especialmente en aquellos cambios culturales que pueden confrontar los ideales y pensamientos de los integrantes de la organización, es decir, reduce las disonancias que frenan la adopción de prácticas sociales no discriminatorias, e incrementa la legitimidad del empleador, por medio de prácticas a favor de la calidad de vida del trabajador.

Es pues, a través de la investigación documental y la entrevista, que el presente texto pretende explorar la situación que actualmente vive México con respecto al tema, así como indagar las acciones que se llevan a cabo en materia de comunicación para facilitar la creación y desarrollo de ambientes inclusivos. Se busca conocer y explicar si la RSC interna en su modalidad de inclusión laboral es relevante y tiene impacto para los integrantes de las organizaciones, en la medida en que éstas promuevan actividades que tengan por objetivo favorecer los procesos de socialización e inclusión, es decir para hablar de inclusión laboral real deben existir medios y herramientas a través de las cuales se logre tal objetivo, de lo contrario serán procesos de integración.

Para ello, es necesario conocer qué tipo de dinámicas se realizan y cuáles son los parámetros que determinan el grado de igualdad a través de los que las organizaciones encaminan sus políticas y programas internos. Si el hecho de crear políticas y programas internos con menor o mayor grado de compromiso hacia la reducción de discriminación da por sentado que el organismo es o se asume como socialmente responsable.

Por otra parte, se pretende explicar si los procedimientos a través de los cuales el Gobierno Federal certifica a una empresa como incluyente, establecen o predeterminan el tipo de programas que la organización crea para cumplir con tales requerimientos, y cuáles de ellos tienen como base la comunicación.

Durante el primer capítulo, se abordan los conceptos generales en torno a la comunicación y la RSC, incluyendo la convergencia de los programas para

formar una estrategia integral de comunicación. En el segundo capítulo, se definen las implicaciones de la inclusión social, así como las dimensiones de la discapacidad; a partir de ello, se establece la visión en torno a las acciones que deben llevarse a cabo para realizar planes y programas integradores. Finalmente, el tercer capítulo expone algunas realidades de los sectores que conforman el ciclo de RSE: las organizaciones no gubernamentales, el sector empresarial y el gobierno, de tal forma que brinden un panorama del fenómeno que se está llevando a cabo y aquello que aún falta por hacer.

Capítulo 1. Comunicación Organizacional y Responsabilidad Social

La sociedad ha sufrido cambios en los últimos dos siglos (XIX-XX). Uno de los más importantes es el crecimiento de la complejidad a través de la aceleración de los procesos de intercambio de información. Frente a estos fenómenos crecientes, el hombre ha sido blanco directo del impacto y consecuencias que tales modificaciones han provocado en su ambiente, gran parte de este proceso responde, justamente, a la estructura y superestructura social que han predominado en la última mitad de siglo; definidos como el modelo económico y productivo, y el ideológico, jurídico y político, respectivamente. En ambos casos, “El máximo beneficio a menor coste” es la mejor forma de sintetizar la visión y acción contemporáneas, así como sus consecuencias.

Estudiar al hombre en su contexto social implica tomar en cuenta elementos básicos que han determinado su desarrollo, tal es el caso de la comunicación, sin la cual el ser humano no habría sido capaz de socializar y organizarse. Analizar la forma de comunicarnos, puede ayudarnos a explicar gran parte de estos cambios sociales, al tiempo que se presenta como una herramienta para disminuir el impacto de tal cantidad de transiciones.

Los efectos del modelo capitalista abren brechas sociales y rezagos económicos que afectan a las poblaciones mayoritariamente excluidas, a quienes el impacto de un sistema productivo perjudica de manera más significativa; es ahí donde los cambios en las relaciones productivas sugieren nuevos conceptos como es la Responsabilidad Social Corporativa.

El objetivo de este capítulo es presentar los ejes temáticos de la investigación y establecer la relación entre a la comunicación organizacional y la responsabilidad social corporativa, en sus alcances internos y externos.

1.1 Comunicación

Uno de los fenómenos más presentes en la sociedad, y al mismo tiempo de mayor complejidad para su estudio, es el de la comunicación, proceso indispensable para llevar a cabo cualquier tipo de interacción entre los seres humanos, ya sea de persona a persona o entre el hombre y su medio.

El concepto de comunicación por sí mismo debe ser entendido como un proceso a través del cual se lleva a cabo un intercambio de información, siempre y cuando exista retroalimentación, es decir, la comunicación está condicionada a la presencia del *feedback* o retroalimentación de lo contrario será únicamente transmisión de información.

De acuerdo con Ricardo Homs Quiroga¹, la retroalimentación le da sentido a la comunicación, ya que permite confirmar la recepción del mensaje, a través de la cual se busca conocer si el mensaje fue recibido y comprendido por el emisor, mismo que emitirá una respuesta, la cual lo distinguirá de cualquier otra emisión de información.

El proceso cíclico de comunicación debe ser entendido como tal, a través de las fases que lo componen, así como las barreras que pueden debilitar o modificar el objetivo del mensaje que se emitió.

Los siguientes conceptos constituyen las fases del modelo de comunicación:

- a) **Fuente:** es quien da inicio a la creación de un mensaje. Estará encargado de la selección del canal, uso de un código común y estructuración del mensaje.
- b) **Codificación:** proceso a través del cual el mensaje es colocado en un código, que deberá ser común entre la fuente y el receptor.

¹ Ricardo Homs Quiroga. *La comunicación en las empresas*. Ed. Grupo editorial Iberoamericana. México. 1998, p. 1

- c) **Mensaje:** producto elaborado por la fuente, requiere el uso de un código que debe ser entendido por el receptor para su reconocimiento y decodificación.
- d) **Canal:** medio a través del cual se transmite el mensaje. Es elegido por el receptor o fuente, de acuerdo con las posibilidades que tenga a su alcance, así como el tipo de mensaje que se desea transmitir. El canal tiene gran repercusión en el entendimiento del mensaje, ya que la adecuada selección de éste puede ayudar en la asimilación positiva o negativa del mensaje. En conclusión, la selección del canal debe estar basada en el tipo de mensaje que se va a transmitir, su objetivo y tipo de receptor al que se dirige.
- e) **Receptor:** persona a la cual se dirige el mensaje. Como ya se ha dicho el proceso de comunicación es cíclico, por lo que el papel del receptor y el emisor rotan durante el proceso de comunicación.
- f) **Decodificación:** proceso a través del cual el receptor descifra el mensaje a través de reconocimiento del mismo código utilizado por la fuente del mensaje. El grado de decodificación dependerá del tipo de canal, el código seleccionado y la estructura del mensaje.
- g) **Retroalimentación (feedback)²:** comprobación de la llegada del mensaje y elemento que distingue el proceso de comunicación y el de emisión de información.

Aunque este modelo de comunicación es considerado por algunos autores como clásico³, es necesaria su referencia en función de entender cómo ocurre el fenómeno de la comunicación.

Según su origen etimológico la palabra comunicación deviene del latín *communicare* que significa *poner en común*, junto al primer concepto citado, se

² Stephen P. Robbins. *Comportamiento organizacional*. Décima edición. Ed. Prentice Hall. México. 2008, p. 285.

³ Carlos Fernández Collado. *La comunicación humana en el mundo contemporáneo*. Segunda edición. Ed. McGraw Hill. México. 2001 p. 11

puede decir que además de ser un proceso cíclico que requiere retroalimentación entre el emisor y el receptor, los actores deben poner en común todos los elementos que constituye el modelo de comunicación. Cuando el emisor construye un mensaje lo hace teniendo como objetivo que el receptor comprenda el mensaje y emita una respuesta, para ello ambos deben compartir el mismo código y canal, es decir, poner en común, de lo contrario la retroalimentación sería prácticamente imposible.

La comunicación es un intercambio no necesariamente directo, por lo tanto no implica únicamente la presencia cara-cara, donde se requiere a los actores. La comunicación también ocurre a través de la escritura y otros medios que no forzosamente se ejecutan y reciben en el mismo instante, sin olvidar que los gestos, posturas, y símbolos, constituyen un tipo de comunicación, la no verbal.

En este proceso cíclico se pueden detectar algunas barreras en detrimento de la llegada del mensaje, Ricardo Homs Quiroga⁴ localiza cuatro principales:

- **Semánticas:** ocurren cuando las palabras son utilizadas incorrectamente o son descontextualizadas, por lo que su significado se ve modificado. Un ejemplo de ello es el caso del albur, que implica la descontextualización de las palabras para la elaboración de mensajes que pueden no ser entendidos por el receptor debido a la deconstrucción de su significado.
- **Psicológicas:** estas barreras pueden ser diversas y complicadas de superar debido a su naturaleza, sin embargo las más comunes son los prejuicios, estereotipos y actitudes negativas. Los primeros dos tópicos pueden presentarse de forma positiva y negativa, si son positivas pueden favorecer la comunicación e interacción entre el emisor y el receptor.

⁴Ricardo Homs Quiroga. Op. Cit, p. 16-17

- **Físicas:** se localizan en el entorno y circunstancias ambientales donde ocurre el proceso de comunicación, los teóricos de la comunicación lo denominan ruido, puede estar representado por el exceso de ondas sonoras, cortes en los procesos de comunicación por elementos externos, barreras espaciales y tecnológicas, entre otras.
- **Fisiológicas:** son de origen orgánico y se presentan en el emisor o receptor que integran el ciclo de comunicación tales como: problemas auditivos, vocales, o diversos tipos de *afasias*⁵ que imposibilitan la emisión o comprensión del lenguaje hablado.

Estas barreras de comunicación deben ser tomadas en cuenta durante la construcción del mensaje, la selección del canal y el código que se utilizará, para favorecer la decodificación del mensaje, a fin de producir la retroalimentación que elabore la parte receptiva.

Cuando se establece un intercambio comunicativo no se puede ignorar el hecho de que en este proceso de negociación e intercambio de significados, el mensaje, el canal y el contexto (social y cultural), interactúan para poder lograr un significado o permitir que ocurra el entendimiento entre las partes. Dentro de la comunicación, no es suficiente tomar en cuenta los elementos que se describen en el modelo de comunicación, es indispensable aclarar la importancia que tiene la relación entre textos, signos, códigos, elementos de interpretación (donde se incluye la experiencia social y cultural a la que el receptor como la fuente se remiten) y el contexto en el que ocurre el proceso.

La comunicación humana es un fenómeno de gran complejidad que implica un contexto social y cultural dado; el intercambio de información entre un receptor y un emisor “[...] **depende de las circunstancias o coyunturas sociopolíticas y**

⁵ Trastorno de la comprensión o la producción del lenguaje causado por un daño cerebral específico, por lo tanto excluye de manera clara los trastornos del lenguaje asociados con otras condiciones, como la sordera o la demencia senil.

culturales que (a manera de entorno) la envuelven; en buena parte a ello se debe la complejidad de la comunicación humana”⁶.

El contexto en el ciclo de comunicación permite el entendimiento del mensaje emitido para anclar los objetivos del mensaje. Durante este proceso de comunicación se debe tomar en cuenta el contexto social y cultural, ya que pueden presentarse como barreras de comunicación o puentes que favorezcan la recepción del mismo.

Hablar de contexto no sólo es hacer referencia a lo que ocurre ambientalmente, también se deben incluir las circunstancias y antecedentes en los que se desarrolla el proceso, incluyendo también la carga experiencial tanto del emisor como del receptor.

Por ello, durante la construcción de un mensaje se debe tomar en cuenta que las barreras pueden atentar contra la retroalimentación, por lo que es importante e indispensable elegir el canal y código correcto con base en la reducción de ambigüedades y malentendidos.

La comunicación es un proceso que requiere de factores contextuales y selectivos que ayuden en la construcción de mensajes fáciles para su comprensión, por ello la selección del código, los contenidos y el tipo de canal deben estar planeados dentro de un contexto social y cultural en beneficio de la construcción de comunicación eficaz.

1.1.1 Comunicación organizacional

En el caso de la comunicación, el concepto de organización y su estudio puede ser identificado desde principios del siglo XX⁷ como resultado de la necesidad de las grandes empresas de mejorar en lo concerniente a la comunicación interna (eficiencia y productividad) y externa (publicidad), lo que se reflejó en el estudio de

⁶ Guillermo Tenorio Herrera, “La Comunicación universitaria” en *Sociología de la comunicación colectiva*, p. 64.

⁷ Fernando, Martín. *La comunicación en empresas e instituciones*. Ed. U.Salamanca-APM. Salamanca. 1997 p. 24.

sus públicos objetivos y la forma en que percibían la proyección de la organización.

Gran parte de estos trabajos se caracterizaron por su empeño en las Relaciones Públicas y esfuerzos por crear imágenes positivas que hoy se conocen como imagen institucional o corporativa. La comunicación organizacional como una disciplina puede detectarse después de la Segunda Guerra Mundial, época en la que el concepto tomó fuerza, y se generaron investigaciones en torno al clima en la organización y otras temáticas de índole interna.

Goldhaber, teórico clásico en la materia, define la comunicación organizacional como el **“flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes, también añade que la Comunicación Organizacional estudia el flujo de mensajes en las organizaciones”**⁸. Sin embargo, esta definición es restringida en cuanto a las implicaciones que puede conllevar la falta de limitantes que distingan a una organización de otra, debido a las relaciones de interdependencia a las que hace alusión Goldhaber.

Tomando en cuenta que el hombre es social por naturaleza, es muy difícil poder desprenderlo de uno u otro sistema, ya que sin importar la función que desempeñe, el humano siempre estará inmerso en una organización social. Sin embargo, en el caso de la comunicación organizacional es claro que se deben definir claramente los límites contextuales y espaciales que distingan a sus integrantes y faciliten el estudio de la interacción entre sus miembros y sus diferentes niveles.

Sin embargo, esta característica de interrelación puede favorecer el desarrollo de acciones que nazcan en un sistema y se repliquen en otro, gracias a

⁸ Ricardo Homs Quiroga. Op. Cit, p. 61.

la relación de interdependencia que existe entre los sistemas y se beneficia o enriquece gracias a la comunicación⁹.

Los sistemas organizacionales están conformados por personas que comparten objetivos comunes, para lo cual requieren comunicarse entre sí y establecer relaciones formales e informales; este intercambio de mensajes es lo que conforma a la comunicación organizacional, incluyendo los flujos, transmisión y retroalimentación de mensajes en sus distintos niveles. La comunicación organizacional es pues **“[...] el conjunto total de los mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre ésta y su medio”**¹⁰.

No existen sistemas aislados, esto significa que la comunicación organizacional toma en cuenta el flujo de mensajes tanto dentro como fuera del sistema, en este sentido se habla de comunicación interna y externa, sin perder de vista el lazo inseparable entre ellos, que se resume en la coherencia de la organización.

Ricardo Homs Quiroga define a la comunicación organizacional como la **“[...] actividad que crea y cuida una imagen positiva de una institución y además estimula la comunicación con sus públicos y su comunidad, a través del trabajo planificado y sistematizado de información. Establece una corriente de simpatía a través de una relación cálida y afectuosa, basada en la experiencia real”**.¹¹

La comunicación en la organización, requiere de planeación y sistematización de la información a favor de procurar y crear una imagen positiva hacia sus públicos directos e indirectos, por lo que es de vital importancia tomar en cuenta la dirección y contenido de los mensajes que se emiten, de acuerdo con los objetivos que persiga la organización.

⁹ En el caso de las organizaciones, al ser parte de un contexto, abstraen información de su ambiente a través de la cual se enriquecen, al mismo tiempo la propia organización emite información a su entorno aportando al ambiente nuevos elementos culturales y comunicacionales (input – output).

¹⁰ Carlos, Fernández. Op. Cit., p. 30.

¹¹ Ricardo, Homs Quiroga. Op. Cit., p. 65.

Al interior de las organizaciones, la comunicación ejerce más de una función; en realidad sin comunicación la sobrevivencia del sistema y el logro de sus objetivos no están garantizados, por lo que la identificación de estas funciones abre la visión de sus alcances en la organización.

De acuerdo con Trelles¹² se pueden identificar en la comunicación organizacional tres funciones básicas:

- **Función descriptiva:** investiga y expone el estado de los procesos comunicativos o la concepción de las situaciones en los diferentes ámbitos de la organización.
- **Función evaluadora:** explica las razones por las cuales los diferentes ámbitos actúan de la manera en que lo hacen. Es la ponderación de los elementos que influyen en los procesos comunicacionales que se están produciendo.
- **Función de desarrollo:** analiza cómo reforzar aquello que ha sido evaluado como acertado y mejorar lo que fue considerado erróneo, y propone, además, la forma de realizarlo.

Además de las funciones antes descritas, la comunicación dentro de la organización también cumple con el desarrollo de cuatro funciones más: control, motivación, expresión emocional e información¹³.

- **Control:** La comunicación como mecanismo de control permite dar dirección a la conducta de los miembros que pertenecen a la organización. En la mayoría de los casos está representado por las jerarquías de autoridad y lineamientos formales que deben seguir los miembros del grupo en cuestión.

¹² Citado por Reinaldo, Silva en *Teorías de la administración*. Ed. Thomson. México. 2002. p. 421

¹³ Stephen P. Robbins. Op. Cit., p. 284.

- **Motivación:** Esta función está encaminada a favor del establecimiento de medios a través de los cuales se dé cuenta a los integrantes de la organización de aquello que se está haciendo bien, lo que no se hace bien y que se puede hacer para mejorar.
- **Expresión emocional:** Una organización integrada por seres humanos implica socialización, por lo cual la comunicación fomenta el trato social a través del cual se expresen los pensamientos y sentimientos en torno a algún tema de interés. La comunicación proporciona mecanismos para la pronunciación de sentimientos y a su vez la satisfacción de necesidades sociales.
- **Información:** Como se indicó al inicio de este capítulo, el proceso de comunicación requiere de la retroalimentación para cumplir su ciclo, de lo contrario se hablaría únicamente de información, sin embargo este ciclo de comunicación sí implica la adquisición de información, misma que se transformará en la plataforma requerida para la toma de decisiones, así como la identificación y evaluación de opciones alternativas.

Estas funciones deben ser tomadas en cuenta para la emisión de mensajes en la organización, así como su análisis. La comunicación y sus funciones deben anclar el mensaje u objetivo perseguido con ayuda de un contexto determinado o previamente estudiado para detectar aquellas situaciones favorables o desfavorables para la comunicación.

La comunicación organizacional, tal como lo menciona Homs Quiroga, debe basarse en la planeación si se desea llegar a los objetivos y metas pensados. Actualmente es muy común que las organizaciones hablen de la planeación estratégica como un concepto de uso frecuente, sin embargo no se tiene claridad en ambos conceptos.

La planeación **“puede considerarse, en principio, como un proceso que pretende, de inicio, establecer un sistema de objetivos coherentes fijando sus**

prioridades; en segundo término, determinar los medios apropiados para la consecución de dichos objetivos señalados. El uso de un enfoque metodológico fue el que dio lugar a la aparición del término estrategia en el dominio de la planeación”¹⁴.

En lo que respecta al concepto de estrategia, los antecedentes se remontan al desarrollo militar, donde las acciones debían estar basadas en el conocimiento del enemigo y la predicción o pronóstico de posibles situaciones, y por supuesto la forma en que se debían conducir ante las posibilidades y objetivos que se piensan alcanzar. El concepto de estrategia “se adaptó al sistema de la planeación en las organizaciones para proyectar pronósticos y, por medio de acciones, tratar de cubrir el diferencial entre el ser y el deber ser. Esas líneas genéricas de acción son las llamadas estrategias o alternativas estratégicas”.¹⁵

A través de la planeación estratégica, la comunicación y las organizaciones formulan, implementan y evalúan las decisiones interfuncionales que permiten a las organizaciones alcanzar sus objetivos. Cuando se establece una estrategia se debe tomar en cuenta la misión y visión de la organización, además de las relaciones entre lo interno y externo de la misma, sin perder de vista sus objetivos y líneas generales de acción.

1.1.1 Comunicación interna

La comunicación interna concentra su atención en los flujos de comunicación que se intercambian dentro de la organización para favorecer las relaciones entre los empleados, entre los departamentos que la componen y entre las jerarquías establecidas de su organigrama, con el objetivo de alcanzar las metas establecidas por la organización. La comunicación interna integra las funciones gerenciales de la organización por lo que es inherente a la estructura y procesos de la misma, es decir, es parte estratégica del plan estratégico global de cada organización.

¹⁴ Luis Alfredo Valdés Hernández. *Planeación estratégica con enfoque sistémico*. Fondo Editorial FCA. México. 2005, p. 1.

¹⁵ Ídem.

Fernando Martín la define como el **“conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización, para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación, que los mantengan informados, integrados y motivados, para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”**¹⁶.

Dentro de la comunicación interna se distinguen distintos niveles de comunicación, así como formas en que ocurre, la tipología se puede dividir en formal e informal. La primera es aquella motivada y elaborada por parte de la misma organización, utilizando mecanismos como: el memorándum, la revista interna, las juntas de trabajo, entre otras; la segunda surge entre los empleados, de manera espontánea, enriquecida mediante la convivencia cotidiana y suele ser cara a cara. Ambas pueden ocurrir en cualquier dirección: ascendente, descendente, transversal y horizontal.

Los objetivos que persigue la comunicación interna son puntualizados por Homs Quiroga de la siguiente forma:

“La comunicación dentro de la organización pretende integrar de forma absoluta al empleado a los objetivos de la misma, establecer un clima de comprensión entre la empresa y los trabajadores, crear una disposición favorable hacia la empresa, fomentar la participación del personal en las actividades de la empresa, ya sea de índole laboral, social o de cualquier tipo, ayudar al personal de nuevo ingreso a integrarse, motivar al trabajador e incrementar su productividad y cuidar la imagen de la misma”¹⁷.

En los autores antes citados se pueden detectar coincidencias en lo que respecta a las características que identifican a la comunicación interna y sus objetivos dentro de la organización:

¹⁶ Fernando Martín. Op. Cit. p. 23

¹⁷ Ricardo Homs Quiroga. Op. Cit, p. 60

1. Integración:

Integrar al empleado a los objetivos y actividades de la empresa (pertenencia) para favorecer un clima de trabajo positivo, incluyendo a todos aquellos públicos que tienen algún tipo de influencia en las actividades que desarrolla la organización tales como: proveedores, trabajadores, familiares de trabajadores, accionistas, entre otros.

2. Motivación:

Mecanismos a través de los cuales se busca que los integrantes de la organización incrementen su productividad, como consecuencia de un sentimiento de apoyo y reconocimiento hacia lo que está haciendo para conseguir los objetivos planteados por la organización.

3. Establecer medios de comunicación:

Crear herramientas para la generación de puentes de comunicación formal a favor de la retroalimentación en todos los niveles organizacionales, reduciendo situaciones de fricción, desinformación y malentendidos. Estos medios de comunicación deben estar en función de los objetivos de las organizaciones y las estrategias que haya decidido ejecutar para lograrlos.

Estos tres objetivos detectados tienen una relación fundamental en lo que respecta a la comunicación interna, tanto la integración, como la motivación y los medios de comunicación favorecen la creación de un clima laboral positivo que permite el establecimiento de ambientes laborales adecuados donde se premie el trabajo en equipo, el liderazgo, la apertura a los cambios, la comunicación en sus diferentes niveles, la retroalimentación y la creación de sentido de pertenencia a favor de los objetivos de la organización. Todo esto se refleja en última instancia en la imagen que sus públicos tengan de ella.

Esta peculiaridad de la comunicación interna tiene una interrelación muy importante en lo que respecta a los derechos de los trabajadores, donde se

incluye la calidad de vida, desarrollo personal y social del trabajador, tema que incumbe a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la que se hablará más adelante, pero de la que no se puede perder de vista la relación que establece con la comunicación organizacional.¹⁸

1.1.2 Comunicación externa

La comunicación externa está integrada por todos aquellos mensajes emitidos por la organización hacia el exterior con el objetivo de favorecer la imagen institucional que proyecta a su público exterior, esto incluye a la publicidad y el marketing.

Como se dijo anteriormente, dependiendo el tipo de público al que se dirija el mensaje, se seleccionará el tipo de medio en que se publicará; en el caso de la comunicación externa, su receptor se encuentra en los públicos directos e indirectos con los que la organización tiene contacto.

Los públicos directos son por ejemplo los proveedores y aliados estratégicos, con los que se tiene un contacto directo para lo cual se requiere la presencia de medios de comunicación adecuados para el tipo de actividades y necesidades que demanda este público. En estos casos la comunicación organizacional debe establecer relaciones cordiales y mantener una imagen positiva e integral que facilite la confiabilidad y credibilidad de la organización, desarrollada principalmente en las Relaciones Públicas.

Los públicos indirectos, son aquellos para los cuales idealmente encamina sus esfuerzos la organización, por ejemplo los posibles consumidores de productos y/o servicios que genera el sistema organizativo. Para este tipo de público se planea el uso de herramientas de comunicación con mayor alcance,

¹⁸ De acuerdo con Manuel Carneiro Caneda y Stephen P. Robbins, los Recursos Humanos y el Comportamiento Organizacional han tomado nuevos horizontes debido a los cambios contextuales en materia de legal y laboral, por lo que algunos de los temas más en boga de los últimos 30 años son: análisis de puestos, medios de selección, programas de capacitación, desarrollo de carrera, evaluación del desempeño, contacto obrero-patronal y manejo de la diversidad. La presente investigación toca al menos 3 de estos temas. Manuel Carneiro Caneda, Op.Cit.,pp. 158-159 y Stephen P. Robbins, Op.Cit., pp. 14-20.

tales como la publicidad y el marketing, por lo que su objetivo final es de carácter rentable.

Los dos objetivos de la comunicación externa son: establecimiento y mantenimiento de la una imagen positiva y creíble de la organización; el segundo radica en el posicionamiento de marca, productos y servicios.

En lo que respecta a una imagen positiva de la organización, en la actualidad se rige en gran parte por las acciones sociales que las organizaciones desarrollan a favor de causas sociales, problemáticas ambientales y culturales. Sin embargo, lejos de las acciones que la organización lleve a cabo hacia sus públicos externos, son las acciones cotidianas internas el punto de partida para forjar una imagen positiva de la organización hacia sus públicos.

Por ejemplo, cuando la organización decide adoptar un código de ética o filosofía, como parte de una cultura corporativa, que refleje su preocupación hacia los valores sociales mundialmente aceptados para la construcción de un bien común, seguramente desarrollará, en un primer momento, acciones afirmativas internas que promuevan esos valores; consecutivamente su público interno adoptará los valores, creando una filosofía a las que se alinearán las acciones y formas de conducta, a su vez, aún sin desearlo, se reflejará en su imagen e impactará su contexto y público externos, con ello suma eslabones a su cadena de valor e invierte en la gestión de conocimiento y capital humano.

“La inversión en capital humano, además de aumentar los conocimientos del individuo, puede contribuir a fortalecer su compromiso con la empresa, lo que llevará a aceptar los objetivos de la organización y a tener mayor deseo de afiliación con la misma. Lo que a su vez puede conducirlo a realizar mayores esfuerzos en su trabajo”¹⁹.

¹⁹ María Victoria Carrillo Durán, Sara Núñez de Prado, Et. Al. *Comunicación integral y responsabilidad social en las organizaciones*. Ed. Pearson. 2009, p. 48.

La relación que las organizaciones establecen con su entorno se alimenta de manera cíclica, es decir, la organización proporciona a su entorno una carga de información que impacta el medio que lo rodea, este contexto a su vez nutre a la organización de información que le facilitará el desarrollo de sus procesos, ya sea en su planeación, análisis o elaboración.

En el caso de los fenómenos sociales, las organizaciones se encuentran inmersas en entornos que impactan sus acciones cotidianas y logro de objetivos; por ejemplo, las recesiones económicas, los índices de pobreza, las coyunturas políticas, entre otras situaciones que no necesariamente son negativas.

Ante los cambios radicales del entorno las organizaciones no deben perder de vista su papel como integrante del sistema, al que las variaciones pueden favorecer o perjudicar, todo dependerá de la forma en que controle los procesos de cambio y contingencias.

1.1.3 Comunicación Integral

De acuerdo con la Escuela Norteamericana, la comunicación organizacional puede ser dividida en interna y externa, sin embargo no debe perderse de vista el vaso comunicante entre ambas, mismo al que llamaremos *coherencia*.

Parte del objetivo primordial de la comunicación organizacional es proporcionar al sistema de coherencia, que es entendida por la correlación entre el discurso y las acciones, es decir que aquello que se afirma o niega, se vea reflejado en las actividades que se desarrollan al interior y al exterior, no se puede decir una cosa y demostrar otra.

Es importante que tanto la comunicación, como los medios utilizados en la organización, cuenten con una uniformidad de contenidos; esta coherencia repercutirá en la imagen y reputación de la organización hacia sus públicos internos y externos que a largo plazo pueden crear puntos de fortaleza

competitiva, o en su defecto, debilidades reflejadas en conflictos mediáticos y a nivel interno como sindicalismo, rumores, climas laborales negativos, etcétera.

El papel de la comunicación organizacional recaerá en la búsqueda de comunicación integral a favor de la coherencia entre la filosofía y los valores de la organización, reflejados en el discurso y las acciones.

En las organizaciones es muy frecuente localizar acciones inconexas, que suponen un obstáculo para el control y gestión de la comunicación con enfoque estratégico. “[...] **Para que la comunicación sea *integral* debe gestionarse de forma interrelacionada y equilibrada, tanto la comunicación del producto (comunicación comercial), de la empresa (comunicación corporativa y comunicación interna) y de la gestión de su imagen y otros activos intangibles (de naturaleza inmaterial pero de gran importancia en el valor de la organización)”²⁰.**

Para el logro de comunicación integral el comunicador organizacional debe tomar en cuenta algunas actividades básicas que favorecen la coherencia en el discurso y el facto:

- Establecimiento de líneas de acción estratégica en coherencia con la filosofía, valores, políticas y acciones estrategias corporativas de la organización.
- Desarrollo de planes y programas de comunicación que incluyan:
 - Tipos de medios de comunicación.
 - Responsabilidad social corporativa.
 - Cultura corporativa y gestión del conocimiento.
 - Organización y participación de eventos.
 - Gestión de crisis.
 - Programa de gestión de la marca y la reputación.

²⁰ María victoria, Carrillo Durán. Et. Al., Op. Cit., p 53.

Como se puede observar la comunicación organizacional implica múltiples tareas que difícilmente pueden llegar a integrarse de manera simultánea, sin embargo el comunicador deberá establecer las líneas de acuerdo con los propios objetivos de la empresa y estrategias que se estipulen a corto, mediano y largo plazo, de tal forma que se pueda generar un plan de comunicación integral de acuerdo con la filosofía y objetivos de la empresa.

Es la comunicación integral la que favorece la creación de situaciones positivas que confirman y reafirman una filosofía de RS previamente asumida, como consecuencia de ello, y no como fin último, la imagen corporativa y mediática de la organización será positiva hacia sus públicos y entornos.

1.2 Responsabilidad social

Desde su origen etimológico, la palabra *responsabilidad* deviene del verbo latino *respondere* que puede interpretarse como responder, la Real Academia de la Lengua la define como contestar, satisfacer a lo que se pregunta o se propone, satisfacer al argumento, la duda, dificultad o demanda²¹.

El concepto de *sociedad* comprende la reunión, agrupación y organización de personas que comparten algún tipo de características o actividades, por ejemplo: la raza, cultura, sistema económico, idioma, entre otras. Estos conceptos juntos determinan ya un primer acercamiento al significado de responsabilidad social, sin embargo, toda noción conceptual viene acompañada de una coyuntura histórica que propicia su nacimiento y uso.

“El concepto de responsabilidad [...] obedece en gran medida a la etimología de la propia palabra. [...] El cual se puede traducir por responder, corresponder, ser digno o igual a, incluso estar a la altura de. Estas dimensiones también las veremos presentes en la responsabilidad social. [...] En las organizaciones entenderemos, en un primer acercamiento, la responsabilidad social como: „la integración

²¹ Real Academia de la Lengua en: www.rae.es/ 11/05/2009 08:58 p.m.

voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y morales en sus operaciones comerciales y en las relaciones con sus interlocutores”²².

Con el surgimiento del capitalismo como sistema económico el auge de las empresas se incrementó considerablemente, sin embargo después de la gran depresión del 29, la necesidad de un mecanismo regulador y protector del sistema como forma de reparar las deficiencias del sistema fue cada vez más urgente, no como un ente transformador del mismo, sino como un remedio a las necesidades de salud, educación, cultura y seguridad, que se deterioraban cada vez más, de aquí emergió el Estado de Bienestar. Sin embargo, esta forma de regulación resultó no ser del todo satisfactoria para la sociedad, por lo que su incapacidad de cubrir las demandas sociales fue más evidente, con ello la crisis del Estado de Bienestar impulsó el nacimiento de las denominadas organizaciones de la sociedad civil o tercer sector.

El tercer sector, se fue conformando por personas organizadas en grupos que se ocuparon de todas aquellas necesidades que requerían ser satisfechas, muchas de ellas pusieron gran empeño en develar las grandes contradicciones del propio sistema; entre ellas la desmesurada capacidad financiera que habían adquirido las empresas en los últimos 50 años. Por lo que promovieron derechos sociales, a través de los cuales solicitaban una rendición de cuentas a todos aquellos corporativos que por años se había enriquecido de la sociedad.

Ante esto, las empresas, en el mismo ejercicio de su función, debían tomar conciencia de las consecuencias de sus acciones y su impacto en el entorno social y ambiental, para lo que debieron internalizar nuevas pautas de comportamiento que representaran una forma de respuesta o responsabilidad, además de asumir un cambio de actitud y visión gerencial, basada en la sustentabilidad.

²² Manuel Carneiro Caneda, *La responsabilidad social corporativa interna: la nueva frontera de los recursos humanos*, p. 34.

“Esta necesidad de responder a demandas de orden social proviene tanto del aumento del peso específico de las empresas en el conjunto social como a la recepción que en el mismo tienen las cuestiones relacionadas con el bienestar y la calidad de vida”.²³

Con especial fuerza estas exigencias se hicieron notar a finales de los años cincuenta y principios de los sesenta, ya para los setenta y ochenta las grandes empresas multinacionales modernas alcanzaron su mejor periodo de desarrollo económico, al mismo tiempo el tercer sector se hacía presente confrontando a las industrias e impulsando la creación de nuevas estrategias corporativas como un mecanismo de respuesta, que permitía tender un puente conciliatorio entre empresa y sociedad.

1.2.1 Antecedentes

Los primeros antecedentes sobre las respuestas empresariales hacia la exigencia social, antes nombrada, fueron los balances sociales, muy en boga en los años ochenta en el continente europeo, tal como lo menciona Manuel Carneiro:

“El interés por la responsabilidad social y su mediación a través de los balances sociales, muy en órbita de la labor de economía social propia de las cooperativas, cobra especial interés en Europa a través de iniciativas legislativas como la Ley francesa n°77-769 de julio de 1977, que se decanta por el uso de indicadores sociales como instrumento para medir la actuación empresarial desde la perspectiva social”.²⁴

Sin embargo, fue hasta el año 1995 cuando se llevó a cabo la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social donde por primera vez se abordó, a nivel internacional, el tema referente a la dimensión social que tendrían que alcanzar las instituciones mundiales a fin de favorecer un futuro que tuviera como principio lograr un desarrollo sostenible. Esto significa, de acuerdo con la ONU, que las empresas procuraran su desarrollo tomando en cuenta que los insumos y recursos de los

²³ Ibidem, p. 33.

²⁴ Ibidem, p. 37.

que se benefician no siempre son permanentes por su naturaleza misma, por lo que deben evitar poner en riesgo la extinción de esos recursos (por ejemplo, el petróleo), estableciendo mecanismos encaminados a la protección de los recursos de los que se favorecen.

En la Cumbre Mundial se abordaron los principales temas que debían ocupar la atención de las organizaciones internacionales, estableciendo compromisos por parte de los gobiernos, empresas e instituciones. Estos compromisos implicaban el respeto a los derechos de los trabajadores tales como libertad de asociación, sindicalización, negociación colectiva, remuneración igual para hombres y mujeres, la no discriminación, y la prohibición del trabajo forzoso e infantil, temas que también la Organización Internacional del Trabajo (OIT) defiende o intenta extinguir según sea el caso.

La OIT elaboró en 1998 una declaración en relación a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Lo que inició su inalcanzable tarea para presionar sobre la necesidad de establecer las normas internacionales de trabajo, que había creado desde el año 1994 junto al grupo de trabajo que abordaba la dimensión social de la mundialización, encargado de elaborar propuestas que contribuyeran al diálogo y el intercambio con otras instituciones con respecto a la interacción y confluencia entre las distintas dimensiones de las políticas económicas y sociales, la culminación de este proyecto se llamó Comisión Mundial sobre la Dimensión Social de la Globalización.

Para el año 1999 se llevó a cabo el Foro Económico de Davos, Suiza, donde el secretario general de la ONU, Kofi Annan, promovió el planteamiento conocido como Pacto Mundial, mismo que representa la primera piedra de lo que hoy es la RS. Después de la propuesta hecha por el secretario, en el 2000 se consumó el proyecto en la sede de las Naciones Unidas, en la ciudad de Nueva York. Con ello se pretendía que las organizaciones no gubernamentales se unieran a la ONU a través de un compromiso en conjunto, en que sus integrantes

colaboraran y se comprometieran a trabajar de forma más justa y equitativa para todos, consiguiendo un equilibrio en los efectos de la globalización.

“Lo que propone el Pacto Mundial es justamente servir de puente entre el sector privado, los gobiernos y la sociedad civil, con fines de realizar la visión de una economía global más sustentable, incluyente y humana”.²⁵

El contenido de la propuesta hecha por Kofi Annan se resumía en nueve principios básicos relacionados con los derechos humanos, las normas laborales y el medio ambiente; el Pacto Mundial es una alianza a nivel internacional a la que se adhieren los organismos de manera voluntaria, es importante mencionar que el pacto no pretende, de ninguna forma, ser un sistema de certificación o algún tipo de mecanismo legal al que sus miembros deban apegarse, es una propuesta que sugiere a las empresas, asociaciones y otros organismos, la filosofía de los 10 principios para ponerlos en práctica. De los nueve principios con los que se instauró el Pacto Mundial en el año 2004 se agregó un décimo con el objetivo de combatir la corrupción. (Ver anexo 1)

A pesar de no ser un pacto obligatorio, sí deben asumirse compromisos de vital importancia para dar eco a la propuesta, así como a los objetivos que persigue. Primero, las instituciones deben declarar abiertamente su adhesión al Pacto y actuar conforme a lo que estipulan, los mecanismos para lograrlo son flexibles dependiendo del perfil de quien lo ejerce (tipo de organización). La ONU sugiere algunos mecanismos para realizarlo, por ejemplo: informar a todos los que integran la institución (tanto internos como externos); integrar los principios en labores de comunicación y formación institucional; reflejar su compromiso en la misión; plasmar en la papelería oficial su apego al Pacto y finalmente hacer un trabajo activo de comunicación externa a favor del Pacto.

Segundo, se debe presentar un informe anual a las autoridades correspondientes para mencionar los avances conseguidos a través de las

²⁵ El Pacto Mundial México, en: <http://www.pactomundialmexico.org.mx/MainBody.aspx> 13/05/2009 08:23 p.m.

acciones y estrategias implementadas para apegarse a los diez principios del pacto mundial.

Con el Pacto Mundial se reconoció a nivel internacional la necesidad de reestructurar la propia existencia humana, ética y moral, para asumirla en acciones concretas que menguaban las estrategias corporativas a favor de la misma.

En este sentido el Pacto Mundial puso sobre la mesa los indicadores que debían ser tomados en cuenta, así como sus implicaciones sociales, no olvidemos que una organización no sólo emite información al exterior, también se permea de lo que ocurre en su entorno, para ello es necesario reconocer el cambio tanto al interior como al exterior, ya sean positivos o negativos, de entrada o de salida.

“La responsabilidad social supone que la empresa, en el ejercicio de su función, ha de tomar conciencia de los efectos reales totales de sus acciones sobre el entorno social, internalizando unas pautas de comportamiento que representen una actitud más positiva en la consideración de los valores e intereses sociales. Como consecuencia de este cambio de mentalidad, surgen presiones sobre la institución empresarial, que reclaman un control efectivo de las externalidades y costes de la insuficiencia del beneficio como único índice expresivo de la eficiencia socioeconómica de la entidad”.²⁶

De acuerdo con el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi)²⁷, se debe hacer una distinción entre la dimensión integral de la RSE y las líneas estratégicas por medio de las cuales las empresas tienen presencia en acciones socialmente responsables. La primera alude a los niveles (económico, sociocultural y ecológico) de la organización, que serán impactados por los objetivos que se plantean, en razón de la filosofía y valores que se ejerzan; la segunda se refiere a los ítems (dentro de los niveles), que serán seleccionados para llevar a cabo los objetivos planteados.

²⁶ Manuel Carneiro Caneda. Op. Cit., p.33

²⁷ Juan Felipe Calija Calderón, *El concepto de responsabilidad social corporativa*, p. 5-8, en: <http://www.cemefi.org/spanish/index.php> 26/01/2010 08:03 p.m.

Las tres dimensiones de la RSE, pueden identificarse por su naturaleza misma: la *económica*, que se resume en el interés por conseguir los máximos beneficios, a través de la productividad. Segundo, tomando en cuenta que estos organismos pertenecen a un contexto, no se puede dejar a un lado su impacto *sociocultural*, por lo que deben asumir esta carga social y hacer un balance de cómo debe intervenir sin afectar los aparatos culturales, o por el contrario enriquecerlos a partir de procurar a sus trabajadores una calidad de vida, en el caso de lo interno, y la creación de un mercado favorable para su negocio y la sociedad de la que forma parte. Seguido de esto, y sin dejar su vínculo con el entorno, el *medio ambiente* se convierte en la tercera dimensión y tiene como fin el desarrollo sostenible de las organizaciones y la comunidad (preservación y cuidado de la naturaleza).

“El análisis de cada dimensión lleva a la definición de las estrategias de acción específicas para que cada empresa actúe de acuerdo a su propio contexto, tome a su cargo y costo la realización de proyectos completos en lo individual o de manera colaborativa con otros actores y/o sectores que compartan metas similares.”²⁸

Las líneas estratégicas por otro lado, se concentran en cuatro ámbitos relacionados directamente con los que plantea el Pacto Mundial (Derechos Humanos, Condiciones Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción):

- Ética y gobernabilidad empresarial.
- Calidad de vida en la empresa (dimensión social del trabajo).
- Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo.
- Cuidado y preservación del medio ambiente.

Esta distinción proporciona apenas un pequeño panorama de las problemáticas abordadas a través de la RSC, mediante las cuales las empresas e instituciones ejercen una lucha a favor de cerrar el ciclo del que forman parte.

²⁸ídem.

Tal ciclo comienza con el desarrollo de la productividad haciendo uso de los recursos naturales y fuerza de trabajo (horas hombre) para ofertar a la sociedad un producto o servicio, en algunas ocasiones de manera indirecta, seguido de esto la sociedad consume lo ofertado y devuelve al corporativo el pago monetario que este último entregó al trabajador por el trabajo realizado. En este ciclo, el empleado cierra el círculo trabajando y consumiendo lo mismo que produce, sin embargo, el empleador o patrón no cierra su ciclo, ya que no regresa a la naturaleza los recursos que sustrae, ni devuelve parte de sus beneficios a la sociedad.

Concluyendo, son las organizaciones quienes tomando en cuenta las tres dimensiones que constituyen sus alcances, analizan y apropiaran las líneas estratégicas a través de las cuales asumirán acciones Socialmente Responsables, todo lo anterior, previo a un cambio consciente que pretenda forjar una nueva cultura organizacional.

1.2.2 Aplicaciones y alcances

Fue a finales del siglo XX que el enfoque RSC comenzó a posicionarse debido a la falta de herramientas para afrontar los cambios que la sociedad sufría velozmente. La gestión de las organizaciones a nivel capital, organización, producción y administración fueron insuficientes para colocarse en el mercado competitivo vertiginosamente cambiante.

La gestión tradicional que se aplicaba a las organizaciones era limitada ante tal crecimiento de industrias que echaron mano de la tecnología aplicada a la producción y comunicación, por lo cual fue evidente que hacer bien las cosas ya no alcanzaba para ser un gran competidor mundial.

La *ventaja competitiva*, se redefinió por medio de aquellas características que poco tenían que ver con los recursos materiales para conjugarse en un nuevo concepto definido como *activo intangible*.

Los recursos tangibles, como el monetario y productivo, se apoyan en los activos intangibles por sumarles prestigio, reconocimiento y competitividad, conceptos que difícilmente pueden ser vendidos o adquiridos como un insumo productivo.

Las empresas líderes mundiales y aquellas en vías de conseguir capacidad competitiva mundial, han fijado su mirada en los activos intangibles como una estrategia para la adquisición de ventajas competitivas. La ventaja competitiva consiste en el “[...] **desempeño superior con relación a los competidores y cumple con las siguientes condiciones: 1. Debe ser importante para el consumidor. 2. Debe ser percibida por el consumidor. 3. Debe ser sostenible**”.²⁹

A este concepto, se debe sumar el activo intangible, que significará todos aquellos elementos inmateriales que forman parte de la gestión estratégica de las organizaciones, y se sintetizan en la imagen corporativa y la reputación corporativa. Ambos conceptos están alejados de los productos o servicios que la organización elabora para ser pagados por sus clientes, los activos intangibles son aquellas cualidades de la empresa que le dan visibilidad, credibilidad y coherencia hacia todos los públicos (internos y externos) que tienen contacto con ella.

La imagen corporativa consiste en el proceder empresarial a nivel cultural, de identidad corporativa e identidad visual. El proceder de la empresa forja la *reputación*, indudablemente existe un lazo directo con la imagen corporativa, ya que como consecuencia de un comportamiento excelso, basado en la solidez de la cultura y la asociación entre marca y empresa, se conformará una imagen confiable y respetable, que sostenga la legitimidad ante el público.

El Foro de Reputación Corporativa del 2005 define como imagen corporativa “[...] **el conjunto de percepciones que tiene sobre la empresa los diferentes grupos de interés con los que se relaciona la organización, tanto internos como externos, y el reconocimiento que estos dan a una compañía respecto de su**

²⁹ María Victoria Carrillo Durán, Et. Al., Op. Cit., p. 27-28.

comportamiento corporativo a partir del grado de cumplimiento de sus compromisos con relación a ellos”³⁰.

De los conceptos antes expuestos podemos resumir lo siguiente: En el mundo globalizado las organizaciones empresariales que planeen un comportamiento competitivo en el mercado mundial deben poner parte de sus esfuerzos en los activos intangibles tales como la imagen corporativa y la reputación, en este último concepto pueden intervenir muchos elementos, pero en el caso de la RS al estar indudablemente relacionada con los públicos de las organizaciones, es una forma de activo intangible, que suma ventajas competitivas a las organizaciones.

A diferencia de la filantropía, la RSC implica planificar lo que se da, sin tener una relación directa con lo que se está obligado hacer ya sea por presiones externas y/o legales. La RSC funciona como estrategia de gestión para el desarrollo de las organizaciones, en coherencia con su cultura y valores corporativos, que favorece y beneficia aquellos públicos que tienen algún nivel de contacto con la organización, y propone formas de actuación proactivas.

La RSC es, hoy en día, más que simples acciones en las que se da lo que sobra, es un mecanismo que propone formas de gestionar la cultura y desarrollar conocimiento, entendido este último, como un activo intangible representado por la innovación, experiencia compartida, relaciones personales, que finalmente se convierte en un valor añadido a la imagen corporativa y reputación organizacional. Finalmente será el activo intangible de verdadera y duradera ventaja competitiva.

Este activo intangible (la RSC) tiene dos grandes alcances organizacionales: el interno y el externo. Mismos que serán formalizados por medio de la comunicación organizacional a través de una comunicación integral.

Sin embargo, no todos los activos intangibles pueden ser directamente gestionados por la comunicación, por ejemplo si se habla de elementos jurídicos o

³⁰ Ibidem., p. 31

científicos. Pero sí intervienen en la gestión de la comunicación todos aquellos que requieren una visibilidad mediática, emisión de información relevante a los públicos y establecimiento de herramientas de comunicación a favor de conseguir acciones sociales responsables, encaminadas al desarrollo y mejoramiento de los públicos mediatos e inmediatos.

Las empresas Socialmente Responsables deben contemplar como parte de los planes y programas, a la comunicación organizacional como el medio a través del cual sus dimensiones y líneas estratégicas de RSC, cobren coherencia gracias al trabajo transversal que la comunicación aporta en la divulgación y apropiación de prácticas éticas y socialmente responsables.

1.2.2.1 Responsabilidad Social Corporativa Interna.

Además de ser tres las dimensiones de la RSC, todas ellas se subdividen en dos tipologías: internas y externas, que atienden únicamente al ambiente en el que se desarrollan y analizan las problemáticas a trabajar. La Responsabilidad Social Corporativa Interna (RSCI) tiene por objetivo todas aquellas prácticas desarrolladas hacia y para beneficio del público interno, en caso del sector corporativo, son los trabajadores, empleados y colaboradores el público meta de las buenas prácticas.

Como se mencionó antes, dentro del Pacto Mundial se puntualizan los Derechos Humanos y las Condiciones de Trabajo como los grandes ítems a tratar debido a los indicadores negativos a nivel mundial, por lo que la RSCI aborda los primeros seis principios del pacto.

Uno de los primeros documentos de gran relevancia mundial en materia de RSC que abordó por primera vez la importancia de la RSCI fue el Libro Verde de la Unión Europea, que fue publicado en el año 2001. En él se especifican las prácticas responsables que trastocan a los trabajadores, tales como la gestión de los Recursos Humanos, salud, seguridad en el trabajo y a la gestión del cambio.

“El texto analiza en primer lugar la *Gestión de los Recursos Humanos*. Con respecto al personal, la Comisión entiende que es responsabilidad de las organizaciones crear un clima conveniente así como poner los medios necesarios que permitan iniciar medidas tales como ,el aprendizaje permanente, la responsabilización de los trabajadores, la mejora de la información en la empresa, el fomento de un equilibrio adecuado entre trabajo, familia y ocio, una mayor diversidad de recursos humanos, la igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres, la participación en los beneficios o en el accionariado de la empresa y la consideración de la capacidad de inserción profesional y la seguridad en el lugar de trabajo”³¹.

Evidentemente son muchos los temas que se pueden abordar, sin embargo todos se pueden resumir las dos primeras secciones del Pacto Mundial, antes citadas, por lo que las acciones encaminadas a reducir estas problemáticas serán objeto de la RSCI.

Una de las preocupaciones expresadas en el Libro Verde, y relacionada con estos asuntos, es la discriminación, debido al impacto causado en los trabajadores y su entorno.

Coincidentemente con Manuel Carneiro, Stephen P. Robbins puntualiza tres temas de Recursos Humanos que actualmente se presentan como un reto, que se afrontará en el futuro: Selección, Evaluación del desempeño y Gestión de la diversidad. Este último, íntimamente relacionado con la discriminación.

Son claras las coincidencias, y lo es aún más el común denominador de todos los problemas, la discriminación y sus afectaciones dentro de las organizaciones, con todas sus consecuencias y diversidades, es por ello que hoy en día se dice que la nueva frontera de los Recursos Humanos se basa en las acciones que la RSCI lleve a cabo, según Robbins, la herramienta ideal para ejecutar este tipo de actividades es la comunicación.

³¹ Manuel Carneiro Caneda., Op. Cit., p. 108.

1.3 Comunicación organizacional eje de la Responsabilidad Social

El papel de la comunicación organizacional dentro de la RSC es de vital importancia en el desarrollo de estrategias integrales encaminadas hacia la obtención de ventajas competitivas, que hoy en día validan a las organizaciones por sus acciones a favor de objetivos globales para reducir el impacto negativo de la globalización.

Parte de esta globalización incluye nuevos valores tales como los que brinda la información y las telecomunicaciones, en los que información e imagen se imponen como elementos casi inmediatos en la construcción de reputación y prestigio, trascendiendo a la competitividad de la organización en ambientes nacionales e internacionales.

Las organizaciones han girado su atención hacia los activos intangibles que requieren la ejecución de cambios en las formas de gestión antes acostumbradas; actualmente la productividad y las ganancias no son suficientes para lograr la competitividad y el liderazgo, se requiere una visión global que incluya acciones a favor de la administración de activos intangibles, tales como la imagen y la reputación, sin embargo es la RSC el mecanismo que integra estos elementos para brindar un plus a las organizaciones, sin importar el sector al que pertenezca, es entonces un activo intangible estratégico que direcciona las metas y objetivos de la organización.

Para que las organizaciones logren acciones socialmente responsables requieren fortalecer su identidad y cultura corporativa a través de una filosofía coherente con sus objetivos y acciones a favor del cumplimiento de los valores que se adquieran, por lo que la comunicación organizacional es una herramienta básica para la gestión y transmisión de los cambios.

Cuando se apropia un cambio en la cultura corporativa se deben tomar en cuenta todos los miembros que componen a la organización, ya que son ellos los encargados de su apropiación y transmisión que le den sentido a las acciones que

realizan en el día a día. Será entonces papel del comunicador organizacional incluir planes y estrategias que apoyen las acciones administrativas y directivas para el cambio y/o mantenimiento de la cultura y filosofía que den soporte a las practicas éticas y socialmente responsables (buenas practicas).

La comunicación organizacional y la RSE conforman un binomio inseparable si se toma en cuenta que las buenas prácticas corporativas no se establecen únicamente desde la subjetividad del personal al frente de la dirección de la empresa, vienen desde mecanismos internacionales que han puesto sobre la mesa los asuntos de mayor importancia en materia de acciones sociales éticas con mayor impacto social, así como los mecanismos a través de los cuales se debe actuar, para ello se pueden tomar como referencia dos acuerdos globales como marco histórico para la selección de estos temas: el Pacto mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, en los que el tema de la información y transparencia son vitales para la transmisión y divulgación de nuevas prácticas, promoviendo con ello que otras organizaciones se unan a favor del desarrollo organizacional.

En lo que corresponde a RS, integración laboral y comunicación organizacional, la relación se establece al crear planes y programas de comunicación al interior de las organizaciones, a partir de los cuales se favorezca la coherencia del mensaje que emite la organización, así como la comunicación efectiva al interior y exterior de la empresa, a la par de los objetivos, valores y filosofía que caractericen a la organización.

Los organismos socialmente responsables ejecutan acciones encaminadas a la reducción de los problemas planteados en el Pacto Mundial, al mismo tiempo los diez puntos de este pacto, tienen cierto grado de complejidad en el contexto que rodea a la propia organización. La integración laboral es parte de una problemática definida en el pacto mundial como discriminación, lo que la distingue es su entorno específico dentro de una organización conformada por personas que mantienen una relación laboral redituada.

Tal como se mencionó en este capítulo, la comunicación organizacional tiene por funciones describir, evaluar y desarrollar los procesos que ocurren al interior de la organización, además de controlar, motivar, emitir expresiones emocionales y proveer información, por lo tanto, es mediante la comunicación organizacional que la RSC encuentra una salida para su ejecución y sustento.

Sin embargo, en un nivel de especialización más profundo, la comunicación organizacional interna a través de la integración, motivación y establecimiento de medios de comunicación apropiados, puede desarrollar los mecanismos necesarios para la ejecución de planes y programas de comunicación a favor de la reducción de acciones discriminatorias, sin olvidar que esta disciplina tiene la capacidad de integrar los mensajes que se emiten al interior de la organización, así como alinear las metas y objetivos de la organización, con su acciones sociales.

La reducción de los niveles de discriminación por medio de la comunicación organizacional se puede entender gracias a la ejecución de mecanismos tales como: buenas prácticas, estudios de clima laboral, dinámicas de integración, campañas informativas, establecimiento de herramientas de comunicación que favorezcan el *feedback*, motivación, creación y reforzamiento de la cultura laboral entre otros. La mezcla de herramientas tiene tantas posibilidades como la capacidad, creatividad y necesidades de la organización.

El contexto actual de México, nos sitúa en dos grandes vertientes en lo que a discriminación laboral respecta: equidad de género y grupos en situación de vulnerabilidad. Es objetivo de esta investigación ahondar únicamente una parte de los grupos en situación de vulnerabilidad por ser aquellos con mayores carencias sociales, económicas y culturales, al mismo tiempo que poseen menores mecanismos para su integración al entorno laboral, tomando en cuenta que la actual coyuntura política³² puede culminar en un futuro donde las organizaciones

³² Posible reforma laboral propuesta por el Lic. Javier Lozano, Secretario del Trabajo.

que cuenten con al menos 50 personas en su plantilla laboral tendrán la obligación de contratar al menos dos por ciento de personas en situación de vulnerabilidad dentro de su plantilla laboral, lo que podría provocar conflictos en las organizaciones por falta de herramientas adecuadas de comunicación que favorezcan el proceso de cambio. De lo contrario las acciones a favor de la reducción de la discriminación podrían dar un giro negativo en los resultados, provocando prejuicios, mayores niveles de discriminación y acoso al interior del entorno laboral.

Capítulo 2. Inclusión laboral

La dimensión interna de la RSC implica múltiples problemáticas que impactan el entorno y desarrollo de los integrantes de la organización, sin embargo en los últimos años las dificultades se presentan con mayor frecuencia en un marco de exclusión y discriminación que permea todos los aspectos sociales, por tal motivo es de gran interés conocer sus implicaciones y estrategias para su reducción.

Abordar la inclusión laboral es tan sólo una línea estratégica a través de la cual la RSC puede disminuir las repercusiones de la discriminación y actuar a favor de buenas prácticas que formulen cambios culturales en pos de la diversidad y respeto por la diferencia.

Todos los temas son importantes, no obstante existe un grupo que a pesar de ser contemplado por múltiples organizaciones, continúa en un estado de rezago y falta de atención como consecuencia de la visión asistencialista que predomina en las instituciones públicas y privadas del país, el grupo al que nos referimos es de las personas con discapacidad.

En la historia de la humanidad, la discapacidad siempre ha conformado un sector que requiere atención, a pesar de ello temas abordados recientemente como la equidad de género y el VIH, han conseguido mayores logros en menor tiempo. Por lo tanto, la discapacidad es un tema de vital importancia debido a las lagunas y evidentes porcentajes de personas que viven o vivirán con una discapacidad.

Con relación al grado de exclusión, el trabajo es por sobre muchas actividades la labor ideal que dignifica al hombre y lo dota de independencia, por lo que la inclusión laboral se presenta como un reto que la RSC ya ha asumido; sin embargo, los avances en la materia aún son muy limitados, son todavía pocos los conocimientos en la materia, además de la escases de ejemplos exitosos a favor de la no discriminación.

2.1 La inclusión laboral elemento de la RSC

Diez son los principios que constituyen el Pacto Mundial que Kofi Annan promovió en 1999, de los cuales uno se agregó en el año 2004 debido a los niveles de corrupción registrados mundialmente. Estos principios deben ser tomados como grandes problemáticas mundiales planteadas por la ONU, de las cuales detonan cientos de conflictos distintos relacionados con las características y peculiaridades de cada localidad, llámese contexto económico, político, social y cultural. Ante la diversidad mundial también existirá una amplia gama de respuestas en búsqueda de mitigar las carencias. Por ejemplo: ante la corrupción, cada país responderá de acuerdo con su experiencia, capacidades, alcances y antecedentes.

En el caso de la discriminación el tema se pone sobre la mesa en el principio número VI del Pacto Mundial:

“Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación”.³³

De acuerdo con este pronunciamiento, las prácticas discriminatorias en el ambiente laboral, significan una de las problemáticas más frecuentes de los últimos años, por lo cual es indispensable establecer qué se entiende por *discriminación* y en el mismo marco contextual qué significa *integración*.

La palabra discriminación en su sentido estricto y de acuerdo con la Real Academia de la Lengua significa: “Seleccionar excluyendo. Dar trato de inferioridad a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, políticos, etc.”

Según la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, vigente a partir del 11 de junio de 2004, la discriminación se define como:

³³ Pacto Mundial, *Los diez principios*, en <http://www.un.org/es/globalcompact/principles.shtml> 26/01/2010 06:40 p.m.

“[...] Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.”³⁴

En ambas definiciones el concepto de discriminación se encuentra íntimamente relacionado con la exclusión; esta última noción, de acuerdo con Juan Pablo Pérez Saínz y Minor Mora Salas, se adoptó en América Latina a partir de la publicación de un trabajo sobre exclusión realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo a inicios de la presente década.

“La definición de exclusión utilizada en este trabajo tiene que ver con la negación de acceso igual a oportunidades impuesto por ciertos grupos de la sociedad a otros”.³⁵

El concepto indica la delimitación de por lo menos dos grupos sociales distintos, el que excluye y el excluido que se ve negado a tener acceso a ciertas situaciones u objetos de los que se beneficia el incluido. Siguiendo la línea de estos autores, durante el fenómeno de la exclusión se presenta una interacción en estos grupos, así como el ejercicio de poder de quien excluye, junto con la implicación de dos situaciones primordiales impactadas por la exclusión: la superación socio-económica y socio-cultural.

“[...] Buscando más bien identificar factores de génesis de este fenómeno, se podría reinterpretar como acoplamiento de dos tipos de exclusión: la socio-económica y la socio-cultural. Esta idea de acoplamiento tiene una doble consecuencia analítica importante: por un lado, está señalando que la exclusión es un fenómeno multidimensional y, por el otro, hace pensar que

³⁴ Artículo 4 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación

³⁵ Juan Pablo Pérez Sáina y Minor Mora Salas, *Revista Mexicana de Sociología* 68, núm. 3, p. 435.

cuando acaece tal acoplamiento la exclusión tiende a reforzarse, adquiriendo formas más extremas y persistentes”.³⁶

El ejercicio del poder de un grupo sobre otro tiene consecuencias condensadas en la exclusión. Las diferencias sociales, sin importar su origen, se han acrecentado a partir del capitalismo y la globalización, lo que ha abierto grietas sociales tales como la pobreza, analfabetismo, brecha digital y múltiples formas de discriminación.

Por lo tanto, no se puede hablar de discriminación sin antes apelar a las implicaciones de la exclusión, vista como una dialéctica exclusión-inclusión. La exclusión no se desarrolla de manera rígida, debemos entenderla como una situación dada, dinámica y cambiante, cuando el excluido es incluido en el grupo que comparte sus diferencias discrimina a quien lo excluye, y viceversa, para lo cual la exclusión debe ser entendida como un proceso de discriminación relativa.

De acuerdo con Kronauer³⁷ se pueden distinguir seis tipos de exclusión:

- 1. Exclusión del mercado laboral.**
- 2. Exclusión económica.**
- 3. Exclusión cultural.**
- 4. Exclusión por aislamiento.**
- 5. Exclusión parcial.**
- 6. Exclusión institucional.**

En la presente investigación se abordará con mayor amplitud el primer tipo de exclusión según la clasificación de Krounauer, sin embargo, no se puede pasar por alto, que en la mayoría de las ocasiones un tipo de exclusión viene acompañado por más formas discriminatorias, difícilmente una persona con discapacidad sólo es discriminada en el trabajo, con seguridad también lidiará con

³⁶ *Ibidem.*, p. 437.

³⁷ Citado por, Paul Littlewood, et. al, El discurso de la exclusión social: un análisis crítico sobre conceptos y modelos de interpretación, en *Paradigmas de gobernanación y exclusión social en la educación. Fundamentos para la discriminación escolar contemporánea*, p. 32.

gestos discriminatorios a nivel socio-cultural, que sin la debida atención lo llevará a una exclusión parcial y por aislamiento.

De la dialéctica exclusión-inclusión es preciso analizar el alcance de la inclusión, su relación con la integración y su correspondencia con la comunicación. La línea que distingue un concepto de otro (integrar-incluir) es muy delgada, lo que dificulta su uso debido a que puede ser manejada de forma incorrecta. Ambos conceptos han sido ampliamente desarrollados por la psicología y la pedagogía, especialmente en los trabajos generados en materia de discapacidad, rechazo social y manejo de grupos vulnerables.

La evolución histórica de ambos conceptos se ha desarrollado, en gran parte, gracias a los trabajos desarrollados en las disciplinas antes mencionadas, por ser centro de debate en materia de educación especial, donde se distinguen dos grandes posturas en la discusión: la normalización o integración, y la inclusión.

Hasta mediados del siglo XX los temas de la discriminación y exclusión hacia personas con discapacidad habían sido tratados de forma individual y aislada, las soluciones se centraban en las necesidades básicas de educación y socialización, por medio de la instauración de organismos especiales ocupados de cubrir estas necesidades. Con el transcurso del tiempo un nuevo paradigma cuestionó estas acciones, las describió como discriminatorias y promotoras de la segregación, de por sí ya existente.

Fue la Declaración de Salamanca del año 1994 (Tabla 1), la que sentó el precedente para la reformulación de los mecanismos hasta esa fecha practicados en materia de discapacidad y educación. En la declaración se cuestionó la capacidad del sistema para el logro de la integración social de los discapacitados. La relevancia de esta declaración se determinó en la aceptación de un nuevo enfoque inclusivo que priorizaba la vida social, laboral y educativa de las personas con discapacidad ante un mundo más cercano a su realidad.

El antiguo paradigma carecía de los mecanismos para el logro de la inclusión, por el contrario, se ha pensado que favorecía la exclusión, ya que la implantación de “escuelas especiales”, “programas especiales”, entre otros, enfatizaba las diferencias. Contrario a esto, el pensamiento inclusivo sostiene que es el ambiente y el entorno el que debe modificarse para facilitar la adaptación al mismo, es decir, no es la persona la que se adapta a su entorno, es el ambiente que se adapta a él, favoreciendo con ello la cultura de la diversidad.

Tabla 1. Antecedentes de los derechos y programas para personas con discapacidad	
1971	Declaración de los Derechos del Retrasado Mental.
1975	Declaración de los Derechos de los Impedidos.
1982	Programa de Acción Mundial para los Impedidos.
1983	Convenio de la OIT sobre la readaptación profesional y el empleo de las personas inválidas.
1990	Directrices de Tallin para el Desarrollo de los recursos humanos en la esfera de los impedidos.
1991	Principios de las Naciones Unidas para la protección de los enfermos mentales y para el mejoramiento de la salud mental.
1993	Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con Discapacidad.
1994	Declaración de Salamanca.
1998	Los derechos humanos de las personas con discapacidad.
1999	Pacto Mundial.
1999	Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad.
2000	La Cumbre Mundial de las Organizaciones No Gubernamentales sobre discapacidad.
2006	Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.

El Ministerio de Educación de la República de Perú define a la inclusión como el objetivo último de la integración, en este sentido el medio para la inclusión es la integración, por tal motivo y a pesar de estar claramente diferenciado el paradigma de inclusión del paradigma de integración, las acciones que hoy en día se llevan a cabo se encuentran en la frontera que los divide.

De la misma forma, la distinción ocurre en la propia concepción de discapacidad, que está abordada desde dos perspectivas: la fisiológica y la social. En esta última, la sociedad funge un papel trascendental en el proceso de integración; la inclusión, por otro lado, se relaciona con el grado de discapacidad que el contexto social impone al individuo, mismo que se revisará más adelante.

El primer paso para la ruptura de exclusiones, en lo que a discapacidad respecta, lo brindó el enfoque integrador, donde los discapacitados eran objeto de distinciones, tratos especiales y rehabilitación enfocada en la convivencia cerrada de personas que compartían las mismas características. Sin embargo, para los años ochenta el nuevo contexto mundial, dio pie a un cambio de paradigma que apremiaba la accesibilidad universal y la integración de las personas en un nivel profundo de socialización y desarrollo personal, lo que se define como inclusión. (Tabla 2).

La inclusión valora las diferencias de todas las personas, no sólo con discapacidad, por lo que promueve que la sociedad asuma la parte que le corresponde en este proceso. La integración, también denominada normalización, en muchos casos pretende que los grupos vulnerables se adapten a lo ya establecido, de no lograrlo seguirán en desventaja con respecto al resto.

Al interior de las organizaciones, entendidas como grupos, se busca la reducción de discriminación a través de la contratación de personas con discapacidad; sin embargo, en el proceso es inevitable que el resto de los miembros se reúsen a interactuar con personas discapacitadas por la disonancia que provoca en su conjunto de valores y creencias. Para ello, se requiere el

establecimiento de estrategias que disminuyan el grado de disonancia, es decir medios de cohesión e interacción.

Las teorías educativas afirman que el entorno y la interacción social influyen fuertemente en el aprendizaje significativo que se replica en la vida cotidiana, debido a que los contextos de aprendizaje determinan pautas de conducta. Por lo cual, el ambiente laboral es una fuente de aprendizaje e influencia para la adquisición de nuevos comportamientos con posibilidad de ser replicados en otros ambientes tales como el familiar; esto es nombrado proceso de socialización.

Desde el punto de vista de la dinámica de grupos, dentro de los conjuntos de personas existen dos fuerzas elementales que actúan para que los miembros permanezcan en el grupo (cohesión): “[...] **las surgidas de lo atractivo del grupo y las derivadas de lo atractivo de membrecías [...]**”³⁸. La atracción del grupo puede ser positiva si el grupo alienta al miembro para pertenecer a él o integrarse en el mismo, en estos casos los elementos tienen la capacidad de movilizar sus energías para lograr las metas de grupo y conseguir la adherencia a estándares del grupo. La membrecía es quien proporciona a las personas las características que los distinguen como miembros del grupo. Ambas fuerzas se confabulan para mantener unido al grupo a través de un objetivo común.

“La similitud entre personas solo permite clasificarlas, reunir las bajo el mismo concepto abstracto, mientras pertenecer al mismo grupo social implica la existencia de interrelaciones concretas y dinámicas entre las personas. [...] No es la similitud o la disimilitud lo que decide si dos individuos pertenecen al mismo o a diferentes grupos; lo decide la *interacción social u otros tipos de interdependencia*. Se define mejor un grupo como un todo dinámico basado más bien en la interdependencia que en la similitud”³⁹.

³⁸ Dorwin Cartwright, Alvin Zander, *Dinámica de grupos, Investigación y teoría*, p. 126.

³⁹ *Ibidem.*, p. 60.

La conformación de un grupo depende del deseo de los miembros por pertenecer o continuar en el grupo de referencia, para ello los individuos tienden a uniformarse y reducir las disonancias a través de las normas establecidas y aceptadas dentro del grupo, además de las recompensas que ofrezca a los integrantes.

En gran medida, el comportamiento humano es adquirido a través de la socialización, lo que indica que el grupo social en el que las personas se desenvuelven, determina el tipo de conductas, aprendizajes, valores e ideologías que se profesan en la vida diaria. Por ello, no se debe perder de vista que el entorno laboral posee gran fuerza para la adquisición de ideologías y actitudes, el grado de éxito para estos cambios depende de lo atractivo del grupo, y el grado de comunicación entre el miembro y el grupo.

El grupo es fuertemente cohesionado cuando sus miembros están en interacción frecuente y comparten fines comunes. Al contrario, el grupo se dice regulado cuando las interacciones son mediatizadas por la jerarquía o por los procedimientos, y cuando los intereses se diferencian según las posiciones ocupadas.

La comunicación organizacional hace referencia ampliamente a los mecanismos de regulación y control al interior de las organizaciones, pero también se apoya en la constitución de una cultura común de valores y de relatos compartidos, prácticas homogéneas y disposición de herramientas de comunicación en la creación de un ambiente organizacional inclusivo.

El límite entre la inclusión y la integración puede ser definido a través de la comunicación organizacional; ya se había mencionado que uno de sus objetivos es integrar tanto los mensajes que se emiten dentro de la organización, como aquellos mecanismos a través de los cuales se cohesionan al grupo. Aunado a ello, la comunicación organizacional funciona como un medio para la descripción, evaluación y desarrollo de los fenómenos comunicacionales, a través de los

cuales las barreras de comunicación se reducen con la implantación de planes y programas en búsqueda de un ambiente inclusivo. Por lo tanto, si se desea o ya se ha implementado una estrategia de RSCI a partir de la inclusión y gestión de la diversidad, es inherente que la comunicación organizacional debe tener presencia como parte de la planeación, desarrollo y evaluación de la estrategia.

Un buen ejemplo de los alcances de la comunicación organizacional como herramienta para el desarrollo de prácticas inclusivas e integradoras lo demuestra la organización FEAPS en sus publicaciones realizadas a manera de cuadernillos nombrados “Guía de buenas prácticas de comunicación externa” y “Guía de buenas prácticas de comunicación interna”, donde se pretende homogenizar el estilo y tipo de estrategias y planes de comunicación con sus grupos de interés.

Tabla 2. Diferencias entre los paradigmas de inclusión e integración	
Inclusión	Integración
La inserción es total e incondicional (las personas con discapacidad no necesitan "prepararse para el ambiente regular).	La inserción es parcial y condicionada (Las personas con discapacidad "se preparan" en escuelas o clases especiales para poder desarrollarse en ambientes regulares).
Exige rupturas en los sistemas.	Pide concesiones a los sistemas.
Cambios que benefician a toda y cualquier personas (no se sabe quien "gana" más, sino a TODAS las personas ganan).	Cambios mirando prioritariamente a las personas con discapacidad (consolida la idea de que ellas "ganan" más).
Exige transformaciones profundas.	Se contenta con transformaciones superficiales.
Sociedad se adapta para entender las necesidades de las personas con discapacidad y, con esto, se vuelve más atenta a las necesidades de TODOS.	Las personas con discapacidad se adaptan a las necesidades de los modelos que ya existen en la sociedad, que hace solamente ajustes.
Defiende el derecho de TODAS las personas, con y sin discapacidad.	Defiende el derecho de las personas con discapacidad.
Lleva hacia dentro de los sistemas, a los grupos "excluidos" y, paralelamente, transforma esos sistemas para que se vuelvan de calidad para TODOS.	Inserta a los sistemas grupos de "excluidos que puedan probar que son aptos" (sobre este aspecto, las cuotas pueden ser cuestionadas como promotoras de la inclusión).
El adjetivo "inclusivo" es utilizado cuando se busca calidad para TODAS las personas con o sin discapacidad (escuela inclusiva, trabajo inclusivo, recreación inclusiva, etc.)	El adjetivo integrador es utilizado cuando se busca calidad en las estructuras que atienden apenas a las personas con discapacidad consideradas aptas (escuela integradora, empresa integradora, etc.)
Valoriza la individualidad de las personas con discapacidad (personas con discapacidad pueden o no ser bueno funcionarios, pueden o no ser cariñosos, etc.)	Como reflejo del pensamiento integrador, podemos citar la tendencia a tratar a las personas con discapacidad como un bloque homogéneo (ejemplos: sordos se concentran mejor; ciegos son excelentes masajistas).
No quiere disfrazar las limitaciones, porque éstas son reales.	Tiende a disfrazar las limitaciones para aumentar la posibilidad de inserción.
No se caracteriza por la presencia de personas con y sin discapacidad en un mismo ambiente.	La simple presencia de las personas con y sin discapacidad en el mismo entorno tiende a ser suficiente para el uso del adjetivo integrador.
A partir de la certeza que TODOS somos diferentes, no existen "los especiales", "los normales", "los excepcionales", lo que existe son personas con discapacidad.	Incentiva a las personas con discapacidad a seguir modelos, no valorizando, por ejemplo, otras formas de comunicación como la de señas. Serían un bloque mayoritario y homogéneo de personas sin discapacidad rodeadas por los que presentan discapacidad.
Fuente: Claudia Wemeck, extraído del libro "Tu eres una persona", en Medios de comunicación y discapacidad.	

2.1.1 Panorama nacional de los grupos vulnerables

De acuerdo con la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables de la LX Legislatura, se entiende por grupos vulnerables a toda **“Persona o grupo que por sus características de desventaja por edad, sexo, estado civil; nivel educativo, origen étnico, situación o condición física y/o mental; requieren de un esfuerzo adicional para incorporarse al desarrollo y a la convivencia”**.⁴⁰

En el contexto nacional los grupos vulnerables con mayor población son: discapacitados, indígenas, grupos en situación de calle, adultos mayores, personas con VIH y mujeres.

El último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) hasta el año 2005 se estimaba que existían 103 263 388 habitantes en México (Tabla 3), de los cuales el 1.74% tiene alguna discapacidad; un 5.82% habla una lengua indígena; 9.53% son personas analfabetas; 8.26% adultos mayores; lo que respecta a los grupos en situación de calle no existe ninguna cifra aproximada en este sentido.

Tabla 3. Proporción de grupos vulnerables en México		
	#	%
Población total del país	103263388	100
Población con discapacidad	1795000	1.74
Población de habla indígena	6011202	5.82
Población analfabeta mayor de 5 años	9838535	9.53
Población mayor de 65 años	8527079	8.26

Fuente: INEGI, XII Censo General de Población y Vivienda, y II Conteo de Población y vivienda

La suma de los tres primeros grupos de la tabla representan el 25.34% del total de la población, esto en el caso de México, pero a nivel mundial la

⁴⁰ Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, "Antecedentes", en Grupos Vulnerables, en www.diputados.gob.mx/cesop/ 22/02/2010 02:37 p.m.

Organización Mundial de la Salud estima que “el 10% de la población mundial (650 millones de personas) viven con algún tipo de discapacidad, [...] y 650 millones de personas son mayores de 60 años”⁴¹. Se calcula que para el 2050 el 80% de la población mundial será mayor de 65 años.

Históricamente estos grupos han sido socialmente objetivo del Estado de Bienestar, por lo que gran parte de los esfuerzos gubernamentales están encaminados hacia el desarrollo de estrategias que reduzcan los indicadores de pobreza y desigualdad.

En México el Gobierno Federal ha visto en la pobreza, el analfabetismo y la salud, blancos principales para la elaboración de planes y programas nacionales; sin embargo, en las últimas décadas el auge mundial en torno a la discriminación e igualdad de oportunidades impulsaron aún más las acciones gubernamentales hacia el desarrollo de estrategias focalizadas en la reducción de brechas sociales, aunque no siempre exitosas.

La minoría más grande está agrupada por discapacitados y personas de la tercera edad, por lo que las grandes potencias mundiales ya han comenzado programas de prevención y atención temprana. Por ejemplo la adaptación de las ciudades para el acceso universal, programas de salud y empleo.

En lo que respecta a la discriminación, el auge del tema se debe en gran parte a la presión social de aquellas organizaciones enfocadas en la atención al discapacitado. En 1971 la Asamblea General de las Naciones Unidas difundió la Declaración de los Derechos del Retrasado Mental y en 1975 la Declaración de los Derechos de los Impedidos (Tabla 1), ambos documentos resaltaron la importancia de que las personas con discapacidad tuvieran acceso a la atención médica, la educación, la capacitación y el empleo.

⁴¹ OMS, Día internacional de las personas con discapacidad, en: http://www.who.int/mediacentre/events/annual/day_disabilities/es/index.html, 23/02/2010 04:31 p.m.

Para 1993 la ONU promulgó las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, cuya base de este documento se encuentran en la Declaración Universal de Derechos Humanos. En 1999 el tema fue abordado por el Pacto Mundial y de manera menos profunda en los Objetivos de Desarrollo del Milenio del año 2000.

En México el primer cambio jurídico en materia de discapacidad se llevó a cabo a finales de los años ochenta y principios de los noventa cuando se modificó la Ley General de Salud (1984), la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social (1986) y la Ley General de Educación (1993). Asimismo, en 1994 se modificaron otras leyes federales, tales como la Ley de Estímulo y Fomento del Deporte, Ley General de Asentamientos Humanos y Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Sin embargo, es en ésta última donde se:

“Indica la obligación de la Administración Pública Federal de establecer y ejecutar planes y programas para la asistencia, prevención, atención y tratamiento a las personas con discapacidad, con la participación que corresponda a otras dependencias asistenciales, públicas y privadas. Asimismo, en casi la totalidad de las entidades federativas, se han decretado hasta la fecha algunas leyes que promueven la integración de las personas con discapacidad”⁴².

Desde esta postura, el gobierno comenzó a ejecutar planes y programas de asistencia y prevención social, por lo que el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 derivó en la creación del Programa Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad 2001-2006.

Uno de los objetivos del programa detalla que **“Incrementar la equidad y la igualdad de oportunidades implica utilizar criterios que reconozcan las diferencias y desigualdades sociales para diseñar estrategias de política social dirigidas a ampliar y ofrecer igualdad de oportunidades a todos los hombres y mujeres de la**

⁴² INEGI, *Las personas con discapacidad en México: una visión censal*, p. 17

población mexicana.⁴³ Dentro de este objetivo se incluye la planeación, promoción y desarrollo de las personas con discapacidad para facilitar su acceso a la educación, salud y empleo.

Como parte de este programa nacional y a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social se creó el distintivo “Empresa incluyente” donde se promueve la creación de empleos para discapacitados, facilitando a los sectores interesados capacitación, información y, por su puesto, beneficios fiscales que motivan el crecimiento de este tipo de prácticas de inclusión social.

Este último programa tiene por objetivo a las dos grandes minorías: los discapacitados y las personas de tercera edad; ambos representan el 10% sobre el 25.34% de los grupos vulnerables, quienes cuentan con la capacidad para obtener por si mismos algunas de sus necesidades primarias, es decir, si población tuviera mayores oportunidades laborales no tendrían que recurrir al empleo informal, mucho menos por ser un derecho universal, en lugar de esperar las bajas pensiones que apenas solventan una canasta básica.

Los datos del INEGI indican que en el año 2000, el 7%⁴⁴ del total de hogares mexicanos contaban con al menos un integrante con discapacidad. En ese mismo censo se estimó que la tasa de ocupación económica en el sector con discapacidad es de 25%, comparado con el 49.3% de la población regular, del cual en su mayoría está ocupada por hombres.

“De cada 100 personas con discapacidad, 27 dedican menos de 34 horas a la semana a su empleo, 39 trabajan entre 35 y 48 horas y 30 laboran más de 48 horas”⁴⁵.

La tasa de desocupación de personas con discapacidad fue, en el año 2000, del 79%. **“Del total de hombres con discapacidad que declararon encontrarse**

⁴³ Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, pág. 93 en: http://bibliotecadigital.conevyt.org.mx/colecciones/conevyt/plan_desarrollo.pdf 23/02/2010 06:24 p.m.

⁴⁴ Rita Vázquez Lerma, *El tema de discapacidad y la generación de información estadística en México*, INEGI, 2004, pág.20

⁴⁵ INEGI, “Discapacidad en México”, en <http://cuentame.inegi.gob.mx/impresion/poblacion/discapacidad.asp> 23/02/2010 06:43 p.m.

económicamente inactivos, 17.9% estaban jubilados o pensionados, 15.5% se encontraban incapacitados para trabajar, 5.9% eran estudiantes, 1.7% se dedicaban a los quehaceres del hogar y 59% manifestaron dedicarse a otro tipo de inactividad”⁴⁶.

A partir de este diagnóstico se puede comprender la magnitud de la problemática, tal contexto justifica las acciones del Gobierno Federal. Sin embargo, no se puede perder de vista que antes de que existieran estos programas, el tercer sector representaba la punta de lanza en la promoción del empleo para los discapacitados, el único soporte que fortalecía sus esfuerzos se encontraba en las escuelas públicas y privadas especializadas en la capacitación laboral y enseñanza de los grupos con discapacidad.

Los primeros esfuerzos gubernamentales realizados en materia de discapacidad se desarrollaron en el sector salud, pero pronto las necesidades de este sector rebasaron los esfuerzos hechos; el derecho a la educación y el empleo exigían acciones urgentes, en primer lugar por los rezagos económicos y segundo por el grado de discriminación que niega posibilidades de acceso al empleo, especialmente por los prejuicios en torno al nivel de productividad que este sector posee.

“El análisis de la información disponible en México, sugiere que un porcentaje importante de la población con discapacidad es víctima de discriminación y a menudo se encuentra al margen del ejercicio de sus derechos humanos consagrados en la Constitución. Además, más del 60% de la población con discapacidad se encuentra en los dos quintiles más bajos de ingreso de los hogares del país, lo que muestra la vulnerabilidad de este grupo de población”⁴⁷.

De acuerdo con el Censo del 2000, las personas con discapacidad más de la mitad de este sector no reciben ningún tipo de ingreso monetario, casi el 20%

⁴⁶ Rita Vázquez Lerma, Op. Cit. Pág. 20.

⁴⁷ Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad, 2009-2012, pág. 16

percibe menos de un salario mínimo, el 63% de la población con discapacidad se encuentra entre el sector más pobre del país.

Las estadísticas antes descritas dan un panorama muy claro de la precaria situación que vive este grupo social, por lo cual las acciones socialmente responsables realizadas a través del sector público, privado y sin fines de lucro, son claves para la reducción de los indicadores de pobreza y discriminación.

2.2. Delimitación del concepto de discapacidad

Como parte de condición humana vienen las limitaciones adquiridas o de nacimiento, sin embargo, el concepto para definir el estado de las personas con problemáticas físicas y mentales ha sido debatido por muchos años. No es objetivo de esta investigación profundizar en la discusión histórica en torno a este concepto, por ello se retoma la definición mundialmente aceptada.

La CIF es la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud, elaborada en los años 70 y publicada en 1980 por la OMS. Uno de los objetivos de la CIF fue crear un concepto universal en el entendimiento y aplicaciones para el contexto médico, académico y científico, sobre todo porque la unificación de términos aporta ventajas para la creación de indicadores medibles en todo el mundo.

El concepto de discapacidad creado por la CIF radica en las características estructurales, funcionales y contextuales de las personas con discapacidad. Este último elemento, el contexto, es vital para comprender las capacidades y limitaciones que poseen los grupos vulnerables. En un pensamiento sistémico, no se puede dar cabida al propio sistema sin tomar en cuenta su entorno, de la misma forma en que ocurre en la comunicación, el contexto presenta barreras y puentes para la emisión de mensajes, en el caso de la discapacidad el contexto social amplía o disminuye el rango de discapacidad.

El concepto se construyó para el uso universal y con perspectiva grupal e individual desde dos directrices básicas: las funciones y estructuras corporales y la participación en actividades.

De acuerdo con la CIF la “[...] **discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive**”.⁴⁸

La definición de la CIF abarca distintas formas de discapacidad, incluyendo aquellas que son visiblemente identificables y las que no lo son, así como las de nacimiento y las adquiridas. Su composición incluye enfoques: el médico y el social.

El primer nivel parte de las circunstancias estructurales funcionales a nivel fisiológico, donde la discapacidad es consecuencia de algún mal funcionamiento corporal como efecto de alguna enfermedad o accidente, por lo que requiere tratamiento médico y psicológico (Esquema 1).

En cuanto al enfoque social la discapacidad es una condición impuesta por la sociedad, las barreras del contexto cultural y social determinan el nivel de participación social de estos grupos. El modelo social reconoce el origen médico y biológico de la discapacidad; sin embargo, es el entorno de los individuos el que determina el grado de discapacidad que vive.

Una persona con discapacidad, puede desarrollar tantas actividades como su entorno lo permita, por lo tanto, gran parte de sus capacidades están

⁴⁸ OMS, “Discapacidad” en: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>, 23/02/2010 09:02 p.m.

relacionadas con el papel que la sociedad ejerce a favor de su inclusión, a través de la elaboración de políticas públicas y prácticas socialmente responsables.

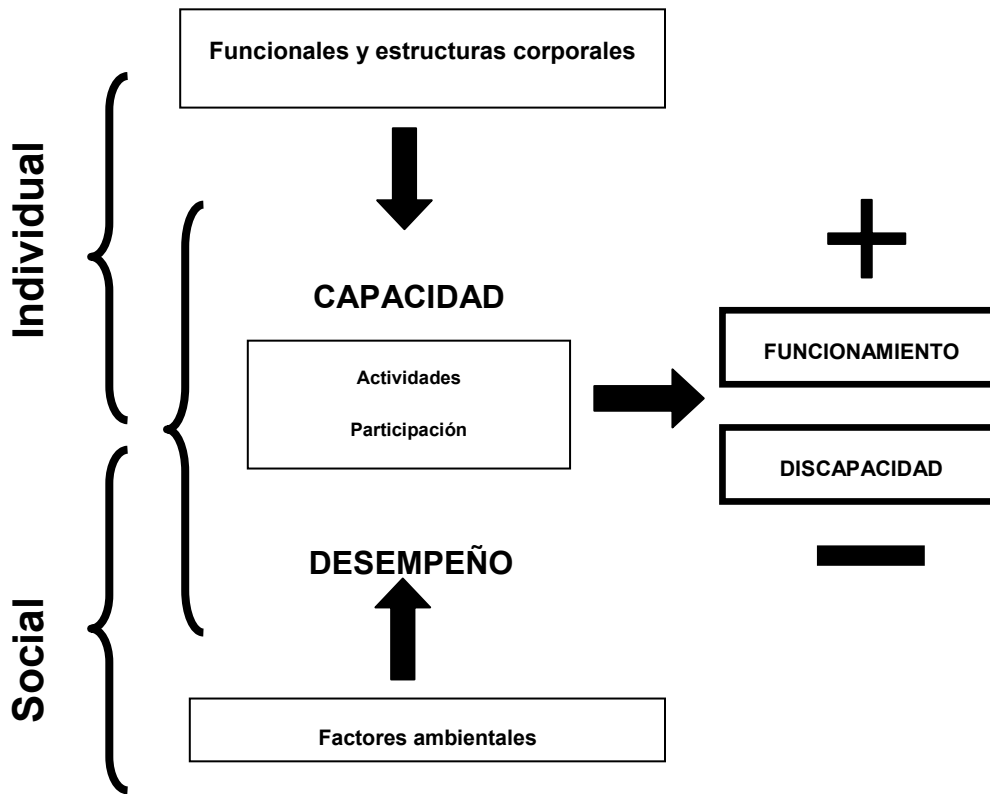
“De acuerdo con la CIF, el funcionamiento de un individuo en un dominio específico es resultado de la interacción entre su condición de salud (trastorno o enfermedad) y los factores contextuales (ambientales y personales). Además, la interacción entre los diversos componentes es dinámica, ya que las intervenciones en un componente específico tienen el potencial de modificar uno o más de los otros y no siempre se dan en una relación recíproca predecible”⁴⁹.

Haciendo un recuento, la discapacidad abarca deficiencias, limitaciones en las actividades y restricciones en la participación. El funcionamiento está restringido por la fisiología, función y estructura corporal, incluyendo los niveles de actividad y participación.

Las fronteras del funcionamiento se encuentran a nivel individual, que determinará las capacidades fisiológicas para desarrollar actividades básicas y de socialización. La discapacidad se encuentra en el límite entre el funcionamiento y la interacción social, cuantos más factores ambientales imposibiliten el desempeño del funcionamiento de las personas, mayor será el grado de discapacidad y por lo tanto de exclusión, que cada individuo sobrelleve.

⁴⁹Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, *Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad 2009-2012*, p. 33

Esquema 1. Definición de la discapacidad a partir de los niveles individuales y sociales.



Fuente: Secretaría de Salud, Centro Mexicano Para la Clasificación de Enfermedades, Subsecretaría de Innovación y Calidad, "Cuidados paliativos en atención a pacientes terminales para mejorar su calidad de vida", Modelo Multidimensional.

2.3. Inclusión en el ambiente laboral

Cuando se toman en cuenta los factores comunicación, discapacidad y RSC, el común denominador es el *trabajo*, sin embargo el grado de dificultad se eleva al tratar de unir todos los elementos, ya que en muchas ocasiones el simple hecho de abrir fuentes de trabajo puede ser considerado como algún tipo de RSC, lo que es falso. Abrir puestos laborales "especiales" o para personas "especiales" no da por sentado que se hacen acciones de RSC o algún tipo de filantropía.

Cuando una organización decide profesar una filosofía de RSC a través de las acciones día a día, debe comprometerse y realizar cambios profundos; en el caso de la RSCI y la discapacidad, la inclusión laboral es campo de acción base a partir del cual se deben ejecutar los cambios, que en la posteridad, se reflejarán

en fortaleza, productividad, coherencia y, desde luego, en una imagen positiva ante todos sus públicos.

La comunicación interviene en todo el proceso debido, justamente, a sus objetivos y metodologías, que aplicadas al ambiente laboral favorecen la inclusión; la comunicación integra los mensajes que se emiten al interior y exterior, y proporciona herramientas que promueven puentes de retroalimentación entre todos los integrantes de la organización, por lo que los procesos de adaptación, capacitación, transmisión de valores, gestión de la diversidad y desarrollo profesional, se ven enriquecidos y ejecutados con estrategias que premian la apropiación e interiorización de valores.

La pregunta es ¿cómo se logra un ambiente inclusivo dentro de las organizaciones? Justamente es la RSCI, que sumada a las recomendaciones de la OIT y un marco legal que premie los derechos humanos, dará cabida a las herramientas a través de las cuales se integre al personal en varios sentidos: hacia los objetivos de la empresa (productividad) y hacia la filosofía de la empresa (sentido de pertenencia).

El tipo de relación que se establece entre ambos actores (empleado – empleador) marca en buena parte el funcionamiento de la organización, dándole sentido a la relación, conformando una cultura particular de inclusión, que asegura su permanencia en el tiempo, es decir, por los activos intangibles que favorecen su competitividad.

“El eje central de esta dimensión es potenciar el crecimiento del capital humano de la empresa, entendiendo por este concepto el grado de desarrollo de capacidades humanas básicas, como puede ser el nivel de educación alcanzado por un individuo, el goce de una buena salud, sus valores, entre otros”⁵⁰.

⁵⁰ Jesús M. Sotomayor, Ricardo Sotelo et. al. *Manual de responsabilidad social empresarial para la pequeña y mediana empresa mexicana*. Ed. Panorama. México. 2008. p. 61

La práctica de políticas, planes y programas a nivel interno, tiene una dimensión muy importante para las organizaciones debido a que cobra gran relevancia en la búsqueda de acciones socialmente responsables; muchas empresas que aplican medidas en este nivel **“[...] se distinguen rápidamente de aquellas que no lo hacen, ya que reflejan su cultura interna, mejorando su prestigio e imagen corporativa aumentando su competitividad”**⁵¹.

Ante la discriminación, se deben tomar medidas de inclusión, no obstante, estas medidas no pueden promover o abrir otras brechas, en su lugar, las actividades deben estar orientadas a promover la no discriminación y la aceptación de la diversidad.

De acuerdo con el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa (IPADE) dentro de las prácticas de RSC hacia el público interno, se deben tomar en cuenta los siguientes temas⁵²:

Mantener el entorno y las condiciones de trabajo seguras y saludables

- Accesibilidad Universal y ergonomía para la libre movilidad de todos los integrantes de la organización, de acuerdo con los estándares aceptados mundialmente⁵³.
- Comprobar de manera sistemática y periódica el cumplimiento de la legislación en materia de seguridad y salud.
- Identificar los riesgos potenciales para el personal y tomar acciones preventivas.
- Capacitación de personal en cada área laborable para que conozcan los procedimientos o indicadores en materia de salud y seguridad.

⁵¹ Ídem.

⁵² Jesús M. Sotomayor, Ricardo Sotelo. et. al., Op. Cit., p. 25-27.

⁵³ La organización Libre Acceso A.C. es la asociación líder en México, la cual brinda asesoría en el tema de Accesibilidad Universal. A nivel Mundial, la Fundación Adeco ha emitido una guía de accesibilidad empresarial, con recomendaciones para la elaboración de adaptaciones o consideraciones para la construcción. La STPS aplica el Software Ergodis, a todas las empresas que aplican para el distintivo Empresa Incluyente, con el objetivo de evaluar el nivel de ergonomía del puesto de trabajo de las personas con discapacidad. Ergodis fue diseñado por el Instituto de Biomecánica de Valencia, España.

Desarrollar las competencias/recursos para un buen ejercicio del trabajo

- Capacitación para el desarrollo del trabajo, así como actualización y profesionalización.
- Realizar un balance de las propias competencias/recursos, para lograr un buen desarrollo y mejorar la calidad en el ejercicio.
- Invertir en el desarrollo personal es un componente básico en la gestión empresarial.

Facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar

- Flexibilidad de honorarios.
- Capacitación para la diversidad (no discriminación, no acoso).
- Reparto equitativo del trabajo y remuneración igual a trabajo igual.
- Eliminación o reducción de horas extraordinarias.
- Fomentando el tele-trabajo.
- Reubicación geográfica.

Fomentar la igualdad de oportunidades

- Considerar la igualdad de oportunidades desde la selección del personal, la contratación, la retribución, la formación, de tal suerte que el género, la procedencia cultural, discapacidad, orientación sexual, edad, religión; no afecte a la contribución y a las capacidades que una persona puede aportar al puesto de trabajo.

Dar seguridad en el empleo, pago digno y oportunidades de progreso

- Priorizar el empleo estable y de calidad, frente a la subcontratación o los contratos temporales.
- Conocer las habilidades de los trabajadores y trabajadoras y potenciar su progreso/estabilidad en la empresa.

Desarrollar la comunicación fluida

- Consultar y permitir la participación: los trabajadores son las orejas y los ojos del negocio, a menudo son capaces de ver los problemas, soluciones, oportunidades y amenazas de manera anticipada.
- Comunicar oportunamente las medidas que tome la empresa en los aspectos sociales y ambientales.
- Crear los medios a través de los cuales se tiendan puentes de comunicación y retroalimentación para favorecer los procedimientos, participación, capacitación y toma de decisiones.
- Capacitación y uso de medios de comunicación incluyentes que utilicen lenguaje de señas, simbología, braille u otras formas de comunicación.
- Creación de códigos y políticas que permitan el uso de lenguaje no discriminatorio, así como el uso de conceptos unificados, de acuerdo con el tipo de organización y filosofía efectuada.
- Actividades a favor de la cohesión de grupo y adopción de cultura corporativa, incluyendo campañas de sensibilización.

Permitir la participación en la gestión, propiedad y beneficios de los trabajadores

- Involucrar al personal en la toma de decisiones.
- Recompensar con participaciones (en beneficio o en propiedad); no toda compensación o bonificación extra se proporcionará específicamente en dinero, existen otras formas de realizarlas, mucho más efectivas y que dé mayores beneficios a los trabajadores.

Beneficios⁵⁴

- Dar a conocer o premiar su potencial o cualidad –premio al trabajador del mes, por mes, por mayor productividad, puntualidad, por innovaciones etc.–, permitirá que el personal se sienta orgulloso de formar parte del negocio.
- La capacitación de la plantilla denota el compromiso de la empresa hacia los trabajadores(as) y la fidelidad de éstos a la empresa y es síntoma de un clima laboral adecuado.
- Sacar a relucir sus potencialidades y cualidades: estarán orgullosos de formar parte del negocio, en un mejor clima laboral, en una empresa que se interesa por ellos, en definitiva más motivados y estimulados.
- Las acciones en materia de conciliación repercuten en la motivación y en el clima laboral, de manera muy efectiva.
- Fomentar la igualdad de oportunidades, mejora la gestión de la plantilla y permite acceso a un rango más amplio de habilidades. Una plantilla más diversa proporciona al negocio innovadoras y originales ideas en marketing. Aprovechar la riqueza de la igualdad y el mestizaje socio-cultural.
- El hacerlos partícipes (decisiones, transparencias en la comunicación) supondrá tener a trabajadores que conocen y sienten “el negocio”, y ello redundará en la competitividad y sostenibilidad de la compañía en el tiempo.
- Muchas de estas acciones son objeto de subvenciones o ayudas por parte del gobierno o pueden ser objeto de reconocimientos oficiales.
- Los clientes (y en general el resto de grupos de interés) apreciarán estas medidas, con su fidelidad, ya que todas estas acciones ayudan a aumentar la confianza de los trabajadores en la empresa, mejorando su eficiencia y por ende la calidad de los productos/servicios.

⁵⁴Ídem.

Sin embargo, cuando se procede a examinar los rubros antes mencionados se debe partir (como ya se había mencionado) de la existencia de códigos, políticas y reglamentos que establezcan el marco de acción que faculte el desarrollo del personal interno, aunque en las organizaciones algunas prácticas surgen de manera espontánea, si su proceder y frecuencia forman parte de la cultura organizacional, se deben colocar por escrito de manera que se instaure un antecedente para su futura aplicación.

Capítulo 3. La realidad en México

Ante la situación presentada en el capítulo 2, en México ya han comenzado a verse algunos avances en materia de inclusión laboral y no discriminación, pero al mismo tiempo se detecta la falta de consistencia en programas, en muchas ocasiones, provocada por la carencia de redes de vinculación sólidas entre los sectores participantes.

Tres son los actores que intervienen en los trabajos hacia un país incluyente: las organizaciones no gubernamentales, el sector empresarial y el gobierno; lo que cada uno de ellos realiza en la materia, permite dar un diagnóstico importante de los logros y carencias en torno a la problemática.

En el caso de las organizaciones no gubernamentales, sus esfuerzos se remontan a por lo menos 50 años, momento en el que impulsaron los derechos del *minusválido* o *retrasado mental*, hasta lograr la educación especial y atención médica. Hoy en día, sus esfuerzos se han ramificado en una amplia variedad de objetivos, además de los ya mencionados, tales como inclusión laboral.

Con respecto al sector empresarial, el tema es aún desconocido o ignorado debido a la falta de información y conocimiento de los beneficios que existen, no sólo en la contratación de personal con discapacidad, sino también en la adopción de prácticas sociales en beneficio del trabajador.

Por otro lado, el gobierno, y muy a pesar de muchos, ha trabajado fuertemente en el planteamiento de estrategias inclusivas, en todos y cada uno de los sectores sociales. La creación de planes de desarrollo, la fundación de organismos públicos con el objetivo de resguardar y promover derechos de grupos excluidos o discriminados, han sido tan sólo algunas de las prácticas llevadas a cabo en el camino hacia la integración. Sin embargo, los cambios sexenales, la falta de recursos y la reorientación de los programas han provocado inconsistencias que al final sólo afectan a los grupos en situación vulnerable.

3.1 Organizaciones no gubernamentales

El llamado tercer sector fue el iniciador de la mayoría de los movimientos sociales que buscaban enmendar las problemáticas que el Estado Benefactor no podía solventar, o había dejado en el olvido por falta de capacidad. Las dificultades por las que abogaban estos grupos nacen de sus propias necesidades sin cubrir, motivo por el cual se han conformado tantas organizaciones no gubernamentales como problemáticas existentes.

Dentro de los grupos socialmente excluidos, las personas con discapacidad fueron el primer sector atendido por las ONG's debido al grado de rezago que padecían, además de ser vistos como estorbos, fenómenos, enfermos y demás prejuicios discriminatorios.

Inicialmente los esfuerzos de las organizaciones estuvieron abocados en atender las necesidades médicas y terapéuticas a nivel fisiológico de las personas con discapacidad. Actualmente, esas organizaciones continúan prestando atención en tales ítems; sin embargo, hoy en día la seguridad social que proporciona el Estado, y otros organismos privados, tienen un rango de cobertura más amplio y cuentan con mayor capacidad para ofrecer la atención que se requiere.

De acuerdo con datos del INEGI, por cada 100 personas con discapacidad 95 tienen acceso a los servicios de seguridad social públicos y privados, 44 de ellos son ancianos, siendo el IMSS la institución con más afiliados, mismos que representan 33 personas del ciento⁵⁵.

En la última mitad del siglo XX organismos internacionales como Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, iniciaron la promoción de los derechos de las personas con discapacidad, basados en los Derechos Humanos, logrando grandes cambios (Ver tabla 1,

⁵⁵ INEGI, *Las personas con discapacidad en México: una visión censal*, pp.36-41.

capítulo 2); a pesar de ello, aún existen rezagos en materia de acceso a las oportunidades, equidad y herramientas para forjar una vida de forma independiente.

Como se mencionó en el capítulo 2, actualmente el cambio de paradigma enmarca los esfuerzos en torno a la lucha de los grupos con discapacidades y rezagos sociales, por lo que las organizaciones de la sociedad civil han comenzado a enfocar sus esfuerzos en lograr la integración social.

En México, hasta el 2002 existían aproximadamente **“988 asociaciones de y para personas con discapacidad, de las cuales 871 estaban reconocidas oficialmente: 111 se registraron como instituciones de asistencia privada, 637 como asociaciones civiles, 40 como sociedades civiles y otras 83 con otro tipo de registro”**⁵⁶. Si se toma en cuenta que existen casi dos millones de personas con discapacidad en México, más la población que envejece y requiere tratamientos especiales, evidentemente es insuficiente el número de asociaciones y mucho menos los organismos gubernamentales que ofrecen algún tipo de ayuda en el proceso de rehabilitación e inclusión social.

La postura actual de las organizaciones en materia de rehabilitación, se enfoca básicamente en derribar dos barreras: las físicas y psicológicas de la discapacidad. Desde su frente consideran que para conseguir una integración social primero deben superarse estos dos obstáculos:

“[...] Empezamos con la base de que tienes discapacidad ni modo, por qué ni te preguntes, no tiene ningún caso. Cuando adquieres las discapacidad es cuando pierdes el tiempo preguntándote por qué, aquí partimos de que no importa lo que te pasó, ya es pasado, lo que importa es [...] empezar a darle libertad a la familia y a uno mismo. [...] La primera persona que tiene que liberar los prejuicios es la persona con discapacidad [...].”⁵⁷

⁵⁶ INEGI, *Las personas con discapacidad: una visión censal*, p. 7.

⁵⁷ Anexo 3. Entrevista: Rocío Frausto, Coordinadora programa “Vida Independiente México”.

Cuando la persona con discapacidad logra superar la barrea psicológica, así como controlar y conocer sus limitantes fisiológicas, inicia la segunda fase de su rehabilitación, la búsqueda de empleo para llegar a la integración laboral. El trabajo es la última parte del proceso, no por ello menos importante, por el contrario, cierra el ciclo gracias a dos factores fundamentales: el poder adquisitivo y la convivencia social.

El dinero permite solventar los gastos que vienen con la discapacidad, los médicos, aparatos especiales, medicamentos, transporte, y otros. El plus del trabajo es la socialización, la convivencia y desenvolvimiento, el conjunto de ambos factores reconstituye la integridad y confianza de los individuos, enaltece al hombre y, por supuesto, brinda independencia.

Sin embargo, la visión del trabajo digno ha conformado gran parte de los objetivos planteados por las organizaciones del tercer sector, como ocurre en la asociación “Vida Independiente México”. Para esta institución, el trabajo significa más que *ganar dinero a cambio de algo*, por el contrario, tiene una implicación de dignidad e integridad en su desarrollo, relacionado con las capacidades profesionales de las personas y el pago justo.

Es muy común que los grupos vulnerables sean delegados a actividades manuales como artesanías, repostería y otras labores que parecen ser la primera opción para instituciones que ofrecen algún tipo de ayuda o rehabilitación orientada a la integración laboral. En ningún momento se denigra o atenta contra la honorabilidad de ganar dinero a través de estas actividades, sin embargo en muchos casos ha faltado visión y conocimiento en la propuesta de soluciones y oportunidades para enfrentar el desempleo, lo que encasilla a hombres y mujeres productivos en la aceptación de este tipo de labores por falta de opciones.

Las organizaciones civiles, a diferencia de otros sectores, han detectado con mayor velocidad la primera etapa para la inclusión laboral: la segmentación de los tipos de discapacidades. Un prejuicio ampliamente dañino dentro del sector

gubernamental y privado, se encuentra en el clasificación de la población discapacitada reduciéndola a problemas de orden intelectual y psicológico, lo que afecta la creación y selección de oportunidades laborales para las personas con discapacidad, ignorando la diversidad de aptitudes que se pueden potencializar en caso de discapacidad.

La sociedad civil está comenzando a realizar esfuerzos en la búsqueda de trabajos dignos, que poco tienen que ver con los limitantes, por el contrario, la visión está orientada hacia las capacidades de los individuos sin importar su condición física. La competencia laboral únicamente está dada por las herramientas con las que se defienden a nivel profesional, es decir, por el nivel de estudios, conocimientos, aptitudes y actitudes del postulante.

“El trabajo te da todo, libertad, seguridad [...]. Pero si no tienes trabajo [...] vas perdiendo dignidad y autoestima, con un trabajo todo eso lo recuperas. [...] La persona con discapacidad puede encontrar trabajo a nivel profesional de acuerdo con sus estudios, como cualquier persona que camina. [...] Pero es absurdo que los pongan a hacer piñatitas, cómo se va a ver a un padre de familia haciendo piñatitas, por qué incitar a las personas a que lo hagan, igual y ni les gusta, sí es redituable y se vale, pero sólo si te gusta y lo disfrutas”⁵⁸.

No es un misterio que la situación laboral en México es cada vez más compleja, la tasa de desempleo y trabajo informal se han disparado en los últimos años. Solamente en el último semestre del año 2010 **“La tasa de desempleo de México subió a un 5.42% en abril, comparado con el 4.81% del mes previo”⁵⁹**. En cuanto al sector con discapacidad, hasta el año 2000 la tasa de ocupación apenas conseguía el 25%, de los cuales el 43.7% eran empleados u obreros, es decir con

⁵⁸[dem.

⁵⁹CNNExpansión, El desempleo aumenta a 5.42% en México, en <http://www.cnnexpansion.com/economia/2010/05/25/el-desempleo-aumenta-a-542-en-mexico> Publicado el martes, 25 de mayo de 2010 a las 09:25.

un trabajo formal. En contraste, 33.3% estaba representado por trabajadores independientes⁶⁰. (Ver tabla 4)

Al diagnóstico se deben sumar fenómenos como los contratos temporales, el outsourcing, freelance, entre otros, que poco tienen que ver con el concepto de inclusión social y laboral, pues van en contra de los derechos laborales y deslindan de obligaciones al empleador. La visión del *outsourcing* ha crecido por creer que favorece tiempos y costes que se producen en la contratación de personal, pero ha afectado gravemente los derechos laborales y deslindando de responsabilidades al empleador.

Tabla 4. Participación económica por grupos de edad, 2000			
Población con discapacidad de 12 años y más			
Grupos de edad	Total	Económicamente activa	Tasas
Total	1 605 890	402 237	25
12 a 19	153 319	21 894	14.3
20 a 29	172 055	60 232	35.0
30 a 39	165 584	71 349	43.1
40 a 49	174 833	78 203	44.7
50 a 59	196 339	70 541	36.1
60 y más	744 760	100 018	13.4

FUENTE: INEGI. XII CGPV 2000. Base de datos.

Desde el marco legal Mexicano, el *outsourcing* atenta contra los derechos de los trabajadores tales como pago de utilidades, creación de antigüedad, jubilación y otros; motivo que ha llevado incluso a instituciones gubernamentales a firmar acuerdos con el objetivo de detectar las empresas que están cometiendo delitos a través del *outsourcing*.

⁶⁰ INEGI, Op. Cit., p. 50.

Desde el punto de vista de las organizaciones del tercer sector, la integración y la inclusión se diferencian claramente por las implicaciones que en el capítulo 2 mencionábamos con respecto a la adaptación del individuo al ambiente o cambios en el ambiente para su accesibilidad. Lamentablemente, la necesidad y las tasas de desocupación han orillado a estos organismos a precipitarse y tomar malas decisiones, adelantando sus elecciones a las primeras ofertas que se presenten, sin tomar en cuenta el significado profundo de la inclusión, deteniendo el proceso en la etapa de integración. Esto no significa que lo hagan de forma incorrecta, lo que ocurre es que en su desesperada búsqueda de empleo aceptan todas aquellas ofertas que aparentemente están preparadas para la inclusión, decisión que en la mayor parte de los casos está limitada por dos grandes razones: accesibilidad espacial que brinde el empleo y la remuneración medianamente adecuada, por lo tanto, aceptan las ofertas sin meditar con detenimiento los pros y contras.

Los ejemplos más conocidos de oportunidades laborales para discapacitados y grupos vulnerables en México están representados por situaciones poco favorables para la promoción del empleo digno a través de relaciones laborales solidas y esfuerzos por incluir el personal a la dinámica del ambiente laboral, en un contexto de legalidad. Estos ejemplos se encuentran tanto en conocidas tiendas de autoservicio, como en el aeropuerto de la Ciudad de México.

Una vez más no se niega la dignidad de ambos empleos, eso no está en tela de juicio, se cuestiona la falta de relaciones laborales con el trabajador, lo que limita en gran medida las acciones que la empresa pueda realizar a nivel interno hacia sus trabajadores, e incluso, es mencionado por la Secretaría del Trabajo como un impedimento para el reconocimiento *Empresa Incluyente*, que cada año otorga:

“[...] Lo que no se puede hacer y no admite el distintivo es trabajadores voluntarios, las tiendas de autoservicio por ejemplo, porque ahí no media

ninguna relación laboral, no hay un contrato, no hay una relación laboral entre la empresa y la persona, más bien les dan ‚chance‘ pero finalmente es un servicio que a la propia empresa le es útil, muchas veces incluso pueden desarrollar otras actividades relacionadas con la empresa y no reciben ningún salario base. En ese sentido ayuda y es útil, pero no es un buen ejemplo de inclusión laboral”⁶¹

En el caso del aeropuerto de la Ciudad de México, los trabajadores con discapacidad están contratados para brindar el servicio de orientación a todos los usuarios del aeropuerto que transitan por el lugar. Sin embargo, no existe una relación directa entre la administración del aeropuerto y los trabajadores, debido a que su contratación se generó a través de una empresa de *outsourcing* llamada Grupo Eulen, especializado en seguridad de origen español.

La relación afecta en gran medida el objetivo de inclusión laboral y responsabilidad, debido a que ninguna de las dos instituciones (Aeropuerto y grupo Eulen) ha establecido mecanismos de integración que favorezca el objetivo último del proceso de integración, la inclusión.

La contratación del personal discapacitado del aeropuerto se ha desarrollado a través de las redes de trabajo que la organización *Vida Independiente* y FHADI han establecido con estas instituciones, son un ejemplo positivo de lo que pueden lograr las alianzas, pero al mismo tiempo echan por la borda los objetivos de la RS.

Es difícil entender los alcances, debido a que por una parte son una de las mejores demostraciones del nivel de aptitudes laborales de las personas con discapacidad, pero desde la postura de la comunicación organizacional este ejemplo no favorece el desarrollo de planes y programas internos que promuevan el proceso de integración e inclusión laboral hacia un ente con cultura y filosofía

⁶¹ Anexo 2. Entrevista con Mtra. Celia Barreto, Directora de Equidad Laboral para Adultos Mayores, Personas con Discapacidad y Personas que viven con VIH/SIDA

propia, y mucho menos está orientada hacia una visión de RSCI, pues carece de esfuerzos por parte de los empleadores para generar una cultura de cambio organizacional, los mismos trabajadores no tienen claro a qué institución responder o desarrollar un sentido de pertenencia.

Durante las entrevistas los empleados (ver anexo 4) afirmaron que tienen la camiseta del aeropuerto, pero lo respondieron después de dudar, por lo que se deduce que el sentido común y el trabajo del día a día es lo que ha provocado que generen esta inclinación hacia el aeropuerto, mismo que a su vez no los contrata directamente y carece de relaciones laborales formales con ellos, ya que en realidad el Grupo Eulen es quien los contrata y paga sus servicios.

Por otra parte, el aeropuerto ha presentado una campaña a favor de la inclusión social de personas con discapacidad y la no discriminación, lo que es de llamar la atención, pues favorece su imagen a través de un programa que no trabaja directamente desde sus filas laborales, sino por medio de terceros.

El caso del tercer sector se caracteriza por este tipo de decisiones, que se pueden entender como “lo que sea es bueno”, postura que llevan a cabo pero no aceptan, debido a que se ven forzados por la falta de oportunidades y relaciones con el sector empresarial.

La escases de alianzas intersectoriales, especialmente con el gobierno y el sector privado, limita a las organizaciones civiles en su búsqueda de espacios para el desarrollo profesional de las personas con discapacidad. En gran medida, por una falta de visión para establecer el acercamiento. La creación de proyectos hechos a medida y la capacitación pueden ser una posibilidad aún no explorada.

Una gran fortaleza de las organizaciones no gubernamentales, en comparación con el sector empresarial, es su profundo conocimiento de las discapacidades así como sus implicaciones físicas y emocionales, por lo que desde esa posición su participación educativa en la sociedad puede promover la creación de una cultura de integración.

Muchos de los prejuicios en torno a la inclusión laboral tienen que ver con la falta de conocimiento hacia el trato de las personas con discapacidad; a pesar de promover su contratación, los mecanismos a través de los cuales lo han hecho han sido poco efectivos. Más allá de las conferencias y ferias de inclusión laboral, se deben consolidar alianzas donde se ofrezca proyectos redondos hechos a medida, incluyendo accesibilidad espacial y capacitación del personal para comprender el proceso de inclusión.

Un ejemplo exitoso del poder de las redes promovidas por las organizaciones civiles son FEAPS y Fundación ONCE, ambas de origen español que han logrado un crecimiento significativo en el tema de la inclusión laboral a partir de las redes y alianzas estratégicas.

La Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS) está conformada en sí misma por un grupo de asociaciones, organizaciones, grupos familiares, especialistas, federaciones y centros a favor de la creación de proyectos en pro de las personas con discapacidad intelectual, actualmente está conformada por **“808 asociaciones, 17 federaciones autónomas, 235 000 familias, 96 224 personas con discapacidad intelectual, 3 929 centros y servicios, 18 989 profesionales y 7 000 voluntarios”**⁶².

Dentro de las muchas actividades que desarrolla FEAPS se encuentra el Programa de Empleo “Dice”, financiado por el grupo BBVA teniendo como objetivos **“[...] generar oportunidades de empleo directo para personas con discapacidad intelectual, generar una metodología de promoción y motivación del cumplimiento de cuota de reserva y medidas alternativas y generar una metodología de promoción y motivación del cumplimiento de RSE en el tejido empresarial que tengan en cuenta la realidad de la discapacidad intelectual en el ámbito del empleo”**⁶³.

⁶² FEAPS, <http://www.feaps.org/confe02.htm> 08/06/2010 21:53.

⁶³ FEAPS, Informe 2008, p. 7 en: <http://www.feaps.org/confe02.htm> 09/06/2010 11:21 a.m.

FEAPS cuenta con todo un programa de desarrollo que ejecuta a través de la organización AFEM (Asociación FEAPS para el Empleo), que además representa el 8% del gasto total de la organización, lo que demuestra que el trabajo en redes favorece el crecimiento y ejecución de proyectos específicos para la generación de empleos y fomento de la inclusión laboral, promoviendo a su vez una cultura de RSC.

En el caso de la Fundación ONCE, a pesar de originarse desde una institución privada, ha demostrado gran profesionalización y aplicación de estrategias a largo plazo. Esta fundación se caracteriza por ser la red de asociaciones más grande de España, que concentra sus esfuerzos en el desarrollo de programas de integración laboral. Actualmente cuentan con 2,000 asociaciones y entidades colaboradoras en su red de trabajo a favor de los discapacitados.

Entre sus múltiples actividades se pueden localizar: 1. Promoción de congresos, seminarios y mesas redondas, 2. Edición de publicaciones especializadas, 3. Campañas de sensibilización hacia el sector privado, 3. Capacitación para el empleo, 4. Localización de fuentes de trabajo en múltiples sectores públicos y privados⁶⁴.

Haciendo uso de la Tabla 5 se elabora un comparativo de estas dos organizaciones con tres instituciones sociales de similares características que se desarrollan en México, se observan algunas de las características y razones por las cuales las organizaciones civiles mexicanas aún no llegan a una etapa de desarrollo pleno que les permita desempeñar con mayores herramientas sus objetivos de integración a la vida laboral de personas con discapacidad.

- Las cinco organizaciones analizadas fueron fundadas entre 1969 y 1988, 19 años de diferencia; sin embargo, la organización de más reciente formación es la que mayores avances y cobertura tiene en el ramo, con ello se

⁶⁴ Fundación ONCE, en: www.fundaciononce.es 10/06/2010 1:17

descarta que el tiempo de experiencia sea absolutamente completamente determinante en el crecimiento.

- A pesar de que los objetivos de las cinco organizaciones están vinculados con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad, los dos casos españoles se caracterizan por centrar sus objetivos más allá del individuo con discapacidad, en su lugar, apuestan por la creación de proyectos y promoción de procesos focalizados en el entorno y la sociedad.
- Dentro de sus actividades generales, las diferencias son similares a lo que ocurre con sus objetivos, los casos mexicanos se distinguen por quedarse enfocados en la rehabilitación. El caso de CONFES es particular, debido a que han comenzado a abrir sus horizontes a través de la creación de redes de vinculación, centros de información e intentos de capacitación al empresario, esto puede deberse en gran medida al vínculo que sostienen con la organización FEAPS, punta de lanza en el tema de las redes y aceptación del papel que juega el entorno tanto en el proceso de inclusión, como en los procesos de cambios culturales y comunicacionales.

Concluyendo, las organizaciones de la sociedad civil que tienen por objetivo la inclusión laboral de personas con discapacidad, se encuentran aún en un retraso en la visión y observación del problema. El entorno y la aceptación de cambios a través del ambiente es aún una visión ajena a ellos, debido a que continúan concentrando sus esfuerzos únicamente en el discapacitado, sin considerar que la educación y promoción de la causa debe sembrarse en el entorno, donde la discapacidad y la inclusión laboral le es ajena, debido al rezago y exclusión que un país con visión asistencialista ejerce hacia las minorías.

Tabla 5. Comparativo organizaciones civiles que promueven la inclusión laboral

	Fundación ONCE	FEAPS Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual	APAC Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral	CONFE Confederación Mexicana de Organizaciones a Favor de la Discapacidad Intelectual A.C.	Vida Independiente
País de origen	España	España	México	México	Estados Unidos
Cobertura de sus acciones	Nacional e Internacional	Nacional e Internacional	Nacional	Nacional	Internacional
Año de fundación	1988	1969	1970	1978	1970 y 1999 en México
Figura legal	Fundación	Asociación	I.A.P	Asociación Civil	Asociación Civil
Objetivo(s)	Organización que desarrolla programas de integración laboral-formación y empleo para personas discapacitadas, y accesibilidad global, promoviendo la creación de entornos, productos y servicios.	Liderar, mediante la participación de las entidades que la integran, procesos internos y externos para crear condiciones organizativas y sociales que mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y la de sus familias.	Fomentar el desarrollo físico, mental y la convivencia de las personas con parálisis cerebral que les permitieran integrarse a la sociedad	Promover la formación e información de las personas con discapacidad intelectual y sus familias para contribuir a mejorar su calidad de vida e impulsar su participación activa y organizada en la generación y aplicación de políticas sociales que garanticen su inclusión.	Brindar a las personas con discapacidad motriz entrenamiento y capacitación para la vida independiente, incluyendo tratamiento psicológico, así como del uso y promoción de la silla activa.
Actividades	<p>Promoción y desarrollo de programa para la inclusión laboral.</p> <p>Promoción de Congresos, Seminarios y Mesas redondas relacionados con los fines de la Fundación.</p> <p>Edición de publicaciones especializadas que se pueden consultar en línea.</p> <p>Campañas de sensibilización social.</p>	<p>Captación de fondos.</p> <p>Programa de turismo para discapacitados.</p> <p>Actividades de apoyo a la familia y autocuidado de la persona discapacitada.</p> <p>Integración social y laboral de personas con discapacidad</p> <p>Edición de publicaciones especializadas que se pueden consultar en línea.</p>	<p>Rehabilitación física, ocupacional y de lenguaje.</p> <p>Enseñanza primaria y secundaria.</p> <p>Rehabilitación a través del servicio de unidades móviles.</p> <p>Inserción laboral de personas con discapacidad a través de talleres ocupacionales.</p>	<p>Atención temprana y rehabilitación para personas con discapacidad intelectual.</p> <p>Centro de información CONFE, servicio para consulta de acervo.</p> <p>Integración a la vida social, familiar y laboral.</p> <p>Asesoría legal.</p> <p>Red de vinculación de organizaciones públicas, privadas y civiles, a favor de la inclusión social y laboral.</p>	<p>Cursos para la vida independiente.</p> <p>Asesoría de pares.</p> <p>Promoción, capacitación y donación de sillas activas.</p> <p>Apoyo psicológico.</p> <p>Integración laboral a través de alianzas estratégicas.</p>

Fuente: Cuadro de realización propia basado en investigación documental general, julio 2010.

Fundación	Fundación ONCE	FEAPS Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual	APAC Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral	CONFE Confederación Mexicana de Organizaciones a Favor de la Discapacidad Intelectual A.C.	Vida Independiente
Redes de vinculación	2,000 asociaciones y entidades que trabajan en colaboración.	808 asociaciones 17 federaciones autónomas 235,00 familias 96,224 personas con discapacidad intelectual 3,929 centros y servicios 18,989 profesionales 7,000 voluntarios	No hay información, únicamente lista de donadores	160 asociaciones, 104 al interior de la república y 56 en el la Ciudad de México. Trabajo en conjunto con FEAPS.	Trabajo en conjunto con FHADI y Grupo Altía
Trabajo en materia de inclusión laboral	45,592 personas integradas al ambiente laboral. Capacitación para la integración. Creación de plazas laborales en empresas privadas y públicas. Capacitación para el autoempleo.	Programa para el empleo DICE para crear fuentes directas de empleo para personas con discapacidad intelectual.	Capacitación en artes y oficios. Centro de industrias productivas que funcionan a través de talleres de juguetería, blancos, panadería y servicios	Talleres para la capacitación e integración laboral. Cinco microindustrias para el desarrollo laboral: maquila industrial, costura, galletas finas, servicios de jardinería y limpieza.	Capacitación para la inclusión laboral. Alianzas interinstitucionales para la búsqueda de puestos laborales, incluyendo la PGR, IMSS y Grupo Eulen.

Fuente: Cuadro de realización propia basado en investigación documental general, julio 2010.

Fundación	Fundación ONCE	FEAPS Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual	APAC Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral	CONFE Confederación Mexicana de Organizaciones a Favor de la Discapacidad Intelectual A.C.	Vida Independiente
Trabajo en materia de RSE	Programa INSERTA, a través del cual se promueven programas de gestión.	A través del programa DICE promueve la creación de metodologías y estrategias que hagan cumplir la ley de reserva en materia de inclusión, en España.	No hay información	Pláticas y servicios de sensibilización para empresas	No hay información
Trabajo en materia de comunicación interna y externa	Proyectos a favor de la superación de barreras de comunicación. Campañas institucionales de sensibilización social al tema.	Publicación de mejores prácticas en materia de comunicación interna. Campañas institucionales de sensibilización social al tema.	No hay información.	Revista CONFE. Centro de Información y Difusión para promover lo relacionado con la discapacidad intelectual y mediante folletos, campañas de sensibilización, colectas y otras publicaciones. Monitoreo de medios.	No lo desarrollan.
Transparencia	Acceso a todos los estatutos e informes a través de su página de internet.	Acceso a todos los estatutos e informes a través de su página de internet.	No hay acceso a los estatutos e informes	Proporciona reportes e informes únicamente a los donantes.	No hay información.
Balances anuales	Presenta resúmenes anuales e históricos a través de su página de internet.	Presenta informes anuales a través de su página de internet.	No se presentan informes.	Presenta informes anuales únicamente a los donantes.	No hay información.

Fuente: Cuadro de realización propia basado en investigación documental general, julio 2010.

3.2 Sector empresarial

Responsabilidad Social Corporativa (RSC) tiene como primer actor al sector empresarial, de hecho es el ejecutante, los motivos por los cuales lo hace ya fueron expuestos en el capítulo 1. Sin embargo, el trabajo en materia de RC orientada al trabajador es un tema relativamente reciente, por lo que la información disponible es escasa.

Gran parte de los trabajos en torno a la RSC a nivel interno tienen su origen en la Declaración Internacional de los Derechos Humanos, así como en las recomendaciones desarrolladas por la Organización Internacional del Trabajo. En conjunto, han permitido la creación de lineamientos universales para el establecimiento de relaciones justas entre trabajador y patrón.

La Revolución Mexicana dio frutos a favor de los derechos del trabajador, hoy representa el marco legal de los trabajadores fundamentados en la Constitución de 1917, donde se sentaron las bases para la regulación de las jornadas laborales, salarios, derechos para conformar grupos sindicales, entre otros. De ahí en más, los trabajadores fueron ganando batallas obrero-patronales, que se sintetizan en la Ley General del Trabajo promulgada el 18 de agosto de 1921.

Siendo este el contexto legal, los empresarios deben ajustarse a las leyes mexicanas y respetarlas; no obstante, a pesar de ello acontecen muchas injusticias, abusos, discriminaciones, favoritismos y exclusiones, que dificultan el desarrollo óptimo del trabajador.

Los cambios negativos han sucedido por la proliferación del capitalismo y el neoliberalismo que, por supuesto, se reflejarán en la realidad laboral. Algunas de esas transiciones se manifiestan en el aumento de la presencia de la mujer en puestos administrativos y gerenciales, incremento en las jornadas laborales a costa de tiempo extra, heterogeneidad racial por fenómenos como la migración, entre muchas otras.

Todas esas coyunturas globales revelaron problemáticas que se resumen en: discriminación y exclusión. Ahí surgen los objetivos de la RSC a nivel Interno, y por supuesto, de sus acciones.

“El concepto aglutinante que supondrá la base para la determinación de las formas sujeto de interés para la Responsabilidad Social Corporativa Interna será la discriminación, más en concreto su evitación o su eliminación. La discriminación es una de las fórmulas de manifestación (así mismo con la explotación) de la desigualdad”⁶⁵.

La discriminación, es la consecuencia de prejuicios y contextos organizacionales divididos por las diferencias que los constituyen, es por eso que el entorno se presenta como clave para el cambio, por la presión que ejerce la cultura corporativa, y las normas que lo rodea. Sin embargo, estas características deben ser constituidas sólidamente, de lo contrario tendrán poco poder de cambio.

“Por discriminación entenderemos un fenómeno social y, como consecuencia, organizativo, por el cual, debido a unas características sobrevenidas a un individuo, éste es categorizado (es decir, establecido como categoría de manera atribuida) dentro de una organización [...]”⁶⁶.

Ante estas situaciones, los empleadores comenzaron a adquirir nuevas formas administrativas de gestión, para compensar estas distinciones que provocan ambientes poco favorables para el desarrollo de los trabajadores, compensación que abrió la puerta a la RSC.

En la actualidad, los empresarios mexicanos apenas comienzan a explorar estrategias orientadas al trabajador, que se han comprobado favorecen la estabilidad en las organizaciones, especialmente en aquello que concierne a la productividad, incremento de confianza, fidelidad del empleado, disminución del ausentismo y otras características que conforman los activos intangibles.

⁶⁵ Manuel Carneiro Caneda, Op. Cit, p. 155.

⁶⁶ Ídem.

Múltiples son los aspectos que el empleador puede retomar para mejorar la situación de los trabajadores, todo depende de la historia, filosofía y valores que profese la organización. Las acciones socialmente responsables que ejecute la institución, dependen únicamente de las decisiones y compromisos que la misma asuma.

Como anteriormente se explicó, los compromisos sociales que adquiere una empresa, tal como lo menciona el Pacto Mundial y otros organismos de verificación de la RSC, no son obligatorios, lo único forzoso es el marco legal que rodea a las organizaciones, con el que deben sostener una relación de transparencia, sin embargo no siempre son respetadas o son astutamente pasadas por alto.

La comunidad empresarial en México apenas despierta a estas situaciones, gran parte de ellas debido a su origen transnacional o a la presión que la sociedad civil y los sindicatos han ejercido. La falta de ánimo y compromiso por adquirir responsabilidades extras, se debe a la ignorancia y temores en torno a los costos, legislaciones y empoderamiento o sobre estimación del trabajador, e incluso muchas organizaciones ejecutan acciones responsables sin saberlo, pero no han abordado el tema con la seriedad suficiente por falta de conocimiento de los beneficios que puede traer la formalización de las acciones que se asumen.

Afortunadamente, muchos ejemplos han demostrado cómo las actividades socialmente responsables orientadas al trabajador mejoran la productividad y capacidades del empleado, creando una cadena de valor que finalmente se refleja en una imagen positiva de la empresa, no sólo ante su público meta, sino también hacia sus propios integrantes.

En el caso de la inclusión laboral existen temores para su implementación, tales como las demandas, el ausentismo, el rechazo, los conflictos entre trabajadores, la falta de capacidades y costos que puede provocar el proceso de

cambio e integración de personas con discapacidad, los beneficios son igualmente desconocidos.

Para entender mejor el tema se pueden revisar algunas cifras que revelan gran parte de los problemas en el sector privado. Como ya se revisó en el capítulo 1, el Pacto Mundial nació en el año 1999, el Cemefi comenzó a trabajar en su programa de RSE desde 1997, sin embargo el sustento que lo justifica se encuentra en el pacto firmado y propuesto por Kofi Annan. En México, Cemefi se ha posicionado como organización líder en el otorgamiento de reconocimientos para empresas socialmente responsables, a pesar de la existencia del Pacto Mundial y los reconocimientos que el Gobierno Federal otorga en un intento por fomentar la RSE⁶⁷, el distintivo de Cemefi supera por mucho a cualquier otro tipo de auditoría o reconocimiento.

Hasta el año 2009, en México sólo existían 20 empresas adheridas al Pacto Mundial; si sumamos el total de empresas adheridas desde el año 2007 apenas se alcanza la cifra de 37 organizaciones (Ver tabla 6). Queda claro que de un año a otro el crecimiento es notorio; sin embargo, si este mismo número se compara con el total de empresas que han obtenido el reconocimiento de Cemefi se queda muy por debajo de las expectativas. Actualmente, Cemefi, del 2007 al 2008, ha otorgado el título ESR a 821 empresas, sin contemplar que en el presente año 2010, el número se disparó un 36% logrando reconocer a 507 empresas (Ver tabla 7 y Gráfica 1).

Tabla 6. Empresas adheridas al Pacto Mundial				
Año	2007	2008	2009	Total
Total	7	10	20	37
FUENTE: RSE Del Empresario Mexicano, www.rse.mx, mayo 2010				

⁶⁷ El Gobierno Federal otorga “Empresa Segura”, “Empresa Incluyente”, “Empresa Familiarmente Responsable”, “Modelo de Equidad de Género” e “Industria limpia”.

La capacidad que Cemefi tiene se debe en gran medida a dos grandes razones: el proceso de auto diagnóstico que deben llevar a cabo las organizaciones que se postulan y el pago de cuotas por participación para obtener la certificación y capacitación que requiere el procedimiento. Por su parte, el Pacto Mundial desde su origen no pretende ser un elemento de certificación ni requiere cuotas para su adhesión, sin embargo, no permite el uso de su imagen para favorecer a las empresas, únicamente admite que por lo menos una vez al año, la organización informe a sus públicos el compromiso y adhesión con el pacto, e incluir sus compromisos en informes anuales y balances sociales.

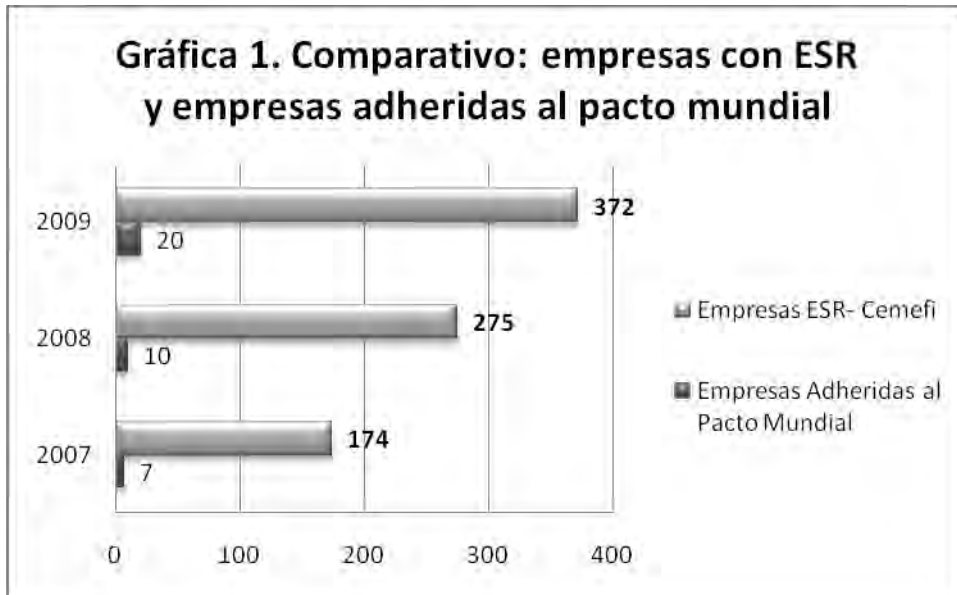
Tabla 7. Empresas con ESR					
Año	2007	2008	2009	2010	Total
Total	174	275	372	507	1328

Fuente: Cemefi, www.cemefi.org/esr/, mayo 2010

En México el distintivo ESR está muy posicionado, por la misma razón, es utilizado como beneficio a la imagen corporativa de las empresas, estrategia que ha sobrepasado al Gobierno Federal, quien otorga un distintivo a empresas incluyentes; el procedimiento para su otorgamiento se asemeja a las muy en boga certificaciones, pero a diferencia del reconocimiento de Cemefi, no requiere cuota por participación y si está evaluada por un comité dictaminador que lleva a cabo visitas de certificación y comprobación de evidencias.

“La Cemefi es una organización civil que abarca los cuatro rubros de la responsabilidad social, pero no está completo porque ellos tienen sus 120 indicadores, aproximadamente, donde tú como empresa te auto evalúas y pagas una cantidad, por eso es que si somos diferentes, nosotros sí evaluamos directamente [...]. Tienen recursos para posicionarse, debilidad que nosotros tenemos. Para dar un distintivo ESR es suficiente cubrir un

solo rubro de los cuatro que abarca la RS. [...] Muchas veces confunden nuestro distintivo con el ESR porque es el que sale en la tele”⁶⁸.



En lo que respecta a empresas reconocidas como Empresas Incluyentes, por parte del Gobierno Federal, el posicionamiento se refleja en cifras que suben y bajan. El primer año de su aplicación se otorgó a 96 empresas, para el siguiente año alcanzaron su máximo número con 167 empresas, sin embargo para el 2008 se determinó modificar el proceso de evaluación elevando el nivel de exigencia y calidad, por lo que el número se redujo a 32 organizaciones en ese año, para el 2009 el número se incrementó a 51 instituciones reconocidas. (Ver tabla 7)

“[...] En un primer momento la intención era visibilizar este tema, generar este efecto multiplicador, posicionar el tema de inclusión laboral y demás, se creyó necesario pasar a una siguiente etapa donde en lugar de privilegiar la cantidad de empresas, se apostara por la calidad de las empresas, no quiero decir que carezcan de calidad, a lo que me refiero es que en el caso del reconocimiento la empresa podía tener contratada a una sola persona en una

⁶⁸Anexo 2. Entrevista con Mtra. Celia Barreto, Directora de Equidad Laboral para Adultos Mayores, Personas con Discapacidad y Personas que viven con VIH/SIDA

planta de cinco mil y con eso era suficiente para que se le diera reconocimiento”⁶⁹.

A pesar de que la discapacidad ha cobrado fuerza como problemática social en México, los empresarios han prestado mayor atención en la RSC en torno a los ítems de medio ambiente, ecología, y acciones dirigidas a la sociedad, por ejemplo proyectos comunitarios o donativos a instituciones encargadas de situaciones como el cáncer, pobreza, y demás realidades.

La falta de conocimiento sobre el tema y los beneficios de la inclusión han carecido de impulso por parte de los organismos públicos y sociales para acercarse a las industrias y sectores donde puedan desarrollarse las personas con discapacidad. En gran medida por la carencia de relaciones interinstitucionales que siembren proyectos de inclusión laboral, al tiempo que el sector privado tiene una ausencia de motivos que lo lleven a un acercamiento, es decir, ambas partes están desintegradas.

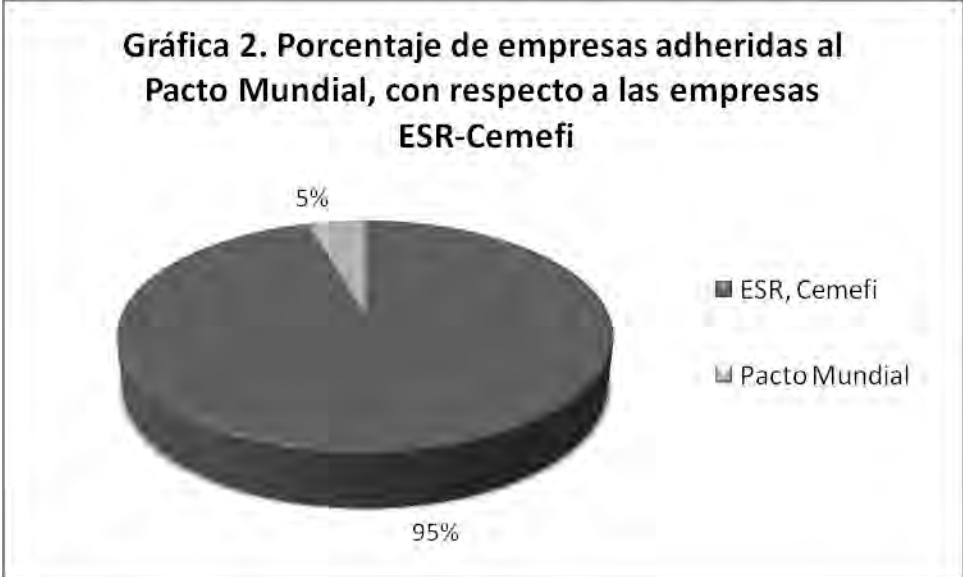
Según datos del INEGI hasta el año 2000⁷⁰, la población económicamente activa con algún tipo de discapacidad sumaban 402,237 personas, de las cuales únicamente 6,082 reportaron tener un trabajo formal, el número es muy desalentador. En un intento por dilucidar la situación pensemos que si el total de empresas reconocidas por Cemefi hicieran inclusión laboral, existirían sólo un promedio de 11 personas por organización, lo cual no ocurre, pues de ser una posible realidad el número se elevaría, ya que el porcentaje mínimo que se solicita para ser una empresa incluyente, es del 5% de personas con discapacidad con respecto al total de la plantilla laboral.

Comparando la lista de empresas adheridas al Pacto Mundial y reconocidas por Cemefi, únicamente se detectaron 9 empresas que ya han sido certificadas por la STPS dentro el distintivo (Ver gráfica 2). Este número apenas representa el

⁶⁹ Ibidem.

⁷⁰ INEGI, Op. Cit., p. 56.

1.7% del total de las empresas con ESR; en el caso del Pacto Mundial la única empresa que posee el distintivo *Empresa Incluyente* es Genomma Laboratories México, S.A. de C.V., de origen Mexicano.



Durante la investigación se analizaron 4 políticas y programas de inclusión, elaboradas por empresas que ya fueron reconocidas con el título *Empresa Incluyente*⁷¹. En el caso de la Empresa A, el documento está desarrollado como un programa a través del cual se gestiona la diversidad, entendida como una estrategia para la valoración de diferencias. Se caracteriza por incluir elementos de cultura organizacional, así como de imagen externa y comunicación interna; con respecto a su filosofía, misión y visión publicadas, no se refleja la cultura inclusiva hacia sus trabajadores, por el contrario, exalta sus acciones hacia el público externo.

En su programa se resalta la inclusión de buenas prácticas y sus posibles usos y beneficios, haciendo una recopilación de logros desde el ingreso de la primera mujer, hasta el ingreso de la primera persona con discapacidad al grupo de trabajo, todo ello a través de antecedentes históricos cualitativos y

⁷¹ Por razones de confidencialidad los nombres de las empresas serán reservados, debido a esto nos referiremos a ellas como Empresa A, B, C y D.

cuantitativos. Se destaca la reiteración del uso de prácticas organizacionales internas para la no discriminación, así como los reconocimientos obtenidos de su aplicación.

De acuerdo con el documento, la comunicación externa y las campañas de difusión son base importante para el reforzamiento de mensajes inclusivos, además de enlistar los soportes con los que cuenta el banco para la creación de puentes de comunicación entre clientes y trabajadores. Las alianzas están contempladas para la modificación de la sociedad a través de la creación de redes de vinculación entre sectores públicos, privados y sociales.

En contraste con este documento, la Empresa B se destaca por una carencia de desarrollo en la materia, ya que el documento está clasificado como un procedimiento general. Sus contenidos se limitan a sentar formalmente un precedente por medio del cual la empresa fija una postura de no discriminación en los procesos que respectan a la contratación, capacitación y promoción del personal. Respaldan su postura en un marco legal sentado en el artículo 123 de la Constitución Mexicana, además de incluir motivos con base en la cultura organizacional que justifica la no intolerancia, ignorancia y rechazo, pero no abundan en grandes aplicaciones o argumentos para su necesaria aplicación. No existe información en torno a su filosofía, misión y visión, por lo que no hay forma de comparar el documento con su cultura organizacional.

Tanto la Empresa C como la Empresa D, tienen la peculiaridad de emitir políticas que como su mismo nombre lo indica, fundamentan la forma de actuar dentro de los procedimientos de capacitación, promoción y contratación de personal.

La Empresa D no justifica los contenidos de su política en las bases culturales o éticas de la empresa, únicamente documenta el tipo de procedimientos que han de seguirse en el caso de contratación, promoción y capacitación de personal. Menciona la no discriminación como base para la toma

de decisiones, en caso de que la persona a la que se aplique el procedimiento cumpla con todos los requerimientos de ley que estipula su código. El texto únicamente hace mención de la obligación que tienen los trabajadores de responder las evaluaciones mensuales, así como un cuestionario de clima laboral, únicamente nombrando como objetivo para la concientización del trabajador en la importancia de su trabajo a beneficio de la calidad de la empresa. En cuanto a sus documentos públicos (misión, visión, historia y filosofía) podemos localizar una declaración en torno a su filosofía de RSE en la que sí reflejan su interés y preocupación hacia los integrantes de la compañía, además informar los reconocimientos y premios obtenidos a lo largo de su historia.

Finalmente, la Empresa C sostiene una postura de no discriminación racial, edad, sexual, estado civil y discapacidad, debido a que únicamente toma en cuenta las capacidades, habilidades y talentos del trabajador para su contratación, capacitación y promoción, el resto del documento se concentra en la descripción de procedimientos y formatos requeridos. Su información pública, sí refleja su compromiso con los miembros de la empresa, incluyendo filosofía, misión y visión.

Uno de los cuatro documentos revisados, es el único que contempla acciones de inclusión laboral (más allá de procedimientos de contratación), tales como buenas prácticas e importancia de la comunicación para el cumplimiento y concientización de la no discriminación, lo que demuestra que la cultura corporativa aún está limitada a las acciones superficiales o meramente legales.

Estas empresas se han quedado en el primer paso para la inclusión laboral, por lo que requieren medios a través de los cuales incentiven la formación de una cultura de no discriminación, que vaya más allá de los procedimientos cotidianos del área de Recursos Humanos, parecería que cumplir con el papeleo es suficiente para nombrarse empresas incluyentes.

Testimonios de trabajadores de empresas incluyentes,⁷² revelan la falta de preparación y desarrollo de programas hacia la no discriminación. El caso del Aeropuerto ya fue expuesto, sin embargo se puede revisar uno de los corporativos con el mejor *ranking* en la lista que publica la consultora Top Companies “Súper empresas, los lugares donde todos quieren trabajar” es el grupo Scotiabank, que ha destacado también en reconocimientos de equidad y género.

Este banco de origen canadiense tiene entre sus filas a una persona con discapacidad como subgerente en sucursal, pero la falta de conocimiento y experiencia ha provocado una serie de dificultades físicas y de procedimientos que complican la labor habitual de la trabajadora entrevistada. A pesar de ello, la joven psicóloga es objetivo de campañas de difusión que promueven a la institución como un organismo incluyente, pues hasta la fecha es la única persona con discapacidad contratada.

“Desde que llegué a la entrevista de trabajo, entre el poli y la persona que me citó me abrieron paso, porque ellos no tenían pensadas muchas cosas, [...] de repente necesitaba ir al baño [...] y me indicó donde. Llegué al sanitario y las puertas eran muy chicas [...]. Cuando terminé mis pruebas me dijeron que me llamaban, así que no me ilusioné mucho porque eso te dicen siempre [...]. A los 15 días me contactaron de nuevo para informar que me integraría al banco [...]. Me integré al banco, pero tuve que esperar el tiempo que tardó el personal de Canadá en traer manuales especializados para las adaptaciones. [...] Todo ese proceso ha sido un relajo, el personal de inmobiliaria ha tenido que lidiar conmigo, e incluso ha habido muchos roces con seguridad. [...]”⁷³

Durante toda la entrevista, se reflejan los múltiples problemas resultantes de la incapacidad y planeación detrás de la inclusión laboral. Por su puesto, el trabajo no es sencillo e implica gastos, pero gran parte de las dificultades no se resuelven

⁷² Los testimonios no corresponden a las empresas analizadas a través de sus políticas. Pertenecen al Aeropuerto de la Ciudad de México, Grupo Salinas y Scotiabank.

⁷³ Anexo 5. Entrevista con: Lic. Mayra Patiño, Subgerente sucursal Scotiabank Inverlat.

quitando o poniendo rampas, se comienza con la conciencia de la situación cotidiana que viven las personas con discapacidad. Es a partir de la comunicación organizacional y la planeación que las políticas y programas que se pueden perfeccionar los procedimientos antes de llevarlos a cabo.

En el Municipio de Toluca, la empresa *Uniformes D'Niato*, ya ha recibido el distintivo Empresa Incluyente de la STPS, ante tal situación, se realizaron grandes esfuerzos por cuidar la salud y seguridad de los trabajadores, con el tiempo, se integró a personas con discapacidades, de la tercera edad e incluso con otras enfermedades. Los trabajos en el tema se impulsaron a través de la visión de la Doctora y miembro de la familia que fundó la empresa, sin embargo fue con el paso del tiempo que la dirección tomó en cuenta los esfuerzos y profesionalizó su actividad. Actualmente, se realizan acciones dirigidas a los proveedores con el objetivo de crear redes que multipliquen las acciones en todos los sectores posibles⁷⁴. No obstante, su información pública no refleja las acciones dirigidas hacia sus integrantes y mucho menos su filosofía como empresa socialmente responsable.

La coherencia e integración de los mensajes que emite una organización deben responder a una cultura y filosofía que converja con la misma institución, cuando estos mensajes tienen una línea de comunicación interna y externa refuerzan y favorecen la imagen de la organización.

Las cinco empresas citadas, cuentan con reconocimientos como empresas incluyentes y han sido sometidas a las auditorías que el gobierno ha desarrollado con ayuda de las redes de vinculación; sin embargo, apenas han demostrado que tales acciones se permean en todos los niveles de la organización, falta solidez en las políticas y prácticas, que vayan más allá de las acciones meramente legales.

⁷⁴ Durante la investigación, se asistió a la maquila de la empresa, donde se llevó a cabo una junta convocada por los directivos de la empresa, con el objetivo reunir a proveedores y autoridades municipales (STPS y SEMARNAP) a fin de crear redes de trabajo que faciliten la multiplicación de acciones socialmente responsables, así como brindar asesoría y conocimiento de la experiencia adquirida.

Si se asume la decisión de ser una empresa socialmente responsable, se deben crear políticas, planes y programas que permeen todas y cada una de las áreas que conforman a la organización y reflejen el compromiso que se adquirió.

No significa modificar o afectar la razón productiva de la empresa, se trata de involucrar a todos, aceptando y reconociendo la cultura que conforman. Para ello, la comunicación organizacional ofrece herramientas de difusión, promoción y apropiación de prácticas afirmativas o correctivas, que en última instancia impulsen el activo intangible de la empresa. Aún falta mucho trabajo en materia de comunicación integral para impulsar los proyectos de las empresas que se asuman socialmente responsables.

3.3 Gobierno

El gobierno de la República Mexicana es un importante precedente en los esfuerzos por disminuir los niveles de rezago y discriminación. La historia es muy amplia con respecto al tema, desde los hospitales psiquiátricos fundados en la época colonia, hasta la fundación de la primera escuela de sordomudos impulsada por el presidente Juárez. Sin embargo, en los años 50 se dio un giro importante en el tema debido a la epidemia de poliomielitis, desde ese entonces se realizaron grandes esfuerzos médicos y terapéuticos, para atender, rehabilitar y prevenir las discapacidades.

Actualmente, el antecedente más próximo se ubica en la fundación del DIF, seguido del Plan de Desarrollo Social de 1983-1988. Posteriormente, se creó la **“Comisión Nacional Coordinadora para el Bienestar y la Incorporación al Desarrollo de las Personas con Discapacidad (CONVIVE), como parte del Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000”**⁷⁵.

Los esfuerzos realizados hoy en día provienen del Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 y el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2008, ambos bajo la cobija de un gobierno panista. El primero, se caracteriza por la Fundación del Instituto Nacional de la Mujeres; el segundo, por su fuerte impulso a la igualdad de oportunidades.

Por tal motivo, es de entenderse que las actividades del Gobierno en torno al tema de la inclusión laboral se fundamentan en un contexto histórico y legal que no debe olvidarse, a continuación se examinan los tópicos más importantes.

Legislación

Las leyes son el marco regulador de la sociedad y establecen las libertades y prohibiciones que permiten la convivencia, siendo la discriminación un problema que surge de las relaciones sociales, las normas que establecen su práctica como

⁷⁵ INEGI, *Las personas con discapacidad en México: una visión censal*, p.16.

una falta a los derechos humanos pueden contabilizarse a nivel nacional e internacional.

En México, la Constitución de 1917-como principal marco legal del país- establece los principales derechos de las personas sin distinción de género: Derecho a la libertad, educación, salud, expresión, familia y trabajo digno, y que fue modificada en el año 2001, en su artículo 1° donde se sienta la prohibición de cualquier tipo de discriminación, increíblemente esta modificación se realizó 84 años después de ser promulgada. Sin embargo, en las últimas décadas se han promulgado leyes complementarias que profundizan en algunos temas, surgidos de acuerdos y sugerencias internacionales emitidas por organismos internacionales como la ONU, OIT, OMS, entre otros.

Con respecto a discriminación y discapacidad, en México existen cuatro principales normatividades (aparte de la Constitución de 1917) que regulan los derechos de las personas con discapacidad. Las legislaciones en esta materia son: la Ley Nacional sobre Asistencia Social; Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación; Ley General de las Personas con Discapacidad y la Ley Federal del Trabajo, como marco legal de uno de los derechos primordiales de las personas, el trabajo.

La *Ley Nacional sobre Asistencia Social*, fue promulgada en enero de 1986, en ella se define la asistencia social como las “[...] acciones de promoción, previsión, prevención, protección y rehabilitación”⁷⁶. El concepto determina con mucha claridad el tipo de artículos que conforman esta ley, caracterizada por la imagen de un gobierno proveedor y salvaguarda.

Establece las obligaciones por parte del gobierno en materia de asistencia social, así como los requisitos con los que las personas deben contar para acceder a los beneficios de los programas y proyectos que las respectivas instituciones públicas ejecuten en esta materia. La mayor parte de los artículos se

⁷⁶ Ley de Asistencia Social, última reforma publicada DOF 27-11-2007.

concentran en la descripción de los mecanismos a través de los cuales deben desarrollar sus actividades todas aquellas instituciones que ofrezcan servicios de asistencialismo social.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, creada el 11 de junio del año 2003, y marcó un parte aguas en la creación de instrumentos jurídicos focalizados en algún tipo específico de conflicto social, como ocurre con la discriminación. A través de su constitución se instauró el Consejo Nacional para Prevenir y Eliminar la Discriminación, organización encargada de velar el cumplimiento de los artículos que conforman esta ley, así como la promoción de acciones a favor de la no discriminación, incluyendo la investigación.

El logro de esta Ley se fundamenta en la inclusión de procedimientos aplicables en caso de que se presenten situaciones que atenten contra la dignidad de las personas o ejerzan algún tipo de discriminación. También establece todos los tipos de discriminación y ámbitos en los que se puede llegar a desarrollar, incluyendo, instituciones públicas, privadas y ámbitos de libertad universal tales como la expresión de ideas, aprovechamiento de oportunidades, acceso a la cultura y otros.

Ley General de las Personas con Discapacidad, promulgada hace apenas 5 años (10 de junio de 2005), reconoce a la discapacidad como parte de la diversidad y condición humana, definición muy redimible en el contexto de la nueva definición que se ha brindado en torno a las implicaciones de la discapacidad, e incluye por primera vez, junto con la Ley General de Salud, la primera clasificación nacional de discapacidades.

Promueve la creación de planes y programas gubernamentales de corte asistencialista, sin embargo en esta legislación se comienza a promover el otorgamiento de estímulos fiscales a todas aquellas personas físicas o morales que realicen acciones a favor de las personas con discapacidad, acciones que no especifica en tipo e impacto.

Un gran logro obtenido en esta ley se encuentra en el capítulo II dedicado al tema del trabajo y la capacitación, pero únicamente aborda los temas de no discriminación, capacitación y creación de programas gubernamentales que promuevan la inclusión laboral. En el siguiente capítulo, artículo 14⁷⁷ se establece la obligación de las empresas privadas de contar con infraestructura básica para el pleno desarrollo de las personas con discapacidad que labora en sus instalaciones.

En esta normatividad no se aborda el tema de las obligaciones de las empresas más allá de los requerimientos físicos de accesibilidad y la no discriminación; en el caso de la comunicación únicamente en materia de esparcimiento cultural, sistema educativo y procedimientos judiciales se incluye el tema de la tecnología para facilitar la comunicación, así como la obligación de los medios de comunicación de implementar tecnología que facilite el acceso a su programación a todos aquellos grupos que no lo hacen de manera habitual por sus condiciones físicas, mentales o sensoriales.

Ley Federal del Trabajo, teniendo al trabajo como eje rector de la presente investigación, la ley que regula el ejercicio de esta libertad debe ser tomada en cuenta por aquellos derechos y obligaciones que reafirman la no discriminación y prohibición de tratos con privilegios que pongan en desventaja a los trabajadores.

El artículo 3°, de esta ley afirma que “No podrán establecerse distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social”⁷⁸. A este le sigue el artículo 4° en el que se acuerda el derecho de todas las personas a acceder a un trabajo, siempre y cuando sea lícito. Finalmente, en esta misma normatividad se afirma que a trabajo, desempeño, condiciones, jornadas y eficiencia iguales, corresponde a salario igual, es decir, no importa el tipo de características que las personas tengan, si los

⁷⁷ Ley General de las Personas con Discapacidad, última reforma publicada DOF 01-08-2008.

⁷⁸ Ley Federal del Trabajo, última reforma publicada DOF 17-01-2006.

resultados son iguales al resto de los empleados que llevan a cabo las mismas actividades (artículo 86).

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF)

Comúnmente el Estado de Bienestar trae consigo programas sociales de corte asistencialista, en el caso de las personas con discapacidad los primeros antecedentes mexicanos se remontan al programa *Gota de Leche* constituido en el año 1929 por mujeres que daban atención a niños con carencias alimenticias.

Con el tiempo este programa se transformó en la Asociación Nacional de Protección a la Infancia que comenzó a recibir apoyo de la Lotería Nacional para la Beneficencia Pública. Fue hasta el 31 de enero de 1961, cuando se decretó el Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI), organismo descentralizado que generó una actitud social de apoyo hacia la niñez⁷⁹.

Sin embargo, la atención a discapacitados se acogió hasta el 15 de julio de 1968, cuando se fundó por Decreto Presidencial la Institución Mexicana de Asistencia a la Niñez (IMAN), que tomó en cuenta a huérfanos, enfermos y discapacitados. Este último como antecedente próximo a lo que hoy se conoce como Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, que nació de la fusión de INPI e IMAN.

Uno de sus objetivos rectores de esta institución radica en la promoción de igualdad de oportunidades para el desarrollo de las personas, la familia y los grupos vulnerables. Como parte de esta meta, el SNDIF ha implementado la estrategia de integración laboral como parte de la rehabilitación que se aplica a las personas con discapacidad.

Para crear una visión estadística del trabajo que desarrolla el SNDIF, se pueden tomar en cuenta los siguientes indicadores que revelan la cobertura que ha alcanzado la organización hasta octubre de 2009:

⁷⁹ Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, <http://dif.sip.gob.mx/dif/>, 29/06/2010 05:28 p.m.

- Un millón 174 mil 192 consultas otorgadas en atención a la discapacidad.
- Más de dos millones 602 mil 106 de terapias se han proporcionado en las unidades de rehabilitación.
- 32 mil 171 ayudas funcionales (prótesis y órtesis).
- En el 2000 contaba con 466 unidades básicas y móviles de rehabilitación, hoy suman más de mil en todo el país⁸⁰.
- Mil 29 personas con discapacidad integradas al ámbito laboral de 2006 a la primera quincena de octubre de 2009⁸¹.

Si se toma en cuenta que en México existen aproximadamente un millón 795 personas con discapacidad, y el SNDIF atendió un millón 174 mil 192 consultas a las personas con discapacidad, se puede inferir que el trabajo realizado por esta institución se encuentra en un nivel altamente aceptable, incluyendo el número de terapias y ayudas funcionales. Sin embargo, esta institución apenas ha integrado laboralmente, a través de sus bolsas de trabajo y talleres ocupacionales, a mil 29 personas a lo largo de 3 años, cifra que apenas cubre el 0.057% con respecto al total de personas con discapacidad reportadas por INEGI y el 0.25% con respecto al total de la población con discapacidad económicamente activa mayor de 12 años (Ver Gráfica 3).

⁸⁰ Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, <http://dif.sip.gob.mx/prensa/comunicados/?contenido=586>, 29/06/2010 06:53 p.m.

⁸¹ Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, <http://dif.sip.gob.mx/dif/>, 29/06/2010 06:51 p.m.



A este análisis, debemos sumar la ausencia de información con respecto a los indicadores antes citados, con ello nos referimos a que el número de consultas y terapias otorgadas puede estar gravemente inflado, pues se desconoce el parámetro de medición utilizado para la elaboración de tales indicadores. No se especifica si esos números corresponden a montos totales proporcionales al número de personas atendidas, o a la suma total de asistencia de los beneficiados. Por ejemplo: esa cifra puede elevarse si se tomaron en cuenta el total de consultas y terapias anuales de un solo paciente, en caso de ser contabilizados de esta forma, el número real de beneficiarios reduciría significativamente, por lo tanto se requiere conocer el total de personas discapacitadas beneficiadas a través del DIF, cifra no publicada por la institución.

Este asunto es gravemente exponencial considerando que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) denunció la grave reducción del presupuesto que el SNDIF, a través del Programa de Atención a Personas con Discapacidad del DIF, asigna para el desarrollo de sus líneas estratégicas en atención a este sector de la población.

“Los recursos federales del Presupuesto de Egresos de la Federación sujetos a Reglas de Operación, a través del Programa de Atención a Personas con Discapacidad del DIF, se redujeron de 486.5 millones de pesos en 2009, a tan sólo

34.4 millones en 2010. El PRONADDIS tiene menos presupuesto que el asignado para las becas de los hijos de militares, con 34 contra 57 millones de pesos [...]”⁸².

A esta situación debe sumarse la incapacidad de la institución (DIF) para llevar a cabo un programa sólido de integración laboral, esto con alusión a lo que las entrevistas elaboradas para la presente investigación revelaron. En primer lugar, la mayor parte de los empleos generados son talleres artesanales para el autoempleo, y segundo, por la ausencia de una bolsa de trabajo que además de buscar empleos ponga atención en las condiciones que ofrece el patrón y el trato que brinda a las personas con discapacidad.

“En el DIF me contactaron para una empresa que hace balatas en Iztapalapa, me cayó de sopetón porque yo vivía en Azcapotzalco, para ese momento mi papá me apoyó para comprarme un carro porque en la ciudad es carísimo andar en taxi. [...] Era complicado en primera porque yo estaba recién salida del cascarón y en cuestión de psicología organizacional ellos no tenían nada estructurado, el departamento no estaba hecho, había un persona que se encargaba de reclutar pero sin conocimiento de manera profesional. [...] La empresa cambió y surgió la necesidad de formalizar todo, [...] se quedó una persona que tenía mucha experiencia en fábrica, [...] duró muy poco porque todos salimos de pleito con la fábrica, [...] el director había recibido la fábrica por herencia. Fue algo muy desagradable, te decía una cosa y en realidad era otra. [...] Aparentemente se acercaba a los obreros y los apoyaba, les decía que le gustaba su trabajo y forma de ser, y al mismo tiempo me decía que sólo lo íbamos a aguantar una semana y lo corríamos después. Ellos trabajaban con sordos, les pagaban mal, en fin, no me gustó, no era lo más conveniente, lo que me pesó mucho era la forma en que lo manejaron ante el DIF me hicieron quedar mal, como problemática, que no me sabía adaptar. Yo se lo comenté a Sara (encargada de la bolsa de trabajo por parte del DIF) y ella me dijo que nunca hubiera pensado que eran apariencias”⁸³.

“Cuando yo estaba en Guanajuato, trabajaba en el DIF Estatal, yo no llevaba el área laboral, lo llevaba *Integración a la Vida*. Allá lo único que les ponían hacer eran

⁸² CNDH, Dirección General de Comunicación Social, Boletín de Prensa 282/2009, “Condena consejero de la CDHDF presupuesto para las personas con discapacidad en 2010”, en <http://www.cd hdf.org.mx/index.php?id=bol28209>, 29/06/2010 07:28 p.m.

⁸³ Anexo 5. Entrevista con Lic. Mayra Patiño, Gerente Scotiabank.

manualidades como piñatas, etcétera. Es la única idea que tienen para esas personas”⁸⁴.

Ambos testimonios, revelan la carencia de un sistema profesionalizado, con ausencia de personal capacitado y actualizado, así como la carencia de indicadores que permitan la mejora continua, incluyendo la verificación y seguimiento de los casos de integración laboral que la institución realiza. Se requiere un programa completo que incluya en primer lugar una nueva visión para el desarrollo y búsqueda de plazas laborales, en lugar de talleres de autoempleo.

Las cifras antes citadas junto con los testimonios de las entrevistadas, reafirman la arraigada visión asistencialista que el propio gobierno promueve a través de prácticas obsoletas en la elaboración de planes y programas para la inclusión laboral de personas con discapacidad. La bolsa de trabajo carece de investigación profunda entorno al empleador, y se nota la ausencia de vínculos o relaciones interinstitucionales que abran camino a la creación de plazas laborales adecuadas a las capacidades tanto del empleador como del empleado.

Empresas incluyentes

Como parte del Plan de Desarrollo instaurado por el gobierno del ex Presidente Vicente Fox, se echó a andar un proyecto con el objetivo de motivar a las empresas a contratar personas con discapacidad, por lo que se creó el reconocimiento Empresa Incluyente, en el año 2005.

Al inicio del proyecto las empresas a las que se les otorgó el reconocimiento fueron tan sólo 96, sin embargo en un periodo de 2 años este número creció un poco más del 50%. La estrategia parecía funcionar, pero el cambio de administración al gobierno de Felipe Calderón puso en entredicho la fuerza y solidez del proyecto.

⁸⁴ Anexo 3. Entrevista con Rocío Frausto, Coordinadora Programa Vida Independiente México.

“En ese momento por lo que se apostó fue por tener el logotipo, difundir el logotipo sobre inclusión laboral en las empresas, ver que todas las empresas con discapacidad tuvieran ese logotipo, y a su vez, tratar de generar una cultura laboral en ese sentido de inclusión. Ese fue el objetivo inicial del 2005, iniciativa que estuvo respaldada en su momento por el presidente Vicente Fox, de hecho él hizo las entregas de reconocimientos, entonces la inclusión laboral era parte de la promoción de las empresas que se llama justamente Responsabilidad social. [...] Si bien en un primer momento la intención era visibilizar este tema, generar este efecto multiplicador, posicionar el tema de inclusión laboral y demás, se creyó necesario pasar a una siguiente etapa donde en lugar de privilegiar la cantidad de empresas se apostara por la calidad de las empresas”⁸⁵.

Como parte de esta transición, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), encargada de la coordinación del programa, reestructuró los procedimientos y elevaron el nivel de reconocimiento a distintivo. Debido al nuevo grado de requisitos y exigencias, el número de empresas mermó en demasía, sin embargo los avances se efectuaron a nivel de organización y solidez del proyecto, tal cambio implicó la modificación de los mecanismos de verificación que se lleva a cabo para la comprobación de las características con las que debe contar una empresa socialmente responsable a partir de la contratación de personas discapacitadas; la simple contratación dejó de ser suficiente debido a la falta de compromiso en materia de desarrollo de planes y programas planteados a largo plazo como reflejo de la cultura laboral ejercida por las empresas.

Del año 2005 a la fecha se han reconocido a 472 empresas incluyentes, y se conformó una red nacional de vinculación en el que organizaciones civiles, públicas y privadas a nivel estatal, regional y municipal, trabajan en conjunto para coordinar el programa y las actividades que exige (Ver tabla 9).

⁸⁵Anexo 2. Entrevista, Mtra. Celia Alejandra Barreto Estrada, Directora de Equidad Laboral para Adultos Mayores, Personas con Discapacidad y Personas que viven con VIH/SIDA.

AÑO	NÚM. DE EMPRESAS	DISCAPACIDAD AUDITIVA		DISCAPACIDAD INTELLECTUAL		DISCAPACIDAD MOTORA		DISCAPACIDAD VISUAL		PERSONAS ADULTAS MAYORES		PERSONAS CON VIH	
		M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
2005	96	112	266	40	153	177	361	35	97	0	0	0	0
2006	167	76	154	36	86	91	187	13	29	393	391	0	1
2007	126	55	116	18	52	83	161	11	45	181	477	1	5
2008	32	89	121	17	43	81	140	11	31	80	66	1	2
2009	51	116	214	24	65	112	246	29	52	157	381	0	1
TOTAL	472	448	871	135	399	544	1095	99	254	811	1315	2	9
TOTAL		1,319		534		1,639		353		2,126		11	

FUENTE: STPS, Subsecretaría de Inclusión Laboral, Dirección General para la Igualdad, junio 2010.

El distintivo Empresa Incluyente consiste en una convocatoria a través de la cual las empresas que contratan personas con discapacidad aplican para ser inspeccionadas por la STPS y los integrantes de la red de vinculación, quienes se encargarán de solicitar documentación formal que acredite a la institución legalmente, así como información que compruebe las acciones que estén llevando a cabo en materia de inclusión laboral.

Después de la primera etapa, algunos integrantes de la red realizan visitas de verificación para comprobar la información que fue entregada, además de aplicar una serie de cuestionarios que permiten conocer las condiciones en las que trabajan las personas que conforman la institución.

Posteriormente, la información es remitida a la dirección general donde el comité dictaminador decidirá si la empresa cumple o no con los requisitos para concederle el distintivo. En el último año, no sólo instituciones privadas aplicaron para el distintivo, también lo hicieron instituciones del gobierno como fue el caso del Municipio de Morelia Michoacán.

Sin embargo, el programa no ha tenido el éxito esperado debido a grandes carencias que padecen la mayor parte de las instituciones públicas: insuficiencias en los recursos. En el caso de la STPS la falta de recursos para la difusión del programa han puesto en riesgo su impacto, y por lo tanto su eficacia.

“Una de las grandes ventajas que tiene CEMEFI es que tiene dinero para difundir su distintivo, muchas veces confunden nuestro distintivo con el Socialmente Responsable (ESR) porque es el que sale en la tele, eso es algo que hemos terminado de entender en el Gobierno Federal, que mucho de lo

que tenemos que apostar es a la difusión masiva y sostenida de lo que hacemos, pero no lo hemos entendido, pues no tenemos salvo ciertas estrategias que tienen prioridad, para el resto pues no hay presupuesto y se vale uno de los medios más rústicos que existen en materia de comunicación”⁸⁶.

Aunque el programa se reconstituyó y elevó el nivel de exigencia, continúa faltando trabajo en materia de impacto mediático, e incluso en los mecanismos a través de los cuales se audita a las empresas. Efectivamente, han roto con una barrera importante en la relación gobierno-empresa, debido al trabajo en red que han desarrollado, pero al mismo tiempo han carecido de investigación y trabajo en torno a las implicaciones de la responsabilidad social y la importancia de la comunicación en los procesos de inclusión laboral.

Se han quedado en elementos primarios tales como requerimientos arquitectónicos (accesibilidad universal), condiciones legales y número de personas con discapacidad con respecto al total de empleados. Aunque promueven el crecimiento y ejecución de actividades pro no discriminación, no son requerimientos que condicionen la entrega del distintivo, ese nivel de flexibilidad atenta contra la calidad de las políticas y programas que llevan a cabo las empresas, se requiere mayor grado de exigencia y líneas claras que permitan seguir una meta hacia el mejoramiento de las políticas y programas con el claro objetivo de crear un cambio en la cultura laboral.

La STPS junto con el CONAPRED pueden buscar mayores alternativas que fomenten el cambio de cultura laboral, la estrategia de reconocimientos, impulsada desde el sexenio pasado, además de no contar con una estrategia de difusión para hacerla de conocimiento público, es poco consistente debido a la carencia de información ofrecida a las empresas, para presentarles el proyecto y los beneficios que conlleva.

⁸⁶ Ídem.

Cuando se conformó la Red de Vinculación para la integración laboral, se pensó en tejer alianzas entre los tres sectores sociales para fomentar la divulgación del proyecto. Sin embargo, a la fecha el registro de empresas aún es considerablemente bajo, en comparación con el número de organismos que fueron reconocidos en el 2006. A pesar de la reducción, la STPS ha brindado asesoría a todas aquellas empresas que están interesadas en emplear personal con discapacidad, así como las empresas que no aplicaron para el distintivo.

Ante este procedimiento queda el grupo que representa un área de oportunidad muy importante, y no ha sido tomado en cuenta en la estrategia de la secretaría: las empresas que desconocen el tema de la discapacidad. Actualmente, la STPS implementa una estrategia poco dirigida y pensada para la difusión del programa.

“Lo que nosotros hacemos es que en cualquier reunión que vamos difundimos todo lo que tenemos, a nosotros nos invitan a dar información sobre la oferta de la Secretaría del Trabajo, entonces metemos todo lo que hay, por ejemplo en el tema de discapacidad no hay todavía un concentrado de todo lo que tienen la secretaría para personas con discapacidad, tenemos lo que hace la Dirección General para la Igualdad Laboral, pero nos falta el servicio general de empleo y el trabajo con las empresas, y la oferta de la dirección general con discapacidad. Lo que estamos haciendo es dar información de todos, lo importante no es lo que haga yo, lo importante es lo que hace la secretaría por los trabajadores”⁸⁷.

Con seguridad se puede afirmar que las reuniones donde tiene presencia la STPS, así como otros organismos gubernamentales, llevan a cabo tal estrategia a manera de difusión, sin embargo resulta ser poco viables por la gran cantidad de información que se proporciona en poco tiempo. Lo único que consiguen es cansar a la audiencia y brindar muy poca información de todos los programas con los que cuentan.

⁸⁷Idem.

Una estrategia clara y profunda brindaría mejores resultados, debido a que se otorga toda la información necesaria a rededor de un tema y se asesora a la audiencia de manera precisa. Con respecto a las conferencias y reuniones, al contar ya con una red de vinculación, la STPS puede desarrollar cursos que acerquen a las organizaciones a todos aquellos temas relacionados con el empleo para discapacitados y las implicaciones de la RS.

A pesar de las dificultades y carencias, deben ser reconocidos los esfuerzos realizados por el gobierno en materia de igualdad y discapacidad con respecto al trabajo, sin embargo debe prestarse mayor atención en el desarrollo de una estrategia que pretenda la multiplicación de empresas que conozcan los beneficios y sumen a su cultura laboral el valor de la no discriminación, como parte de su filosofía diaria y permanente de trabajo, más no buscar empresas que únicamente pretendan contratar personal discapacitado, de lo contrario, puede ser tan sólo una corta temporada en la que se lleve a cabo tal práctica, o se vea únicamente por los beneficios fiscales e impacto en la imagen corporativa, al hacer uso de ciertos logotipos.

Conclusión

Debido a los cambios sociales y económicos, los valores que se asignan a los productos y servicios han rebasado el costo monetario que se paga por ellos en el mercado; gran parte de su calidad y beneficios vienen impulsados por nuevos conceptos que se conceden a la marca o empresa que los desarrolla, tales como la imagen, reputación, experiencia, prestigio y actuación en la sociedad, todos ellos definidos como activos intangibles.

A lo largo de la presente investigación, se mostró la relación teórica entre comunicación organizacional y RSC para actuar a favor de la gestión de activos intangibles como generadores de ventajas competitivas, mediante la descripción, evaluación y desarrollo de procesos comunicativos, generados a través de estrategias, planes y programas de comunicación. Al mismo tiempo, se expuso la casi total ausencia e importancia que se le da a la comunicación organizacional en la realidad práctica de la mayoría de las organizaciones públicas y privadas, lo que refuta la existencia de ambientes inclusivos, en la medida en que no impactan a los integrantes de la organización y mucho menos a su entorno.

La comunicación no sólo debe ser tomada en cuenta por los beneficios externos que trae a la organización, también debe ser contemplada como el mejor medio de socialización para el cambio de cultura organizacional, a través de la adopción de prácticas socialmente aceptadas y su multiplicación, por lo cual, las organizaciones deben contemplarla como un elemento básico, antes, durante y después de ejecutar tales acciones.

Dentro de estos cambios sociales gobierno, sociedad y empresas han girado su atención a temas de impacto social, tales como la discapacidad y la exclusión social, a partir los cuales desarrollan acciones específicas en beneficio de grupos vulnerables que por sus condiciones físicas o mentales se encuentran en desventaja con respecto al resto de las personas.

Sin embargo, el panorama de México es aún prematuro en comparación con otros países, la visión asistencialista y filantrópica continúa dominando los enfoques por medio de los cuales se generan acciones.

Los indicadores niegan la posibilidad de nombrar a esa realidad como inclusiva; por el contrario, el país continúa en el proceso de integración. Los pocos ejemplos de empleo a discapacitados carecen de visiones totalizadoras que circunscriban al contexto como parte fundamental del cambio.

Las confusiones inician desde el interior de las organizaciones que poca importancia dan al tema de la RSC hacia dentro, y como consecuencia, a las ventajas que la comunicación puede traer al ambiente de trabajo y productividad de los empleados. No existe una conciencia de la dualidad que RSC y comunicación tienen con respecto a la planeación dentro de una organización, se otorga demasiado peso a las acciones superficiales, tales como imagen y reputación.

Parte importante de la presente investigación, era indagar las acciones que se llevan a cabo dentro de los tres sectores involucrados con respecto a la inclusión de personas con discapacidad en el ambiente laboral, con el objetivo de conocer y analizar los métodos a través de los cuales logran tal proceso y lo comunican a sus interesados. Poca fue la importancia que ONG's, gobierno y empresas dan al tema, algunos han avanzado más con respecto a otros, pero ello tiene que ver con su propia naturaleza.

Las organizaciones del tercer sector tienen claros sus objetivos con respecto al fenómeno: brindar las herramientas psicológicas y físicas para lograr una integración a nivel laboral. Los esfuerzos más reconocidos a nivel nacional corresponden a grupos muy específicos en relación con el tipo de discapacidad que atienden, es decir, cuando se trata de discapacidades intelectuales, las organizaciones impulsan fuertemente la fundación de organismos particulares que

apremian el trabajo artesanal, además de asumir la capacitación, e incluso, la producción, por ejemplo APAC y CONFES.

Sin embargo, otros grupos han sido totalmente olvidados por las organizaciones civiles, apenas se concentran en el tratamiento de rehabilitación, tales como discapacidades auditivas, visuales y de lenguaje. Ni la capacitación, ni las redes interinstitucionales han sido objeto de trabajo en materia de inclusión laboral. En los casos en que se logran acuerdos para coordinar programas especiales, difícilmente se piensa en todas y cada una de las implicaciones que conlleva la inclusión, se carece de visiones sustentables que comprendan la difusión de información hacia los posibles sectores capaces de emplear trabajadores con discapacidad.

Es necesario formar redes nacionales funcionales que fortalezcan los trabajos en la materia y no fragmenten los esfuerzos diluyendo el impacto de los resultados. Uno de los cuestionamientos no resueltos es ¿Por qué las organizaciones que atienden a la discapacidad intelectual tienen mayor avance en materia de integración, sin tener relación alguna con respecto al porcentaje poblacional? Una respuesta puede localizarse justamente en las pocas alternativas para crear fuentes de trabajo que tiene este sector, lo que ha obligado a la instalación de organizaciones e instituciones altamente especializadas. La pregunta es ¿por qué no han logrado lo mismo otros grupos? Parte de la respuesta se localiza en el segundo sector involucrado: el empresario.

Si de algo carece el sector empresarial en materia de inclusión laboral y no discriminación es de información. Los prejuicios y miedos son determinantes en la toma de decisiones cuando se planea iniciar un plan de RSC. La falta de información e interés se refleja en todos y cada uno de los aspectos que constituyen el ciclo, incluyendo la RSC, muchas veces malinterpretada como filantropía o reducida a temas de índole ambiental, además de sobreestimar su poder mediático. Por ello, es muy común encontrar docenas de situaciones en las que imagen y discurso no coinciden con acciones.

Los flexibles mecanismos de auditorias y revisiones mediante los cuales se otorgan reconocimientos y títulos de RSC, atentan contra la propia calidad de los programas. Los auto-diagnósticos y falta de profundidad en temas específicos han demeritado la eficacia de estrategias para la ejecución de buenas prácticas. Efectivamente, los requerimientos que se solicitan para la verificación y otorgamiento de títulos y reconocimientos determinan el tipo de políticas, planes y programas que las organizaciones llevan a cabo, lo que refleja una falta de compromiso con el tema por parte de las organizaciones privadas, y muestra el peso que algunas organizaciones adquieren al ser punta de lanza en la creación de propuestas que otros replican o adaptan de manera conveniente.

Se puede debatir la flexibilidad de los programas por ser compromisos adquiridos de manera voluntaria; sin embargo, esa convicción es justamente la que debería anteponer la calidad antes que los beneficios de un logotipo o reconocimiento. Se ha olvidado que asumir una filosofía socialmente responsable no significa abordar todas y cada una de las dimensiones, sino trabajar en aquella que coincide con el contexto de la organización y trabajar en ella por el simple hecho de ser parte la cultura y filosofía de la organización, de lo contrario es mejor no adoptarla.

Es en este punto donde el tercer sector involucrado se entrelaza en el tema, el gobierno. Gran parte de la falta de información, por parte de los empresarios, se debe a que tanto el gobierno como las organizaciones civiles han carecido de proactividad para informar a las empresas de las múltiples posibilidades y beneficios de incluir personas con discapacidad en la plantilla laboral.

No se puede negar la existencia de esfuerzos por difundir el tema, pero tampoco se debe pasar por alto la falta de planeación y claridad en las estrategias de difusión, incluyendo la ausencia de herramientas y desconocimiento de los grupos objetivo, de tal forma que capture mayores públicos interesados en estrategias de inclusión laboral.

A pesar de contar con un marco legal amplio y estructurado en prácticamente todos los ambientes sociales, falta impulso en programas no asistencialistas que forjen una cultura que premie la diversidad. Con ello, se debe mejorar el mecanismo que hoy en día funciona a través de la STPS, el distintivo “Gilberto Rincón Gallardo Empresa Incluyente”, así como los programas laborales que el DIF opera; ambos han demostrado un impacto bajo, en comparación con el número de empresas con posibilidad de ampliar sus acciones socialmente responsables. El gran paso se localiza mayoritariamente en la conciencia y seriedad que se otorgue a la difusión de los programas de desarrollo social.

La inclusión laboral, es una estrategia viable de RSC, especialmente por su capacidad de reorientación de la filosofía y cultura organizacional, a partir de la gestión de comunicación y diversidad como medios para integrar y unificar las acciones y mensajes que se realizan al interior de la organización. Los beneficios se reflejan en mejores climas laborales y mayor productividad, permeando todos y cada uno de los niveles de la institución para trascender y superar prácticas aisladas o superficiales que den acceso a un título o mejoramiento en la imagen externa de la organización.

Ante todo, RSC interna ve más allá de la integración social, determina el trato que se brinda al trabajador, para posteriormente dar el salto a la inclusión de personal con diferencias culturales, raciales, sexuales, incluyendo la discapacidad y permanencia de personal mayor de 60 años. A partir de acciones sencillas e internas se puede lograr un ambiente socialmente responsable, que dé cabida a cambios culturales con posibilidad de ser replicados en ambientes ajenos al lugar de trabajo.

Fuentes

CARNEIRO, Caneda Manuel. La responsabilidad social corporativa interna: la "nueva frontera" de los Recursos Humanos. Editorial ESIC, Madrid, 2004, 256 p.

CARRILLO, Durán María Victoria, Et. Al. Comunicación integral y responsabilidad social en las organizaciones, Pearson Prentice Hall, México, 1a edición, 2009, 155 p.

CARTWRIGHT, Darwin. Dinámica de grupos. Investigación y teoría. Editorial Trillas, 1a edición, 1a reimpresión, México, 2007, 624 p.

FERNÁNDEZ, Collado Carlos, Et. Al., La comunicación en las organizaciones, Editorial Trillas, México, 2002, 273 p.

FERNÁNDEZ, Collado Carlos. La comunicación humana en el mundo contemporáneo, McGraw Hill, 3a edición, México, 2008. 441 p.

GONZÁLO, Lara Mauricio. Responsabilidad Social Empresarial, Grupo Editorial Norma, México, 1a edición, 2008, 221 p.

HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación, McGraw-Hill, México, 2003, 705 p.

HOMS, Quiroga Ricardo. La comunicación en las empresas, Grupo editorial Iberoamericana, México, 1998, 148 p.

INEGI. Las personas con discapacidad en México: una visión censal, INEGI, México, 2004, 222 p.

MARTÍN, Fernando. La comunicación en empresas e instituciones, Ed. U.Salamanca-APM. Salamanca, 1997, 163 p.

OIT. Lograr la igualdad de oportunidades en el empleo para las personas con discapacidad a través de la legislación. Directrices. OIT, 1a edición, Suiza, 2007, 94 p.

PARIENTE, Fragoso José Luis. Teoría de las organizaciones. Un enfoque de metáforas, Porrúa, 2a edición, México, 2001, 357 p.

PÉREZ, Saíz Juan Pablo. Revista Mexicana de Sociología 68, "Exclusión social, desigualdades y excedente laboral", UNAM-Instituto de Investigaciones Sociales, Núm. 3, Julio-septiembre, 2006, p. 431-465.

ROBBINS, Stephen P. Comportamiento organizacional, Pearson Prentice Hall, México, 10a edición, 2004, 675 p.

ROJAS Soriano Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales, UNAM, FCPyS, 1985, 274 p.

SARAZOLA, Silvia. Et. Al., Integración laboral, OIT, Montevideo, 1998, 52 p.

SCHRAMM, Wilbur. La ciencia de la comunicación humana. Roble, México, 1965, 127 p.

SILVA, Reinaldo. Teorías de la administración, Thompson, México, 2002, 521 p.

SOTOMAYOR, Jesús M., Et. Al. Manual de Responsabilidad Social Empresarial para la pequeña y mediana empresa mexicana, Panorama Editorial, 1a edición, México, 2008, 159 p.

TENORIO, Guillermo, “La Comunicación universitaria” Sociología de la comunicación colectiva, Guía de Estudios y Antología FCPyS SUA, UNAM, México, 1981.

VALDÉS, Hernández Luis Alfredo. Planeación estratégica con enfoque sistémico, Fondo Editorial FCA, UNAM, 1a edición, 1a reimpresión, México, 2008, 199 p.

Textos en línea

Agencia de Noticias dos Direitos da Infancia y Fundación Banco de Brasil. Medios de Comunicación y Discapacidad. Un análisis de la cobertura periodística sobre inclusión social, Save de Children, 185 p. En:

http://www.cimacnoticias.com/especiales/amndi/productos_redandi/7_medios_discapacidad.pdf

ARIZCUREN, Ana. Guía de buenas prácticas en comunicación interna, FEAPS, Madrid, 2008, 98 p. En: http://www.feaps.org/actualidad/09_06_08/bbpb.htm

CALDERÓN, Calija Juan Felipe. El concepto de responsabilidad social corporativa, 35 p. En: <http://www.cemefi.org/spanish/index.php>

CARNEIRO, Caneda Manuel. Guía de Responsabilidad social corporativa interna y recursos humanos, Consejería de Empleo. Consejo Andaluz de Relaciones Laborales, Sevilla, 2008, 144 p. En:

<http://www.juntadeandalucia.es/servicios/publicaciones/detalle/62075.html>

CNDH, Dirección General de Comunicación Social, Boletín de Prensa 282/2009, “Condena consejero de la CDHDF presupuesto para las personas con discapacidad en 2010”. En: <http://www.cd hdf.org.mx/index.php?id=bol28209>

FORUM EMPRESA. El estado de la Responsabilidad Social Empresarial bajo la mirada de los ejecutivos de empresas de Latinoamérica 2009, Santiago de Chile, 2009, 45 p. En www.empresa.org/sitio-2009/documentos/EstadoRSE_FE.pdf

HERRERA, Gómez María Guadalupe. Costos e impacto de la discriminación laboral hacia personas con discapacidad; mecanismos de inclusión y políticas públicas, CONAPRED, México, 2007, 114 p. En: <http://www.conapred.org.mx/estudios/2007.html>

MILLAS, Verónica. Guía práctica para la elaboración de integración laboral de personas con discapacidad, Gobierno de Chile y OIT, Chile, 2005, 36 p. En: <http://www.accionrse.cl/app01/home/guias.html#integracion>

OMS y Organización Panamericana de la Salud. Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud, Madrid, 2001, 310 p. En: <http://www.who.int/classifications/icf/en/>

Pacto Mundial, “Los diez principios”. En: <http://www.un.org/es/globalcompact/principles.shtml>

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. En: <http://dif.sip.gob.mx/dif/>,

Otras fuentes

INEGI, www.inegi.org.mx

Ley de Asistencia Social, última reforma publicada DOF 27-11-2007.

Ley Federal del trabajo, última reforma publicada DOF 17-01-2006.

Ley Federal para Prevenir y eliminar la discriminación, última reforma publicada DOF 27-11-2007.

Ley General de las Personas con discapacidad, última reforma publicada DOF 01-08-2008.

Poder Ejecutivo Federal. Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006. México.

Poder Ejecutivo Federal. Plan Nacional de Desarrollo 2007-2010. México.

Anexos

Anexo 1

Pacto mundial 2000

Derechos Humanos

- Principio I. Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.
- Principio II. No ser cómplice de abusos de los Derechos Humanos.

Condiciones Laborales

- Principio III. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- Principio IV. Eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.
- Principio V. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
- Principio VI. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente

- Principio VII. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
- Principio VIII. Promover mayor responsabilidad medioambiental.
- Principio IX. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Lucha contra la Corrupción

- Principio X. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Anexo 2. Entrevista

MTRA. CELIA ALEJANDRA BARRETO ESTRADA

Directora de Equidad Laboral para Adultos Mayores, Personas con Discapacidad y Personas que viven con VIH/SIDA

A. ¿Por qué se creó el distintivo empresa incluyente? ¿Cuál era el objetivo?

B. Empezar a reconocer públicamente e identificar a las empresas que estuvieran abriendo opciones laborales para personas con discapacidad. En un primer momento estaba dirigido sobre todo a esta población, ha sido un proceso largo, lo que se buscaba era empezar a identificar a las empresas y darles un aliciente para seguir abriendo vacantes para personas con discapacidad y a su vez, para que otras empresas vieran que existía esa posibilidad y se empezara a generar un efecto multiplicador. En ese momento por lo que se apostó fue por tener el logotipo, difundir un logotipo sobre inclusión laboral en las empresas, ver que todas las empresas que contrataran personas con discapacidad tuvieran ese logotipo y a su vez, tratar de general una cultura laboral en ese sentido de inclusión. Ese fue el objetivo inicial del 2005 y por una iniciativa que estuvo respaldada en su momento por el presidente Vicente Fox, de hecho él hizo las entregas de reconocimientos, entonces era sobre todo como parte de la promoción de las empresas que lo llaman justamente Responsabilidad Social. Existen ya algunos distintivos pero el área de inclusión laboral todavía no estaba cubierta, por eso la intención en este tema, así es como surgen en 2005 y así se maneja hasta 2007.

A. ¿Por qué se modificó el título de reconocimiento a distintivo?

B. Si bien en un primer momento la intención era visibilizar este tema, generar este efecto multiplicador, posicionar el tema de inclusión laboral y demás, se creyó necesario pasar a una siguiente etapa donde en lugar de privilegiar la cantidad de empresas se apostara por la calidad de empresas, no quiero decir que carezcan de calidad, a lo que me refiero es que en el caso del reconocimiento la empresa podía tener contratada a una sola persona en una planta de cinco mil y con eso era suficiente para que se le diera reconocimiento porque la idea era visibilizar el tema y empezar a crear una cultura, pero el Secretario del Trabajo, el Lic. Javier Lozano, creyó que ya había suficientes empresas, el tema ya se había posicionado, entonces la idea era pasar a un nivel donde lo que se distinguiera fuera políticas destacadas en materia de inclusión laboral, entonces se subió el nivel de participación, ya no es sólo tener una persona contratada con todas sus prestaciones de ley y la seguridad social correspondiente, sino ahora tener a personas contratadas bajo ciertas condiciones de trabajo, como igualdad de oportunidades, no discriminación, tener ya un esquema al interior de la empresa que garantice que esto no es sólo una acción de buena voluntad de la persona en turno de recursos humanos, porque esto es lo que sucede, llega alguien con muy buenas intenciones e iniciativas pero en el momento en que esta persona se va eso se acaba, o sea no es una política de la empresa sino una acción aislada, lo que busca el distintivo en ese sentido es reconocer acciones más consolidadas en la empresa no solamente en la contratación sino en políticas favorables para la inclusión laboral, que no sólo tienen que ver con tener personas contratadas, sino que estas personas tengan la oportunidad de capacitación, de igualdad en salarios, prestaciones con respecto al personal, etcétera. Entonces es un cambio cualitativo de reconocimiento a distintivo, es por ello que en el 2007, que fue la última emisión del reconocimiento, se tuvieron 126 empresas, mientras que en el 2008 que se lanza ya como distintivo se tuvieron 32, entonces disminuyó drásticamente, sin embargo proporcionalmente el porcentaje de personas contratadas es mayor con respecto al número del 2005. Fue un cambio

drástico de reconocimiento a distintivo, tuvimos varios comentarios encontrados porque quizás iba a desalentar a las empresas, porque desde el 2006 no solamente contempla la contratación de personas de tercera edad y VIH, que este tema es muy complejo, el contratar a un persona es complejo, entonces lo que buscaba el reconocimiento era comprometer a las empresas sin importar que fuera una persona, ahora tienen que tener un número mínimo con respecto a la población total trabajadora, pues eso iba hacer que se desanimaran a continuar. Lo cierto es que no ha sucedido eso, afortunadamente en el 2008 esas 32 empresas fueron producto de 91 empresas que se registraron para concursar y en el camino se fueron quedando, para el 2009 participaron alrededor de 81 que se registran y se entregaron 51 es decir se incrementó y además de esas 51 tuvimos una población trabajadora prácticamente igual a las 126 empresas del 2007, estamos hablando de 1397 personas contratadas entonces, ahorita todavía no lanzamos la convocatoria 2010 y ya tenemos solicitudes de participación de diversas empresas que ya nada más están esperando que abran la convocatoria. Digamos que por lo que se apostó en el distintivo es por la promoción de empresas que constituyen el modelo de inclusión laboral y que además se comprometen a través de este distintivo a coadyuvar con buenas prácticas mucho más estructuradas y consolidadas, es ahí donde deriva el cambio de reconocimiento al distintivo actual. Todo esto tiene que ver con el enfoque de inclusión, en estos temas hay cambios importantes que tienen que ver con derechos humanos, discriminación e igualdad de oportunidades respecto a los conceptos y enfoques. Antes se hablaba de integración pero la idea de integración tenía que ver por una perspectiva y método asistencialista medicamente, "Bueno tiene discapacidad pero hay que ver cómo los integramos", dando por sentado que la sociedad y el mundo así es, o sea los que no encajan son ellos, ese era el concepto de integración laboral que se manejaba, cuando se cambia esta perspectiva asistencialista y medicalista en algunos casos, por una política de derechos, ya no hablamos de integración hablamos de inclusión laboral, esto implica que partimos del hecho de que la sociedad como esta concebida es excluyente y discriminadora, entonces el problema no es la persona, el problema es el contexto. Lo que tenemos que hacer es que si todos colaboramos para que todos quepamos y no tengamos limitaciones y derechos para no ser discriminados por una situación, esto implica toda una cuestión de estructura en lo laboral, no se trata que veamos cómo una persona entra en el esquema ya establecido, sino cómo hacemos que ese esquema cambie para que todas las personas puedan acceder al empleo por el sólo hecho de cumplir con el perfil que tengan el trabajo, queremos llegar a un momento en el que no se necesite abrir unas vacantes específicas para personas con discapacidad o tercera edad, sino que todas las vacantes que se oferten estén en posibilidades de ser concursadas por cualquier persona y que la pueda cubrir por el hecho de cumplir el perfil.

Mientras, tenemos que generar que los entornos cambien, ser favorables a la inclusión e igualdad de oportunidades, por eso decidimos qué tipo de mensaje queremos mandar, uno que por el sólo hecho de contratar te hace merecedor de un reconocimiento público o más bien toda una política que está cambiando el modo de pensar y organizar y actuar dentro de tu trabajo, esa es la apuesta del distintivo incluso estamos pensando que más adelante quizá podamos tener un nivel superior, porque estamos ya trabajando con estas empresas y la idea es que si la vigencia del distintivo es de 3 años, donde las empresas firman una carta compromiso para mejorar y consolidar su política de inclusión laboral y nosotros hacemos un seguimiento, cuando concluyan esos 3 años qué vamos a hacer con esas mejores empresas, quizás podamos pensar en un siguiente nivel que consista por ejemplo, en un premio a la inclusión laboral, eso es algo que no tenemos definido pero eventualmente tendremos que hacer.

A. ¿Cómo es el proceso para otorgar el distintivo? ¿Cuál es el objetivo de las visitas de verificación? ¿Después de otorgar el distintivo se realizan visitas de verificación?

B. Primero lanzamos la convocatoria a través de la página de internet fundamentalmente, pero también trabajamos de manera muy estrecha con las delegaciones laborales del trabajo, entonces lanzamos la convocatoria a nivel central a través de nuestra página, pero esta convocatoria la hacemos extensiva a todas las Delegaciones Federales del Trabajo de manera que en todas las delegaciones entra otro mecanismos que son las redes y aplica aquí también en la secretaria. Hay una red nacional de vinculación laboral que está integrada por redes estatales municipales y regionales, esta red nacional que es una red de redes es un mecanismo de coordinación institucional a nivel gubernamental pero también a nivel privado y organizaciones de la sociedad civil que prestan algún servicio o que están interesadas en el tema de la inclusión laboral, lo que se hace en cada Estado es reunir a las instituciones locales que se sabe que están haciendo algo a nivel de capacitación, evaluación de aptitudes y habilidades laborales, medidas laborales, readaptación profesional, bolsas de trabajo pero que atienden personas en situación de vulnerabilidad. Lo que hacen las delegaciones es reunir estas instituciones para desarrollar acciones en este sentido, tanto para crear una cadena de servicios para personas en situación de vulnerabilidad que están a buscando empleo, como desarrollar capacitación, profesionalización y todas las acciones que puedan realizar a nivel local. Estas redes están coordinadas por las Delegaciones Federales del Trabajo, en el momento en que mandamos las convocatorias a los Estados, ellos generalmente ya tienen empresas interesadas porque son empresas con las que han venido trabajando, entonces se lanza la convocatoria y se pide a las empresas, como a las redes, que revisen los lineamientos para ver si la empresa cumple a nivel general con los requisitos, entonces tiene que llenar una cedula general de registro que tiene información básica respecto a la empresa, el giro, quién es el director ejecutivo, cuántas personas tiene contratadas y de qué grupo, las prestaciones, la capacitación de acuerdo al trabajo que tienen, la jornada de trabajo que tienen, cuál es su interés en el distintivo etcétera. Esa cedula de registro nosotros la otorgamos un código, y cada empresa que participa tiene un folio, nos tienen que mandar la cedula original y nosotros revisamos si efectivamente de inicio es candidata, porque si no es candidata pues no vale la pena que compita con las demás, porque muchas veces por ejemplo como parte de los requisitos hay una tabla que indica el número mínimo de personas contratadas en relación con el total de la empresa, y si no cumple con ello pues no es candidata, en eso si somos muy claros porque no puede haber un mínimo del mínimo, aunque le falte uno nada más, debe ser el mínimo o mejor no. Si nos insisten mucho diciendo, “Pero mira, me falta uno y tal”, y no tenemos ninguna duda del compromiso de la empresa, pero la norma para eso se establece, es un primer filtro, si la empresa con esa primera información es candidata, bueno pues se continua con la siguiente fase del proceso que son las visitas de verificación.

Estas visitas de verificación las conforma un comité operativo que se forma a partir de las redes de vinculación laboral del Estado o del Municipio, por ejemplo hay redes aquí en el Distrito Federal conformada por cuarenta o cincuenta personas y sería absolutamente poco operativo que fuera toda la red a la empresa, se genera un comité con representantes de instituciones que realizan inclusión laboral y se programa un visita con la empresa para recabar una serie de información, conocerla y demás. En la visita de verificación se aplican varios formatos, se aplica una encuesta muy parecida a personales en situación de vulnerabilidad y el resto del personal sobre todo compañeras y compañeros del área donde trabajan, la idea es hacer un comparativo para ver si hay igualdad de condiciones, salarios y demás, ambiente de trabajo y todo eso. Se aplica también un formato de condiciones de la empresa, esto va desde temas de accesibilidad, seguridad en el trabajo ambiente laboral etc. Generalmente se afilia el comité de verificación a alguna persona del

área de recursos humanos, de la empresa o alguien, y se aplica también un cuestionario a un directivo también de la empresa, se quiere saber si se permea hasta la propia dirección de la empresa si está comprometida con el distintivo y con el tema, entonces se aplican fundamentalmente esos formatos más las impresiones que el comité operativo tenga que presentar. Además de eso se recaba un serie de información desde las altas del Seguro Social de las personas o seguridad social que corresponda, porque es un requisito indispensable, el documento de la política de inclusión laboral de la empresa, hay algunos que lo tienen más desarrollado y otros que tienen código de ética por principio, pero otros tienen manual para contratación, selección de reclutamiento, etc. Toda esa información integra el expediente de la empresa, las Delegaciones Federales del Trabajo, una vez que ya integraron esa información lo remiten a la dirección general, cuando eso llega aquí, nosotros le damos un procesamiento estadístico, capturamos cuestionarios, y hacemos resúmenes estadísticos de los formatos aplicados y lo adjuntamos con el resto de los documentos probatorios de la empresa. Esos expedientes pasan al comité dictaminador, el distintivo tiene un comité dictaminador que está integrado por la Secretaría del Trabajo, el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad y el Centro Nacional para la Prevención y Control del VIH, se agendan las reuniones del comité dictaminador, y analizan caso por caso, desde que todas las personas tengan su seguridad social, la políticas y las evidencias que manden respecto a lo que tienen en la empresa, revisa toda la parte estadística, se sacan porcentajes de seguridad, se hacen comparativos de prestaciones en comparación con la población en general, etc. Del análisis de todos esos elementos, se basa la decisión. Aunque reúna todos los requisitos si se detecta una situación por ejemplo que tienen personas con discapacidad motora y sus niveles de accesibilidad son bajísimos, o a lo mejor tienen muy buenos porcentajes de seguridad en el trabajo pero tienen personas sordas contratadas y no tienen alarmas luminosas, parecen detalles pero eso es un elemento preocupante porque en una emergencia cómo vas a desalojar, o se van a enterar que hay una emergencia, o tienen personas ciegas pero no tienen alarmas con sonido. Son muchos aspectos los que afectan para tomar la decisión, porque la idea es, justamente, que no necesariamente tienen que ser una empresa consolidada en el tema, sí tiene que ser una empresa encaminada hacia allá. Se toma la decisión, se hace el dictamen correspondiente, y envía un comunicado ya sea que lo hayan o no obtenido. En ambos casos se les indican los aspectos favorables que detectó el comité dictaminador y los aspectos que son susceptibles de mejora. En ambos casos también se ofrece la asesoría de las redes y el comité dictaminador, para coadyuvar en esas áreas de oportunidad.

Una vez que se envían los comunicados se solicita la firma de la carta compromiso de las empresas acreedoras al distintivo y se hace la ceremonia de entrega y una vez que eso sucede se hace un seguimiento anual, ese seguimiento estamos tratando de hacerlo lo más sencillo posible, sino las empresas no se dan abasto y los comités operativos tampoco. El procedimiento para el seguimiento es un cuestionario con preguntas muy concretas por compromiso, tu firmaste una carta compromiso donde vas adoptar medidas en normatividad interna que prevengan y atiendan la discriminación, la normatividad interna pueden ser desde los códigos de conducta, ellos encontrarán la manera de hacerlo, la idea es que eso ya quedará asentado, si ya está asentado digamos que ya van de gane. Por cada compromiso se le pregunta hacia dónde se están desarrollando.

A. En caso de que los compromisos no se estén cumpliendo ¿qué se hace?

B. Ahí depende del grado de incumplimiento y del compromiso que se trate, los lineamientos prevén una serie de causales de retiro del distintivo, entre ellos hay varias situaciones pero incluye que no haya un adecuado cumplimiento del compromiso, eso lo valora el propio comité dictaminador. Por ejemplo, uno de sus compromisos es aumentar la plantilla de personas en situación de vulnerabilidad, pero vamos a pensar en una empresa con la resiente crisis económica que tenemos vamos pensar que no aumenta, pero no reduce, igual no está cumpliendo con el compromiso como tal pero está haciendo un esfuerzo por mantener al personal quizá le redujo la jornada de trabajo o le quitó un día para no despedirla. Eso es una acción que puede tomarse como una medida afirmativa o sea que está haciendo un esfuerzo aunque no esté cumpliendo el compromiso, pero si por el contrario esa misma empresa contrató a esa persona que le faltaba para el distintivo y luego la despidió, si no hay una justificación para el despido esa es una causal de retiro. Son cuestiones que se valoran, pero para hacerlo necesitamos saber qué ha pasado en ese año de vigencia. Se pide no solamente lo que se ha hecho, sino que se anexen todas las evidencias respectivas, esto nos sirve no sólo para corroborar que se está haciendo lo pactado, también nos sirve para documentar las buenas prácticas de las empresas, eso también es muy importante. Esos cuestionarios se los mandamos a las empresas para que los llenen por sí mismos, los piensen y anexen lo que crean conveniente etc. etc., una vez que ya lo tienen listo acuerdan una visita con el comité operativo, sólo se trata de verificar que esté debidamente llenada la información, que las evidencias efectivamente vengan e incluso la parte de la accesibilidad es un compromiso, si dicen que hicieron una rampa, pues nada le va a costar al comité operativo verificar que esa rampa que viene en la foto, efectivamente esté. O sea es una cuestión muy sencilla, recogen el cuestionario con las evidencias y nos lo hacen llegar. En su oportunidad se hace una reunión con el comité dictaminador para evaluar el seguimiento a las empresas y a partir de ahí se harán recomendaciones, porque a veces no es que la empresa no quiera hacer cosas sino que no saben cómo, ni saben a quién recurrir, entonces la idea es detectar áreas de oportunidad para hacerle de recursos a la empresa, para poder tomar esas medidas y se hagan las recomendaciones del caso, tanto a nivel de acciones como de instancias a las cuales recurrir y nosotros nos llevaremos nuestra tarea de qué es lo que se tiene que hacer en el tema, y se evaluará si alguna fuera a presentar un caso tal que amerite el retiro del distintivo. Como el distintivo tiene vigencia de 3 años se realizan 3 visitas. Cuando concluye la vigencia es que se puede renovar, tengo que pasar por un procedimiento similar, pero evaluaremos si hay empresas de otro nivel, si sigue otra cosa o viene una renovación.

A. ¿Se capacita a las empresas para el uso del software Ergo Disc? ¿El uso es previo o posterior al reconocimiento?

B. El Ergo Disc no se les da, se aplica, es un software que tienen las redes. En el 2008 se aplicó como requisito, pero nos resultaba operativamente muy complicado porque aplicar todos los formularios del software era insufrible para el comité operativo, porque además se tiene que hacer en un lapso, de meses. Lo que se decidió para el 2009 era aplicarlo como parte del seguimiento, que en todo el año de vigencia pudieras aplicar el software, hay empresas que tiene contratadas a 60 personas por lo que requiere aplicar 60 formularios, entonces no es lo mismo aplicarlo en un lapso de 2 meses a uno de 12, por eso se cambió. El comité operativo aplica el software, resultado de ese software es saber qué tan adecuado es tu puesto de trabajo en términos ergonómicos de la persona con discapacidad, la idea es que el puesto se adapte a la persona, en un principio de ergonomía, no se trata de uno se adapte al puesto de trabajo, sino que el mobiliario se adapte a las necesidades que tiene cada quien. Entonces el programa mide el grado de compatibilidad, o de

adaptación ergonómica y lo califica. Hace recomendaciones para que mejore, la idea es contribuir a la empresa con eso, darle esas recomendaciones y cómo las puede instrumentar de manera que no sean costosas, obviamente que lo vean como una inversión, eso te disminuye riesgos de trabajo, enfermedades, lesiones, que son principios básicos de la salud y seguridad en el trabajo, la idea es hacer el seguimiento de las recomendaciones para que se puedan realizar de la mejor manera. Mucho del espíritu del distintivo no es convertirse, bueno hay casos que sin duda no se pueden permitir prestaciones por debajo de la ley, riesgos inminentes, o sea cosas que no se pueden permitir, pero la idea es muy propositiva, por ejemplo “Evaluación del Ergo Disc es muy regular entonces te tengo que quitar el distintivo, no, te voy a hacer propuestas que te ayuden a mejorar”. La Secretaría creó ese software como parte de esta evaluación integral, no se trata de que la persona tenga trabajo, que es por supuesto muy importante, sino que lo desarrolle en las mejores condiciones posibles es la idea. La Secretaría compró el software al Instituto de Biomecánica de Valencia justamente para contribuir a una inclusión laboral integral, entonces lo que hizo la Secretaría fue distribuirlo entre las instituciones que forman las redes a nivel nacional, para que en cada Estado esas redes tengan software y puedan hacer los análisis, no solamente de Empresa Incluyente de la convocatoria, sino de cualquier empresa y persona que busque ocupar un puesto de trabajo. La aplicación del software puede contribuir a la empresa porque hay datos que son muy específicos, por ejemplo pide datos de nivel de ruido en la empresa, ese es un estudio que es una obligación de la empresa hacer, tendrá que hacer todo el proceso de aplicación del software la entrega de resultados y demás. Como toda licencia tiene una serie de restricciones en cuanto al uso, no se puede poner en cualquier computadora, y demás.

A. ¿Dentro del formato de solicitud se pide anexar la política de inclusión de la empresa? ¿Qué debe contener? ¿Toman en cuenta las acciones en materia de comunicación para favorecer la integración?

B. Se les pide el documento de la política que puede ser tan simple o tan sencillo como la empresa lo quiera, pero además de eso se les piden evidencias de las acciones que dicen tener, esto se empezó a pedir en el 2009. Nos llegaron desde videos, estudios de productividad de las personas, información sobre pláticas de sensibilización, fotografías, todo este tipo de cosas, precisamente porque no sólo es importante constatarlo sino conocer esas buenas prácticas. Por citarte un ejemplo, Banamex tiene todo un programa de diversidad, y además de su política, ellos tienen actividades anuales en el marco del programa de diversidad, por ejemplo el año pasado organizaron una semana de la diversidad donde dieron talleres, conferencias, obras de teatro, cine debates, se invitó a las familias de las personas que colaboran en Banamex o sea se hacen como jornadas al interior de la empresa. En el programa que tiene IBM además de hacer prácticas de esa clase, aunque no es empresa incluyente por su políticas e intereses, en el tema de la diversidad por ejemplo, tienen una política de prevención del VIH en el centro de trabajo y de apertura a diversidad sexual, entonces tienen una comunidad virtual de gente de la diversidad sexual dentro de la empresa, hay un chat donde la gente cotorrea con sus cuates de la empresa. Todas esas situaciones se piden que se mencionen y se anexe la evidencia porque son maneras no sólo de constatar sino de conocer esas buenas prácticas, y eso nos ayuda a dar también ideas a otras que apenas están empezando. Parte del compromiso de las empresas es colaborar en las redes de vinculación laboral, nosotros sabemos que si queremos compartir esas buenas prácticas con otras empresas nosotros podemos acudir a ellas, y sabemos que van a acudir cordialmente a compartir su experiencia, y pueden asesorar a esas otras empresas, coadyuvan en este proceso de multiplicación, sociabilización de experiencias. La idea es tu apóyame para que entre pares se compartan experiencias, no es lo mismo que la STPS te platique y trate de persuadir, a que otra

empresa te cuente su experiencia, eso es una parte importante, que las mismas empresas se vuelvan multiplicadoras con sus similares, de manera que no sea puro rollo nuestro.

A. ¿Por qué el reconocimiento es independiente del distintivo ESR? ¿Se ha pensado trabajar en conjunto con el Centro Mexicano para la Filantropía?

B. A raíz de un convenio que estamos trabajando con Microsoft que tiene una serie de organizaciones aliadas en México, entre las cuales se encuentra el CEMEFI y otras, entonces acordamos solicitar a estas organizaciones aliadas de Microsoft a conocer el trabajo de las redes y demás, de hecho una persona de la CEMEFI estuvo asistiendo a las redes de vinculación del Distrito Federal, pero no sé si por la persona o las circunstancias no encontramos cómo hacer “click” la CEMEFI y la STPS, quizás precisamente porque la persona no estaba trabajando dentro del CEMEFI en lo que tiene que ver con el distintivo Empresa Socialmente Responsable, el contacto ahí sigue pero no nos hemos sentado a ver cómo podríamos vincularnos, de hecho me parece que el tema que más nos podría unir es el de la Responsabilidad Social de las Empresas, el contacto ahí está pero más allá del primer acercamiento no lo hemos logrado.

De hecho en algún momento se había planteado una propuesta por parte de la Presidencia de la República para que se hiciera un solo premio a las empresas como el que otorga CEMEFI. Pero eso se dejó, porque se consideraba que era mejor ir por partes, es un poco como lo que se ha hecho, y hay temas que están muy avanzados como es el caso de la perspectiva de género que nos lleva años luz al tema de discapacidad o adultos mayores porque lleva muchos más años trabajándose y posicionándose en él, y desarrollándose enfoques de políticas públicas etc. Pero mucho del asunto fue que precisamente si no hubiera desigualdad no habría necesidad de hacer programas específicos, efectivamente si todas las personas tuviéramos acceso en igual medida y con iguales facilidades a las oportunidades y demás, pues no tendría caso hacer programas específicos, finalmente todas las personas seremos tratadas de la misma forma, el asunto es que no es así, por lo que de esa desigualdad se deriva el hacer acciones específicas y por eso se insiste en que en el momento en que más cerca estemos de la igualdad, pues ya no será necesario hacer distinciones, y si en esos casos es así pues en otros casos mucho mayor, si apenas estamos posicionando el tema de la inclusión laboral, apenas se están sembrando las bases para que la sociedad vea que las personas adultas mayores son productivas, que necesitan desarrollo personal, que tienen experiencia valiosa, etc. Apenas eso está retomándose, si cuando apenas estamos tomando ese camino metemos todo a la misma bolsa, entonces se pierde la intención de desatacar estos aspectos tan específicos de visibilizarlos, sensibilizarlos y crear un ambiente favorable. En el caso del tema de la ecología y medio ambiente hay una conciencia social muy difundida, aunque como sociedad no hemos llegado al punto de conciliar la práctica con la idea, eso es otra cosa, es mucho más difundida esta conciencia. Se necesitan hacer acciones y poner el dedo en la yaga, precisamente porque no hay esta coherencia, pero ya hay una conciencia social unánime respecto al tema, si tú le preguntas a alguien sobre la basura te va contestar “Hay que separarla, no tirarla” etc. Porque él sabe que la respuesta social esperada es que no se debe tirar, eso ya habla de un avance.

En el caso de CEMEFI el énfasis es en la responsabilidad social y eso les permite tener grandes aspectos, pero el énfasis nuestro es en la igualdad, los derechos, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, eso le da el toque distinto. Aquí la idea es reposicionar a los sectores de la población en su derecho al trabajo y allá es el énfasis en la RSE en sus diversas áreas, pero sin duda pueden ser complementarias.

Por ejemplo la Dirección General de Innovación lleva aquí el premio nacional del trabajo, este premio es para trabajadores que tienen alguna práctica de innovación en procesos, productos innovaciones etc. Nosotros estamos viendo la forma en que una categoría de esa innovación sea en el tema de la igualdad y la inclusión, esas son las formas en las cuales podemos ir complementando de manera en que en algún momento todo sea parte de lo mismo, mientras tanto son acciones afirmativas que necesitan hacerse porque los temas no son lo suficientemente visibles ni están posicionados sobre ese aspecto particular.

A. Parecería que los procedimientos que ustedes llevan a cabo son muy semejantes a lo que hace CEMEFI con un perfil de auditoría o iso.

B. La CEMEFI es una organización civil que abarca los cuatro rubros de las responsabilidad social, pero no está completo porque ellos tienen sus 120 indicadores donde tú como empresa te autoevalúas y pagas una cantidad, por eso es que sí son diferentes rubros, nosotros sí evaluamos directamente.

Tiene recursos para posicionarse, debilidad que nosotros tenemos por no estar posicionados. Para dar un distintivo de ESR es suficiente con cubrir un solo rubro de los cuatro que abarca la Responsabilidad Social. Si a tus empleados les das un comedor y tiempo para descansar, eso ya es considerado como empresa socialmente responsable, y para nosotros eso no es así, no es suficiente.

A. ¿En caso de no ser aceptado la STPS otorga algún tipo de ayuda o capacitación para que el siguiente año puedan obtener el distintivo?

B. En el comunicado se informa qué está muy bien y las áreas que se deben fortalecer, para ello está el comité dictaminador y la Secretaría a sus enteras órdenes para lo que proceda, sí hay empresas que han tomado nota de estas cosas y lo han mejorado por sí mismas, y otras nos piden asesoría, y los canalizamos con las instituciones, eso justo es la razón de ser de la red, a lo mejor aquí no es tan operativo, no hacemos un análisis de puesto pero sí dentro de la red conocemos a las instituciones que hacen el análisis de puestos, les llamamos y ponemos en contacto para el apoyo.

A. ¿Si la empresa tiene trabajadores mayores de 60 años con una antigüedad mayor a un año ya es considerada empresa inclusiva?

B. Sí, antes se pedía en el caso de las personas adultas mayores que fueran de contratación reciente que cubrieran el requisito de antigüedad mínima de un año, precisamente para evitar eso. Pero se pensaba también que finalmente el hecho de que las personas cumplan 60 y continúen laborando en ella también es una buena señal, porque perfectamente podría sustituir a esa persona por una de 25 ó 30 pensando que ya no es capaz de realizar su trabajo por la edad. Entonces si se considera que una empresa que tenga personas adultas mayores ya estando en la empresa y que continúan laborando en ella, es una práctica favorable a la inclusión laboral. En muchos casos las personas adultas mayores requieren trabajar porque si están pensionados, los tendrían que contratar por honorarios, de lo contrario pierden su pensión, y lo que quieren es complementar, porque ya de por sí las pensiones son raquílicas y además seguramente el salario no va a ser estratosférico, entonces la idea es complementar. Esos casos son excepciones que prevén los lineamientos y se pueden aceptar, siempre y cuando la empresa demuestre que son personas jubiladas y efectivamente se les contrató de esa manera para complementar sus ingresos, eso se puede hacer. Finalmente ellos ya tienen la seguridad social, lo que necesitan es complementar su liquidez, lo que no se puede hacer y no admite el distintivo es admitir

trabajadores voluntarios, las tiendas de autoservicio por ejemplo, porque ahí no media ninguna relación laboral, no hay un contrato, no hay un relación laboral entre la empresa y la persona, más bien les dan “chance” pero finalmente es un servicio que a la propia empresa le es útil, muchas veces incluso pueden desarrollar otras actividades relacionadas con la empresa y no reciben ningún salario base. En ese sentido es una ayuda y es útil, pero no es un ejemplo de inclusión laboral. No es que no esté de acuerdo pero no nos parece que sea inclusión laboral porque para empezar no hay una relación de por medio.

También se da el caso del outsourcing, cierta empres tiene su fuerza platino que son personas adultas mayores que se desempeñan en la empresa, pero las tiene contratadas por outsourcing, uno no niega la importancia de lo que están haciendo, pero finalmente no los contratan ellos, no le puedes dar un distintivo a una empresa que finalmente no los contrata ni tienen una relación laboral, ni les paga ni mucho menos. El aeropuerto es un servicio entre comillas público, y tienen un valor, me parece que los contratan a través de una organización llamada Fhadi. Pero en el caso de las empresas, pues a lo mejor está generando esa convivencia, pero no es inclusión laboral, ellos no los están contratado. No puedes distinguir a una empresa por muy buena que sea la inclusión, está perfecto, pero no es una empresa incluyente desde la perspectiva laboral que estamos manejando, el outsourcing tampoco es incluyente, si te pagan por reclutar gente y que bueno reclutas a esa gente, serías incluyente si tienes dentro de tu personal a alguno de estos grupos.

Eso se ha comentado mucho desde las redes de los Estados, diciendo que está bien, y sí está bien, y qué bueno que se fomenten esas prácticas, pero no es algo que empuja el enfoque que estamos tratando de dirigir.

A. ¿Se realizan trabajos que promuevan la inclusión laboral? ¿Algún tipo de campaña para que los empresarios conozcan ese tipo de reconocimientos? ¿Qué medios/herramientas utilizan para la promoción del distintivo?

B. Como te comentaba una de las grandes ventajas que tiene CEMEFI es que tiene dinero para difundir su distintivo, muchas veces confunden nuestro distintivo con el socialmente responsable porque es el que sale en la tele, eso es algo que no hemos terminado de entender en el Gobierno Federal, que mucho de lo que tenemos que apostar es a la difusión masiva y sostenida de lo que hacemos, pero como no lo hemos entendido, pues no tenemos presupuesto salvo para ciertas estrategias que tienen prioridad, para el resto pues no hay presupuesto y se vale uno de los medios más rústicos que existen en materia de comunicación, desde trípticos, folletos, correos electrónicos, desayunos, relaciones públicas, ese tipo de cosas. Lo que nosotros hacemos es que en cualquier reunión que vamos difundimos todo lo que tenemos, a nosotros nos invitan a dar información sobre la oferta de la Secretaria de Trabajo, entonces metemos todo lo que hay, por ejemplo en el tema de discapacidad no hay todavía un concentrado de todo lo que tiene la secretaria para personas con discapacidad, tenemos lo que hace la Dirección general para la igualdad laboral, pero nos falta el servicio general de empleo y el trabajo con las empresas, y la oferta de la Dirección general para la discapacidad, lo que estamos haciendo es dar información de todos, lo importante no es lo que haga yo, lo importante es lo que hace la Secretaría para los trabajadores y todos los sectores, pero además es importante saber lo que hacen otras dependencias, porque pueden venir a pedirme una cosa de la que no tengo la mínima idea, pero puedo dirigirlo quien sí lo tiene, eso es una visión integral, en todos los foros donde se está se procura dar toda la información que se tenga, trípticos, carteles y demás, y también a través de las instituciones, y ellos mismo empiezan a incentivarlos. Este es un trabajo básicamente de las redes,

y creo que lo que nos ha dado un impulso reciente es ese cambio que le hemos dado al distintivo, y es un cambio que estamos buscando para la propia Secretaría, pero se termina la administración y dicen “Esto qué”, cómo haces algo sin criterios, aunque lo respalde la Presidencia, en la última convocatoria así fue, o se replantea esto o definitivamente se acaba, precisamente por la seriedad que implica que la Secretaría del Trabajo dé un documento que diga “Esta empresa es tal”, cómo lo constatas.

En el momento en que se hizo este cambio, el Secretario se comprometió con el proyecto, y nosotros hemos visto las notas de prensa que al principio otras cosas nos robaban la nota de la conferencia de prensa, “En el marco de la entrega del distintivo Empresa Incluyente, el secretario de trabajo dijo...” quedando en segundo término, cosa que es muy común y pues se pierde toda la idea. Pero sí oímos comentarios respecto al distintivo, este año hubo también conferencia pero a diferencia del 2008 el distintivo sí fue tema de la nota, o sea además de lo que dijo el secretario, el propio distintivo fue tema de la nota, tuvimos una cobertura radicalmente diferente entre 2008 y 2009, a pesar de que el secretario volvió a dar conferencia de prensa, o sea ya no nos robó la nota, a pesar de que los medios estaban muy calientes con lo del SME. A mi me parece que con el cambio de enfoque empezamos a tener un interés en la empresa e incluso nos buscan, porque se han acercado empresas con las que nunca trabajamos y no son parte de la red.

La idea nuestra es fortalecer el distintivo como un círculo completo desde el inicio hasta el fin, para que todas las piezas encajen, y creemos un valor que a las empresas les resulte atractivo e interesante, otro plus del 2009 no sólo lo entregó el Secretario, sino también Margarita Zavala, eso también te ayuda, de hecho se había evaluado la posibilidad de que lo entregara el Presidente en el marco de la ceremonia oficial del día de las personas con discapacidad, no se hizo finalmente porque era una cosa muy compleja a nivel de logística por los requerimientos del Estado Mayor Presidencial, y bueno querían un evento de una hora, y pues las empresas también quieren su evento, ahora sí que es su fiesta, ellos necesitan escuchar que lo que están haciendo es importante, valioso y bueno, y hay el compromiso de seguirlo apoyando y demás, pero nuestra idea es posicionar el distintivo de manera que pasemos a una etapa donde sea un tema importante para la Presidencia en cuanto a grupos en situación de vulnerabilidad y que eso le siga dando el valor e impulso, ya que no tenemos recursos para promover de manera masiva, aprovechar la ceremonia de entrega que puede hacer la diferencia, y por supuesto el propio compromiso de la Secretaría y el Gobierno Federal.

Este es un tema que queremos posicionar de manera importante, es mucho más difícil en materia de discapacidad, pero es un proceso lógico que ocurrirá, por ejemplo en el tema de género, el gobierno ya tiene el Instituto Nacional de la Mujeres, y se conoce en todos lados se sabe que hay instancias de la mujer, además cada dependencia del gobierno se procuró una unidad de género que transversa esta idea en todas las políticas en desarrollo, o sea estamos en otro nivel porque han sido muchos años de posicionar, de lucha de la sociedad civil, y esa es la verdad, esto viene de la sociedad civil, y la sociedad civil ha obligado al Estado a ponerse las pilas en los temas.

De la misma manera, lo sociedad civil y el propio compromiso de la voluntad política que externa otra idea a partir de la creación del Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad ha obligado también en muchos sentidos a que las dependencias nos pongamos las pilas y ahora lo hagamos el doble o el triple y lo que se pueda. En el tema de las personas adultas mayores vamos más atrás, el propio INAPAM va a la saga de muchas cosas, pero es como el INMUJERES que recién se creó, hasta que agarras la onda y sabes de lo que se trata y te conviertes en el

organismo rector en el tema pues te toma tiempo. En el INAPAM viene de otra historia y está tratando de convertirse en el organismo rector, entonces son procesos y además las organizaciones de la sociedad civil de las personas adultas mayores no han encontrado ese “click” que sí han encontrado las organizaciones de y para personas con discapacidad, entonces son como procesos diferentes. En el caso del VIH hay mucha sociedad civil organizada en el tema y están muy fuertes, el problema es que no se han planteado el tema del trabajo, no es que no hay sociedad civil, lo que pasa es que se han organizado fundamentalmente para la prevención, la salud sexual y el tema de la atención, medicamentos, etc. Pero el tema del trabajo está olvidado, incluso nosotros les hemos dicho, “Y el trabajo qué”, si a nosotros nos ponen a chambear, presionen aquí también, pero no es un tema para la sociedad civil. El problema ahí es el estigma y la discriminación en general, pero nosotros tenemos muy pocas personas reportadas con VIH en las empresas incluyentes porque no es nuestra intención hacer un censo, eso es discriminatorio, nosotros no le vamos a decir haz pruebas de detección masiva, no eso jamás, son voluntarios y confidenciales, por eso no se ve mucho, incluso si la persona nos va a reportar a una persona con VIH tiene que ser con el consentimiento autorizado de la persona, si la persona no consienta no nos puede reportar nada. Lo que estamos buscando es captar esas empresas, y reportar con CENSIDA para sensibilización al interior de la empresa, a lo mejor nunca vamos a saber cuántas personas con VIH hay en esta empresa, nos interesa saber que la empresa sea sensible a esa situación, esa es nuestra aspiración. Lo importante es la política, por ejemplo en el 2009 se hicieron una serie de recomendaciones a la empresa pero a todas se les señaló el tema de VIH, es algo que tienes que considerar porque es importante por el tipo de riesgo que implica, es parte de lo que te ayudará a ser un mejor centro de trabajo, son cuestiones diferenciadas y precisamente lo que queremos no es tanto números estratosféricos sino estos modelos de empresa, donde todos estos temas sean contemplados. Aquí en la dirección general se va a lanzar la primera convocatoria de modelo de empresa agrícola libre de trabajo infantil, ese es otro tema y es diferente cómo se recibe, porque una empresa con ese distintivo tiene un valor agregado mucho más porque mucho es de exportación y te da mucho soporte en el comercio exterior, por eso depende del tipo de empresa y ramo, quizás para una tienda de conveniencia no tiene tanto sentido.

A. ¿El porcentaje de PYMES ha crecido mucho en este sentido de los distintivos? ¿A qué se debe?

B. Efectivamente tenemos muchos casos de una tienda, una óptica, una tienda de aparatos ortopédicos, una plaza comercial en Chiapas, es el conjunto de locatarios, una maquila chiquita de uniformes, hay muchos lugares así, y además creo que esto ha sido una diferencia respecto de los negocios, o sea muchos pueden ser negocios familiares, pero media con relaciones laborales, eso es importante, porque ese tipo de personas son las que ayudan en el negocio familiar, o sea hay un anuncio en la vitrina y han encontrado gente sensible e interesada, esas también son prácticas interesantes, yo creo que en la convocatoria 2009 estas son realidades, Gamesa que certificó a todas sus plantas dentro de la inclusión y Sabritas, 9 y 8 plantas respectivamente, todas tienen personas contratadas y demás y la óptica y empresas medianas, panaderías, purificadoras de agua, productoras de hielo, etc. Seguramente, estas últimas son las que menos personas tienen, pero eso no quiere decir que no sea importante, no necesitas trabajar en una gran empresa para tener esa misma oportunidad, ciertamente las grandes empresas reditúan mucho este tipo de cosas, fundaciones, premios, recursos de la compra de productos, becas, etc. Todo eso es vistosísimo y conviene horrores, y está bien por algo son empresas, mercadotecnia emocional, pero es dignificante y significativo ir hasta esas plantas para tener una oportunidad de trabajo, aquí hay gaseras, puedes ir a otro tipo de establecimientos y empresas que pueden dar oportunidades

de trabajo. Y a lo mejor, esa óptica ni siquiera había pensado en lo que es una política de inclusión laboral, pero el hecho de ser un lugar chiquito donde va la gente de la colonia, prestan un servicio y demás, y ven esta situación puede ser un efecto muy micro pero es muy significativo y sin duda los cambios más importantes de hacer están en los cambios que son para la vida diaria de las personas. A lo mejor puedo ver 20 mil anuncios sobre no tirar basura, pero al momento de vivir una situación personal que a mi me mueve y me involucra, puedo generar un cambio mucho más rápido que con los 20 mil anuncios, yo creo que ese es el valor de esas empresas, que son mucho más cercanas, tocan más la realidad cotidiana de las personas.

Es muy curioso porque son en el interior de la República, porque no en todos los Estados hay gran industria, que también en esos sectores se empiezan a ver cambios importantes, yo no sé qué tanto sea producto del trabajo de las redes, o de la conciencia social a nivel local pero se conjugan una serie de cosas importantes, precisamente por ello el secretario cuando entregó los distintivos nos preguntaba de qué es cada empresa, finalmente son centros de trabajo que emplean.

Michoacán, por ejemplo es punta de lanza en la inclusión laboral al interior de gobierno, y en ese sentido los primeros que tenemos que poner el ejemplo, que nunca lo hacemos, son las instituciones del gobierno, en ese caso ha habido una discusión importante en el comité y se ha decidido ser doblemente exigente en el tema, porque es tu obligación, y a menos que tengas una práctica muy destacada se te otorga el distintivo. Morelia tiene cerca de 400 personas empleadas en el ayuntamiento y 200 y tantas son adultos mayores y tiene otra población de discapacidad, pero además está comprometido con el tema lo que se tiene que ver es la continuidad, en caso de que eso ocurra nosotros seguimos, a mi no me importa si el presidente municipal entrante ya no le interesa el tema, yo tengo que seguir con el distintivo y es una manera de enganchar al que sigue, porque el distintivo es para el ayuntamiento y tú eres el responsable que debe dar seguimiento a ese tema, esa es una oportunidad. El ayuntamiento tiene proyectos interesantes, contrató policías con discapacidad para vigilar que se respeten los estacionamientos para personas con discapacidad en el centro de Morelia, son personas con discapacidad motriz y su función es esa, la visión que tiene eso a nivel de una política pública, es muy distinto lo que va a provocar en la persona que se iba a estacionar ahí. No solamente se trata de lo que hace el ayuntamiento como centro de trabajo, sino cómo traslada esa visión en sus políticas públicas, por su puesto que ese distintivo dice mucho de lo que está haciendo aunque no es una empresa.

A nivel local, más que a nivel federal está ocurriendo mucho que están poniendo el ejemplo, es necesario que se haga visible, lo mismo sucede en organizaciones de la sociedad civil, que trabajan por personas con discapacidad pero parte de la congruencia es que dentro de tu personal tengas personas con discapacidad, porque mucho suele suceder que dentro de las organizaciones para personas con discapacidad, las personas que trabajan ahí, ninguna tiene discapacidad, la cuestión es que además de la labor que realizan hacia afuera, pues la realicen hacia adentro, por ejemplo CONFES tiene su centro de capacitación para el trabajo y a esas mismas personas las contratan, es como todo un ciclo, entonces CONFES tuvo el distintivo en 2008, haremos el seguimiento este año, son situaciones distintas que se valore, igual el distintivo nació pensando solamente en las empresas, pero si hay organizaciones distintas que se valoran, igual el distintivo nació pensando solamente en las empresas, pero si hay interés en estos otros sectores pues es importante que el distintivo recoja las experiencias. Por ello hemos discutido mucho el nombre porque EMPRESA no da exactamente la idea, pero eso es otro tema complejo por cuestiones de tramites, pero finalmente el secretario estuvo ahí, se tomo la foto con el presidente municipal de Morelia, que además son de partidos distintos, pero la idea era ese tema y fue el presidente

municipal con una de las policías, porque era un programa muy reciente que ni siquiera era parte del distintivo, fue algo que ocurrió en el proceso de verificación y la entrega. Sin duda son menos las organizaciones civiles y mucho menos las organizaciones públicas pero es algo que la Secretaria del Trabajo no quiere dejar de reconocer, que finalmente un centro de trabajo no importa si es público o privado.

A. ¿Existen algún tipo de industria o sector prioritario para la STPS?

B. No exactamente, más bien hay de todo, pero sí hay ciertos perfiles de las empresas, por ejemplo mucho de lo que se busca es que las personas estén colocadas en líneas de producción por ejemplo, Sabritas, Gamesa, Peñafiel, Taico Electronics, Babamex filial de Matel en México, tienen línea de producción. Mucho nos sucede también que hay gente en líneas de conveniencia los Oxxo, Happy Go, este tipo de tiendas tienen personas que atiendan o servicios generales, Berol es pionera, desde hace 20 años y tiene líneas de producción, empaque o control de calidad, depende del ramo y han tendido a contratar a personas con discapacidad para ciertas actividades. Por ejemplo para líneas de producción suelen contratar a personas con discapacidad auditiva, porque tienen gran concentración en el trabajo, tampoco tienen problema con el ruido, o contratan personas ciegas o de baja visión para control de calidad por la capacidad que tienen para detectar detalles, suelen contratar a personas con discapacidad intelectual para empaques porque como es una tarea repetitiva y específica se le puede facilitar a las personas con discapacidad intelectual, ese tipo de cosas se dan mucho. Hay que tomar en consideración que la mayoría de las empresas tienen contratadas personas con discapacidad, todo el tema de adultas mayores está más débil dependiendo de la empresa y demás, pero casi siempre son personas con discapacidad, y hay que tomar en cuenta que tienen baja escolaridad precisamente por la serie de obstáculos y el acceso a oportunidades. Casi siempre suelen ser obreros, ayudantes generales, eso implica el tipo de empresas de las que estamos hablando, pero no tenemos un tipo de sector para el cual nos estemos enfocando sino más bien yo creo que todo es parte del mismo proceso, en la medida en que haya más oportunidades educativas, en que el perfil de las personas vaya incrementándose, que tengan un nivel de empleabilidad, es decir una serie de capacidades que les permita competir de mejor manera en el mercado abierto de trabajo, que haya mayor visibilidad, yo creo que ese tipo de cosas van a ir cambiando.

Anexo 3. Entrevista

Rocío Frausto Jiménez

Coordinadora del programa Vida independiente México

A. ¿Qué hace vida independiente? ¿Cuáles son sus actividades?

B. Aquí llegas y lo que vas a lograr es muchísimo. La capacitación se llama para la vida “independiente” y hay donaciones y hay empleo pero todo se gana yo no le puedo dar algo a alguien por el simple hecho de que tiene discapacidad, como la mayoría estamos acostumbrados: “Qué no me ve, ayúdeme” nosotros podemos ayudar pero con herramientas, enseñamos a pescar no a darles el pescado.

Toda la evaluación inicia con un cuestionario donde les preguntamos datos personales, y también con respecto a su discapacidad cómo es su discapacidad si usan sonda, pañales y cosas comunes y que en otro lugar no tratan; tú puedes ir a rehabilitación un año y tener problemas de úlceras o de infecciones urinarias porque no sabes tratarlas, puedes ir a rehabilitación un año o dos años y nunca te preguntan por qué hueles mal, por qué traes pañal o por qué usas sonda. Hasta que llegas aquí y te das cuenta que tú traes bolsa y otros no traen bolsa, por qué ellos no traen pañal y yo sí traigo pañal. Y también tenemos lo que llamamos asesoría de pares la misma persona con discapacidad te va pasando los tips para ir dejando el pañal o la bolsa, recomendándote doctores que realmente saben de la discapacidad, porque luego andan viendo de un doctor a otro, que lo único que te sacan es dinero nunca te resuelven el problema.

Aquí empezamos con la base de que tienes discapacidad ni modo, por qué ni te preguntes, o sea no tiene ningún caso. Cuando adquieres la discapacidad es en lo que pierdes el tiempo preguntándote por qué, aquí partimos de que no importa lo que te pasó, ya es pasado, lo que importa es que tienes discapacidad que necesitas usar una silla de ruedas, que necesitas aprender a moverte y salir adelante por ti mismo, empezar a darle libertad a la familia y a uno mismo.

Al momento de que hablamos de independencia, es de la persona con discapacidad y de la familia en general, porque en el caso de los chicos que vienen por primera vez viene acompañados, llegan todos con mucho apoyo conforme van pasando los días empiezan a llegar solos, en sus caras te puedes dar cuenta quienes van iniciando y quienes ya tiene tiempo, porque se mueven con libertad, sonriendo, no se nota el estigma que tenemos cuando nos dicen “discapacidad” donde se piensa a la gente triste, o en su contrario con la gente con discapacidad que han salido adelante sólo imaginamos a los deportistas que a traído medallas, generalmente es lo que imaginamos: una persona con discapacidad es triste, o es un niño TELETON, cuando en realidad hay de todo. Nosotros tenemos integradas laboralmente a gente en el seguro, en el aeropuerto donde es un programa muy grande son 60 personas, en el seguro social son aproximadamente 20, en Guanajuato hay un programa que salió de Vida Independiente donde hay promotores, uno en cada municipio, ahorita hay un convenio para contratar personas en la PGR, en Nayarit y en Durango hay personas trabajando, tenemos una chica que es de Irapuato que decidió venir al DF porque ahí no había nada para ella y logramos contactarla con Scotiabank.

Entonces la persona con discapacidad puede encontrar trabajo a nivel profesional de acuerdo con sus estudios, como cualquier persona que camina, y de independencia también hasta donde se quiera, casarse, tener hijos. Hay una chica en el aeropuerto que está casada y tiene dos hijos,

entonces hay muchos ejemplos de que no hay un límite, lo que te das cuenta es que se adquiere una identidad como persona y la silla de ruedas es únicamente el medio con el que te desplazas, pero tu vida es como la de cualquiera.

A. ¿Cómo han logrado los enlaces?

B. Nosotros tenemos una alianza que la Fundación Humanista de Ayuda a Discapacitados (FHADI) aporta la rehabilitación psicológica, grupo ALTÍA facilita estas instalaciones y Vida Independiente que es el programa que maneja el apoyo a las otras dos, ¿cómo se ha trabajado? Pues buscando, buscando opciones laborales pero dignas, no es darles a las personas la silla por darle la silla, tiene que ser una silla a su medida de acuerdo con su nivel de lesión, se busca trabajo pero digno, qué quiero decir digno, pues que sea un salario acorde a sus conocimientos. Si vas a ser una persona que va a ejercer esa actividad con responsabilidad y bien, tienes el derecho de ganar bien.

Después se fue dando todo, el trabajo del aeropuerto se le busco la forma, se hizo el enlace con grupo Eulen que fue la empresa con la que se hizo el convenio, que ha sido tal el éxito de la integración laboral en todas las áreas donde se desarrollan, que ahora son las empresas las que nos buscan para contratar personas, el compromiso es que tú le envíes bien a la persona y que sepas que va a cumplir, por eso no puedes mandar a alguien que llega pidiendo trabajo, aunque tenga un currículum perfecto, tenemos que tratarlos, que lleven su proceso psicológico y que lleven un proceso físico porque los dos le van a dar la independencia, tanto el emocional como el físico.

Cuando la persona ya está apta y tenemos solicitudes de empresas se elige a los que son candidatos y al final de cuentas la empresa la que decide.

A. ¿Ustedes brindan algún tipo de asesoría a las empresas como capacitación para las personas que ahí trabajan?

B. Sí, se les da seguimiento, de hecho la empresa te dice: voy a contratar a 5 personas con discapacidad pero quiero que todo el personal conozca cómo es esta discapacidad y cómo atenderla, entonces se les da la plática.

A. ¿Ustedes consideran esta parte importante? Por ejemplo que alguien que trabaja con ellos tenga conocimiento sobre cómo tratarlos y lidiar con los prejuicios.

B. La primera persona que tiene que liberar los prejuicios es la persona con discapacidad, y eso lo consiguen aquí, es importante que en la empresa sepan cómo tratar por aquello de los chantajes. Imaginemos que tú ya estas trabajando y eres asistente de un gerente, tu puedes decirle que vas al baño y tardarte 40 minutos y decirle “Como no me puedo mover o por la sonda o x, me tardé, si él no conoce lo que va a decir es que es cierto y le tengo que dar chance de tardarse en el baño” pero en realidad no es así. Sería importante que el personal de la empresa conozca hasta dónde pueden ser tolerantes y dónde ya hay un chantaje, otra cuestión que es importante y tiene que ver con los mitos y prejuicios es que no saben cómo dirigirse a la persona con discapacidad, y también se les puede dar la asesoría. También es importante que en la asesoría se tenga conocimiento por si alguien se cae y no se haga un escándalo, sino que las caídas son parte de la vida diaria y se debe aprender la forma correcta de levantarlo, y cuando se necesita un traslado saber cómo ayudar al compañero para que no se lastime, por ejemplo si un compañero me pide que le eche la mano para ir al baño saber cómo cargarlo para no lastimarme yo y no lastimarlo a él.

Aquí se organizan campamentos especiales que facilitan el proceso de independencia, existen personas que con un solo campamento aprenden todo lo que necesitan, porque se deshacen de su mente miedos e inseguridades. Aquí trabajamos de 10 de la mañana a 1 de la tarde, en los

campamentos el primer obstáculo a vencer es la familia nos dicen “Cuídeme a mi niño”, y el señor ya tiene 40 años, pero son miedos que todo el mundo, son los primeros miedos a vencer: salir solo por primera vez, incluso hay gente que nunca ha salido del Estado, ni cuando caminaban lo hacían. Para ellos es una gran logro decir: ni cuando caminaba hacia esto y ahora lo estoy haciendo, la rutina en el campamento inicia a las 6 de la mañana cuando todo el mundo tiene que estar levantado, 6:30 tenemos que estar en acondicionamiento físico y ya después a las 8 es el desayuno y a las 10 comenzamos otra actividad, te damos una hora de descanso, después del descanso y la comida. Dentro de las actividades está el acondicionamiento físico que es muy fuerte, el manejo de silla que abarca todo rampa, obstáculos, escaleras, por ejemplo en Nayarit hay mucho empedrado y arena, vamos a la playa rodamos sobre playa, pasto en fin, todo.

A. ¿Tiene costo el campamento?

B. Si, el costo lo asumen ellos, dicen que es caro pero en realidad les estamos cobrando 2800 pesos que incluye el camión, que sale de aquí, hospedaje en cabañas muy dignas, los tres alimentos al día durante 5 días y sobre todo la capacitación. Si tu cambio de vida cuesta 2800 no es nada, lo que pasa es que estamos acostumbrados a que extiendan la mano y nos den. Pero en realidad no es caro, por alguien que se puede morir por una escara que sale más caro porque te pueden hospitalizar.

A. ¿Qué es una escara?

B. Es una yaga, porque nuestra piel se empieza adelgazar, entonces nuestras piernas empiezan a adelgazar y al igual que las pompas, entonces como estamos todo el día sentados, el asiento es como una agujita que todo el día te está presionando hasta que llega un momento que se rompe y llega al hueso, si no tienes la precaución de estarte levantando, entonces puede llegar a ser muy peligroso, pero como no se tiene sensibilidad se puede llegar a perder una pierna. Cuando decimos “¿Tienes escara?” es muy grave y los motivamos para que se cuiden, hay gente que se muere por eso. Cuando se hace la úlcera se corre la infección y no te das cuenta, incluso se le llama conejera porque te hace hoyos internos que te van carcomiendo. Incluso es muy importante recomendarles doctores que saben lidiar con esos problemas no todos saben tratarlas correctamente.

Por eso tratamos de mandar a gente (a trabajar) que no se encuentra enferma, sí tiene una discapacidad pero una lesión medular únicamente te impide caminar, no tienes por qué tener úlceras u otras dificultades por falta de atención. En nuestro caso la mayor mortalidad es por causa de úlceras e infecciones urinarias porque se van a la sangre y son mortales.

A. ¿Cuántas personas trabajan aquí?

B. Estas instalaciones son de FHADI, pero en Vida Independiente somos, el presidente, la responsable de lo administrativo, yo tu servidora y Julio que es el responsable del taller de sillas de ruedas y la secretaria. Los instructores son chavos que ya llevaron este proceso y que por devolver algo a la institución lo hacen gratis.

A. ¿Qué aporta el trabajo a las personas con discapacidad?

B. Todo, imagina hay personas que llevan años extendiendo la mano con la familia para todas sus necesidades, has de cuenta que a ti tu familia te da todo porque no puedes trabajar ¿cómo te sentirías? El trabajo te da todo, libertad, seguridad, si tienes dinero tienes para comprarte sondas, para vestirse, para arreglarte como tú quieres, tienes para pañales, si te enfermas tienes para ir al

doctor. Pero si no tienes trabajo hay infecciones, hay gente que se infecta porque no tiene los pañales correctos, vas perdiendo dignidad autoestima, y con un trabajo todo eso lo recuperas.

A. ¿Ustedes qué opinan del trabajo informal, que suele ser más frecuente en el caso de la discapacidad?

B. Cuando yo estaba en Guanajuato, trabajaba en el DIF Estatal, yo no llevaba el área laboral lo llevaba *Integración a la Vida*. Allá lo único que les ponían hacer eran manualidades como piñatas etcétera, es la única idea que tienen para esas personas. Y Santiago (presidente de Vida Independiente) me decía, “¿Por qué quieres poner a un hombre productivo a hacer chingaderas?” Pero no los ponía yo, por ejemplo ¿por qué vas a poner a señores y chavos que tiene inteligencia, que tienen seguridad a hacer piñatas? Cómo se va a ver a un padre de familia haciendo piñatitas, por qué incitar a las personas a que lo hagan, igual y ni les gusta, si es redituable y se vale pero sólo si te gusta y lo disfrutas. Aquí un señor me hace mis tarjetas de presentación, pero el lo hace porque le gusta y me las regala, pero si lo estas haciendo porque no te queda de otra y ni te deja, no tiene ningún caso.

Yo nada más te digo imagínate en el tele programa que tenemos, ahí están ganando alrededor de 12 mil pesos mensuales y esos chavos que están ahí son muy buenos para hablar. Tele asistencias es un programa para personas de la tercera edad, si tienes una abuelita y te encargas de cuidarla, cuando te vas a trabajar puedes acudir a tele asistencia, que es además muy económico, y ellos te la están monitoreando a la hora que le toca su medicamento le llaman, le preguntan si ya se tomó sus medicamentos etc. Y en caso de que no conteste, tú dejas una lista de contactos con los que ellos se comunican para informar que no contesta y requieren saber qué pasó. Para ese trabajo se necesita seguridad de palabra, manejo de crisis, cosa que haciendo piñatas no puedes explotar. En el caso del aeropuerto están ganando un poquito más de siete mil pesos y les piden mínimo secundaria y además si tienen mala actitud tampoco lo quieren.

A. ¿Cuál es la diferencia entre Vida Independiente, FHADI y Grupo Altía?

B. Las tres instituciones trabajamos juntas, Grupo Altía es una institución de segundo piso, lo que significa que proporciona ayuda a otras instituciones y las otras dos somos de primer piso. FHADI ayuda con el apoyo psicológico, algunos terapeutas también tienen discapacidad pero todos son profesionales.

A. ¿La persona con discapacidad requiere algún tipo de capacitación previo a ser empleado por ejemplo para enfrentar la convivencia?

B. Aquí en Vida Independiente se da toda esa ayuda, lo que pasa es que todos esos problemas se dan por inseguridad de la persona, precisamente por la discapacidad. Si presenciaras un taller te darías cuenta de cómo es la capacitación.

A. ¿Cuál es la distinción que hacen ustedes entre integrar e incluir?

B. Integrar es tengo mi equipo y ven te integro aunque tengas discapacidad, en el caso de incluir es como hacerlo parte e ir más a fondo, tienes que ser parte de la empresa. Nosotros checamos que las personas que colocamos laboralmente estén en un lugar adecuado, con accesibilidad, con salario justo a sus actividades en comparación con sus compañeros, por si me vas a dar trabajo dámelo de calidad, porque yo te voy a dar un trabajo de calidad. Por ejemplo, una de nuestras chicas se lleva un friega de trabajo por el puesto de gerente que tiene, si tiene que quedarse se queda, ella asume las responsabilidades del puesto y los demás la respetan como tal.

Para tener un trabajo tienes que tener toda la preparación académica, la preparación física, la actitud emocional etc.

A. ¿Cuál es el papel de las organizaciones del tercer sector en materia de inclusión laboral?

B. Pues tenemos contacto con organizaciones lo que buscamos es que nos abran las puertas, ya lo estamos haciendo con algunas instituciones. Santiago se enoja porque y dice “Por qué nos engañan dando cifras que no existen”. La apertura es lo que tenemos que buscar, nosotros nos comprometemos, tú ábrenos el espacio y yo capacito a la gente. Por ejemplo en Teletón, te dicen tantos niños rehabilitados al año, ahora dime dónde están después de ser rehabilitados, yo te digo dónde están, están en su casa traumatados porque ya no tienen a dónde ir y sin trabajo, si te das cuenta es cierto.

El gobierno está enfocado en la rehabilitación fisiológica y medica, el tercer sector está enfocado en la capacitación pero ¿qué relación existe entre ambos?

Bueno nosotros hemos establecido relaciones con el Seguro, con la PGR, con el aeropuerto, porque aunque trabajamos con grupo Eulen, ya hay varias opciones de gobierno. Con las instituciones privadas han sido con IXE, Banamex. En el caso de los empresarios se organizan foros empresariales muy elegantes y planeados a nivel del empresario, y a pesar de ello no contratan, tú no puedes llegar con un empresario y casi casi suplicarle que contraten personas con discapacidad, lo que tienes que hacer es llegar y decir “Te pido calidad porque te voy a dar calidad”. Y aparte demostrar que son independientes, tiene capacidad.

A. ¿En cuanto a educación ustedes hacen algo?

B. No, se les sugiere, además todo depende de lo que tú quieres lograr como persona.

Entiendo que ustedes están a favor de la rehabilitación que tiene por objetivo que la persona con discapacidad se adapte al mundo, no al revés.

Si, porque si esperamos a que pongan la rampa me voy a perder de un universo de cosas. Nadie hará por ti lo que tú no hagas por ti mismo.

Anexo 4. Entrevista

Trabajadores del aeropuerto internacional de la Ciudad de México

Noé Sánchez Sánchez (B)

Poliomielitis y Guillain Barré adquirida a los 5 años

30 años

Secundaria terminada

Hace seis meses inició estudios de computación e inglés

Orientador del Aeropuerto de la Ciudad de México

David Vasallos (C)

Secuela de polio en 3 extremidades, 2 inferiores y brazo superior derecho, desde los seis meses de edad.

30 años

Preparatoria terminada

A. ¿Cuándo llegaste a esta institución?

B. Hace un año y 5 meses.

A. ¿Has pertenecido a otras instituciones antes de Vida independiente?

B. A ninguna.

A. ¿Te rehabilitaste en alguna institución de seguridad pública?

B. No, me rehabilité en el Hospital Shriner para Niños Lisiados A.C.

A. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el aeropuerto?

B. 6 meses.

A. ¿Antes de trabajar en el Aeropuerto realizaste algún otro trabajo?

B. Sí, pero no fijo, semifijo como vendedor de periódico, revistas, cobrar pensiones de carros etc.

A. ¿Es la primera vez que tienes un trabajo formal?

B. Sí, es la primera vez.

A. ¿Tienes todas las prestaciones de ley?

B. Sí, por ejemplo seguro social, utilidades, en fin todo, todo dependiendo.

A. ¿Estas contratado por outsourcing?

B. Sí, por otra empresa de seguridad privada del aeropuerto.

A. ¿Cómo llegaste a esa empresa?

B. Llegué por ser parte de Vida Independiente y FADHI, porque ellos ven tu nivel de aprendizaje, la motivación que te dan para salir adelante y las ganas que le echas.

A. ¿Cuánto tiempo llevabas en Vida independiente cuando se presentó la oportunidad de trabajar?

B. Aproximadamente 10 u 11 meses.

A. ¿En ese lapso tú tenías trabajo informal?

B. Sí exactamente, pero venía capacitándome para los cursos de Vida independiente, ir a aprender más y cuando me dijeron del trabajo pues dije va, me animé y ahí estamos.

A. ¿Cuál es tu jornada laboral?

B. De 2 de la tarde a 7 de la noche.

A. ¿Cómo te trasladas a tu trabajo?

B. Sólo en transporte público, uso los RTP, taxi y metro.

A. ¿A qué distancia estas de tu trabajo?

B. Digamos que yo vivo por Televisa San Ángel, el desierto de los leones, panteón jardín, por allá. Hago una hora y media, dos horas dependiendo el tráfico.

A. ¿Por las mañanas asistes a Vida Independiente?

B. Sí, me levanto a las 6 de la mañana, a las 8 de la mañana ya estoy aquí.

A. ¿Tienes familiares que se encarguen de ti?

B. Sí, mi mamá y mi papá.

A. ¿Contribuyes al gasto familiar o todos los gastos dependen de ti?

B. Ahorita ya apporto, antes no, únicamente solventaba mis gastos con lo que ganaba.

A. ¿Cómo es la relación con tu jefe inmediato y quién es?

B. Es buena, el jefe es de la empresa que nos contrata.

A. ¿Dentro de tu trabajo convives con otros empleados que no tengan discapacidad?

B. Exactamente, convivo con gente que hace su servicio social y me llevo bien con ellos, convivo con el personal de limpieza, con todos.

A. ¿Cómo fue tu primer día de trabajo, a qué te enfrentaste, te costó trabajo adaptarte?

B. Pues yo creo que cuando una persona con discapacidad tiene ganas de salir adelante, no te debe costar trabajo, claro vas a medir tus tiempos, digamos que te cuesta trabajo la primera quincena pero ya la segunda es rapidísimo, mides tus tiempos y es facilísimo llegar.

A. ¿Convives con gente a cargo de oficinas, de comunicación, de administración del aeropuerto?

B. No, ellos están en otras áreas, no hay ninguna convivencia con ellos.

A. ¿El aeropuerto hace dinámias con ustedes, por ejemplo para evacuar el lugar, casos de emergencia etc.?

B. Sí, por ejemplo cómo tratar a la gente, cómo decir que no tengan miedo, principalmente cuando se va la luz, ya nos han dicho cómo reaccionar, y qué hace.

A. ¿Pero por ejemplo, a ustedes los ayudan?

B. Sí nos ayudan, tenemos ubicados los puntos de reunión, y nosotros como trabajadores tenemos la conciencia de cómo atender a las personas. Tenemos nuestro grupo de trabajo, pero como el aeropuerto es grandísimo es difícil, tenemos nuestra coordinadora que se fija en todo lo que nos hace falta y se ocupa de que todo lo que necesitemos se haga o nos auxilien.

A. ¿En el aeropuerto se hacen dinámicas de sensibilización hacia la personas con discapacidad?

B. Sí, para las personas hay letreros, ahorita hay unas pantallas con información sobre las personas con discapacidad, como documentales para ver lo que el aeropuerto hace con relación a las personas con discapacidad y que se debe tener respeto hacia las personas con discapacidad.

A. ¿Has sufrido de discriminación?

B. Nunca, nunca me han discriminado.

A. ¿En caso de ser discriminado sabes qué hacer?

B. Pues aguantarme, para qué te voy a mentir, le respondo si se que estamos en el trabajo. Pero es mejor aguantarse, si en el trabajo te lo dicen, en la calle va a llegar otra persona y te lo va a decir igual, porque las personas no estamos con la misma inteligencia.

A. ¿Dentro del tabulador de salarios todos tus compañeros ganan lo mismo que tú o hay diferencias?

B. No, todos ganamos igual, pero en comparación con las personas de pie, que son de seguridad y trabajan 12 por 24, sí ganamos más nosotros.

A. ¿Tu salario te alcanza? ¿Consideras que es justo para las labores que realizas?

B. No me alcanza, pero creo que es justo.

A. ¿Cuánto ganas aproximadamente?

B. Entre 6000 y 7000 pesos al mes, más prestaciones de ley.

A. ¿Cómo es tu relación con las personas de la empresa que te contrata?

B. De amistad, vas generando relaciones, conoces a más personas, te preguntan qué tipo de discapacidad tienes, o sea haces conciencia también en los trabajadores.

A. ¿Existe para ti alguna diferencia entre el trabajo formal y el trabajo informal?

B. Sí, la diferencia es que el trabajo formal llega la quincena y tienes un sueldo fijo, y lo informal pues es dependiendo cómo te vaya, si sacaste 100 pesos y te fue muy bien, pero si sacaste 50 ni modo.

A. ¿Si ganaras más de manera informal lo preferirías o prefieres un trabajo formal con bajo salario?

B. Sí, porque es seguro, con prestaciones de ley, solventas gastos médicos, eso lo prefiero.

A. ¿Consideras que las empresas que contratan personas con discapacidad merecen un premio por lo que hacen o lo consideras un deber?

B. Es un deber para ellos, porque tenemos la misma capacidad que el resto, depende del trato o la facilidad, ver qué tan conscientes son con las personas discapacitadas, que tengan la noción de que la persona con necesidad tiene la misma capacidad y necesidad de tener un empleo, si la empresa tiene la facilidad de hacerlo si es justo un reconocimiento social, no económico como muchas empresa buscan una remuneración de impuestos, cuando no debería de ser.

A. ¿De qué se sienten parte, del aeropuerto o de la empresa que los contrata?

B. Del aeropuerto.

C. Del aeropuerto.

A. ¿Por qué no de la otra empresa si es la que los emplea?

C. De la empresa se pone uno la camiseta más que nada en cuanto a los asuntos que tienen que ver con la contratación de la empresa ya que es la que paga, el aeropuerto pide el servicio pero la empresa es la que paga. No se pone uno la camiseta de la empresa porque el pasajero no te cataloga como x empresa, sino como aeropuerto.

B. Sí porque más que nada la imagen es del aeropuerto.

C. Pues sí, porque la gente no ve si eres de cierta empresa, porque en el aeropuerto trabajan varias empresas, entonces no nos ven como empleados de otra empresa.

A. ¿Qué relación tiene con ustedes el aeropuerto?

C. Son los jefes inmediatos, cualquier cosa que nos tengan que decir para cambiar alguna instrucción ellos lo pueden hacer directamente, no forzosamente a través de la empresa.

A. ¿Tienen dinámicas por ejemplo del empleado del mes, o premios de puntualidad o productividad?

B. Bueno por parte de la empresa tenemos el premio de puntualidad y asistencia, que es un premio económico diario por la puntualidad y la asistencia.

C. Eso se ve reflejado en el sueldo, no en reconocimiento como el mejor, de todos modos los reconocimientos que uno tenga por su trabajo los hace directamente el aeropuerto, él se dirige directamente a nosotros, por ejemplo nos comunican cuando la gente deja muchos comentarios sobre nuestro trabajo y se toma en cuenta en un reconocimiento verbal, queda como una satisfacción personal.

A. David ¿Antes del aeropuerto tenias algún otro trabajo?

C. No, yo no trabajaba, yo estudiaba. Yo me mantenía con la pensión del Distrito Federal y mantenía mis estudios.

A. David ¿En cuántas organizaciones estuviste antes de Vida independiente?

C. Como por tres, una de ellas era dependencia de la delegación Gustavo A. Madero, pero la verdad no funcionó para mi y en la mayoría de las instituciones siempre se pide que tú aportes económico, al menos desde mi parecer creo que cuando te acercas a una de estas instituciones es porque no tienes una solvencia económica como para estar aportando, no es mala idea que por ejemplo a estas alturas si tienes forma de ayudar ayudas, lo que yo veo mal es que te pidan un tipo de inscripción, lo que viene después es el compromiso moral ya que gracias a ellos uno logra algo y aporta con gusto.

A. ¿Tienen posibilidad de ascender en el trabajo?

C. Sí se tiene oportunidad, pero como desafortunadamente son contados los puestos para un ascenso tiene que ver con el despido de otros, y la verdad es bastante incomodo.

A. ¿Han despedido a alguno de sus compañeros? ¿Y cuáles son los motivos?

C. Si, lo motivos es cuando se falla en el trabajo, no solamente somos orientación, también somos parte de la seguridad, cuando se hace una violación de seguridad, entonces en el contrato se estipula que en cualquier error de seguridad uno es acreedor a un despido, porque finalmente somos seguridad, ahí esta la igualdad, si cometes un error te despiden, mucho más en una institución no de debe haber margen de error, la seguridad está en la vida de los demás, pero sí hay despidos como en todo trabajo.

A. ¿Qué piensas del miedo que tienen algunas empresas sobre contratar a personas con discapacidad y si llegaran a despedirlas ser demandadas por violaciones que no fueron el motivo de despido, por ejemplo la discriminación?

C. Mi punto de vista es que se pueden contratar a las personas con discapacidad y hacerles notar ese punto de vista desde que se firma un contrato laboral. Yo siempre he dicho que ante un contrato laboral todos somos iguales, si yo fuera empresario igualmente tendría derecho de despedir a una persona con o sin discapacidad si no cumplió con su trabajo. Eso sirve para que las personas con discapacidad se quiten la idea de que por el hecho de estar discapacitado no va a tener ese tipo de problemas, y eso va a reflejarse poco a poco en la calidad del trabajo que se desempeña, se hace perezoso, o creen que no es un trabajo sino un deber de la empresa que te está manteniendo, porque es una idea errónea de algunos de los compañeros con discapacidad, si uno está peleando igualdad tienes que responder con igualdad, como una persona normal, si te dan el trabajo tienes que cumplir con él y no tienes que pedir más consideración, somos igual que todos.

A. Viendo a futuro ¿Cómo se visualizan en unos años más? ¿Siguen en el aeropuerto? ¿Buscan otro empleo? ¿Ascendieron?

B. A mi me gusta el aeropuerto, pero si hay otra oportunidad adelante. Me veo creciendo como persona en otros puestos con un mejor salario y ¿por qué no? Con familia.

C. Buscar un empleo mejor, siempre es bueno estar ambicionando, claro en el sentido de buscar más de la vida, no estancarte, si puedes lograrlo y tienes las herramientas para lograrlo, adelante, pero es valido que si te funciona puedes apelar a la antigüedad y buscar una jubilación normal como toda la gente. Yo no me veo ya en el aeropuerto, me gustaría tener un empleo mejor pagado o haciendo otras actividades, si se tiene una carrera.

A. ¿Qué piensan sobre las dinámicas de integración a favor de la diversidad?

C. Creo que es bueno adentrarnos en el mundo de otros, no todos somos iguales, tenemos diferentes problemáticas y perspectivas, por ejemplo de ver una persona anciana y cómo es su vida, y que ellos sepan cómo es despertar con una discapacidad, o alguien con VIH saber todos los medicamentos que tiene que tomar para seguir viviendo, creo que esto es importante.

A. ¿Se sentirían mal o expuestos si sus empleadores les sugiere su ayuda para crear brigadas de sensibilización y los utilicen como ejemplo en las dinámicas?

C. Yo lo fomentaría porque sería un modo interactivo de mostrar cómo es esto de la discapacidad, o ver la semana del anciano o del VIH, a lo mejor no entenderlos completamente porque no se puede, pero por lo menos saber cómo es la vida del otro. Yo creo que también depende del discapacitado, del punto de vista que tenga él, de ver si por ejemplo, en mi caso a mi no me importaría que mis compañeros vieran mi vida, es como voltear a ver al vecino todos los días.

B. Igualmente una persona te va hacer sentir algo, pero si a la otra cuadra te dicen lo mismo, entonces no te debes sentir mal, son reacciones.

A. ¿Qué pasa si les dicen que en el trabajo tienen privilegios?

C. Eso pasa mucho en el trabajo, pero se puede poner en perspectiva, por ejemplo por qué tú ganas más si estas menos tiempo, bueno pues la respuesta sería: a lo mejor yo gano más que tú pero yo tengo más gastos médicos, gasto más en pasajes, o sea debe ponerse en perspectiva, claro sin ofenderse.

B. Si, porque por ejemplo una persona a la que se diga oye tú ganas más, bueno ¿qué estudios tienes, etc.?

C. Claro no se trata de entrar en el juego, porque tú también discriminas, no se trata de recalárselo.

B. O por decir, las personas que llegan con más estudios pero son nuevos pues ni modo así es. En el modulo de información llegan los jóvenes de servicio social cambian cada 4 meses de personal, llegan nuevos y llegas y le pides una sala y un vuelo y se tardan horas en encontrar el vuelo, pero es normal.

C. Se tiene que aprender a poner en perspectiva, y se quedan más conformes.

A. ¿Tienen facilidades en la empresa? Por ejemplo, mayor tolerancia a las faltas, por motivos de salud, o de terapias.

C. No tenemos ningún tipo de trato especial, uno no debe tener tratos especiales por ser discapacitado. Igual, se vuelve a lo mismo, no por ser discapacitado se necesita una atención mejor o peor, en lo que se tiene un poco más de consideración es por ejemplo el tiempo que nos toma en comparación con otros ir al baño. Los otros compañeros tienen 5 minutos, en comparación nosotros tenemos hasta media hora o veinte minutos.

A. ¿Han tenido reclamos por ese motivo? ¿Se les ha explicado a sus compañeros por qué tardan tanto en el sanitario?

B. Si

C. En la empresa para la que trabajamos se le explicó claramente el tipo de necesidades que teníamos y requerimientos que necesitamos, entonces en el caso de los que son cuadripléjicos saben que si tienen una infección y no saben, y se encuentran con calentura entonces saben que requieren atención inmediata, no se hace todo el papeleo que requieren otros compañeros, que tienen que ir a ver a su responsable, que den visto bueno. Si nosotros nos sentimos mal, tenemos pase directo para irnos, y nos llevan directamente a un servicio medico y de ahí a un hospital, lo único que se requiere es llevar las incapacidades, para corroborar que estas enfermo.

Anexo 5. Entrevista

Mayra Patiño

Lic. Psicología organizacional

31 años

Subgerente sucursal Scotiabank Inverlat

Discapacidad motriz, accidente automovilístico

A. ¿Cómo llegaste a Vida Independiente?

B. Cuando conocí a Rocío (Vida Independiente) yo comenzaba mi proceso de duelo, eran más o menos 7 meses después de mi accidente. Yo iba saliendo del DIF y veo que ella se baja de un taxi, y ví su silla diferente, se bajó del taxi, se subió a su silla y se movía muy ligerita. La segunda vez me la encontré en las terapias del DIF, la tercera vez ella fue la que me abordó yo estaba recibiendo como toques eléctricos en las piernas, y mi terapeuta me dijo que una chica quería hablar conmigo, y era ella, pregunté ¿para qué? Resultó que era para invitarme a un curso de Vida Independiente. A mi la verdad el curso me valió, lo único que yo quería era conocerla, tiempo después ella me confesó que se acercó a mí con miedo porque me veía muy imponente, sí tengo la mirada pesada pero no a ese nivel. A sí nos conocimos, ella me invitó al curso y me platicó sobre las incertidumbres que tenía a consecuencia de mi accidente, en ese entonces yo confiaba en que volvería a caminar, y hasta cierto punto yo no quería mezclarme tanto con personas con discapacidad, porque es obvio el rechazo, es parte de tu duelo, yo la verdad no quería acercarme a personas con discapacidad, pero a ella la acepté de inmediato, porque me impresionó la manera como se desplazaba. Finalmente me invitó y yo le dije que le contestaría después, ella me proporcionó los datos de Vida Independiente, pero al mismo tiempo le pedí su número porque me interesaba platicar con ella y conocerla. Ella después me marcó y me dijo “¿Qué onda quieres ir?”, yo la verdad le dije que no porque que aún era muy dependiente, finalmente me propuso que fuera con mi mamá, y así fue, en el curso ella fue de apoyo aunque casi casi estaba restringido que ella se acercara a mí, al final de cuentas yo sentí el apoyo moral. En ese curso conocí a otros chicos y me empezó a caer el veinte de que no pasaba nada, si yo volvía a caminar qué bueno, y si no también.

Seguí en la universidad porque cuando me accidenté todavía no terminaba la carrera, seguí platicando con Rocío y durante los dos años que me faltaban nos veíamos poco y ella me seguía invitando pero con mis estudios los semestres se pusieron más pesados y la verdad yo tenía que acomodar mis tiempos con el calendario escolar. Finalmente terminé la carrera y empecé a ver lo de mi tesis, pero no se me dio. La parte teórica la terminé pero en el tercer capítulo, yo tenía que ir al campo, mi maestra era un amor, ella me proporcionó un directorio para que me pusiera en contacto con las empresas y ellas nos dijeran qué necesitaban para contratar personas con discapacidad. Yo llamaba y para comenzar la información era restringida, pero descubrí que en realidad no había personas con discapacidad trabajando, lo difícil para mi también era el desplazamiento, y además me restringían la información, al tiempo que mi papá comenzó a presionarme porque ya habían pasado 3 meses y yo no terminaba la tesis, en ese momento se me cruza lo del ceneval, estaba desanimada porque las empresas no te daban entrevistas y vi que no había personas con discapacidad trabajando, vi el examen del ceneval sobre conocimientos generales, lo presenté y lo pasé. Mi asesora de tesis me pidió que no abandonara mi proyecto porque era muy bueno y podría dar apertura al tema en Irapuato, sin embargo en ese momento necesitaba ponerme a trabajar. Lo único que estaba esperando eran mis papeles, ella se

desilusionó mucho sobre todo porque Irapuato es un lugar pequeño, pero a mi me valió porque si me ponen un tope, lo brinco y sigo buscando por otro lado.

A. ¿Cómo y cuál fue tu primer trabajo?

B. Yo comencé a buscar trabajo, mandaba mi currículum electrónico, me llamaban las empresas porque les llamaba la atención mi perfil, hasta cierto punto lo vendía muy bien, pero cuando me veían decían que no contrataban personas con discapacidad, así me pasó.

En una ocasión me hicieron ir a un parque industrial lejísimos, ahí en Irapuato, casi me perdía no ubicaba bien la zona ni nada, ellos nos contactaron por parte de la universidad de hecho iba otra chica de la escuela y nos encontramos ahí, las dos queríamos las vacantes, nos meten al cuartito para hacer las pruebas, yo detecto que me estaba dando pruebas proyectivas, me pregunté ¿y las de conocimientos generales? Pero en fin, hago las proyectivas y le digo “Me vas a pasar a la segunda fase” y ella me contestó que no, yo le pregunté porqué no, ella me dijo que supuestamente ya no tenía tiempo etc. Yo la verdad le dije que había llegado antes que la otra chica, a mi me tenían citada antes que a la otra chica y a ella la tenían en la prueba de conocimientos. Seguía diciendo que no tenía tiempo y finalmente me dijo que la verdad no tenía instalaciones para mí. En ese momento comprendí, y le pregunté porqué me aplicaba pruebas proyectivas, loca no estoy, demente tampoco, tengo discapacidad y punto, agarré la prueba se la rompí en la cara y la eché a la basura, y le dije: “Espero que para la próxima tengas ética, por que eso es lo que a tí como reclutadora te sirve, no tus conocimientos”, me salí enchiladísima. Después me enteré que esa era una empresa incluyente, imagínate si yo meto un reporté qué le hubiera pasado a la chica, no me interesaba, no era ni mi lugar ni mi momento. Así me pasó en varias empresas, en otras yo misma observaba las condiciones y prefería no arriesgarme.

Así que comencé a trabajar por mi cuenta, la psicología clínica no me llamaba mucho la atención pero me dejaba dinero, entonces empecé con niños y después con adultos. Primero eran problemas pequeños, por ejemplo de conducta, mediciones de coeficiente intelectual y con el tiempo empecé a aplicar pruebas más fuertes para detectar patologías, pero yo no me sentía satisfecha, ganaba dinero pero con pruebas masivas, las empresas me dejaban bonches de pruebas proyectivas y tenía que entregarles los resultados, ese empleo lo conseguimos una amiga y yo, duré 6 ó 7 veces pero no me llenaba, yo me quería ir a lo organizacional, pero no se me daba. En ese entonces llegó el CRIT Teletón, pero alguien de ahí me dijo que el personal de consultorios y terapias venía desde la Ciudad de México, lo único que se está contratando es a secretarias, limpieza etc. Entonces para qué hicieron tanto show sobre las fuentes de reclutamiento, e incluso me dijeron si me gustaría quedar con el área de tanatología, yo la verdad no lo quise porque son niños en fase terminal.

En ese lapso Rocío me invitó a otro curso en Oaxtepec y me animé a ir, fui al curso y estando aquí me quede 3 o 4 días más en la Ciudad de México, yo no soy originaria de aquí, siempre me fascinó, en comparación de Irapuato que es un pueblo chico, ya estando aquí me convencí de venirme a vivir aquí. Cuando regresé a Irapuato se lo dije a mis padres y ellos me dijeron que no, que estaba loca etc. Y comencé a buscar cómo venirme de forma segura, porque yo iba a dejar el consultorio, lo que hice fue vender el carro, le hablé a una de mis tías para que me buscara un consultorio adaptado, ella no lo creía, pero se lo pedí y finalmente me dejó la casa de su suegra que había fallecido de alzhéimer y usaba silla de ruedas, esa casa estaba desocupada, el baño estaba amplio etc. Me llamó y me dijo que ya tenía el departamento y en ese momento me vine para la ciudad, todo ocurrió en una semana. Llegué sin muebles, mi mamá me puso las cosas más indispensables, ese día llegué a las 3 de la tarde y mi papá fue a comprarme una cama.

Ya instalada mí mamá me preguntó dónde iba a buscar trabajo, yo la verdad no sabía y le dije que en el DIF que ellos me tenían en ayudar, fue lo primero que se me ocurrió. Y así fue, ellos tienen un área de vinculación laboral que de hecho está aquí en la colonia San Rafael. Primero me mandaron a la del Valle y luego a San Rafael, ahí conocí a Sara Hernández una trabajadora social que me empezó a ayudar. En ese lapso conocí a un licenciado que trabajaba dando cursos y no sé qué tanto más y me invitó a trabajar en mi proyecto, me pagaba 300 peso el día o algo así, y me animé.

En el DIF me contactaron para una empresa que hace balatas en Iztapalapa, si me cayó de sopetón porque yo vivía en azcapotzalco, para ese momento mi papá me apoyó para comprarme un carro porque en la ciudad es carísimo andar en taxi. Sara me convenció, me animé e inicié el proceso de selección y me quedé. Era complicado en primera porque yo estaba recién salida del cascarón en cuestión de psicología organizacional y ellos no tenían nada estructurado, el departamento no estaba hecho, había una persona que se encargaba de reclutar pero sin conocimiento de manera profesional, era muy técnico, él empezaba a hacer su procedimiento, yo le decía que estaba bien pero para eso había un formato, por ejemplo si tal área me está pidiendo una vacante, pues esa misma área me tienen que llenar un formato, porque yo no conozco a profundidad el puesto que él va a desempeñar, hay una descripción de puesto también, me costó mucho trabajo porque era estructurar un departamento, al mismo tiempo ellos van contratando al director de recursos humanos, sobre todo porque querían ir delimitando todo, el que estaba a cargo era el comodín. Pero la empresa cambió y surgió la necesidad de formalizar todo, entonces llegó esta persona y yo comencé a citarlos, se queda esta persona que tenía mucha experiencia en fábrica, que era lo que necesitaban, duró muy poco porque todos salimos de pleito con la fábrica, porque el director había recibido la fábrica por herencia; fue algo muy desagradable te decía una cosa y en realidad era otra, lo comencé a notar en detallitos, aparentemente se acercaba a los obreros los apoyaba, les decía que le gustaba su trabajo y forma de ser, y al mismo tiempo me decía que lo íbamos a aguantar una semana y lo corríamos después. Ellos trabajaban con sordos, les pagaban mal, en fin, no me gustó, no era lo más conveniente, lo que me pesó mucho era la forma en que lo manejaron ante el DIF, me hicieron quedar mal, como problemática, que no me sabía adaptar. Yo se lo comenté a Sara y ella me dijo que nunca hubiera pensado que eran apariencias, yo no quise regresar e incluso Sara me dijo que ellos tampoco querían que yo regresara, era algo mutuo.

Tenía que volver a buscar trabajo, me costó trabajo, les gustaba mi perfil pero no tenían instalaciones para mí, me pasó en Coca-cola, y efectivamente yo veía que no podía moverme ahí, fueron como 3 o 4 empresas que fui a visitar. Contacté a Santiago de Vida Independiente, el me citó en la fundación, llegué creyendo que ahí conseguían trabajo, como todos llegan a pensar, ese día me dejó plantada, en fin. Yo al llegar le dije a la secretaria que venía de parte de Santiago etc. Ellos me preguntaron que qué quería y obviamente yo dije que trabajo, ellos me dijeron que eso no lo hacían ellos, que ellos sacaban adelante a las personas con apoyo psicológico, me preguntó si me interesaba y acepté, porque podía ir a sacar mis traumas, no porque sea psicóloga no tengo traumas, finalmente me integré, me consiguen entrevista con Tony la fundadora de FADHI y ella me cuestionó todo, y también externé mis necesidades, iba a mi grupo una vez a la semana y ahí surgió la vacante en la fundación, en el área de granitos de arena, que es donde se recaudan fondos, yo lo acepté, me postulé para la vacante y me quedé.

A. ¿Cómo llegaste a Scotiabank?

B. En el lapso de mi trabajo en la fundación, la fundación Manpower cita a los muchachos para una feria en la expo Banamex nos iban a pagar por día, era un buen sueldo me anoté y la chica a cargo del proyecto me dijo que a mi no me iban a escoger, que me reservaba para otra cosa, yo le dije que lo necesitaba y quería ganar algo porque en la fundación me pagaban poco. La chica me dijo que no me desesperara, me apostó que pronto habría una vacante para mí, la verdad lo dudé mucho.

Efectivamente al poco tiempo me llamó para decirme que tenía una vacante para el banco Scotiabank había dos vacantes ejecutivo de cuenta y subgerente, le pedí que me explicara en qué consistían los dos, la verdad yo no entendía nada, lo único que sabía de los bancos es que manejaban y guardaban tu dinero.

Yo estaba muy a gusto en la fundación pero el sueldo no me alcanzaba, tenía que pedir prestado a mi papá. Ella me dijo que fuera a la entrevista, acepté, lo comenté en la fundación, porque la verdad me gusta ser muy transparente, ellos me entendieron.

Me presenté a las oficinas que están en Lorenzo Buturini, nos previmos, yo llegué en carro y no había estacionamiento para mí, a ellos no se les ocurrió porque la imagen de la persona con discapacidad no ubica que traes tu carro etc. Ese día afortunadamente se me hizo tarde y mi papá me llevó para que yo me fuera arreglando en el camino.

a. ¿Tus padres ya vivían contigo?

b. No, ellos me visitaban con frecuencia y en esa ocasión estaban de visita.

Finalmente, salí y le dije a mi papá que no tenían lugar para estacionamiento, mi papá me dijo pues ni modo vámonos, yo le dije que por supuesto que no, en fin que él se fue a buscar dónde estacionarse, afortunadamente los dos traíamos nuestros celulares para hablarnos.

Cuando estaba entrando el policía me dice hay pero qué cree, por aquí no puede pasar, porque había torniquetes, me pidió que me esperaba, me pidió identificación, me preguntó con quién viene le contesté que con Paulina, la chica a cargo, y junto a mi una joven me dice soy yo, pero llegaste más rápido de lo que pensé, pues claro porque me gusta ser puntual y más que era la primera vez.

Entre el poli y ella me abrieron paso, porque ellos no tenían pensadas muchas cosas, comenzamos la entrevista, pasé al área de reclutamiento, la verdad nos caímos muy bien hasta nos desviábamos del tema, me pasó a las pruebas, todo era por computadora, me dejó en un cubículo haciendo mis pruebas, y ella se metió al suyo. De repente yo necesitaba ir al baño, la busqué y le pregunté dónde estaban los baños, me indicó donde. Llegué al sanitario y las puertas eran muy chicas, yo ya tenía la urgencia, me regresé le dije a otras chicas que estaban en el reclutamiento y les pedí que me ayudaran porque no pasaba. Ellas mismas me decían: “no pensamos en eso”, de verdad estaban apenadísimas, ya viendo la maniobra les indiqué cómo ayudarme, se hizo un relajo, todos intervinieron, a mí me andaba del baño, no quería que me pasara un accidente, en fin. Como pude me adapté, incluso una de las chicas me ayudó a desinfectar el baño, ya cuando salí sentí alivio, ellos estaban muy apenados, yo también, pero con la necesidad me valió. Cuando terminé mis pruebas me dijeron que me llamaban, así que no me ilusioné mucho porque eso te dicen siempre, nosotros te llamamos.

Yo sigo en la fundación, y a la semana o quince días me llaman porque me pidieron algunos documentos que pide el banco, eso es cuando entras a la segunda fase, son muy herméticos, les preguntaba para qué los querían y me respondían que simplemente los mandara y punto. Me vuelven a contactar a los 15 días para informarme que un investigador iba a visitar mi casa, que hiciera una visita con él y que no me sorprendiera que la cita fuera en mi casa. Yo comenté eso

una prima que trabajó en el mismo banco y me dijo que ya me había quedado, así es el banco cuando te mandan al investigador es que ya estás adentro, a menos de que el investigador encuentre algo mal es cuando te rechazan, por ejemplo que ven muchas carencias, etc.

Yo avisé en la fundación, hablé con Lourdes la directora, me dolía mucho dejar la fundación porque me sentía muy a gusto, pero tenía otras necesidades, era mejor el paquete, tenía prestaciones etc., así me despedí de la fundación. El banco me preguntó cuánto tiempo necesitaba para terminar mi ciclo en la fundación, les dije que una semana y puse mi trabajo al corriente en la fundación.

Me integré al banco, el tiempo que se llevaron en la espera fue el tiempo que tardó en llegar el personal de Canadá que trajeron manuales especializados para ver qué adaptaciones de la estructura de las instalaciones, armaron todo eso en un mes. Cuando yo llegué, les decía que todavía no me integraba a mi puesto de trabajo porque a mi me contrataron para estar directamente en sucursal, pero mi escuela iba a ser en el módulo de empleados que es una pequeña sucursal localizada en las oficinas generales del banco. Se dan cuenta que es muy chiquita y se iban a tardar mucho en hacer todas las modificaciones, de hecho la mayoría pensaba que yo iba para el área de recursos humanos.

Una semana después, preguntaba cuándo comenzaría a trabajar, ellos me insistían en que no me preocupara, que disfrutara ese momento, porque cuando estuviera en sucursal vería lo que era bueno en cuestión de trabajo. El banco adquirió dos carritos eléctricos para que no me desgastara, que estuviera en buen estado de salud, en fin. Para mi fue difícil porque yo no tengo el hábito de que todo me hagan, de hecho lo tengo aquí pero está botado porque no me es funcional. Yo fui a darles las gracias por los carritos pero les aclaré que no los requería porque no eran funcionales a mis necesidades. Ellos se infartaron, porque compraron 3 carritos, la persona que los compró habló conmigo etc., pero yo les aclaré que no se ofendieran, que estaban muy bonitos, que eran un gran detalle, pero en comparación con una persona que camina, me muevo menos. El hecho de traer mi silla activa es mucho, porque lo poco que me mueva para mi ya es ejercicio, en segundo lugar el manubrio es muy incomodo, porque el manubrio no me permite acercarme a las mesas, de inmediato se dieron cuenta que no habían pensado en eso. Para mi era perdida de tiempo, atornillar y desatornillar todo el tiempo me agota mucho más, en el comedor tiraba todas las charolas, en fin era un desastre. A lo mejor, hay días que sí lo necesite porque estoy agotada o tengo que recorrer todo el edificio, al principio fue un impacto para ellos, pero cuando platiqué con ellos me entendieron. Finalmente la silla es una extensión de mi cuerpo, eso tienen que entenderlo.

En ese momento la escuelita donde yo iba a capacitarme ya estaba lista, la compuerta ya estaba lista para mí. La esclusa es el área que se encuentra en todos los bancos que te da acceso a las bóvedas, pero son muy reducidas, incluso si la persona está muy gordita no cabe, me ha pasado que si tienes cajeros no caben, por eso los cajeros y todos tienen que ser medianamente delgados, las puertas tienen un dispositivo de retardo. Para poder entrar un retardo, ya estando adentro otro retardo, es decir no abren de manera simultánea, primero una, luego otra.

Todo ese proceso ha sido un relajo, el personal de inmobiliaria ha tenido que lidiar conmigo, e incluso ha habido muchos roces con seguridad, porque si hacen un acceso adecuado para mí se puede llegar a poner en riesgo la seguridad de la sucursal. Cuando hicieron la esclusa pensaron en mis necesidades, pero después se pusieron a pensar qué va pasar si llega alguien con otra discapacidad, por ejemplo muletas, bastones u otros. Ajustarse entre ambos departamentos fue muy complicado.

A. O sea que cuando te contrataron el banco todavía no comenzaba el proyecto de inclusión laboral ¿cierto?

B. Lo tenían en ideas, pero no se habían puesto de acuerdo, llamaron a todo el personal para informar que iban a contratar personal con discapacidad, todos estaban muy contentos. De hecho cuando yo ingresé todos me conocían, aunque yo no los conociera, porque era la persona del proyecto de inclusión laboral, y lo adoptaron bien. Sin embargo, no tenían noción de lo que implicaba el proyecto, así es como empezó, los departamentos se peleaban, lo que hicieron era llamarme para que los ayudara. Fue cuando les recomendé una empresa Libre Acceso A.C de Federico Fleischmann, que está fusionada con Vida Independiente y FADHI, es de puros arquitectos y se encargan de quitar todas las barreras y crear espacios de acceso a discapacitados. Les conseguí el teléfono para que nos dieran ideas porque yo me encontraba en medio y no podía tomar riesgos de seguridad.

Cuando ingresé al área de cajas surgieron otros problemas, empezando que yo estaba iniciando un doble proyecto, el de discapacidad y el de subgerentes externos, porque normalmente ese puesto es por ascenso, conmigo iniciaron los externos que llegaban directo al puesto. Tenía que aprender todo lo que el personal de ascenso había aprendido durante su tiempo de trabajo, así que tuve que aprender todo en poco tiempo. Cuando entré a caja, la caja me quedaba muy alta, cuando hicieron la rampa la caja no abría etc. En fin estuve ahí un mes, con todos los problemas.

El puesto es tan complejo que ni ellos mismos se percataron de todos los problemas. Fue así que me pidieron que abriera la sucursal en esta plaza, por lo que tenía que venir a conocer la sucursal, ya que sólo tenían 3 días para hacer las adaptaciones necesarias, desde que llegué empecé con broncas, la bóveda no abría etc. El primer día de servicio de la sucursal yo no sabía nada, el subgerente de apoyo me resolvió muchas cosas, la verdad me aventé con el trabajo. Ese primer día, nos dimos cuenta de muchos problemas más, lo que se pudo en el momento se adaptó, lo que no se pudo fue con el transcurso del tiempo, y como dice mi gerente, lo que de plano no se pudo mejor tú te adaptaste al banco. Hasta la fecha hay cosas que ellos mismos no saben cómo hago, cuando vienen me preguntan cómo haces esto o aquello.

Mi capacitación fue muy distinta a los demás, aprendí poco a poco, cuando entré a bóveda las bolsotas de dinero me pesaban muchísimo, ahí entró otra área, procesos operativos que es el área encargada de que todos los procesos y procedimientos se lleven a cabo, pero qué es lo que pasa, pues que entro yo y me cuestionan porqué hago ciertas cosas de otro modo, por ejemplo yo tengo que entrar a la bóveda y sacar las loncheras de dinero para dárselas a los cajeros, me preguntaron por qué no lo hago, mi respuesta fue que están pesadísimas no puedo ni levantarlas, es algo ilógico, entonces tengo que dejar entrar al cajero e inspecciono que no se lleven nada. En ese aspecto no se ha modificado nada, e incluso cuando ellos han venido les digo que para ellos es muy fácil hacer incluso dos cosas con dos pasos, pero para mí el desplazamiento es difícil, y el banco lo ha entendido. Las áreas que nos auditan no se han portado tan cuadrados y también ha sido parte de mi aclararles que respeto y entiendo sus procedimientos, pero yo necesito otros movimientos, incluso me llegan a preguntar cómo hago ciertas cosas, porque en este puesto tengo que manejar claves, tengo facultades, etc. Y yo soy la que se tiene que desplazar, todo eso se ha ido llevando conforme a la marcha.

A. ¿En qué consiste tu trabajo como subgerente?

B. Es muy complejo, yo estoy encargada de toda el área de servicio, operaciones es mi responsabilidad, todo lo que los chicos hacen y reciben es mi responsabilidad y tengo que

supervisarlos, mi puesto es sugerente de servicio, anteriormente lo llamaban contador porque llevas toda la contabilidad bancaria, pero muchos contadores eran muy cerrados y no tenían tanto contacto con el cliente ni tan buena actitud, el cliente a veces llega porque lo acaban de asaltar y no trae identificación, y se tienen que medir riesgos. Entonces se requiere esa sensibilidad de tratar el cliente, no puedes decir no, sino cómo hacerlo agotando todos los recursos, si estoy en un nivel de riesgo, tengo otra persona arriba de mí.

A. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en el banco?

B. En el banco 3 años, estando a cargo en mi puesto dos años, los cumulo en agosto.

A. ¿Te gusta tu trabajo?

B. Sí, me gusta mucho, pero es muy pesado, de hecho estoy tratando de buscar por otro lado, no porque no me guste o esté harta. No al contrario, pero es muy pesado, estoy a cargo de todas las cuentas y todos los ejecutivos de cuenta, ahorita salí tarde porque tuve un problema con una amonestación, ya incluso venía de salida, y así es siempre un estira y afloja.

No sólo controlas parte de servicios, también cuentas, validar que estén correctamente, que el expediente esté en tiempo y forma, debo asegurarme que todas las políticas se apliquen, entonces toda la responsabilidad cae sobre ti. Algo que no está mal, si algo hacen mal los cajeros no van contra ellos lo respalda el subgerente. Y de lado de ejecutivos de cuenta yo soy supervisora, con cierto nivel de autoridad, lo mismo con créditos, los custodios e inspecciono. Incluso si un letrero se cae, la puerta del cajero no funciona etc., todo lo reporto yo, la figura del gerente va por otro lado pero los guamazos van sobre mí.

A. ¿Estas buscando trabajo de lo mismo o de otra cosa?

B. En este momento no lo tengo claro, sobre qué quiero hacer, lo que ahorita necesito y se lo he planteado al banco es algo más tranquilo, porque me ha pegado en salud, hace tres meses no la veía venir, gastritis, infección en vías urinarias etc. Porque no como, duermo muy poco, no voy al baño cuando tengo que hacerlos. Es muy complicado, y a pesar de que el banco lo sabe y es más difícil en mi situación, incluso trabajo el sábado.

A. ¿Actualmente vives sola?

B. No, al principio sí, pero mis papás se vinieron a vivir para acá, mi papá compró un departamento aquí en Santa María la Rivera. En mayo cumplimos un año, en Irapuato tenemos casa, pero no queremos venderla. Entonces compraron ese departamento que está céntrico, así ya no me la paso en el tráfico.

A. ¿Actualmente sabes de más personas con discapacidad contratadas en el banco?

B. No, soy la única loca. En una ocasión escuché que había personas con discapacidad intelectual en cocina, pero motora no. Es difícil primero porque muchas veces no alcanzan el perfil, una persona con discapacidad no siempre tiene la posibilidad de vivir de manera "normal". Muchos abandonan la escuela, no muchos tienen una licenciatura, por ejemplo para mi puesto se requiere licenciatura para ser cajero se necesita preparatoria, y también miden edad, el banco solicita cierto perfil. Lo siguiente es que la jornada de trabajo tiene hora de entrada, pero no de salida, mi puesto es de confianza, a veces tengo que llegar antes de las ocho. Ya estoy hablando de 12 horas, muchas veces me he ido a las 9 u 11 de la noche.

A. ¿Sabes si los manuales se modificaron a raíz de tu contratación?

B. No, manuales no. Por criterio de quien ha venido ha hacer supervisiones, mide un nivel, me dicen cómo haces esto, yo les respondo, pero me dicen que así no debe hacerse, y yo le digo que tienen razón pero el manual tampoco dice cómo no debo hacer esto. Cosas tan sencillas no están estipuladas. No se cambiaron pero por criterio lo entienden. Mis directores incluso me dicen que el día que yo me sienta discriminada de inmediato yo lo reporto y toman cartas en el asunto, y me van respaldar.

A. Entonces ¿no existe ningún documento formal que respalde toda la experiencia y conocimiento que generaste a raíz de tu integración al banco?

B. Probablemente el área de inmobiliaria sí tenga algo, porque ellos han sufrido conmigo, y hasta la fecha. Hay áreas que yo no ocupo y otras que necesito que se hagan. Hasta la fecha si a mi se me ocurre algo o me doy cuenta que tengo alguna limitación ellos me hacen modificaciones.

A. ¿Las personas que están en otras sucursales que tienen tu mismo cargo son rotadas?

B. Sí, pero a mi no, por lo mismo, todas las modificaciones que han hecho, y también porque la que presumen como sucursal incluyente es esta. Por ejemplo, si algo surge en el banco, como protección civil, cuando la Secretaría de Gobernación quiso hacer una certificación en el área de protección civil, los mandaron a esta sucursal y aquí nos evalúan. Gente de Canadá que viene a conocer Scotiabank México, lo primero que hacen es llegar a esta sucursal.

A. ¿Pero esto no se replica en otras sucursales?

B. Yo se que sí, pero como a mi no me rotan, pues no conozco las sucursales más que por fuera. Por ejemplo, la gente de inmobiliaria o de seguridad me cuenta por ejemplo que en Ecatepec hay una sucursal como esta porque tiene una esclusa diferente y tiene ventanillas especiales, tanto para personal que trabaja y tiene una discapacidad, como para los clientes que tienen una discapacidad. Lo que casi te puedo asegurar es que no hay otras personas con discapacidad trabajando en otras sucursales. Apenas vino una chica del DIF se llama Olga, contactó al banco y el banco le pidió ayuda para integrar personas con discapacidad, e incluso vino al banco, por el concepto que se maneja, conocerme y saber qué perfil se necesita para el puesto, pero ella me lo dijo textualmente y honestamente "está muy difícil". Y así es, está bien pesado, es complicado, no imposible, pero incluso a los de pie se les hace difícil, y siempre se les ocurre agregar una responsabilidad más. Hay mucha gente con discapacidad que probablemente pueda hacerlo, pero cuando se les plantea el trabajo y la responsabilidad, se asustan, si los de pie se asustan más ellos.

Lo que más les costó trabajo es que yo me tardo más en el baño, eso los puede poner locos, en un día de quincena donde tenemos mucho trabajo, prácticamente no tengo ni tiempo para ir al baño. Ahí si ha faltado sensibilidad, mi gerente dice que todos podemos tener problemas de salud, y sí así es, pero en tu caso vas al doctor te dan tratamiento y listo. Pero si yo no voy al baño cuando lo necesito me da un llamado golpe de martillo, porque en nuestro caso los esfínteres no vuelven a ser normales, si me aguando siento que me golpea un martillo y me puede provocar un daño muy severo. En ese aspecto si les cuesta trabajo, pero se han hecho a la idea. Yo e impulsado mucho esto, por ejemplo tengo una tabla de cobertura, tengo que capacitar a otros para que me apoyen.

A. ¿Cómo es la aceptación de la gente, tanto tus compañeros de trabajo como de los clientes?

B. Al principio si fue un impacto, te das cuenta porque te observan todo el tiempo, y te quieren ayudar en todo. Igual yo me acercaba y cambiaban, eso ya no pasa. La gente que llega nueva de inicio te observan mucho, cada sucursal tiene una personalidad, entonces cuando llega alguien nuevo de inmediato me identifican porque un día se corrió el rumor de que esta sucursal es incluye. Me doy cuenta mucho en los cursos, me dicen que me ven en las revistas y en los promocionales del banco donde pasan videos. El banco en ese aspecto si fue metiendo la imagen pero desgraciadamente soy la única, y no porque el banco no quiera, pero no saben qué es lo que pasa.

A. ¿Ese aspecto de los promocionales te hace sentir sobre expuesta?

B. Sí, y aparte cuando recién llegué a esta sucursal me hablaban mucho los de recursos humanos, yo les preguntaba cuándo iban a llegar los demás compañeros, pero me decían que no se habían dado las contrataciones, habían entrevistado a muchos pero nadie era apto.

A. ¿Crees que hacen falta manuales para que todos los procedimientos sean más sencillos, incluyendo manuales de conducta para la convivencia?

B. Pienso que no tardan en lanzarlo, el banco ahorita esta muy fuerte en equidad y diversidad, si actualmente un compañero te agrade por tu condición de mujer o te acosa, esta muy penado. Y acaban de meter ese curso electrónico el año pasado. Yo les comenté que deberían hacerlo en personas con discapacidad, esta muy definido y todo el mundo lo sabe, pero es necesario escribirlo y formalizarlo. Por ejemplo en caso de un siniestro, es difícil, aquí porque estoy en planta baja pero imagínate si es un cuarto piso ¿qué pasa? En los simulacros se tiene que aclarar el procedimiento, si quisieran dejarte te dejan, en un caso real todos salen y cuidan su vida. Por ejemplo en mi caso, mis cajeros son tan sensibles a mi situación que ya saben qué puedo y qué no hacer. Yo soy abierta, en mis necesidades y mis capacidades. Todo se da conforme a la marcha, para mí sería ideal que lo establecieran, no siendo tan específicos pero abordarlo a través de ejemplos que ayuden en la capacitación. Cuando me preguntan trato de ser prudente y contestarles abiertamente. Muchos piensan que no tenemos limitantes, pero si las tenemos, es la realidad.

A. ¿Si tú te llegaras a sentir mal o a caer, tus compañeros saben qué hacer?

B. Una vez me caí porque literalmente la tapa del baño se cayó, y yo les dije cómo tenían que ayudarme, lo que hice fue ir de pompis a la puerta y hablarle a la señora del aseo, y le di instrucciones de lo que tenía que hacer, fue por la gerente y me ayudaron, en menos de un minuto yo ya estaba arriba, todo depende de la manera en cómo lo manejes.

A. ¿A qué edad empezaste a trabajar?

B. De manera formal a los 24 cuando acabé la carrera, pero desde antes de terminar la carrera y accidentarme yo trabajaba cuidado al hijo de un familiar, ya después me aventé con alguien totalmente desconocido y le cuidaba a sus dos hijos.

A. ¿Qué opinas de las empresas que se llaman socialmente responsables y les dan incentivos fiscales por incluir personas con discapacidad?

B. Pues como dicen “engañoso es el corazón del hombre, ¿quién lo conocerá?”. Si lo hacen por convicción de creer que una persona con discapacidad lo puede hacer igual o mejor que otra persona que bueno y realmente lo hacen, pero si no sabes por qué realmente lo hacen, o sea por tener beneficios, pues la verdad no puedes saber lo que hay de fondo. Si al principio lo hacen por el incentivo fiscal por quedar bien ante una sociedad, está bien, pero qué bonito sería que después tuvieran la apertura de incluir al personal, que vean que realmente pueden sacar el trabajo, que no hay una limitante. Si lo hacen de la otra manera siempre va a estar maquillado, como en mi caso, en la otra empresa estando ya dentro de inmediato te dabas cuenta que era pura apariencia. No podemos tener la certeza de los motivos por los que lo hacen, pero si todo es fingido al final no va a funcionar. De hecho hay quien dice que el banco lo está haciendo por eso, pero si es así yo te puedo decir que lo han hecho bien, cuando yo solicito ayuda siempre hay alguien, a mi me benefician, y el día que yo no esté de acuerdo con las ideas de la empresa yo me voy. Aunque esté maquillado, si hay gente beneficiada, por ejemplo teletón, o un kilo de ayuda, pues no tenemos certeza de la transparencia, pero si hay beneficiados, pues está bien, cada quien tiene sus motivos.

A. ¿Consideras que los empresarios aún tienen temores, prejuicios e incluso ignorancia ante la inclusión laboral de personas con discapacidad?

B. Todo empieza desde la cultura, en nuestro país no tenemos la costumbre ni el hábito de convivir con personas con discapacidad, yo me incluyo, antes de mi accidente convivía con personas con discapacidad y no sabía qué hacer, cómo ayudarlos, cómo reaccionar, me costó trabajo, te aseguro que si fuera una carriola no me hubiera pasado. Lo otro es que las mismas personas con discapacidad tienen muchos traumas, generados por la misma sociedad y por ella misma. Una vez en una gasolinera pedí que le pusiera aire a las llantas de mi silla de ruedas, y quedó impactado, me preguntó si era *menosvalida*, no me quiso ofender simplemente le dije cómo deben decirlo correctamente, tu como discapacitado debes educar, no en una actitud negativa o regañona, sino constructivamente, incluso me hacen bromas, no me ofendo porque aprendes a medir, claro que hay límites tampoco debes aguantar las ofensas. Lo importante es ser inteligente emocionalmente. Muchas veces si voy con alguien ni siquiera se dirigen a mí, se dirigen únicamente a mi acompañante, socialmente es difícil, pero si te das tu lugar y hablas con prudencia te vas ganando el lugar. Incluso me pasa en el banco, la gente se sorprende al verme y ver que yo los voy atender y la gente se da cuenta que puedes hacerlo todo, incluso se sorprende. Estamos acostumbrados a ver en hospitales pidiendo etc.

A. ¿Consideras que la inclusión laboral basta con proporcionar un trabajo y dar un contrato?

B. No, es mucho más, simplemente empezamos por la sensibilidad, el entender el hecho, quiero ser incluyente, no nada más es un termino o un protocolo, la orientación. Incluir significa qué le puedo brindar y qué me puede brindar, como en cualquier otro empleo. Yo he escuchado a mucha gente con discapacidad que no les dieron el empleo porque son discapacitados, en realidad uno también debe preguntarse si estás o no capacitado para el puesto, independientemente de la discapacidad. Es una línea tan delgada la de la discriminación que puede ser complicado, si una empresa tiene muchas ganas de contratar a personas con discapacidad pensando que podemos más que el resto, es buena la actitud pero también tienes que darte cuenta que tienes límites. La discapacidad es integral es un todo, incluye el contexto, el tipo de discapacidad que requiero, las instalaciones, el transporte, no siempre la voluntad es suficiente, contrato, personas, perfiles, reglamentos. En la fabrica donde yo trabajaba, las personas con discapacidad no eran revisadas

por el personal de seguridad, y no es así, todos tienen que ser revisados, en una ocasión metieron una muñeca inflable y provocó muchos conflictos incluso casi de golpes. Porque para el joven con discapacidad la consideraba su mujer, y los obreros lo agarraron de botana, ya sabes cómo son los obreros de botana, y todo inició porque el personal de seguridad no hizo bien su trabajo.

Anexo 6. Entrevista

Adriana Guadalupe Lobato Calixto

28 años

Discapacidad Motriz de nacimiento, secuelas de hidrocefalia

Preparatoria y secretariado con computación

Terminó sus estudios a los 24 años

A. ¿Qué edad tenías cuando llegaste a Vida independiente?

B. 27 o 26 años

A. ¿Ya usabas la silla de ruedas activa?

B. No de hecho yo camino, uso aparatos ortopédicos con muletas y camino, pero llegué a esta organización por medio otra organización que hacen inserción laboral pero para personas con discapacidad mental. Yo fui porque la vi en la televisión, pero ellos me dijeron que no podía ser admitida en esa organización por el tipo de discapacidad que yo tengo. Me hablaron de esta organización donde se trata de hacernos independientes en cuanto a la vida.

A. ¿Cuáles eran tus limitaciones cuando llegaste a la organización?

B. Aprendí a ser más independiente, a pensar, actuar y sentir por mí. Aquí me sugirieron el uso de la silla, y nos organizan para usar la silla de ruedas.

A. ¿Cuánto tiempo pasó desde el momento en que llegaste a esta organización y te ofrecieron la oportunidad de trabajar?

B. Yo llegué entre el 2007 y el 2008, y en el 2009 tuve una oportunidad de trabajar en el aeropuerto de la Ciudad de México, como facturista y capturista en los estacionamientos.

A. ¿Aquí te capacitaron para el empleo?

B. No, en la empresa donde me contrataron tuve que ir para que me capacitaran.

A. ¿Cuál es tu labor en ese puesto?

B. Era, porque ya no estoy ahí, pero se trataba de hacer facturas porque a veces las personas que iban a dejar sus coches pedían factura, entonces nosotros nos encargábamos de capturar el importe y la máquina hacía el desglose.

A. ¿Cuánto tiempo laboraste en ese lugar?

B. De septiembre a noviembre, un mes.

A. ¿Por qué te cambiaste de trabajo? ¿Te despidieron o renunciaste?

B. Yo renuncié antes de que me renunciaran, porque me ofrecían otro puesto y otro salario mucho más bajo, no de tanta responsabilidad pero sí más bajo.

A. ¿Después a dónde fuiste a trabajar?

B. Ahorita estoy en una empresa que se llama Centro de Atención y Procesamiento Aplicado, por medio de grupo Salinas, ahí hago encuestas telefónicas sobre diferentes temas.

A. ¿Has tenido algún trabajo entre estos dos empleos?

B. No

A. ¿Cuánto tiempo estuviste desempleada?

B. Bien poco tiempo, fue menos de un mes, yo renuncié en noviembre y para mediados de diciembre ya tenía trabajo.

A. ¿Cómo conseguiste ese empleo?

B. A través de FADHI, que también está muy relacionada con Vida independiente.

A. ¿Cuál es el horario de tu trabajo actual?

B. Tengo un horario de 9 a 3 de la tarde, con un día de descanso, y ese día vengo a la organización. De hecho el día de descanso en la empresa es el domingo, pero yo lo cambié por el lunes para poder asistir a la organización, la verdad me gusta mucho venir y aprendo mucho, algunos obstáculos ya los hago, no los domino pero los hago.

A. ¿Tu salario actual es más alto o más bajo que el que tenías antes?

B. Es más bajo.

A. Dime un aproximado.

B. De 2500 a 3000 al mes.

A. ¿Tienes familia a tu cargo, hijos, esposo?

B. No, vivo con mi mamá.

A. ¿En la empresa convives con personas discapacitadas o no hay?

B. De hecho en donde estoy estamos 3 personas con discapacidad.

A. ¿De cuántas?

B. De 60 contando los 2 turnos.

A. ¿En comparación con el resto de tus compañeros que no tiene discapacidad, ganas más o menos?

B. Es igual.

A. ¿La empresa tiene adaptación universal?

B. Sí, pero le falta.

A. ¿Cómo en qué?

B. Por ejemplo yo estoy en un cuarto piso, hay elevador pero para ir al baño está angosto y hay que subir escaleras, falta elevador para el baño, entonces no puedo usar silla de ruedas, uso aparatos y muletas.

A. ¿Tus compañeros no usan silla de ruedas?

B. No

A. ¿Cómo te trasladas de tu casa al trabajo?

B. Me llevan y me recogen en auto. Tengo esa fortuna, pero yo sé que va a llegar un momento en que lo voy a tener que hacer yo, en eso estoy para empezar a hacerlo.

A. ¿Cómo fue tu primer día de trabajo? ¿Te sentiste discriminada? ¿La gente te cuestionó sobre tu discapacidad?

B. De hecho sí lo hacen, me preguntan qué tipo de discapacidad tengo, qué hago y cómo lo hago, pero no me incomoda, porque el hecho de que te pregunten significa que te quieren conocer.

A. ¿En los dos trabajos que has tenido, te has llegado a sentir discriminada?

B. Para nada, nunca.

A. ¿Tu jefe inmediato ha hecho alguna actividad para hacerte sentir cómoda con tus compañeros? Por ejemplo explicarles tu tipo de discapacidad, sensibilizarlos, qué deben y qué no deben hacer, promover la no discriminación.

B. De hecho sí, no tanto como plática pero en algunos comentarios, hace poquito nos dijo que íbamos a tener brigada para los temblores y ella pidió que por favor las personas con discapacidad fuéramos ayudados.

A. ¿Pero esto no ha sido formal, o si?

B. Con mi grupo de trabajo solamente.

A. En cuanto a las cosas que me dices de las instalaciones ¿les has sugerido algo?

B. De hecho sí, se lo comenté a mi jefa directa, lo comenté a la persona que me recomendó para el empleo, y lo comento con mis compañeros. Ellos me dicen que si está bien que proporcionen ciertas herramientas pero no ha pasado nada.

A. ¿Te sientes cómoda en tu trabajo?

B. Sí, me gusta muchísimo, es pesado porque en un día de descanso, tengo que ir sábado y domingo, hay veces que nos piden doblar turno y es padre, si te cansas pero yo lo disfruto.

A. ¿Tienes todas las prestaciones de ley?

B. Sí.

A. ¿Qué prestaciones tienes?

B. Seguro, una tarjeta de despensa y nada más.

A. ¿Cuál es la diferencia entre trabajar y no trabajar?

B. Es grandísima, porque ya ahorita el hecho de trabajar en lo que sea y ganando lo que sea, yo me siento aprovechada, me gusta que a pesar de una discapacidad, la que sea y la que tenga, me tomen en cuenta, muchos quisieran las oportunidades que yo tengo.

A. ¿Tienes oportunidad de ascender en tu trabajo?

B. Claro, el hecho de que le digas a tu supervisora no me gusta, o quiero cambiarme de campaña, a lo mejor te preguntan por qué, y les dices que quieres ganar más, pero el hecho de cambiarme de campaña es bueno, pero al mismo tiempo es malo porque en otras campañas te exigen muchísimo, pero conozco una parte mía que dice no, porque soy muy sensible, si me dicen que no doy el ancho, se que ahí puedo caer. Donde estoy no, sí nos exigen que saquemos una campaña para tal tiempo y lo hacemos.

A. ¿Tú preferirías un trabajo informal? Si te dijeran que te ofrecen un trabajo informal sin prestaciones pero ganando un poco más ¿aceptarías?

B. Claro, estoy abierta a donde me digan. Lo ideal es tener prestaciones pero si no las hay, estoy abierta a experimentar otras cosas distintas.

A. ¿Sabes qué hacer en caso de que te discriminen en el trabajo?

B. Salir corriendo, no es cierto, sé que puedo levantar una demanda a la empresa, pero no estoy segura a quien ir o a dónde dirigirme, pero sé que tengo esa opción.

A. ¿En el trabajo alguien ha pensado que tienes mayores privilegios por tener discapacidad en comparación con el resto?

B. Sí, pero si me lo han dicho, por ejemplo de qué privilegios tengo de a veces no ir el domingo y el lunes tampoco, y los martes voy a FADHI a mi terapia psicológica para completar mi proceso, entonces los martes requiero tiempo para ir. No faltó sino que llego más tarde y salgo más tarde, tengo que cumplir la jornada. El otro turno entra a las 3 y sale a las 9 pero si llego a las 2 pues salgo a las 8.

A. ¿Cómo te otorgan los permisos?

B. Hablando con mi superior, ella me dice si o no, o incluso me lo niega.

A. ¿Te gustaría que les explicaran a tus compañeros la situación que vives?

B. Claro, de hecho la supervisora lo sabe y me dice que no tengo privilegios, desde que yo llegué el trato es igual que con el resto, si tú cumples con tu trabajo son accesibles contigo. Por ejemplo, si tenemos que cumplir con algún trabajo especial y nos dicen que tenemos que venir de 9 de la mañana a 9 de la noche ahí estoy, entonces mi supervisora ve la disponibilidad que yo tengo. Una compañera me dijo, si tú muestras disponibilidad cualquier permiso que pidas te lo van dar, ella entiende mi situación y me aconseja. La verdad si he sentido apoyo por parte de mis compañeros.

Anexo 7. Entrevista

Supervisora de área

Uniformes D’Nieto

14 años de experiencia

A. ¿Cuál es su cargo en la empresa?

B. Supervisora

A. ¿Cuáles son sus actividades como supervisora?

B. Superviso a la gente, le doy trabajo, todo lo que es supervisión, tengo 28 gentes a mi cargo en total.

A. ¿De las 28 cuántas tienen discapacidad?

B. Tenía primero una con cáncer, después llegó el señor que no tenía brazo, ya eran dos, y ahorita tengo 2 sordomudos, eran cuatro en total, pero falleció la señora que tenía cáncer.

A. ¿Desde que inició el programa ha trabajado con esas personas o desde antes ya había tenido a su cargo a personas con discapacidad?

B. Sí, desde que empezó el programa y desde hace como dos meses entraron los chicos sordomudos.

A. ¿Cómo se comunica con las personas sordomudas?

B. A señas o escribiendo, ellos leen los labios, la verdad no es muy complicado, además son muy entendidos.

A. ¿La primera vez que trabajó con ellos le costó trabajo?

B. No porque yo en mi anterior trabajo había tenido gente así, entonces se acostumbra uno, a trabajar con ellos, a enseñarles y ellos también a entendernos a nosotros.

A. ¿En ese primer contacto que comenta cómo fue trabajar con un sordomudo?

B. Fue difícil porque es muy difícil acostumbrarse a no oírlos, hay unos chicos que no saben escribir entonces es a señas, es muy complicado cuando uno no sabe el lenguaje, yo no sé lenguaje de señas, pero a señas y escribiendo nos hemos comunicado.

A. ¿Le gustaría aprender el lenguaje de señas?

B. No si claro, ya hasta tengo una hojita ahí con el abecedario.

A. ¿Esta motivación ha sido sólo de usted, o sus jefes la han motivado para que aprendan el lenguaje?

B. Aquí la doctora nos ha enseñado, antes teníamos una maestra que estaba en la escuelita, ella ya había salido de la universidad, con ella nos íbamos adaptando. Tiene poquito que se fue, pero ahorita con la gente ahí la llevamos poco a poco.

A. ¿Qué comenta con su familia sobre su trabajo con las personas con discapacidad?

B. Les cuento, por ejemplo del señor que le falta un brazo, pues cómo es que una persona con discapacidad levanta bolsas de 40 kilos y nos lleva el trabajo ¡y no tiene un brazo! Les cuento lo que me pasa aquí con ellos y con la gente, en lo personal con ellos porque si los ven y se ríen no

puede ser posible, porque tienen tantas ganas de superarse, el señor que no tiene un brazo viene de un pueblito, no tiene educación, aquí lo fuimos formando y ya nos hace el trabajo, con una mano pero lo hace. Los vamos formando aquí, les cuento a mis hijos porque es una forma de vida tan diferente a la que tenemos, cómo se adaptan, cómo los adaptamos etc. Este señor que te cuento, fue muy complicado porque a la fecha seguimos educándolo para que pueda convivir con el tipo de gente que tenemos aquí.

A. ¿Cómo es eso de “nosotros nos adaptamos a ellos”?

B. Claro, y ellos a nosotros.

A. ¿Su familia ha convivido con ellos?

B. No.

A. ¿Su familia ha convivido con gente con discapacidad?

B. No, nunca han tenido la oportunidad.

A. ¿Usted les comenta cómo debe ser la convivencia con gente discapacitada?

B. Si les comento, porque tengo un hijo que está estudiando en la universidad arquitectura, le digo: Si tu llegas a trabajar con gente discapacitada debes ser consciente y ver los problemas de las personas con discapacidad y apoyarlos, porque no se trata de decir únicamente, “No te doy trabajo”, se trata de apoyarlos, darles trabajo porque deben tener las mismas oportunidades que el resto. Lo veo así porque de verdad son bien luchones, le echan muchas ganas y aprenden, a lo mejor cuesta trabajo los primeros días, pero lo hacen y aprenden.

A. ¿Fuera del trabajo tienen espacios de convivencia?

B. No, pero los viernes se van a bailar todos, yo en lo personal no asisto porque tengo que estar con mis hijos, pero yo veo que toda la gente va, van los discapacitados, son sordomudos pero bailan, uno no lo entiende. Lo vi el 12 de diciembre que nos hacen una comida, no se cómo pero ellos lo hacen, bailan.

A. ¿Le gustaría tener más espacio de convivencia promovidos por la empresa?

B. Sería bueno, hay otras empresas que lo hacen, antes sí los teníamos, la Doctora organizaba cursos para nuestros hijos pero ahorita no hay, pero el año pasado vinieron los niños de los trabajadores y convivieron, este año no se ha hecho supongo que por la crisis y la situación tan difícil del país. Pero la doctora si nos propone algo lo hace, eso sí, ella es así.

A. ¿Les han venido a explicar qué es la discapacidad y qué tipos hay?

B. Yo tomé un curso de primeros auxilios que dio gente del gobierno y nos mandan a cursos, pero la verdad creo que hay gente que no lo sabe, sí sería importante.

A. ¿Le gustaría que viniera a explicarles sobre estos temas?

B. Claro que sí, porque esta empresa trata a discapacitados, a gente mayor, y en otros lados no. Yo tengo 7 años trabajando aquí y me gusta mucho, son exigentes pero me gusta porque no hay acoso sexual, contratan a gente mayor, o gente que no sabe leer.

A. ¿Qué es lo primero que cuenta cuando le preguntan sobre su trabajo?

B. Que trabajo en una empresa de uniformes, que me gusta mucho el ambiente, la gente no se va, yo creo que lo que más me gusta es el ambiente, la misma gente me dice dame la dirección para pedir trabajo, y ellos viene y ya hasta están aquí trabajando.

A. ¿Les cuenta que hay gente con discapacidad?

B. Claro, claro, la gente mayor me dice que no encuentran trabajo, yo de inmediato les digo: Vayan, vayan para que vean si hay algo, porque en otras empresas no las contratan de 40 y aquí sí, las tenemos trabajando. Yo siempre que encuentro a alguien y me preguntan yo les digo.

A. ¿Qué siente por esta empresa?

B. Hay, no sé, gusto y agradecimiento porque esta empresa me ha dado para que mis hijos estudien durante los últimos 7 años, yo trato de hacer mi trabajo lo mejor que se puede para seguir aquí, el tiempo que ellos también nos aguanten.

A. ¿Qué comenzó haciendo en este ramo de la industria?

B. Lo mismo, en supervisión y luego me fueron dando cursos de trazo y fui aprendiendo.

A. ¿La gente llega sabiendo lo que tienen que hacer?

B. No, no aquí hay una escuelita donde se capacita a la gente, aquí viene la gente pide trabajo y se queda a trabajar y se ven sus aptitudes. A mí no me interesa que tengan prepa o sepan leer, con que sepan mover las manos es suficiente.