

TRABAJO DE INVESTIGACION FINAL

Beneficios de la inclusión laboral de personas con discapacidad y su relación con el clima organizacional

Autor/es:

Flor, Ingrid – LU: 1057952

Galvarini, María Camila – LU: 1056015

Carrera:

Licenciatura en Recursos Humanos

Tutor:

Dra. De Arteche, Mónica

Año: 2019

ÍNDICE

Resumen ejecutivo	5
Abstract	6
Agradecimientos	7
Parte 1: INTRODUCCIÓN	8
Problema y pregunta de investigación.....	8
Objetivos de investigación.....	10
Alcance	10
Parte 2: MARCO TEÓRICO.....	11
Capítulo 1: Escenario actual de discapacidad en Argentina y el mundo.....	11
2.1.1. Definiendo discapacidad	11
2.1.2. Tipos de discapacidad	19
2.1.3. Situación actual internacional y en Argentina.....	20
2.1.4. Discapacidad y su normativa.....	24
Capítulo 2: La discapacidad y el ámbito laboral.....	28
2.2.1 Estado, empresa y tercer sector: su vínculo con la inclusión.	28
2.2.2 Principales barreras y mitos	33
2.2.3 Beneficios de la diversidad e inclusión en las empresas.....	36
Capítulo 3: La inclusión de personas con discapacidad y su impacto en el clima laboral.....	38
2.3.1 Interdependencia entre comportamiento y entorno: La organización como sistema humano	38
2.3.2 Clima laboral: Definición, dimensiones y el rol de Recursos Humanos ..	40
2.3.3 El clima laboral en números: Medición e indicadores.....	45
Parte 3: Metodología de investigación.....	50
Triangulación	51
Cuadro de Metodologías.....	52
Parte 4: Trabajo de campo.....	55

1: Análisis de documentos	55
4.1.1. Análisis de entrevista informal “Inclusión laboral y las rutas hacia el empoderamiento económico”, Cumbre Global de Discapacidad 2019: Andrés Yurén, OIT	55
4.1.2. Análisis de entrevista informal “Charla Casos de Éxito”, Cumbre Global de Discapacidad 2019: Marcela Figueroa, Konecra	57
2: Análisis de entrevistas a fundaciones	60
4.2.1 Análisis de entrevista Fundación Par: Horacio Del Mármol	60
4.2.2 Análisis de entrevista Fundación DISCAR: Vanesa Ferraro	63
3: Análisis de entrevistas a empresas	66
4.3.1. Análisis de entrevista Nomines: Leandro Simeoni.....	66
4.3.2. Análisis de entrevista PwC: Pablo Granado.....	70
4.3.3. Análisis de entrevista Empresa informática Regional líder: Daniel Marcuzzi.....	71
4.3.4. Análisis de entrevista y charla Accenture: Georgina Barrán	74
4: Cuadro de relación entre entrevistas.....	78
5: Análisis Osgood	82
4.5.1. Actores sociales: Ausencia del Estado y relación de las empresas con el tercer sector.	82
4.5.2. Barreras y recomendación.....	83
4.5.3. Beneficios y clima laboral.....	85
Parte 5: Conclusiones e implicancias.....	86
Conclusiones	86
Implicancias	89
Parte 7: Anexos.....	95
Anexo 1: Entrevista a Horacio Del Mármol – Fundación Par	95
Anexo 2: Entrevista a Leandro Simeoni – Nomines	102
Anexo 3: Entrevista a Pablo Granado – PwC	115
Anexo 4: Entrevista a Vanesa Ferraro –Fundación DISCAR.....	119
Anexo 5: Entrevista a Daniel Marcuzzi – Empresa informática Regional líder	130
Anexo 6: Entrevista a Georgina Barrán – Accenture	139
Anexo 7: Folletería Cumbre Global de Discapacidad	145

Anexo 8: Charla Casos de Éxito. Accenture y Konecra – Cumbre Global de Discapacidad	151
Anexo 8: Fotografías tomadas en la Cumbre Global de Discapacidad	167

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Interacción entre las condiciones de salud y los factores contextuales	14
Figura N° 2: Terminologías de discapacidad	18
Figura N° 3: Tipos de discapacidad	19
Figura N° 4: Estadísticas de Discapacidad en Argentina 1	22
Figura N° 5: Estadísticas de Discapacidad en Argentina 2.....	23
Figura N° 6: Estadísticas de Discapacidad en Argentina 3.....	24
Figura N° 7: Normativa.....	24
Figura N° 8: Estado, empresa y tercer sector.....	29
Figura N° 9: Beneficiarios de la inclusión de personas con discapacidad	37
Figura N° 10: Principales antecedentes del clima organizacional.....	38
Figura N° 11: Modelo de clima organizacional.....	39
Figura N° 12: Dimensiones del clima organizacional	43
Figura N° 13: Constructos del clima.....	44
Figura N° 14: Herramientas de medición.....	46
Figura N° 15: Ejemplos de preguntas en encuestas de clima.....	47
Figura N° 16: Triangulación metodológica.....	52
Figura N° 17: Cuadro de metodologías.....	52
Figura N° 18: Osgood actores sociales	83
Figura N° 19: Osgood Barreras y recomendación	84

Figura N° 20: Osgood beneficios y clima laboral	85
Figura N° 21: Panelistas de Accenture	156
Figura N° 22: Konecta	163

Resumen ejecutivo

El presente trabajo de investigación buscó estudiar un sector muy vulnerable de la sociedad: las personas con discapacidad. Tuvo como objetivo principal definir los beneficios existentes en la inclusión en empresas privadas y los cambios en el clima organizacional si existiesen.

Se decidió estudiar este tema ya que, si bien el trabajo es un factor determinante para la integración social, la población con discapacidad sigue siendo un colectivo que enfrenta muchas barreras a la hora de incorporarse en el mercado laboral: El 70% de las personas con discapacidad en edad económicamente activa se encuentra desempleada. Para poder lograr un mayor entendimiento de esta situación actual decidimos investigar de forma teórica, por un lado, los conceptos básicos y tipos de discapacidad, así como su contexto estadístico y normativo. Por otro lado, se hizo un análisis del ámbito laboral específicamente, estudiando el rol del estado, empresa y tercer sector en la inclusión, y las principales barreras y beneficios de la actualidad. Finalmente, se profundizó en el clima organizacional y sus principales teorías, así como en sus dimensiones y medición.

Para enriquecer la investigación, llevamos a cabo un dedicado trabajo de campo mediante la metodología de investigación descriptiva, realizando entrevistas a empresas inclusivas y a fundaciones que trabajan por la inclusión laboral. Además, asistimos a la Cumbre Global de discapacidad, participando de stands, workshops y conferencias de representantes a nivel nacional e internacional del tema de discapacidad.

Toda la investigación arrojó como principales resultados que, efectivamente, son muchas las ventajas de la inclusión de personas con discapacidad, siendo la más notable el cambio positivo en el clima organizacional. Otros beneficios que a su vez se destacaron fueron el aumento de compromiso, en el clima de colaboración y en la productividad. En este sentido se concluyó que, si bien existen barreras, la contratación de personas con discapacidad es recomendable.

Palabras clave: Personas, discapacidad, diversidad, clima organizacional, inclusión.

Abstract

The following research was created with the aim to study one of the most vulnerable groups of the society: people with disabilities. Its main objective was to define the benefits existing in the inclusion in private companies, and changes in the organizational climate if they existed.

It was decided to study this topic since, although work is a key and defining element to determine social inclusion, disabled people is still battling when time to join the labour market comes: Of economically active disabled people, 70% is unemployed. In order to achieve a better understanding of this current situation, we decided to investigate theoretically, on the one hand, the basic concepts and types of disability, as well as their statistical and normative context. On the other hand, we made a specific analysis of the work environment, studying the role of the state, company and third sector in inclusion, and the main barriers and benefits that exist today. Finally, the organizational climate and its main theories, as well as its dimensions and measurement, were deepened.

In order to enrich the investigation, a devoted field research was conducted through descriptive research methodology. We interviewed encompassing companies and foundations that work for labor inclusion. Furthermore, we attended the Cumbre Global de Discapacidad [Disability World Summit] visiting stands, workshops and lectures of national and international authorities regarding disability topics.

The main results obtained of this investigation were that, indeed, the gains of hiring disabled people are high, being the greatest the positive change in the organizational environment. Other benefits that were also highlighted advantages were the increase in commitment, in the collaborative environment as well as in productivity. Taking into account these benefits, it was concluded that, although there are barriers, hiring people with disabilities is recommended.

Key words: people, disability, diversity, organizational environment, inclusion,

Agradecimientos

Deseamos que estas líneas transmitan nuestro más profundo y sincero agradecimiento a todas las personas que con su ayuda colaboraron en la realización del presente trabajo, que funciona como cierre de un ciclo muy importante en nuestras vidas.

En primer lugar, queremos agradecer a nuestra tutora de tesis, la Dra. Mónica Regina de Arteché, ya que este trabajo no pudo haber sido posible sin su acompañamiento y seguimiento. Muchas gracias por ser nuestra guía clase a clase, por orientarnos y motivarnos durante todo este camino.

Por otro lado, este trabajo no hubiera resultado tan enriquecedor sin la colaboración y predisposición de las empresas y fundaciones que formaron parte de la investigación. Queremos brindar un especial agradecimiento a Leandro Simeoni, Jacqueline de las Carreras, Horacio del Mármol, Daniel Marcuzzi, Vanesa Ferraro, Pablo Granado y Georgina Barrán. Todos ellos han colaborado y hecho un gran aporte a los resultados.

De la misma forma queremos agradecer a nuestros trabajos que nos dieron la flexibilidad y el tiempo necesario para poder realizar el presente trabajo de investigación sin inconvenientes.

Finalmente, dar las gracias a nuestras familias, amigos y seres queridos. Sin duda su acompañamiento, apoyo y comprensión durante toda la carrera y, especialmente, durante la realización de este trabajo de investigación resultaron fundamentales.

Cada persona mencionada forma parte de este trabajo y por eso queremos decirles ¡Gracias!

Parte 1: INTRODUCCIÓN

Problema y pregunta de investigación

A la hora de elegir un lugar para trabajar, las personas ya no buscan únicamente buenos salarios: buscan que se tomen acciones para la comunidad y sus problemáticas. Buscan trabajar en empresas conscientes y con impacto en la sociedad. Responsabilidad social empresaria, prácticas ecológicas y sustentables y acciones de diversidad son algunos ejemplos. Las empresas ya no son vistas como un ente lucrativo únicamente, sino también como responsables sociales ante sus empleados y la comunidad. Tal como define Gilli en su libro *Ética y Empresa*, “Existe un contrato implícito entre la empresa y la comunidad en la que se desarrolla.” (2011).

Bajo este marco, cada vez más se reconoce e incentiva la diversidad como factor clave en la población organizacional, ya que aporta distintos puntos de vista y creatividad, respeto y mejora en la marca empleadora, y además mejora la productividad y la integración, entre otros beneficios. Algunas organizaciones deciden, poco a poco, comenzar a incorporar prácticas de diversidad e inclusión en sus procesos y talentos.

No obstante, la mayor parte de las prácticas que se observan en la actualidad son, en gran medida, hacia mujeres y personas inmigrantes. La población con discapacidad sigue siendo un colectivo vulnerable que no logra incorporarse en el mercado laboral.

Según la Convención para los derechos de las personas con Discapacidad, de la cual Argentina forma parte, todas las personas con discapacidad tienen derecho a trabajar en igualdad de condiciones de las demás. Ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.

La realidad muestra que, en Argentina, casi del 70% de las personas con discapacidad en edad de trabajar se encuentra desempleada: la actividad vital de contar con un trabajo no es posible para ellos. Visto de otra manera, según un estudio de Adecco, 7 de cada 10 empresas deciden no emplear personas con discapacidad. De ellas, el 72% consideró que no tienen un lugar de trabajo adaptado, el 11% que es una temática que "les cuesta manejar" y el 17% restante no lo hace por desconocimiento.

Si bien el Estado es responsable por los grupos vulnerables, no toma un rol firme para colaborar con esta problemática. Muchas instituciones educativas no se encuentran adaptadas, lo que hace que muchas personas con discapacidad no logren tener las calificaciones básicas para obtener un empleo. Por otro lado, existe una falta de incentivos y promoción por parte del Estado, que solo incluye un cupo obligatorio del 4% para los organismos públicos. Para entes privados, hay pocos incentivos impositivos, que a su vez no tienen la correcta difusión para llegar a las empresas.

Desde la visión de las empresas, el desconocimiento, prejuicio y temor que tienen las personas hace que muchas veces no se entre en este terreno, dejando no solo a muchas personas idóneas para cubrir puestos vacantes fuera del mercado, si no también resignando los muchos beneficios que incluirlas traería.

Sin embargo, según un estudio de Adecco, dentro de las 3 de 10 empresas que deciden incluir a personas con discapacidad en su nómina, el 96% recomienda a otras empresas a hacerlo. Dentro de los principales motivos que llevan a las empresas a tomar esta decisión se destacan la mejora en el clima organizacional y la productividad.

Dado que el clima laboral influye en el comportamiento de las personas que forman parte de la empresa y que, tal como expresa Bordas Martínez (2016), es un buen predictor de la satisfacción laboral, el compromiso, la productividad y el desempeño, esta afirmación nos llevó a preguntarnos,

¿Cuáles son los beneficios que presenta la inclusión de personas con discapacidad en las organizaciones y qué cambios se ven en el clima organizacional?

Objetivos de investigación

1. Describir la situación actual en Argentina y el mundo con respecto a la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral privado.
2. Reflexionar acerca de los posibles beneficios presentes en la inclusión de personas con discapacidad.
3. Demostrar el impacto que la inclusión de personas con discapacidad genera en el clima laboral.
4. Analizar casos de éxito en esta temática.

Alcance

En el presente Trabajo de Investigación se analizó con profundidad la problemática de las personas con discapacidad y su inclusión laboral. El análisis fue únicamente a personas con discapacidad y no se incluyeron otras minorías. A su vez, el enfoque fue hacia la inclusión en el mundo laboral en empresas privadas, por lo que no se tomaron como sujetos de análisis el empleo estatal y el trabajo autónomo.

Decidimos estudiar esta problemática únicamente dentro de Argentina y tomando como base sólo las leyes de carácter nacional e internacional. No se incluyeron normas provinciales específicas ni convenios sindicales. Para entender en mayor profundidad la problemática y sus causas, analizamos de manera general el rol del Estado, las empresas y el tercer sector. No incluimos el aspecto educacional ni indicadores macroeconómicos, así como tampoco el contexto familiar, que entendemos pueden influir en la inserción.

Por último, para entender la realidad de la empresa, nos enfocamos en los beneficios generales y de clima laboral que trae la inclusión, sin hacer foco en procesos específicos de Recursos Humanos ni en la cultura organizacional.

Parte 2: MARCO TEÓRICO

Capítulo 1: Escenario actual de discapacidad en Argentina y el mundo

2.1.1. Definiendo discapacidad

El concepto de discapacidad se encuentra en constante evolución de acuerdo a cómo la sociedad, sus miembros, sistemas culturales y normas se desarrollan. Tal como reflexiona Amate (2006), las ideas sobre las personas con discapacidad se han replanteado a lo largo del desarrollo de la humanidad gracias al avance de las ciencias, tradiciones y cultura.

Frente a esta evolución conceptual, Palacios (2008) destaca que es posible distinguir tres principales modelos de tratamiento surgidos a lo largo del tiempo, y que, en algunos ámbitos coexisten, en mayor o menor medida, en el presente.

El primer modelo al que refiere la autora es el denominado de prescindencia, que supone que las causas que dan origen a la discapacidad tienen un motivo religioso; por ejemplo, un castigo y enojo de los dioses por un pecado cometido por los padres de la persona con discapacidad. Por otro lado, este modelo considera a las personas con discapacidad como innecesarias, dado que no tienen nada que aportar a la sociedad. Parte, a su vez, de la idea de que son seres improductivos y una carga que deberá ser arrastrada por los padres o por la comunidad. De tal modo, la sociedad decide prescindir de las personas con discapacidad mediante la aplicación de políticas eugenésicas, o ubicándolas en espacios destinados para “anormales” y clases pobres. Tal como relaciona Sosa (2009), este modelo que prevalece hasta principios del siglo XX solucionaba estos “errores de la naturaleza” con prácticas como el aborto, la eugenesia, la eutanasia y el genocidio.

El segundo modelo es el llamado rehabilitador y surge en la segunda mitad del siglo XX. A partir de la Primera Guerra Mundial las personas con discapacidad comienzan a ser relacionadas con los heridos de guerra, y la discapacidad en sí misma comienza a verse como una deficiencia que debía ser erradicada. Con el surgimiento de la Segunda Guerra Mundial surgen también el movimiento médico y la psicología de la rehabilitación.

Este modelo tiene, de acuerdo a lo establecido por Palacios (2008) y Maldonado (2013), dos características fundamentales: En primer lugar, las causas del origen de la discapacidad ya no son religiosas, sino que pasan a ser científicas. Según COPIDIS (S/D) se centra el origen de la discapacidad en el déficit o diagnóstico médico, y se busca normalizar al mismo mediante la intervención técnica de un equipo especializado de profesionales de rehabilitación. En segundo lugar, la persona con discapacidad ya no es considerada innecesaria para la sociedad, en la medida en que sea rehabilitada o normalizada.

El tercer y último modelo es el denominado social, que surge en los años '60 y '70 del siglo XX en Estados Unidos, Gran Bretaña, Países escandinavos y España, con la aparición de los movimientos sociales de las minorías como la raza negra, las mujeres y las personas con discapacidad. Estos grupos denunciaban su situación de marginación y solicitaban el reconocimiento de sus derechos civiles como ciudadanos en situación de igualdad social. Maldonado (2013) indica que, en el caso de las personas con discapacidad, su lucha surge en el movimiento llamado Independent Living Movement (Movimiento de Vida Independiente), en el cual marchaban por el control de sus vidas, por poder vivir en la sociedad y por no estar apartados en instituciones especiales.

Este modelo es definido por el autor como aquel que surge de la idea de la discapacidad como una construcción social que les impide a estas personas incluirse, decidir y vivir con autonomía, cuando en verdad estas personas pueden vivir en sociedad en iguales condiciones que los demás mediante la valorización a la inclusión y el respeto. El autor señala que este modelo se enmarca en los valores y principios esenciales que fundamentan los Derechos Humanos, tales como la libertad personal, la igualdad y dignidad humana. COPIDIS (S/D) destaca el objetivo del modelo: la eliminación de barreras físicas, de comunicación y sociales que surgen de los prejuicios y preconceptos hacia las personas con discapacidad.

Pérez Bueno (2010) aporta: “el modelo social pone el énfasis en la rehabilitación de una sociedad que ha de ser concebida y diseñada para hacer frente a las necesidades de todas las personas, gestionando las diferencias e integrando la diversidad” (p. 84)

En base a lo analizado en los tres modelos de discapacidad podemos entender que el concepto y la idea de persona con discapacidad ha sufrido cambios significativos y se

trata de un concepto que muchas organizaciones en el mundo trabajan para comprender, intentando establecer una definición que permita tomar conciencia y reflexionar.

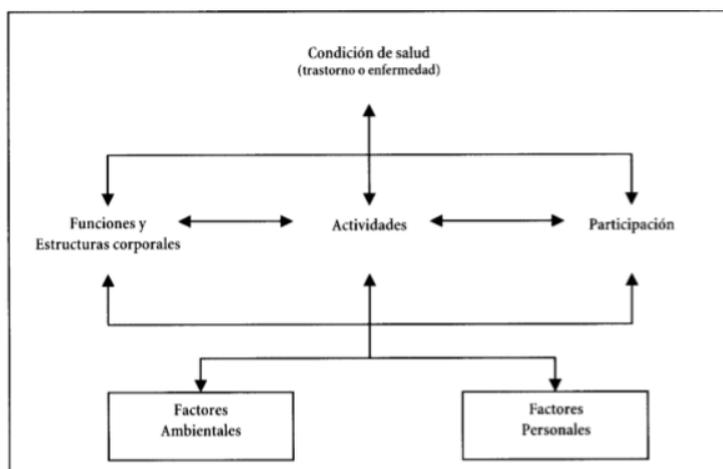
La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) publicó en el año 2001 la “Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud” (CIF). Ésta fue el marco conceptual del Informe Mundial Sobre Discapacidad publicado en el año 2011 por la O.M.S. y el Banco Mundial (BM), y establece que los problemas del funcionamiento humano se agrupan en 3 categorías principales vinculadas entre sí:

- Deficiencias: Son los problemas en la función corporal o las alteraciones en la estructura corporal, como por ejemplo parálisis o ceguera.
- Limitaciones en la actividad: Son las dificultades para realizar actividades tales como, por ejemplo, caminar o correr.
- Restricciones de participación: Son los problemas para participar en cualquier ámbito de la vida, tal como la búsqueda de empleo o el uso del transporte público.

En este contexto, la O.M.S. Y el Banco Mundial (2011) manifiestan:

El término genérico «discapacidad» abarca todas las deficiencias, las limitaciones para realizar actividades y las restricciones de participación, y se refiere a los aspectos negativos de la interacción entre una persona (que tiene una condición de salud) y los factores contextuales de esa persona (factores ambientales y personales). (p.4)

Figura N° 1: Interacción entre las condiciones de salud y los factores contextuales



Fuente: Clasificación Internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud – CIF (2001, p29)

La figura 1 muestra la interacción entre las condiciones de salud y los factores contextuales. Por un lado, los factores ambientales describen el mundo en el cual deben vivir y actuar las personas con discapacidad: productos y tecnologías, el ambiente natural y el entorno construido por el hombre; actitudes y relaciones sociales y servicios, sistemas y políticas. El Informe Mundial de Discapacidad explica (2011):

Los ambientes inaccesibles crean discapacidad al generar barreras que impiden la participación y la inclusión[...] como por ejemplo una persona sorda que carece de un intérprete de lengua de señas, una persona que utiliza una silla de ruedas en un edificio que carece de un retrete o ascensor accesible, una persona ciega que utiliza una computadora que carece de software para lectura de pantalla. (P. 4)

En cuanto a los factores personales, la CIF (2001) establece que son constituidos por características del individuo y que no forman parte de una condición o estado de salud: sexo, raza, edad, personalidad, costumbres sociales y educación, entre otros. Además, establece que los factores personales influyen en el grado que una persona participa en la sociedad.

Por otro lado, O.M.S. y el Banco Mundial (2011) destacan que la discapacidad es parte de la condición humana: es posible que todas las personas tengan una discapacidad temporal o permanente en algún momento de sus vidas. Además, las personas que lleguen a la vejez experimentarán dificultades de funcionamiento. La Organización refiere que las personas con discapacidad son diversas y heterogéneas, pese a que hay visiones estereotipadas de la discapacidad que identifican a las personas en sillas de ruedas y a algunos otros grupos “clásicos” como las personas ciegas o sordas.

Por todo ello, COPIDIS (2018) considera al término de discapacidad como una construcción social, expresando que el hecho de entenderlo como tal permite ubicar como núcleo de la problemática a las actitudes ya instaladas hacia las personas con discapacidad, aceptadas a lo largo del tiempo dentro de la sociedad. Además, verlo como un constructo social predispone a tener una reflexión constante sobre la discapacidad, y permite eliminar preconceptos, estereotipos y prejuicios, que, a pesar de ser involuntarios, terminan por ser nocivos para las personas con discapacidad y el desarrollo de sus vidas en igualdad de condiciones con las demás personas.

En Argentina, en el año 2014, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad tomó Jerarquía Constitucional bajo la Ley 27.044. El preámbulo de la Convención reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Seda (2017) destaca que este tratado reconoce la difícil situación social que le toca vivir a las personas con discapacidad, reconociendo, por un lado, la constante discriminación que sufren y, por el otro, el hecho de que no existe una persona naturalmente discapacitada, sino que la discapacidad se produce en el entorno, mediante las actitudes discriminatorias que evitan que la persona viva en la sociedad en igualdad de condiciones que los demás.

El artículo 1 de la Convención establece a quien padece de una o más discapacidades como persona con discapacidad:

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar

con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

La O.M.S. (2011) agrega:

Si se define la discapacidad como una interacción, ello significa que la «discapacidad» no es un atributo de la persona. Se pueden lograr avances para mejorar la participación social abordando las barreras que impiden a las personas con discapacidad desenvolverse en su vida cotidiana. (p. 4).

Teniendo en cuenta todos estos aspectos, ¿Cómo se dice correctamente? ¿Cuál es el término adecuado?

A.S.D.R.A. (Asociación de Síndrome de Down de la República Argentina) indica que, a la hora de referirse a las personas con discapacidad, existen muchas expresiones erróneas, tales como: personas con capacidades diferentes, capacidades especiales, necesidades especiales, minusválido, invalido, impedido o deficiente.

Sostiene que es de gran importancia interpretarlo correctamente y utilizar la expresión “persona con discapacidad” (y no “discapacitada/o”), donde el primer término habla de la persona y el segundo de la discapacidad como una de sus características. Así, Pantano (2006) establece como término correcto “personas con discapacidad”. La clave es hacer foco principalmente en la persona como tal, independientemente del tipo de discapacidad que tenga o del momento de adquisición de esta. En otras palabras, esta terminología correcta apunta a la persona como sujeto de derecho y obligaciones acorde a su edad, y no lo inhabilita como persona, poniendo a la discapacidad sobre su ser.

Esta autora realiza a su vez una reflexión sobre los términos incorrectos: “personas con capacidades diferentes” y “personas con necesidades especiales”:

Con respecto al uso del término “personas con capacidades diferentes”, si bien la persona con discapacidad tiene un daño o una delimitación en algunos órganos o funciones, y pueden verse afectadas o reducidas distintas capacidades (como por ejemplo entender, oír, ver o caminar) no posee “otras capacidades”. Tiene, por el

contrario, las mismas capacidades que tienen todas las personas, pero de una manera restringida.

Por el otro lado, el término “necesidades especiales” también es incorrecto, ya que las personas con discapacidad como personas propiamente dichas tienen las mismas necesidades que cualquier otra persona a lo largo de la vida. La diferencia recae en que las mismas pueden experimentar algunas “dificultades para satisfacerlas” de manera común y corriente. Por ejemplo, puede requerirse una adaptación en el baño (barral, mayor espacio y elevación del inodoro) para poder satisfacer las necesidades fisiológicas, iguales a las del resto, de manera normal. La autora plantea, además, que el hecho de decir “necesidades especiales” lleva a pensar o a interpretar que la persona con discapacidad tiene necesidades que deben ser satisfechas en espacios segregados también llamados “especiales”, lo cual también excluye.

El siguiente cuadro (Figura N°2) propone un breve resumen acerca de la terminología correcta a la hora de referirnos a una persona con discapacidad o de alguna discapacidad en especial.

Figura N° 2: Terminologías de discapacidad

USO INCORRECTO		USO CORRECTO	
×	Discapitado Deficiente Enfermito Incapacitados Personas diferentes	Persona con discapacidad	✓
×	Lisiado Minusválido Inválido Paralítico Mutilado Cojo Tullido	Persona con discapacidad física	✓
×	Mongolito Mongólico Retardado Retardado mental	Persona con discapacidad intelectual	✓
×	Lenguaje de señas	Lengua de señas Comunicación que utilizan las personas sordas y las personas oyentes con las personas sordas	✓
×	Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita Persona con discapacidad congénita	✓
×	El ciego Invidente Cieguito No vidente Corto de vista	Persona con discapacidad visual Persona ciega Persona con baja visión Persona con deficiencia visual	✓
×	Relegado a una silla de ruedas Confinado a una silla de ruedas	Persona que usa silla de ruedas Persona que se traslada en silla de ruedas	✓
×	El sordo Sordito Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva Persona sorda (* Las personas con discapacidad auditivas no son mudas)	✓
×	Insano Demente Loco Trastornado Esquizofrénico	Persona con discapacidad psiquiátrica Persona con discapacidad de causa psíquica Persona con esquizofrenia	✓
×	Anormal	Persona con discapacidad... (tipo de discapacidad) (* No corresponde referirse a una persona sin discapacidad como "normal" con respecto a una persona que tiene discapacidad.	✓
×	Postrado (Hombre, mujer o niño) que padece discapacidad (Hombre, mujer o niño) que sufre discapacidad (Hombre, mujer o niño) aquejado de discapacidad Víctima de parálisis, autismo, etc. Afectado por parálisis, autismo, etc.	Persona que se encuentra postrada En usuario de... Está en... Que presenta discapacidad Que vive con discapacidad Que tiene discapacidad	✓

Fuente: Empresa Inclusiva. Guía para la contratación de personas con discapacidad. Santiago, Organización Internacional del Trabajo, 2013

2.1.2. Tipos de discapacidad

La clasificación de tipos de discapacidad se muestra en un cuadro a continuación en la figura N°3, tomando como base la Guía de Inclusión Laboral de personas con discapacidad para empresas, elaborada en el año 2015 por R.E.D. (Red de empresas por la diversidad), que fue construida sobre la base de las definiciones oficiales del Servicio Nacional De Rehabilitación (S.N.R.), del Ministerio de Salud y la opinión de especialistas de la salud.

Figura N° 3: Tipos de discapacidad

Discapacidad Motriz/ Física	Una persona con discapacidad motora puede tener deficiencias o limitaciones en las funciones motoras, en la postura, o en uno o más miembros del cuerpo; la ausencia total de estos (amputación); disminución de la motricidad (parresias); o falta de sensibilidad y movilidad (plejias).
Discapacidad Intelectual	Una persona con discapacidad intelectual puede tener deficiencia o limitación de las funciones mentales como el pensamiento, la cognición, el lenguaje, el aprendizaje, la memoria, la comprensión, entre otras. Además, este tipo de discapacidad engloba la dificultad para ejecutar diversas tareas y los retrasos madurativos. La discapacidad intelectual puede ser leve, moderada, grave o profunda. Por otra parte, puede estar asociada con rasgos psiquiátricos o de trastornos del comportamiento.
Discapacidad Sensorial Visual	Una persona con discapacidad visual puede tener deficiencias, defectos, o carencia de la visión. Este tipo de discapacidad abarca las estructuras corporales del ojo, las funciones visuales, y el sistema nervioso. La deficiencia parcial de la vista se denomina “disminución visual” y la pérdida completa de este sentido se denomina “ceguera”.
Discapacidad Sensorial Auditiva	Una persona con discapacidad auditiva puede tener deficiencias o pérdida en las funciones y estructuras auditivas. El déficit en la función auditiva se denomina “hipoacusia” (que va desde leve a

	profunda, en uno o ambos oídos); puede tener efectos en la comunicación oral y en el dominio del lenguaje. La deficiencia grave o total de la capacidad de oír se denomina “sordera”.
Discapacidad Psicosocial	Una persona con discapacidad psicosocial puede tener deficiencias o trastornos del comportamiento, del razonamiento, y de los estados de ánimo, que afectan su capacidad de juicio crítico sobre sí misma, y sobre los demás.
Discapacidad Visceral	Una persona con discapacidad visceral puede tener deficiencia, limitación, o daño de la función o estructura de uno o más órganos internos, lo que le dificulta el desarrollo de su vida cotidiana. Puede afectar a los sistemas cardiovascular, inmunológico, respiratorio, digestivo, renal, urológico, y otros.

Fuente: R.E.D. Guía de inclusión laboral de personas con discapacidad para empresas. Año 2015

2.1.3. Situación actual internacional y en Argentina

La O.M.S. y el Banco Mundial (2011) estiman en su Informe Mundial sobre Discapacidad que más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad en el mundo; es decir, alrededor del 15% de la población mundial.

Para examinar la prevalencia de la discapacidad en el mundo actual, la O.M.S. tuvo en cuenta dos grandes fuentes de datos: la Encuesta Mundial de Salud de la O.M.S. y el estudio titulado “Carga Mundial de Morbilidad”, de la misma institución. Estos estudios dan a conocer los siguientes datos.

Según la Encuesta Mundial de Salud un 15,6% de la población mundial, es decir, cerca de 785 millones de personas a partir de 15 años viven con una discapacidad. Carga Mundial de Morbilidad estima una cifra algo mayor, siendo el resultado 975 millones de personas, o 19,4% de la población mundial.

De todas las personas con discapacidad, la Encuesta Mundial de Salud señala que 110 millones, es decir un 2,2% de la población mundial, tienen dificultades muy significativas de funcionamiento, mientras que la Carga Mundial de Morbilidad cifra en 190 millones (3,8%) las personas con una “discapacidad grave”.

En base las estimaciones de estos estudios, la O.M.S. Y el Banco Mundial (2011) manifiestan que el número de personas con discapacidad está creciendo, debido al envejecimiento de la población. Este aumento se debe a que, por un lado, las personas ancianas tienen un mayor riesgo de discapacidad, y por el otro, que hay un incremento global de problemas crónicos de la salud asociados a la discapacidad.

Con respecto al mercado laboral, el Informe Mundial de Discapacidad muestra que, en el contexto mundial, no abunda información estadística respecto a la inserción de personas con discapacidad. Por otra parte, resulta cierto mencionar que muchas de las personas con discapacidad que no trabajan no buscan empleo, por lo que no están incluidas en la fuerza de trabajo activa. En tal sentido, los índices de desempleo pueden no representar un panorama completo de su situación.

Según encuestas realizadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 2003 plasmadas en el Informe Mundial de Discapacidad de la O.M.S. (2011) surgen datos de varios países en donde las tasas de ocupación de personas con dificultad son más bajas que las de la población general, siendo el coeficiente de empleo, por ejemplo, del 30% en Sudáfrica y el 38% en Japón. Otros países mucho más avanzados con respecto a esta problemática tienen tasas de ocupación mucho más altas, como el 81% en Suiza y el 92% en Malawi. Además, destaca que las personas con discapacidad se enfrentan diariamente a barreras actitudinales y físicas que dificultan la igualdad de oportunidades en el mundo del trabajo.

Por último, a nivel internacional, Pérez Bueno (2019) refiere a la aprobación en el año 2015 de los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS), con el principio fundamental de “no dejar a nadie atrás”, que propone, entre otras cosas, garantizar que todas las personas disfruten de la paz y prosperidad.

Estos objetivos pasaron a situarse en el centro de trabajo de la ONU con la agenda 2030 como “imperativo para el cambio”. Esta agenda constituye un compromiso político

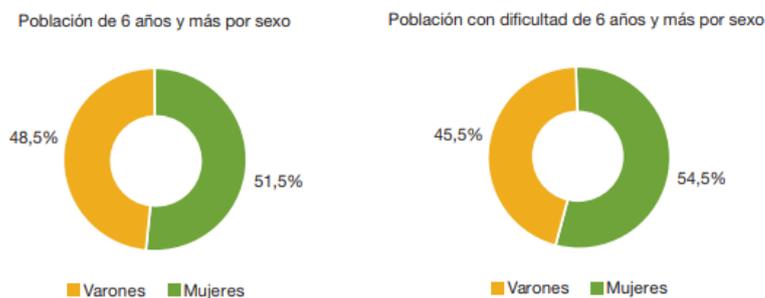
adquirido por los gobiernos de las Naciones Unidas y es de alcance universal. En referencia al principio “no dejar a nadie atrás” el autor destaca:

Bajo esa voluntad y ese principio de “no dejar a nadie atrás”, comienza a extenderse un modelo de desarrollo que tenga en cuenta la diversidad de capacidades presente en la sociedad y las distintas situaciones que una misma persona atraviesa a lo largo de su vida. En línea con esto, toman fuerza debates como la relación entre discapacidad y pobreza, la contribución que las personas con discapacidad pueden realizar al resto de la sociedad, la relación entre discapacidad y desarrollo tecnológico, y otros. (p.14)

Para analizar la situación actual en Argentina en materia de discapacidad tomaremos el Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INDEC) en 2018. La información revelada indica que más del 10,2% de la población correspondiente al segmento de 6 años y más presenta algún tipo de dificultad estimándose la misma en 3.571.983 personas. En el siguiente gráfico (figura N°4) se puede observar la clasificación por sexo.

Figura N° 4: Estadísticas de Discapacidad en Argentina 1

Gráfico 6.5 Población de 6 años y más, total y con dificultad, por sexo



Fuente: INDEC. Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad (2018, p. 40).

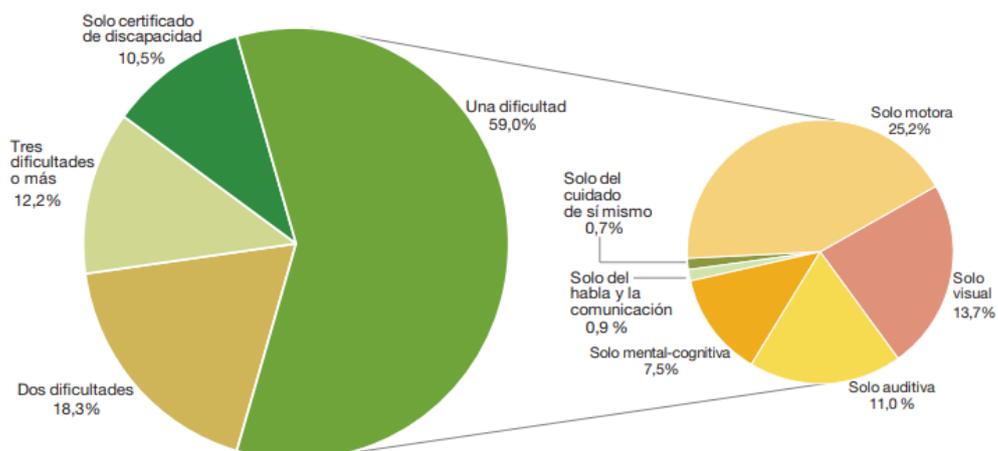
En referencia a la cantidad y tipo de dificultad que poseen los argentinos, el estudio caracteriza aquellos “niveles de complejidad que interfieren en el normal

desenvolvimiento del individuo y que inciden de manera directa sobre su inserción en ámbito social”, presentando los siguientes datos: 6 de cada 10 personas con dificultad de 6 años y más declaró experimentar sólo una dificultad. El 30,5% señala tener dos dificultades o más y el 10,5% restante no declara nada en particular, pero posee el certificado de discapacidad vigente (el hecho de tener tal certificado hace que estas personas ingresen al universo de la población con dificultad).

En orden de prevalencia se identifican las siguientes dificultades: motora, visual, auditiva y mental-cognitiva. Por otro lado, se observa que existe una menor prevalencia de problemas relacionados al habla y a la comunicación. Lo descrito con anterioridad se ve reflejado en el siguiente gráfico (Figura N°5):

Figura N° 5: Estadísticas de Discapacidad en Argentina 2.

Gráfico 7.1 Población con dificultad de 6 años y más, por cantidad y tipo de dificultad



Fuente: INDEC. Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad (2018, p. 46).

El lugar que ocupan las personas con discapacidad en el contexto laboral de nuestro país se ve reflejado en las tasas de actividad, inactividad, empleo y desocupación. Tal como se presenta a continuación:

Figura N° 6: Estadísticas de Discapacidad en Argentina 3.

Tasa de actividad de la población con dificultad de 14 años	35,9%.
Tasa de inactividad de la población con dificultad de 14 años y más	64,1%
Tasa de empleo de la población con dificultad de 14 años y más	32,2%.
Tasa de desocupación de la población con dificultad de 14 años y más	10,5%

Fuente: Elaboración propia, adaptado de INDEC. Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad (2018).

2.1.4. Discapacidad y su normativa

A pesar de que está claro que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos y obligaciones que cualquier otro ciudadano, existen normas en vigencia de alcance nacional, provincial y municipal, las cuales están destinadas a igualar oportunidades con el resto.

Se presenta a continuación, a modo de resumen, la evolución histórica de las principales leyes y normas creadas para tratar esta temática:

Figura N° 7: Normativa

Año	Ley	Descripción
1981	Ley 22.431 “Sistema de protección integral de los discapacitados”	Tiene como objetivo asegurar la atención médica, la educación y la seguridad social. Por otro lado, promueve la concesión de franquicias y estímulos dentro del mundo del trabajo.
1991	Ley 24.013 “Ley Nacional de empleo”	Establece programas de empleos destinados a la inserción laboral para trabajadores que presenten dificultades, entre los que destaca, a las personas con discapacidad.

1994	<p>Ley 24.314</p> <p>“Accesibilidad de personas con movilidad reducida”</p>	<p>Es una modificación de los artículos 20, 21 y 22 de la Ley 22.431 y refiere a todos los aspectos urbanos, arquitectónicos y del transporte que deben permitir la accesibilidad de las personas con movilidad reducida para el desarrollo seguro de las actividades diarias y de tal forma permitir la integración del mismo.</p>
1997	<p>Ley 24.901</p> <p>“Sistema de prestaciones básicas en habilitación y rehabilitación integral a favor de las personas con discapacidad”</p> <p>Decreto reglamentario número 1.193/98.</p>	<p>Se trata de una ley que ofrece atención integral para todas las personas con discapacidad, teniendo en cuenta acciones de prevención, asistencia, promoción y protección con el objeto de brindar una mayor cobertura a sus necesidades.</p> <p>Por su parte el decreto reglamentario instituye un sistema de prestaciones básicas de atención integral en favor de las personas con discapacidad.</p>
2001	<p>Ley 25.504</p> <p>“Certificado Único de Discapacidad”</p>	<p>Es la ley que modifica el artículo 3 de la ley 22.431 estableciendo que el Ministerio de Salud de la Nación debe certificar existencia de la discapacidad, su naturaleza y su grado, así como las posibilidades de rehabilitación de la persona con discapacidad creando el Certificado Único de Discapacidad (CUD).</p> <p>Este certificado es un documento público de validez nacional que certifica la discapacidad de la persona y le permite a la persona con discapacidad ejercer los derechos y acceder a las prestaciones previstas en las Leyes nacionales 22.431 y 24.901.</p>
2003	<p>Ley 25.689</p> <p>“Sistema de protección integral de los discapacitados”</p>	<p>Modifica la ley 22.431, adicionando que el Estado Nacional, con todos sus organismos, está obligado a ocupar personas con discapacidad en una proporción no menor del 4% de la totalidad de la nómina del personal y a establecer reservas de puestos de trabajo</p>

		exclusivos para personas con discapacidad.
2008	Ley 26.378 “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”	Esta ley aprueba la convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad. Esta convención aumenta la visibilidad de las personas con discapacidad en el sistema de los derechos humanos de la ONU y en la sociedad en general. Además, alienta a otros organismos vinculados al sistema de la ONU (UNICEF, OMS, UNESCO, OIT y otros) a prestar atención a los asuntos de discapacidad.
2010	Ley 26.653 “Acceso a la información pública”	Establece que se debe respetar en los diseños de las páginas Web las normas y requisitos para facilitar la accesibilidad de la información a todas las personas con discapacidad.
2014	Ley 27.044 “Jerarquía Constitucional de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.”	Le otorga jerarquía constitucional en los términos del artículo 75, inciso 22 de la Constitución Nacional, a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
	Ley 26.928 “ Sistema de protección integral para personas trasplantadas y en lista de espera”	Esta ley reconoce los derechos y necesidades específicas de las personas trasplantadas o en lista de espera asegurando la plena integración familiar y social.

Fuente: Elaboración propia

Más allá de las leyes, existen algunos programas específicos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Uno de ellos es el “Programa de Inserción Laboral para personas con discapacidad” que tiene como objetivo promover la inserción en el sector privado a través del otorgamiento de beneficios económicos directos a los empleados y empleadores que hagan su contratación efectiva.

Tal como lo explica R.E.D. (2015), este programa otorga a los trabajadores con discapacidad que estén en condiciones de ingresar al mercado laboral competitivo y tengan el certificado único de discapacidad, una suma de dinero durante 12 meses que el empleador podrá descontar del monto total de la remuneración que percibe. El Ministerio de Trabajo y de Seguridad Social (MTySS) es quien deposita estos montos en la cuenta del trabajador y del tal forma el empleador lo puede descontar del salario que le paga la empresa al trabajador con discapacidad.

Es importante aclarar que, si bien Argentina es pionera en adhesión a muchos tratados de Derechos Humanos y tiene una buena base legislativa en esta problemática, muchas de las reglamentaciones establecidas en las leyes no se cumplen en la realidad, lo que genera aún muchas dificultades para esta minoría. Es por eso por lo que surge replantearse el rol de los principales actores de la sociedad en su colaboración con las personas con discapacidad, para su plena inclusión tanto en la sociedad como en el ámbito laboral.

Capítulo 2: La discapacidad y el ámbito laboral

2.2.1 Estado, empresa y tercer sector: su vínculo con la inclusión.

Estamos en un momento en el que es necesario pensar en qué tipo de barreras y peajes hay que poner a los protagonistas y líderes de la economía, para que se tome conciencia de que una economía desmoralizada acelera procesos de degradación a distintos niveles. (Mera, 2004, en Carneiro C., 2004).

La evolución de una sociedad en la que el Estado perdió influencia y poder de realización exige recuperar “el balance entre lo económico y lo social, entre el interés individual y el bienestar común” con principal énfasis en las organizaciones empresariales y el tercer sector, aunque con una responsabilidad interdependiente entre las tres partes (Schvarstein, 2004). Hupperts (2008) agrega que esta retracción del Estado dio lugar a una expansión en las organizaciones no gubernamentales, que deben llenar los vacíos que este dejó.

Ya en 2002 la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sustentable en Johannesburgo estableció como estrategia central para el desarrollo sustentable la cooperación entre los distintos actores sociales. En pos de la sustentabilidad, Rodríguez, Montserrat C. y Marbán (2015) argumentan que la teoría del bienestar pide conseguir un crecimiento sostenible a través de la reducción de la desigualdad, y que para ello será fundamental trabajar en los sectores más pobres, entre los que se encuentran las personas con discapacidad. En esta problemática específica, si bien aún falta mucho camino por recorrer, cada vez más se promocionan y dedican recursos a crear oportunidades laborales.

En este contexto y en términos de Shocrón (2015), el trabajo será el factor determinante para la plena integración social de la persona con discapacidad. Será la principal vía de inclusión social, por un lado, porque es la manera lograr seguridad económica, y por el otro, porque asegura la cohesión social de los ciudadanos (Rodríguez, Montserrat C. y Marbán, 2015). Es por ello por lo que Estado, Empresa y Tercer Sector deben lograr la integración de sus acciones abordando esta problemática desde distintos frentes.

Figura N° 8: Estado, empresa y tercer sector.

Organización	Carácter de responsabilidad	Justificación para la acción social
Estado	Teleológica	Su fin último es la satisfacción del bien común.
Tercer Sector	Deontológica	La satisfacción de las necesidades es condición de existencia. Se crean para ello. Son organizaciones privadas con fines públicos.
Empresas	Utilitaria	Genera beneficios para la organización.

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Schvarstein (2004).

La exclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral, a diferencia de lo que muchos de los mitos existentes plantean, provoca una serie de costos para el Estado, para el usuario, su familia y otras personas que lo rodean. (Rodríguez, Montserrat C. y Marbán; 2015). Dentro de esta postura, la OIT (2012) establece que la exclusión de personas con discapacidad en este ámbito puede costarles a los países entre el 3% y el 7% del PBI. Dicha pérdida se genera principalmente por una baja productividad, ingresos fiscales no devengados y por la baja en el consumo por la falta empleo, que causa falta de ingresos y en consecuencia pobreza.

A continuación, se plantean en mayor profundidad el rol estratégico y necesario del sector empresarial, el Estado y el tercer sector:

La empresa y la inclusión

Según el Consejo Económico y Social de los Países Bajos, las actividades empresariales deberían girar en torno a 3 dimensiones: en primer lugar, la dimensión económica financiera como su fin último, pero también deberían contar con una dimensión social y ecológica. Dentro de este enfoque Cortés y Cisterna (2015) toman como base a Porter y Kramer (2011) y establecen como fundamental el principio del valor compartido: crear valor económico generando a su vez valor para la sociedad. Argumentan que la empresa

debe reinventarse con este principio para lograr una relación de ganar-ganar con la sociedad. Este concepto es también llamado economía social (Pérez Bueno et al, 2010).

En relación a estas dimensiones, Schvarstein (2004) considera a la organización como un actor fundamental en la cuestión social dado su carácter de proveedor de empleo, y a su vez establece que no alcanza con únicamente cumplir la ley por obligación (cuando existe una), ni tampoco debe hacerse sólo por imagen, si no que esta acción social debe ir más allá: debe ser por convicción y voluntad.

En este sentido, COPIDIS (S/D) aclara que siempre que se hable de inclusión en el ámbito laboral no debe confundirse a la misma con caridad, sino que debe tratarse de ofrecer posibilidades para que todos los candidatos que resultan idóneos para una posición logren tanto aplicar, ser contratados y desenvolverse con los mismos derechos y obligaciones que los demás. Para lograr la inclusión Schvarstein (2004) propone una empresa *socialmente inteligente* y plantea a la organización trabajando en dos principales aspectos:

A. Responsabilidad social individual

B. Articulación con otras organizaciones

Con respecto a la Responsabilidad Social Individual en la problemática de discapacidad, se dan principalmente dos tipos de acciones en las empresas: Empleo con Apoyo e Igualdad de Oportunidades. El primero, explicado por la Asociación Española de Empleo con Apoyo (S/D), consiste en un conjunto de servicios y acciones individualizadas que tienen como objetivo lograr que la persona con discapacidad que necesita apoyo constante logre acceder y mantenerse en un empleo, siempre con el apoyo necesario (por ejemplo, de profesionales). La igualdad de oportunidades se basa, por su parte, en contratar, mantener, desarrollar y despedir a personas con discapacidad en las mismas condiciones que al resto de las personas, sin discriminarlos por su condición de discapacidad.

El segundo punto planteado por Schvarstein es la articulación con otras organizaciones, sobre todo fundaciones. Si bien en el siguiente apartado se trata el rol fundamental de este sector, mostramos a continuación el ejemplo de una consultora de reclutamiento inclusiva.



INCLUYEME es un portal de empleos online creado en 2013 que ayuda a generar el contacto entre personas con discapacidad en búsqueda de empleo y empresas que buscan personas con discapacidad para cubrir sus puestos. Funciona como ayuda de reclutamiento para que las empresas puedan conseguir de manera centralizada candidatos con discapacidad, brindando desde capacitaciones hasta preselección de aplicantes. Además, operan a nivel internacional en varios países de Sudamérica y en México. Según su página web llevan, al momento, más de 1300 personas con discapacidad empleadas y 350 empresas cliente.

Tercer Sector e Inclusión

Dada la ausencia del Estado en su rol de promotor del bienestar social, surgen, desde la sociedad, organizaciones sin fines de lucro que buscan colaborar con el paleamiento de las carencias existentes. Como plantea De Lorenzo (2004), la invisibilidad de las personas con discapacidad en el ámbito laboral ha obligado a las ONG 's a intervenir crecientemente en este ámbito, tal como agrega Schvarstein (2004), intentando cumplir con su objetivo y condición existencial: satisfacer las necesidades sociales de los otros. Son *organizaciones privadas con fines públicos*, siendo la tensión entre estos dos entornos el factor determinante para su constitución.

Así, existen distintas organizaciones sin fines de lucro que se articulan con las empresas para ayudar a facilitar y promover la inclusión de personas con discapacidad. Tal como afirma Discar en su página web, las empresas son sus grandes aliadas. Algunos ejemplos son:

FUNDACIÓN PAR *FUNDACIÓN PAR*. Surgida en 1988 promueve la inclusión laboral, social y educativa de personas con discapacidad con el objetivo de fortalecer el derecho de igualdad de oportunidades. Lo hacen mediante servicios de inclusión orientados tanto a la empresa como al postulante. Brindan capacitaciones, bases de datos inclusivas para procesos de selección y ayuda con dichos procesos, adaptación de puestos, workshops, entre otros.



DISCAR. Discar nació en 1991 y busca favorecer la integración

social y laboral de las personas con discapacidad intelectual, generando a su vez conciencia sobre el tema. Fue la primera organización en ofrecer en Argentina un sistema de inclusión laboral en búsqueda de la igualdad de condiciones mediante el empleo con apoyo. (Shocrón, 2015). Cuentan con capacitaciones y sensibilizaciones para profesionales, estudios científicos, formación laboral para personas con discapacidad y programas de empleo con apoyo, además de actividades adicionales como talleres artísticos.



ASDRA es la Asociación de Síndrome de Down de la República Argentina, fundada en 1988. Si bien colabora con muchísimos frentes y etapas de la vida de las personas con Síndrome de Down, cuenta con un programa especial de inclusión laboral para personas con discapacidad intelectual en general. En el mismo se trabaja en conjunto con la persona, su familia, la empresa e instituciones de capacitación, para facilitar las condiciones de la inclusión laboral.



ADEEI es una fundación creada en 1994, también, con el objetivo de generar inclusión social en distintos ámbitos para las personas con discapacidad. Si bien el principal foco de esta ONG es la formación para lograr la inclusión, también ofrecen asesoramiento y ayuda en las distintas etapas de la contratación, como ser análisis de los puestos de trabajo, reclutamiento y seguimiento una vez que la persona ya está contratada.

Cabe la aclaración de que, si bien existen muchísimas organizaciones y fundaciones que intentan solucionar algunos de los problemas a los que se enfrentan las personas con discapacidad en el día a día, no pueden reemplazar el rol fundamental del Estado.

Estado e Inclusión

La justificación para el ejercicio de la responsabilidad social en las organizaciones del Estado es básicamente de orden teleológico, ya que su finalidad esencial consiste en la satisfacción del bien común. (Schvarstein, 2004).

Tal como fue planteado en la evolución del concepto de discapacidad del capítulo 1, las personas con discapacidad han sido objeto de discriminación durante toda la historia. Discriminación que hoy persiste y las lleva a enfrentarse a obstáculos del entorno social y cultural que les impiden poner en práctica la igualdad de oportunidades que deberían tener. Pérez Bueno et al. (2010) agregan a esta referencia que, por esta falta de reconocimiento a la dignidad de los seres humanos, en el ámbito específico de las políticas de discapacidad, el Estado tiene razones adicionales para involucrarse. Los poderes públicos deben tomar un lugar protagonista para corregir estos obstáculos no sólo en lo laboral, sino en todo su ciclo de vida: desde la accesibilidad física en los espacios, las oportunidades de desarrollo personal, de participación en la vida social y política, y de adaptación educativa. Con respecto a este último punto, Shocrón (2015) señala que en Argentina existen muchísimas carencias en la educación para las personas con discapacidad, lo que genera (entre otros motivos) exclusión en el mercado laboral.

Para Rodríguez, Montserrat C. y Marbán (2015), las políticas activas de empleo del Estado para las personas con discapacidad no sólo generan beneficios económicos a largo plazo para el Estado, sino también sociales. Reducen el riesgo de pobreza y generan mayor positivismo en los entornos sociales. Es por eso por lo que deberían ser consideradas como inversión: no sólo las empresas son responsables por el clima organizacional, sino también el Estado por el clima en sociedad.

Para que dichas políticas logren resultados eficaces, Pérez Bueno et al (2010) plantea la importancia de la participación de personas con discapacidad en el diseño y plan de estas, ya que de esa manera se podrá visualizar más fácilmente las barreras y oportunidades existentes. A su vez, los poderes públicos que las generen deberían hacerlo con una perspectiva transversal asegurándose de no excluir a ningún grupo de la comunidad.

2.2.2 Principales barreras y mitos

La inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral sufre, en la actualidad, de algunas limitaciones, prejuicios y mitos. La R.E.D. de empresas inclusivas (2015) define “barreras” como los factores que limitan el acceso y desempeño de las personas con discapacidad en el ámbito laboral. En el presente apartado se tratarán tres

principales tipos de barreras: mitos, limitaciones reales y barreras estructurales que no dependen de las empresas.

Según un informe de Adecco (S/D) la principal barrera para la inclusión laboral de esta minoría es el desconocimiento por parte de las empresas. La R.E.D. de empresas inclusivas (2015) incluye dentro de este problema el desconocimiento sobre la normativa, beneficios impositivos, formas de trabajo y formas de relacionamiento.

De Lorenzo (2004) afirma, por otro lado, que ese desconocimiento es en gran medida la creencia por parte de las compañías de que las personas con discapacidad no están preparadas para trabajar, y argumenta que dicha creencia es un mito. Si bien según este autor es real que muchas personas con discapacidad no han tenido acceso a la educación y a la formación profesional, existen muchas otras que sí se encuentran en condiciones de trabajar.

Normalmente se piensa que las personas con discapacidad tienen problemas al momento de trabajar, aprender o hacer una vida como los demás. Cuando trabajé con ellos, me di cuenta de que no era así, ya que si les falta un sentido lo refuerzan en los otros cuatro que les quedan. Son capaces de ser autovalentes y de aprender. Jorge Coggiola, Jefe de Producción de Sánchez y Cia. Informe OIT (S/D)

Varios autores (Banco Mundial, 2011; Cortés y Cisterna, 2015; R.E.D. de Empresas Inclusivas, 2015) coinciden en la clasificación de esta barrera como mito. Esta última institución establece que, si el proceso de búsqueda, selección y acompañamiento es adecuado y eficaz, la persona no tendría por qué no desarrollar su potencial laboral.

Otro mito muy común es el medio a la desvinculación de las personas con discapacidad, ya que comúnmente se cree que puede generar problemas. La R.E.D. de empresas inclusivas (2015) muestra que las empresas inclusivas tratan a este tipo de desvinculaciones como a cualquier otra, intentando dar feedback en los casos de despido por desempeño. En principio no deberían existir problemas en la desvinculación siempre y cuando la causa sea justificada (Adecco, S/D).

Un último mito es la creencia de que incorporar personas con discapacidad a la planta de la empresa genera costos adicionales. Cortes y Cisterna (2015) mencionan el Estudio Internacional de ODEP, realizado en Estados Unidos. Este Estudio demuestra que, si bien pueden llegar a existir costos adicionales asociados a la selección o a ajustes razonables, no necesariamente es siempre así y son costos que pueden ser mitigados.

Barreras empresariales

De Lorenzo (2004), afirma, por otro lado, que las principales dificultades reales a las que se enfrentan las personas con discapacidad en el ámbito laboral se deben en mayor medida a la estructura del trabajo y no a la discapacidad en sí misma. Según este autor, estos obstáculos pueden mitigarse/superarse con las medidas apropiadas. Los dos obstáculos más vistos en la literatura son, por un lado, la inaccesibilidad física y, por el otro, las culturas poco inclusivas.

Dentro de la accesibilidad física, De Lorenzo (2004) hace hincapié en los medios inaccesibles de transporte público y las barreras arquitectónicas, ya que los edificios no se construyen con rampas, aberturas lo suficientemente anchas y señalización adecuada. Es por ello que muchas empresas sostienen no incluir personas con discapacidad: no están dispuestas a incurrir en los costos de adaptación edilicia, aun cuando muchas discapacidades no requieren de grandes ajustes (R.E.D. de empresas inclusivas, 2015).

Por otro lado, las culturas organizacionales poco inclusivas o conservadoras hacen que muchas organizaciones no contemplen la inclusión de personas con discapacidad en sus equipos. En estos casos, lo recomendable es realizar sensibilizaciones para la concientización del personal y alta gerencia (R.E.D. de empresas inclusivas, 2015). Cortés y Cisterna (2015) consideran que dichas sensibilizaciones son clave para lograr identificar las brechas con una cultura inclusiva y poder disminuirlas o eliminarlas, además de brindar herramientas de capital humano.

Barreras estructurales

Llamamos barreras estructurales a las que no tienen que ver con la empresa sino con las problemáticas de la sociedad en general y el Estado.

En primer lugar, existen pocas personas con discapacidad visibles en la población activa. (De Lorenzo, 2004). La R.E.D. de empresas inclusivas (2015) explica en este punto que aun cuando las empresas quieren contratar personas con discapacidad, no hay demasiadas fuentes de reclutamiento o bases de datos.

En relación a este aspecto, Shocrón (2015) afirma que existen muchas carencias en el sistema educativo que llevan a que no todas las personas con discapacidad en edad laboral se encuentren calificadas para trabajar, y en consecuencia en población activa. El 46% de las personas con discapacidad tiene el secundario incompleto y sólo el 7,4% alcanza a un nivel terciario o posterior (R.E.D. de empresas inclusivas).

El Estado, en su rol de brindar satisfacción del bien común, tiene aún muchas falencias en esta problemática. De Lorenzo (2004) ejemplifica que en muchos países existe la exigencia legal a contratar a un determinado porcentaje de personas con discapacidad. Sin embargo, si esta exigencia no se cumple no siempre se sanciona correctamente o de manera significativa. Esto ocurre en algunos países más que en otros, y muchas empresas que toman personas con discapacidad en algunos países, lo evitan en otros. El mismo autor plantea la falta de legislación y políticas públicas que faciliten el acceso al empleo. En este sentido, la poca legislación que existe es deficiente y es incoherente con la Convención Internacional sobre Derechos de las personas con discapacidad (Shocrón, 2015).

En conclusión, existen distintos obstáculos en distintas dimensiones que están impidiendo que muchísimas personas con discapacidad logren insertarse en el mundo laboral y ganarse la vida, para así atender sus necesidades y las de sus familias y poder aportar a la economía nacional. No solo significa una pérdida para las personas, sino también para los empresarios y la sociedad en general: una pérdida de talento humano. (De Lorenzo, 2004).

2.2.3 Beneficios de la diversidad e inclusión en las empresas

Si bien es real que existen barreras tanto mitológicas como reales a la hora de contratar personas con discapacidad, según un estudio de Adecco (S/D) el 96% de las empresas que incluye personas con discapacidad lo recomienda por los beneficios que aporta. A

su vez, Cortés D. y Cisterna M. (2015) toman como base a la OIT (2014) y establecen a tres principales actores sociales como beneficiarios de la inclusión:

Figura N° 9: Beneficiarios de la inclusión de personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia, adaptación de Cortés D. y Cisterna M. (2015).

Como se observa en la figura N°8, no sólo la empresa se verá beneficiada, sino también el trabajador, su entorno y la sociedad en general. Según este informe de la OIT (2014) tomado por Cortés D. y Cisterna M. (2015), el trabajador y su entorno se verán beneficiarios por la mejora en su economía personal, autonomía y por una conciencia de nuevo sentido de la vida.

Por otro lado, la sociedad tendrá beneficios relacionados al cambio cultural y de paradigma social, ya que se incorporará la discapacidad como tema de agenda.

Por último, las empresas lograrán mejora en la reputación, mayor motivación y compromiso por parte del resto de los empleados, con una firme mejora en el clima laboral. Otro informe de la Organización Internacional del Trabajo (S/D) establece siete principales beneficios para dentro de la organización: sensibilización del personal, fomento del trabajo en equipo, disminución en el ausentismo laboral, mejora en la reputación corporativa, mejora en la productividad y mejora en el clima laboral (ya que cambia la actitud y compromiso de los trabajadores).

Son diversas las fuentes que hacen hincapié en la mejora del clima laboral y es por ello que en el próximo capítulo se desarrolla en mayor profundidad este concepto. Adecco

(S/D) afirma este punto y argumenta que dentro del clima se ve una mejora en el compromiso, en la motivación, en la solidaridad y el compañerismo.

Capítulo 3: La inclusión de personas con discapacidad y su impacto en el clima laboral

2.3.1 Interdependencia entre comportamiento y entorno: La organización como sistema humano

Desde hace aproximadamente un siglo que distintos autores se enfocan en estudiar la interdependencia e influencia existente entre el comportamiento de las personas en la organización y el clima o entorno en el que se encuentran trabajando. Hoy, en un mundo laboral cambiante y demandante por parte de los trabajadores, sigue siendo un tema de análisis e importancia para las empresas y organizaciones que buscan optimizar recursos. A modo de resumen, se presentan en el siguiente cuadro los primeros antecedentes en esta temática:

Figura N° 10: Principales antecedentes del clima organizacional

Autor	Año	Aporte
Mayo	1924	Estudios Hawthorne: Concepto de ambiente laboral, incorporando el factor humano y conductual al análisis de la productividad
Lewin et al	1939	Primeras alusiones al término "clima organizacional". Ecuación del comportamiento, para demostrar que el comportamiento individual no sólo depende de la persona, sino también de la situación y el entorno.
Homans	1950	Incorpora la idea de empresa como sistema social, formado por tres elementos principales que se relacionan entre sí: actividades, interacciones y sentimientos
Fleishman	1953	Surge la relación del clima con otras variables: en este caso el liderazgo
Argyris	1958	Intrduce el concepto de Clima organizacional propiamente dicho, relacionado con la cultura de la empresa. Analiza además a la persona en conflicto con el sistema, por conflicto de intereses
Forehand y Gilmer	1964	Clima como combinación de factores del individuo y el ambiente, y factores psicológicos
Schneider	1970	Clima como percepción del trabajador de las estructuras, las relaciones y los procesos
Likert	1976	Estudia la importancia del clima organizacional en el desempeño. Crea clasificaciones de clima de acuerdo al liderazgo
Poole	1985	Clima como desarrollo de las interacciones entre los individuos y el entorno organizacional

Fuente: Elaboración propia

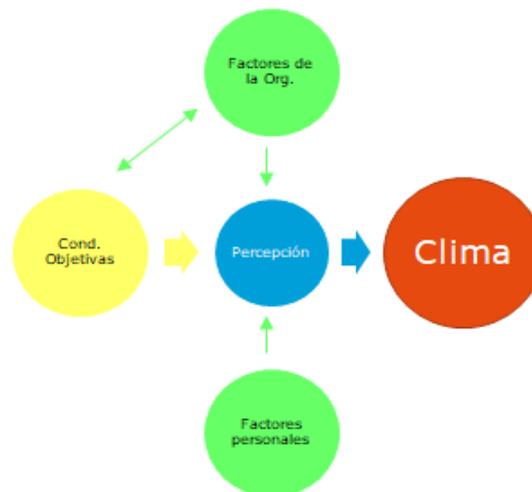
Sandoval Caraveo (2004) afirma que el funcionamiento interno de la organización está condicionado, por un lado, por las características personales o individuales de los trabajadores, y por el otro lado también por los sentimientos psicológicos de percepción

respecto al ambiente interno de la empresa y sus componentes. Dicha percepción, especifican Reichers y Schneider (1990) es respecto a las prácticas, políticas y procesos de la organización.

La Fundación Factor Humá (2006) agrega también a esta interacción los factores objetivos existentes en la empresa (tales como horarios y estructura de esta, que serán directamente filtrados por la percepción y darán como resultado el clima laboral. Dicha percepción se ve además condicionada por los *factores de la organización* (tales como interacción de las personas, comunicaciones) y los *factores individuales o personales* propios de cada persona, como por ejemplo motivación y personalidad.

Este conjunto de componentes dará como resultado el clima organizacional, plasmado en el siguiente esquema: Existen algunas modificaciones de acuerdo al autor que lo exponga. García G., Escalante D. y Quiroga S.A. (2007) agregan al esquema también la cultura como parte del ambiente, ya que caracterizan con sus valores y rasgos distintivos al entorno social donde se hallen.

Figura N° 11: Modelo de clima organizacional



Fuente: Elaboración propia. Adaptación de Factor Humá (2006).

Tal como hace notar Olaz (2013), una mala percepción de ese ambiente de trabajo tendrá consecuencias que repercutirán sobre tres dimensiones de la empresa: *El individuo*: Se dará un impacto psicológico que puede afectar en distintos grados, desde mal desempeño hasta burnout. *El grupo*: La desconfianza general y el complot pueden generar peligro en los procesos y la ruptura del trabajo en equipo. *La organización*: Por

último, la organización tendrá un “efecto invernadero” convirtiendo a todo el ambiente en una “caldera a presión” que puede explotar si no se trata a tiempo.

El impacto (tanto positivo como negativo) que puede lograr en la organización la percepción que la gente tiene de ella tiene una magnitud tan grande que cobra mucha importancia su análisis y gestión, desde lo que llamamos el “clima laboral”.

En este sentido, Bordas Martínez (2016) argumenta que el estudio del clima en la organización es clave, ya que influye en el comportamiento de los empleados y, por lo tanto, puede predecirse con él la satisfacción laboral y el compromiso; la eficiencia y la productividad. Maljuf (2015) acompaña esta corriente y explica que mediante la gestión del clima se logrará una madurez en las relaciones y la forma de trabajar, generándose automáticamente un círculo virtuoso. La mayor madurez en el clima logrará buenos resultados, y esos buenos resultados de la organización crearán una mejora en el clima. “Es a través del clima que es posible conectar el “mundo de las relaciones” con el “mundo de los resultados”.

Existen casos reales que demuestran que la relación entre el entorno y los resultados existe: un estudio de medición y seguimiento de clima organizacional realizado por Cuadra y Veloso (2007) demostró que al mejorar algunas de las dimensiones relacionadas con el clima laboral, tales como el liderazgo y motivación en el trabajo, se da un efecto directo en aspectos importantes para el negocio, tales como el aumento de la productividad y la baja de accidentes laborales. A su vez Ramihic (2013) mostró que el 86,6% de los cambios que se evidencian en la satisfacción laboral de los empleados son causados o influenciados por cambios generados en el clima organizacional. Por último, una investigación realizada por Manosalvas Vaca y Quintero (2014) demostró que cuanto más positiva sea la percepción del clima organizacional, mayor satisfacción laboral (y en consecuencia productividad y desempeño) existe en los empleados.

2.3.2 Clima laboral: Definición, dimensiones y el rol de Recursos Humanos

Durante la década del 60 y 70 tuvieron lugar muchas de las investigaciones que buscaban encontrar significado al estudio del clima laboral (Olaz, 2013). En este sentido, la definición del clima organizacional varía mucho de acuerdo al momento y

autor que lo analice y existe aún mucha confusión sobre el mismo, sin que se llegue a un consenso con respecto a este concepto (Parker et al, 2003).

La literatura clásica del tema considera que este concepto es un aspecto objetivo de la organización, mientras que los textos de los últimos años lo ven como un “conjunto de opiniones, sentimientos y comportamientos que definen a la organización” (Ramihic, 2013). En esta línea de pensamiento, Sandoval Caraveo (2004) trabaja sobre una clasificación creada por Dessler (1992) respecto al concepto. Dicha clasificación está dada de acuerdo al enfoque de análisis que se haga en el clima y se dan tres principales corrientes: por un lado, enfoques con factores objetivos de la organización, por el otro enfoque con atributos subjetivos, y por último un enfoque integrador.

Dentro del enfoque objetivo o estructuralista, Hersey, Blanchard y Johnson (1998) definieron al clima organizacional como un ambiente con componentes, “formado por el líder, sus seguidores, supervisores, asociados, la propia organización, los requerimientos de trabajo y otras variables como el tiempo” (p. 164). Dichos componentes son permanentes en la organización e influyen en el comportamiento (Forehand y Gilmer, 1964).

Por otro lado, el enfoque subjetivo se basa en la percepción respecto de la empresa por parte de las personas. Dicha percepción determinará el ambiente emocional, que afectará la manera de relacionarse entre los individuos, organización, jefes y trabajo.

Teniendo como base estas dos corrientes, diversos autores proponen una combinación de ambas para crear una definición única e integrada. Un enfoque multidimensional compuesto por, tanto aspectos estructurales de la organización como aspectos específicos de recursos humanos (Olaz 2013).

Bordas Martínez (2016) propone la siguiente definición:

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por lo tanto, al desempeño de la organización. (p. 25).

En esta línea, García G., Escalante D. y Quiroga S.A. (2007) hacen hincapié en la relación directa de este concepto con la motivación, que desencadena automáticamente en la satisfacción laboral y, por lo tanto, en la competitividad de la empresa.

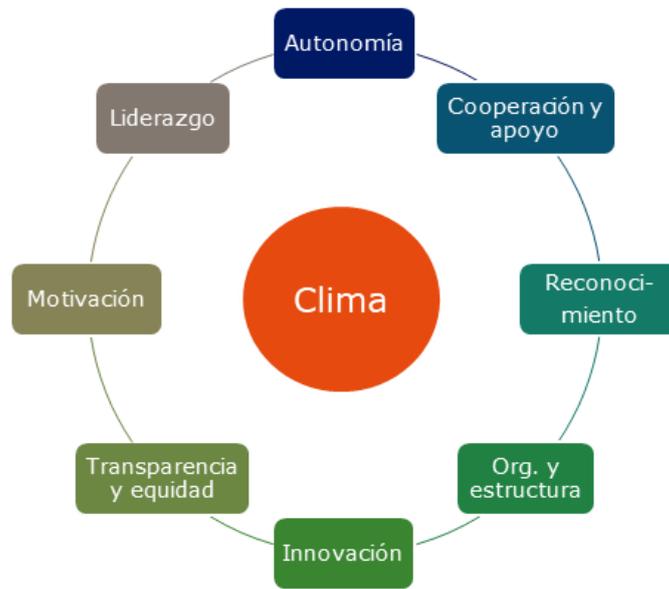
Dimensiones del clima organizacional

Dentro del análisis del clima organizacional, las dimensiones son las características de este que influyen en el comportamiento y que pueden ser medidas (Sandoval-Caraveo, 2004).

De acuerdo al enfoque de análisis existen distintas clasificaciones, aunque para el presente trabajo de investigación tomaremos como base la clasificación elaborada por María Jesús Bordas Martínez (2016), que engloba e integra 7 distintas teorías: Litwing y Stringer (1968), Campbell et al (1970), Pritchard y Karasick (1973), Moos et al (1974), Likert (1976) y Koys y DeCottis (1991)

Tal como se observa en la figura N°11 a continuación, este modelo incluye ocho dimensiones. En relación con la inclusión de personas con discapacidad. las más importantes serán la dimensión de “*cooperación y apoyo*” y “*transparencia y equidad*”, relacionadas por un lado con la interacción de las personas dentro de la empresa, y con la igualdad de oportunidades. En similitud con esta clasificación, GPTW (2017) estableció como las “áreas clave” del clima en el futuro la percepción del propósito en el trabajo, el cuidado de la gente y la equidad. A su vez García G., Escalante D. y Quiroga S.A. (2007) marcan la importancia del apoyo social y las políticas de bienestar para el entorno social.

Figura N° 12: Dimensiones del clima organizacional



Fuente: Elaboración propia

Venegas Vergara (2015) realiza un aporte adicional al explicar que, además de las dimensiones, existen grados de profundidad en cada una, desde lo más visible a lo menos visible, similar al modelo del Iceberg de Schein. Muchas veces los aspectos visibles servirán para indagar (son más fáciles de abordar) y ahondar en lo más profundo, para entender la cuestión de fondo, el sentido del trabajo en sí, y realizar acciones acertadas.

Maljuf (2015) también explica que las relaciones serán también un factor clave en el clima y la organización. Para lograr una excelente gestión del clima, se busca conseguir una integración total: ya no es suficiente con una relación casual, sino que se necesita darle un sentido y propósito al trabajo mediante un grupo cohesionado que tenga emociones compartidas.

Manosalvas V., Manosalvas V. y Nieves Q. (2015) argumentan la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Cuanto más ameno sea el clima de trabajo, mayor satisfacción sentirán las personas en la empresa. Y, además, ambos conceptos tienen dentro suyo distintos subconstructos que se integran.

Figura N° 13: Constructos del clima



Fuente: Manosalvas V., Manosalvas V., Nieves Q., p 10.

El rol de Recursos Humanos en la Inclusión y el clima

Según Great Place to Work (2017), queda aún un camino por recorrer en las áreas identificadas como “las claves” del clima organizacional para el futuro, y los sectores de Recursos Humanos serán los principales responsables de guiar este desafío de cambio: fomentar el liderazgo de equipos, promover planes de desarrollo y sobre todo generar climas más colaborativos.

Acerca del último punto, para generar un clima de colaboración será clave contar con un lugar de trabajo basado en el compromiso emocional y el propósito compartido. De esa manera las personas pondrán tanto su inteligencia como su capacidad y corazón en el propósito de la empresa (Vergara Venegas, 2015).

Este mismo autor argumenta que en la última década las nuevas tendencias sociales y el desarrollo de las sociedades hacen que las empresas incorporen nuevos estándares relacionados con la comunidad y el medioambiente y en la relación con el personal. El respeto por la diversidad está cada vez más en la mesa de empresarios y gobiernos, y genera en la organización impacto en lo humano y en los resultados. Para las empresas

es cada vez más importante ser un buen lugar para trabajar frente a la sociedad y, para ello, ser “buenas ciudadanas”.

Es por ello que cada vez más compañías buscan, como parte de la mejora en el clima, incorporarse a iniciativas sociales como la inclusión de personas con discapacidad. Josep Santacreu, consejero y delegado de DKV Seguros en España, asegura a Factor Humá que “Incluir personas con discapacidades mejora el clima laboral de las empresas. El ausentismo es inferior a la media y son profesionales estables y fieles” (2017).

A su vez Silvina Alonso, coordinadora de inclusión laboral de la Asociación Síndrome de Down de la República Argentina (ASDRA) explicó en Diario Uno (2016):

Las compañías que se orientan a la inclusión buscan más los beneficios sociales que los monetarios, ya que ninguno de estos trabajadores suele faltar, no llegan tarde, son responsables y mejoran el clima. Incluso algunas compañías reportan que, al contratar personas con discapacidad, los otros empleados faltan menos, y hay menor rotación.

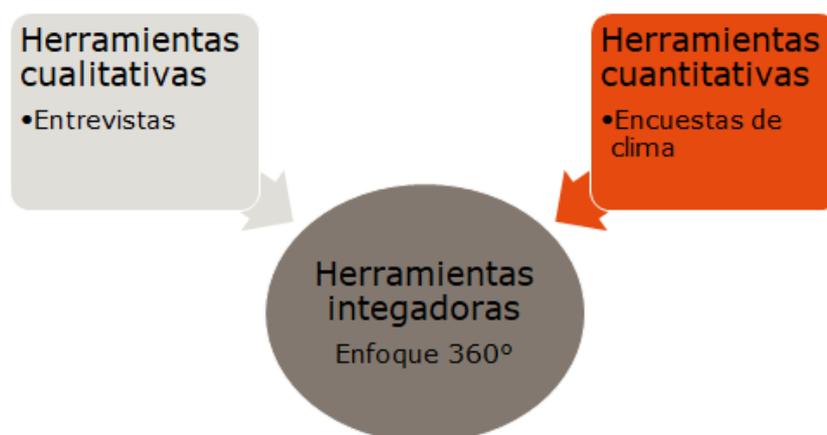
2.3.3 El clima laboral en números: Medición e indicadores

El clima, será, según Venegas Vergara (2015) el indicador de la relación entre las personas y la organización en un momento exacto: Será el indicador del bienestar de la gente. Es por ello que las consecuencias de un clima tóxico recaerán tanto en el individuo como en el grupo y la organización (Olaz, 2013). Por eso, ya planteada la estructura del clima laboral y su importancia para los aspectos tanto humanos como del negocio, surge la relevancia de poder medirlo, para lograr así entenderlo, evaluar su progreso y potenciales mejoras.

La fundación Factor Humá (2006) recomienda su medición no sólo en momentos de dificultad e inestabilidad, sino también de forma periódica para lograr detectar a tiempo los problemas y percepciones del personal. En relación a ello, Venegas Vergara (2015) agrega además que muchas de las empresas que realizan actividades de mejora de clima y no las miden, logran un impacto a corto plazo que se desintegra con el tiempo, ya que la visión del clima y su medición debe ser sistémica y no aislada.

Bordas Martínez (2016) plantea técnicas cuantitativas y cualitativas para la medición del clima. Venegas Vergara (2015) adiciona que, de acuerdo al instrumento que utilizemos, será el tipo de respuesta que obtengamos. Si medimos números y estadísticas, obtendremos resultados objetivos y administrables. Pero por el otro lado, esos números son muchas veces resultados de dinámicas en las relaciones, por lo que esa dimensión se analizará desde las técnicas cualitativas.

Figura N° 14: Herramientas de medición



Fuente: Elaboración propia.

Sea cual sea el método elegido, García G., Escalante D. y Quiroga S.A. (2007) establecen los 4 pasos principales a seguir:

1. En primer lugar, establecer los objetivos de investigación. Dependerán de la información que necesitemos encontrar. Diagnóstico actual, problemas, fortalezas en el clima, etc.
2. En segundo lugar, definir qué metodologías se utilizarán para conseguir los objetivos. Como se ve en la figura N°13, existen herramientas cuantitativas y cualitativas, y algunos métodos integradores.
3. En tercer lugar, es importante establecer la herramienta concreta que se adapte mejor a los objetivos y metodología elegidos.
4. Por último, se interpretarán los resultados para tomar las acciones que correspondan.

COPEME (S/D) agrega un paso previo: la capacitación quienes intervengan en la problemática del comportamiento organizacional. Líderes, colaboradores de Recursos Humanos.

Un aspecto importante a tener en cuenta en la medición es la relación directa existente entre las variables de clima organizacional y las de satisfacción laboral. Es decir: si se percibe un mejor clima, los trabajadores se sentirán más satisfechos con su trabajo y la empresa (Manosalvas V., Manosalvas V., Nieves Q., 2015).

Por un lado, las técnicas de encuesta de clima: La fundación española Factor Humá (2006) afirma el doble efecto positivo de esta herramienta, ya que no solo transmite interés a los trabajadores por su opinión, sino que también permite detectar climas negativos para poder corregirlos.

La clave de este tipo de medición está en realizar preguntas cerradas con escala de medición, y pueden ser realizadas de forma directa por la empresa o mediante la contratación de servicios de consultoría. Great Place to Work, una de las más famosas consultoras de clima y bienestar laboral, dimensiona sus encuestas con cinco variables de medición: *camaradería, igualdad, orgullo, percepción de los recursos humanos y credibilidad*. Suelen utilizarse cuestionarios y encuestas y puede optarse por realizarlas a todo el personal o a una muestra al azar. Pueden ser sobre percepción general o también una “autoevaluación”. (Venegas Vergara, 2015).

Figura N° 15: Ejemplos de preguntas en encuestas de clima.

1 En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo

Nunca A veces Con cierta Frecuencia

Casi Siempre Siempre

2 Para el desempeño de mis labores mi ambiente de trabajo es

Muy Malo Malo Regular

Bueno Muy bueno

7 La relación entre compañeros de trabajo en la organización es

- Muy Mala Mala Regular
 Buena Muy Buena

12 El nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás en la organización es

- Muy Bajo Bajo Regular
 Alto Muy Alto

23 ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?

- Muy Bajo Bajo Regular
 Alto Muy Alto

25 ¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la organización?

- Muy Bajo Bajo Regular
 Alto Muy Alto

Fuente: COPEME (S/D).

No sólo las formas de medición directa muestran el bienestar de las personas en la organización. El clima laboral está, muchas veces, ligado a otras variables.

El clima puede considerarse, desde un punto de vista funcional, como variable dependiente de aquellas con las que interactúa tales como: la comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo que pueden ir variando su peso explicativo en el transcurso del tiempo, afectando no de igual manera a todos aquellos componentes de la organización. Desde otra perspectiva el clima también puede convertirse en variable dependiente de otros aspectos relacionados: nivel desempeño, productividad y desarrollo organizativo entre otras. Esta doble perspectiva convierte al clima en efecto y causa a la vez de cuántas relaciones puedan establecerse en un mapa de categorías.” Olaz, 2013.

En este contexto, según la Fundación factor Humá (2006), también es importante analizar los indicadores de satisfacción duros como por ejemplo rotación y ausentismo, ya que son, muchas veces, indicadores del clima organizacional de manera indirecta.

2. Por el otro lado, existen también técnicas cualitativas: análisis de discurso en entrevistas personalizadas o grupos de discusión. Según la autora, este tipo de herramientas no buscan encontrar una respuesta numérica y general para el total de la organización, sino motivos profundos y cualitativos a las distintas percepciones.

3. Great Place to Work (2018) utiliza un método de medición integrador llamado “360°”, para revisar, por un lado, como las acciones que se llevan adelante impactan en el entorno de la empresa y, por el otro, cuáles son los puntos que no se están trabajando y la gente nota. “Entender de qué manera la mirada personal-interna del líder coincide o no con el punto de vista externo y desde allí evaluar esa brecha para luego elaborar un plan de desarrollo profesional.” Este tipo de medición permite analizar dos aspectos muy importantes en las relaciones: en primer lugar, se diagnostica el nivel de desarrollo de percepción de los líderes del clima laboral, y luego, con esos resultados, se relevan los aspectos a ser trabajados por los mismos en su vínculo con la gente. (Lucino, 2018).

Parte 3: Metodología de investigación

El presente trabajo basó su metodología de investigación en un paradigma cualitativo. Para ello, decidimos tomar la conceptualización de paradigma establecida por Kuhn (1970). Este autor lo define, en sentido amplio, como una matriz disciplinaria que abarca generalizaciones, supuestos, valores y creencias y ejemplos compartidos de lo que constituye el interés de la disciplina. Es una guía para los profesionales de una disciplina ya que indica los problemas, cuestiones e interrogantes con los que se enfrenta. Dicho paradigma puede presentarse de tres principales maneras: cualitativo, cuantitativo y mixto.

Si bien cada metodología contempla sus características propias, utilizamos para la presente investigación el paradigma cualitativo. En el mismo, el interés se centra en la descripción de los hechos observados para interpretarlos y comprenderlos dentro del contexto global en el que se producen con el fin de explicar los fenómenos, buscando como fin último la comprensión global de los fenómenos estudiados en su complejidad.

El enfoque cualitativo fue elegido ya que su principal característica es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean en un sistema social, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados (Punch, 2014; Lichtman, 2013; Morse, 2012; Encyclopedia of Educational Psychology, 2008; Lahman y Geist, 2008; Carey, 2007, y DeLyser, 2006) citados por Sampieri (2014). Para nuestra problemática, buscamos ver e interpretar de qué manera las empresas, fundaciones y personas con discapacidad viven el fenómeno de la inclusión, con la idea de “reconstruir” esa realidad tal como la observan estos actores.

Creswell (2013b) y Neuman (1994), citados por Sampieri (2014) establecen que mediante este tipo de investigación los procesos serán observados sin irrumpir, alterar ni imponer el punto de vista externo, sino tal como los perciben los actores del sistema social. Buscamos descubrir la realidad de la inclusión desde los distintos puntos de vista, y no modificar ni condicionar la realidad que se vive en este tema.

A su vez, el tipo de investigación elegido para este trabajo fue el descriptivo, ya que tiene como objetivo interpretar una realidad que está relacionada a condiciones, prácticas, tendencias y opiniones ya existentes. (Best, 1988).

Por último, hemos utilizado como instrumentos de investigación principales para la investigación, por un lado, la entrevista, y por el otro, el análisis de documentos.

La entrevista es una variante en el método de encuesta, en la cual la información se obtiene directamente del interlocutor en situación cara a cara. Fue elegida por sus ventajas en cuanto a la flexibilidad que presenta para la obtención de la información, al permitir adaptar a la medida de cada sujeto el contacto personal. En nuestro caso, para lograr una investigación en profundidad se entrevistó a dos principales actores de esta problemática: las empresas y las fundaciones del tercer sector, para obtener las distintas visiones que tienen sobre el mismo tema. En el presente trabajo de investigación el tipo de entrevista realizada es “semi-estructurada”, con preguntas ya existentes y preparadas con anticipación, pero con la libertad de que se generen desvíos.

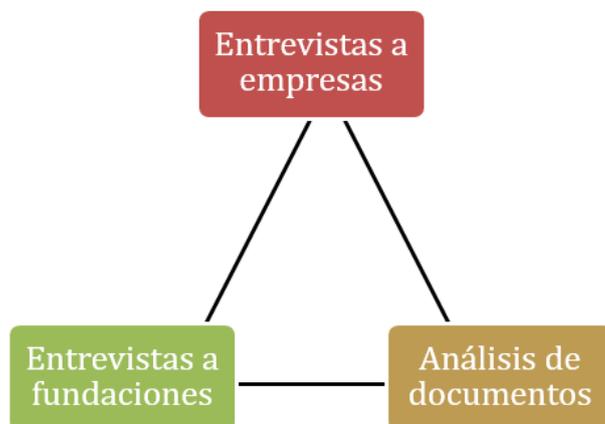
Como complementación realizamos también análisis de documentos. Este tipo de análisis permite ayudarnos a entender el fenómeno central de estudio (Sampieri, 2014). En nuestro caso, decidimos analizar una charla de Inclusión Laboral y otra de casos de éxito que presenciamos en la Cumbre Global de Discapacidad realizada en Buenos Aires el 7 de junio de 2019. El objetivo de analizar estos documentos estuvo en buscar otras fuentes que muestren de manera descriptiva nuestro tema a investigar.

Triangulación

Tal como expresan Graner et al (1956) y Denzin (1970), para los trabajos de investigación es conveniente utilizar dos o más métodos que converjan en las mismas operaciones, para lograr así fortalecimiento en los resultados. A su vez, para potenciar esos resultados será clave triangular dichos métodos. Así, los resultados que han sido objeto de estrategias de triangulación pueden mostrar más fuerza en su interpretación y construcción que otros que han estado sometidos a un único método. (Dondolo, 2009).

La triangulación cumple distintas funciones, entre las cuales se destacan que permite la recolección y contraste de datos e información y que posibilita el debate y la reflexión, tanto colectiva como autorreflexión, facilitando el cambio y la mejora a quienes participan. Para el presente trabajo de investigación se utilizó la siguiente triangulación:

Figura N° 16: Triangulación metodológica



Fuente: elaboración propia

Cuadro de Metodologías

Bajo el marco de la triangulación elegida se reúnen en la siguiente figura las variables, dimensiones, indicadores e instrumentos utilizados para el trabajo de campo.

Figura N° 17: Cuadro de metodologías

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Inclusión laboral de personas con discapacidad	Escenario actual de la discapacidad en argentina	Preparación de la persona con discapacidad para la inclusión laboral	E. Fundación P. 2
		%/cantidad de personas con discapacidad en la empresa	E. Fundación P. 3 E. Empresa P.2 A. Doc. Konecta
		Tipos de discapacidad incluidos	E. Fundación P. 3 E. Empresa P. 2
		Tipos de trabajo que realizan las personas con discapacidad	E. Fundación P. 5 E. Empresa P. 3
	Prácticas de inclusión	Principales barreras y mitos encontrados	E. Fundación P. 8 E. Empresa P. 9 A. Doc. Konecta
		Motivación para la inclusión	E. Fundación P. 1 E. Empresa P. 1
		Trabajo conjunto entre empresa y ONG	E. Fundación P. 6 E. Empresa P. 8 E. Empresa Nomines P 9 A. Doc. Konecta
		Rol del Estado en la inclusión	E. Fundación P. 9 E. Empresa P. 9 A. Doc. Konecta
		Principales beneficios de la inclusión	E. Fundación P. 10

			E. Empresa P. 5 A. Doc. Konecta A. Doc. OIT
Clima organizacional	La discapacidad dentro de la empresa	Proceso de selección	E. Fundación P. 2 E. Empresa P. 3 A. Doc. Konecta
		Adaptación al puesto y sensibilización del personal	E. Empresa P. 4 A. Doc. Konecta
		Seguimiento para la persona una vez inserta	E. Fundación, P. 4 E. Empresa P. 4
		Situaciones de dificultad en la inserción	E. Fundación P. 7 E. Empresa P. 7
		Recomendación de acciones de inclusión	E. Fundación P. 11 E. Empresa P 10
	Percepción del clima	Dimensiones de clima	E. Empresa P 6
		Principales cambios percibidos en el clima con la inclusión	E. Fundación P. 10 E. Empresa P. 5 E. Empresa Nomines P. 6 A. Doc. Konecta

Fuente: Elaboración propia.

Referencias:

- “E.” = Entrevista
- “A. Doc”. = Análisis de documentos

Parte 4: Trabajo de campo

1: Análisis de documentos

4.1.1. Análisis de entrevista informal “Inclusión laboral y las rutas hacia el empoderamiento económico”, Cumbre Global de Discapacidad 2019: Andrés Yurén, OIT

Los días 6, 7 y 8 de junio tuvo lugar en Argentina la Cumbre Global de Discapacidad, organizada por el Gobierno de la República Argentina, la Alianza Internacional de Discapacidad y la Red Latinoamericana de Organizaciones no Gubernamentales de Personas con Discapacidad y sus familias (RIADIS). Esta cumbre tuvo como objetivo realizar el seguimiento de la primera cumbre global realizada en Londres en el año 2018.

La misma contó con stands, workshops y conferencias, donde representantes de gobierno, organizaciones de personas con discapacidad, organizaciones de la Sociedad Civil, Organismos Internacionales, Organismos de cooperación Internacional, academia y sector privado presentaron debates y discusiones sobre la discapacidad, enseñanzas para aprender más sobre la temática y charlas inspiradoras para amplificar la voz de las personas con discapacidad. Debatieron, discutieron, inspiraron, intercambiaron y amplificaron la voz de las personas con discapacidad. En este sentido consideramos de vital importancia la participación de organizaciones representantes de personas con discapacidad, ya que es necesaria su participación desde “primera persona” para lograr mejores resultados (Pérez Bueno et al, capítulo 2.2.1).

Para este trabajo de investigación participamos de la cumbre el día 7 de junio en la sesión “*inclusión laboral y las rutas hacia el empoderamiento económico*”, donde disertantes de diferentes partes del mundo compartieron su visión sobre la discapacidad y la inclusión laboral. Nuestro enfoque estuvo en lo transmitido por el panelista Andrés Yurén (Perú), especialista regional actividades con empleadores en la OIT.

Yurén estableció que, para la OIT, la inclusión laboral de personas con discapacidad es un ganar-ganar para todos, destacando que cuando se contrata a una persona con discapacidad

se beneficia no solamente la empresa que la contrata sino también la persona con discapacidad y la sociedad en la que está inserta, tal como plantean Cortés y Cisterna en el capítulo 2.2.3.

Destacamos a este panelista dado que fue el único que indicó lo que ganan las personas con discapacidad cuando ingresan al mundo laboral, sosteniendo:

“[...] para una persona con discapacidad acceder a un puesto de trabajo significa una puerta de entrada a la sociedad. Significa también mayores grados de autonomía, es el ámbito donde hacemos amigos o no hacemos amigos, pero en todo es donde conectamos con el resto de las personas y eso implica un desarrollo personal [...].”

Al mismo tiempo manifestó que la inclusión de las personas con discapacidad al mundo laboral tiene un impacto positivo en su economía, dado que la remuneración que percibe contribuye tanto al mantenimiento de su núcleo familiar como al suyo y destaca “La inclusión mejora la autovaloración de las personas, pues el trabajo nos brinda la posibilidad de sentirnos no solamente parte de la sociedad, sino que también contribuimos a la sociedad”. Se muestra así en la misma línea de pensamiento que Shocrón (capítulo 2.2.1).

Por otra parte, reflexionó sobre el cambio de mentalidad que deben tener las empresas con respecto a la inclusión de personas con discapacidad, que será posible mediante la sensibilización del valor intrínseco que tiene la diversidad en el lugar del trabajo. Este cambio de mentalidad es el que propone el modelo social analizado en el capítulo 2.1.1. Además, afirmó que el hecho de incluir a personas con discapacidad permite eliminar miedos, mitos y prejuicios que se tienen con respecto a este tema (capítulo 2.2.2) y favorece la valoración social de la diversidad.

Finalmente, dio a conocer los beneficios que perciben las empresas al contratar a personas con discapacidad. Estos beneficios que el panelista indicó según los estudios realizados por la OIT, que a su vez fueron descriptos en el capítulo 2.2.3, son, por un lado, el aumento de la productividad en las empresas porque “al abrir sus puertas a la diversidad la abren

también al talento humano, a la creatividad y a la innovación”. Además, agregó que las empresas que incluyen a personas con discapacidad presencian una reducción en el ausentismo y en la rotación del personal, y también se generan equipos de trabajo que son mucho más comprometidos y más motivados. Todos estos beneficios nombrados por el panelista coinciden con lo expuesto en las entrevistas analizadas y a la luz del marco teórico.

4.1.2. Análisis de entrevista informal “Charla Casos de Éxito”, Cumbre Global de Discapacidad 2019: Marcela Figueroa, Konecta

Dentro de la misma Cumbre, presenciamos un taller organizado por la Agencia Nacional de Discapacidad, en el cual se presentaron casos de éxito de inclusión laboral de personas con discapacidad. Tuvo como moderador a Rodrigo Carvajal (representante de la Sociedad de Fomento Fabril, SOFOFA, de Chile) y se presentaron los siguientes casos: el programa Sin barreras de Accenture, el programa País de ANSES y el caso de éxito de la empresa Konecta de la Provincia de Córdoba.

Destacamos de este taller la charla del programa Sin Barreras de Accenture y la charla de la empresa Konecta. Decidimos no profundizar en el caso de éxito de ANSES ya que nuestro alcance de investigación se dio únicamente a empresas privadas y organizaciones no gubernamentales. A su vez, el caso de éxito de Accenture fue analizado en conjunto con la entrevista hecha a dicha empresa, por lo que en el presente apartado se realiza solamente el análisis de la empresa Konecta.

Marcela Figueroa es la responsable del área de sustentabilidad de la empresa de Call Center Konecta en Córdoba, la cual trabaja en cinco Provincias del País y tiene aproximadamente 5000 empleados. La panelista destacó la importancia de pertenecer al Club de Empresas Comprometidas de la provincia de Córdoba, dado que es una manera aprender y capacitarse gracias a reuniones semanales del club, donde se charlan con otras empresas, fundaciones y asociaciones no gubernamentales sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad. En este sentido se ve la importancia de la articulación de las empresas con distintos entes y

organizaciones, para colaborar con el balance entre el interés individual y el bienestar común (Schvarstein, capítulo 2.2.1).

Figueroa manifestó que en Konecta existe el programa UNITE!, donde uno de los ejes del mismo es la inclusión. El programa surgió porque notaron que las personas con discapacidad no iban a buscar trabajo a Konecta, y aclaró: “Y ahí es cuando decidimos hacer un programa especial, si bien me encantaría que vengan por si solos, yo los voy a salir a buscar”. Así, se pudo notar claramente cómo surgió una iniciativa por parte de la propia empresa, empoderando su rol dentro de la economía social (Pérez Bueno et al, capítulo 2.2.1) y del valor compartido, buscando su beneficio económico sin dejar de lado el beneficio social (Cortés y Cisterna, capítulo 2.2.1).

La responsable de sustentabilidad destacó que para hacer el programa se prepararon con organizaciones que se especializan en el tema de discapacidad e inclusión, tomando relación con el tercer sector explicado en el capítulo 2.2.1. Además, adecuaron los procesos de reclutamiento, ya que detectaron que su principal barrera (capítulo 2.2.2) era la falta de conocimiento por parte de la persona con discapacidad de la posibilidad de trabajar en Konecta. En este sentido se ve claramente la falta de visibilidad y actividad de candidatos, planteada por R.E.D. de empresas inclusivas en el capítulo 2.2.2. Es por eso que se conectaron con los portales de búsqueda “Inclúyeme” (capítulo 2.2.1) e “Incluwork”. Se ve así, la importancia de la toma de conciencia de Recursos Humanos en la inserción de personas con discapacidad y su reclutamiento (capítulo 2.3.2).

Por otro lado, para ellos, la accesibilidad no fue una gran barrera (capítulo 2.2.2). Sin embargo, para que las inclusiones se hagan de la mejor manera, llevaron adelante un relevamiento de puestos, funcional y estructuralmente, con la empresa social LIBERTATE. Como resultado, manifestó que tuvieron que hacer unas pequeñas modificaciones en los baños y en las salas de reuniones (accesibilidad, barrera vista en el capítulo 2.2.2). Sin embargo, fueron modificaciones leves, por lo que ser una empresa accesible para todos les facilitó las inclusiones y no generó inconveniente.

Adicionalmente, Figueroa mencionó que hubo sensibilización y capacitaciones a toda la comunidad interna de la empresa y reuniones con los jefes, equipos de trabajo y

supervisores que iban a recibir al nuevo miembro al equipo. Así, rompieron con una de las principales barreras, ya nombrada anteriormente por la entrevistada y analizada dentro del marco teórico del presente trabajo: el desconocimiento (capítulo 2.2.2).

Aclaró a su vez que en todo momento “se hizo foco en la persona y no en la discapacidad que tiene, porque primero es persona”. Mostró perfectamente una visión de persona como sujeto de derechos y obligaciones (Pantano, capítulo 2.1.1), y no como un ser sobrenatural o colocando a la discapacidad sobre el ser.

Hoy en día la empresa Konecta emplea a 9 personas con discapacidad en la empresa. 5 de ellas ya estaban trabajando, sin haber ingresado mediante el programa UNITE!. Las otras 4, que ingresaron con el programa, sostuvo Figueroa que tienen un excelente desempeño y aprendizaje, reciben un excelente feedback por parte de sus supervisores y que realmente se nota el compromiso a la hora de trabajar porque “el gusto por haber ingresado a la compañía con las mismas condiciones de trabajo que cualquier otro es muy motivador”. Nuevamente se reflejó así la importancia de la igualdad de oportunidades para el acceso al trabajo planteada por COPIDIS en el capítulo 2.2.2.

A la hora de hablar de beneficios (capítulo 2.2.3) Figueroa aseguró que uno de los más importantes es la mejora del clima laboral (capítulo 2.3) en las áreas staff, porque la gente que trabaja allí realmente reconsidera trabajar en Konecta por las prácticas de inclusión que se llevan adelante. Además, aclara que el clima mejora porque es un clima diverso en el cual se puede discutir, consensuar y pueden surgir ideas diferentes manifestando “Hoy las empresas hablan mucho de innovación, pero en realidad no hay que romperse la cabeza pensando en innovar porque los ambientes diversos de por sí generan innovación y eso incentiva el buen clima de trabajo en general”. Así, reconfirmó las mejoras presentes en el clima laboral (2.3.2) con una visión amplia de diversidad e innovación.

Por último, frente al rol del Estado, Figueroa estableció que el mismo es importante, tanto como la articulación de las organizaciones privadas con él (perspectiva transversal, Pérez Bueno et al, capítulo 2.2.1). Si bien muchas veces pareciera que como ente hace poco, manifestó que las empresas se apoyan mucho en los programas e incentivos que ofrece para la inserción de PcD.

2: Análisis de entrevistas a fundaciones

4.2.1 Análisis de entrevista Fundación Par: Horacio Del Mármol

La Fundación PAR, actor muy importante del Tercer Sector (capítulo 2.1.2), tiene como misión la inclusión laboral competitiva de las personas con discapacidad motora, sensorial o visceral (figura N°3, capítulo 1.2) en el mercado laboral, siendo las dos primeras las que más prevalencia presentan en Argentina (INDEC, capítulo 1.3). Para lograrlo, realizan acciones de distintos tipos: concientización, capacitaciones para mejorar los perfiles de empleabilidad, asesoramiento para el autoempleo y el micro emprendimiento y servicios de integración laboral. Brindan un servicio de consultoría en el reclutamiento de personal con discapacidad, de manera gratuita, tanto para la empresa como para las PcD.

El entrevistado, Horacio Del Mármol, es Licenciado en Psicología. Actualmente es coordinador de todos los programas con los que cuenta la Fundación Par. Se encuentra vinculado a la temática de discapacidad desde hace 15 años, habiendo estado a cargo de la Ley de Cupo en el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires durante 3 años.

En relación a la fundación, el proceso de inclusión que realizan comienza, según Del Mármol, con una entrevista para poder evaluar a la persona funcional, psicológica y socialmente. De esa forma se define si la persona necesita mejorar su perfil para poder competir adecuadamente en el mercado o si está en condiciones de incorporarse a la base de datos. Si está en condiciones, se realiza otra entrevista de Recursos Humanos donde se define concretamente su perfil laboral. En este sentido se reflejó de manera clara que el primer filtro existente para la formación es la presencia o ausencia de formación previa y que, muchas veces, tal como explicó Shocrón (capítulo 2) existen muchas carencias.

En cuanto a los procesos de selección, Del Mármol explicó que serán “a demanda de la empresa que lo solicita, en función al perfil requerido”. El trabajo de la fundación es el de relacionar a la persona con la empresa. En este aspecto, Del Mármol aclaró la importancia de que el proceso (y la entrevista) sea con la empresa, ya que Fundación Par tiene el objetivo de lograr la inclusión real, en un contexto real, con igualdad de oportunidades, concepto explicado en el capítulo 2.1.1. Agregó que desde la fundación se brinda el apoyo

necesario durante el proceso y en los primeros tres meses de inclusión (de ser necesario) para asegurar esta verdadera inclusión y buenas prácticas.

En cuanto a la contratación, afirmó que en verdad no se puede considerar con claridad qué cantidad de personas son incluidas y qué tipos de discapacidad tienen mayor inserción, ya que depende de los tipos de trabajos demandados y los perfiles requeridos, y no de los tipos de discapacidad en sí. Los trabajos son variados y las formas de contratación son siempre trabajo registrado. Pueden darse contratos a plazo fijo o temporales, pero en un 90% son de manera efectiva a tiempo indeterminado.

Por otro lado, si bien existe inclusión en el ámbito laboral, existen también muchas barreras para lograrla (capítulo 2.2.2). Del Mármol consideró como las principales “los prejuicios, la intolerancia y la inaccesibilidad”, en coincidencia con De Lorenzo (2004). En cuanto al rol que ocupa el Estado en esta situación, sostiene que no escapa a la problemática social en general (capítulo 2.1.3). Es un reflejo de cómo la sociedad en general percibe y reacciona a la discapacidad:

Si bien han cambiado muchas cosas en los últimos 20 años todavía hay muchas más cosas para modificar culturalmente. un político no es más que una parte de la sociedad, no es un ser que está aparte: es reflejo de lo poco elaborado que tenemos socialmente el tema de la discapacidad.

A veces, también la propia discapacidad o diversos factores derivados de ella no alcanzan para fines laborales competitivos. Tal como comentó el entrevistado, “lo que vuelve competitiva a una persona para el mercado laboral en un sistema capitalista, es qué tan eficiente puede ser”. Por lo tanto, y según su opinión, hay personas que no logran alcanzar niveles aceptables de competitividad para entrar en este tipo de mercado. En relación a este punto y teniendo en cuenta las barreras, se le preguntó al entrevistado por alguna situación específica donde se hayan presentado dificultades en la inclusión.

La experiencia compartida fue la de una persona con discapacidad auditiva que fue contratada por una empresa aun cuando se había advertido que no contaba con el perfil necesario para el puesto. La R.E.D. de empresas inclusivas (capítulo 2.2.2) coloca al

acompañamiento como factor clave para el correcto desarrollo de la persona en la empresa y, en este caso, luego de un tiempo y sin la adaptación correspondiente surgieron problemas vinculados al desconocimiento de la discapacidad, que generaron dificultades tanto para la empresa como para la fundación y, sobre todo, la persona con discapacidad. En este sentido, el entrevistado resaltó la importancia de informarse frente a la opción de incluir personas con discapacidad: no alcanza únicamente con la buena voluntad. Y en caso de no saber, confiar en quienes sí lo hacen (en este caso la fundación) articulándose tal como lo plantea Schvarstein en el capítulo 2.2.2.

A pesar de las barreras existentes, Del Mármol aclaró que en líneas generales las experiencias de inclusión generan muchas mejoras, haciendo hincapié en aspectos del clima organizacional, tal como afirma Adecco (capítulo 2.2.3). Por un lado, se da una renovación en el grupo de trabajo, ya que se renueva el espíritu de equipo: Se reaviva la cuestión de trabajar en equipo y se instala una situación de humanidad que le hace bien a todos (OIT, capítulo 2.2.3).

Como conclusión, el entrevistado considera que, si bien aún hay mucho por hacer, como tercer sector que se ocupa de las necesidades que el Estado no cubre (concepto tratado por Hupperts, capítulo 2.2.1), la fundación ha cubierto estas necesidades en su entorno: “Considero que quizás no es suficiente en lo cuantitativo, pero cualitativamente hemos producido cambios y cambios importantes.” Así, cumplen con la condición existencial de satisfacer necesidades sociales de otros expuesta por Schvarstein, capítulo 2.2.1.

Resaltó, finalmente, la importancia de seguir trabajando en la inclusión en todos sus aspectos, ya que es un tema que nos concierne a todos. Es parte de la condición humana, tal como destacan la OMS y el Banco Mundial (capítulo 2.1.1). Del Mármol explicó que más tarde o más temprano todas las personas tendremos alguna discapacidad: la edad nos discapacita, más allá de la vulnerabilidad biológica. A lo largo de la vida, todos se accidentan o sufren alguna enfermedad y pueden estar del otro lado.

4.2.2 Análisis de entrevista Fundación DISCAR: Vanesa Ferraro

Vanesa Ferraro es la directora del programa de Empleo con Apoyo de la Fundación DISCAR. Es licenciada en Psicología y desde el año 2004 que trabaja en la institución, habiendo pasado por diferentes áreas.

En cuanto a la fundación, nos comentó que nació con el objetivo de incluir a las personas con discapacidad intelectual y de desarrollo en la sociedad en general con propuestas de arte. En un comienzo, comentó Ferraro, se creyó que se acercarían niños. Pero cuando se abrieron las puertas, llegaron en realidad jóvenes y adultos que habían terminado su formación escolar, lo que permitió notar que el enfoque y las necesidades eran otras: la inclusión laboral. Así, como primer puntapié, lograron abrir 5 posiciones en una empresa.

En este sentido, el Empleo con Apoyo (concepto explicado en el capítulo 2.2.1) surge con la mirada y la misión de “pensar en que la persona pueda ejercer sus derechos y que pueda tener plena participación ciudadana en la comunidad”, buscando que la inclusión se de en un mercado laboral abierto y competitivo. Esta misión se enmarca en los valores y principios del Modelo Social (capítulo 2.1.1).

El programa de Empleo con Apoyo, explicó la entrevistada, está sistematizado, y se divide en distintas etapas: por un lado (para garantizar igualdad de oportunidades en el mercado laboral mencionado anteriormente), brindan para las personas con discapacidad un curso general de formación para el empleo, para paliar una de las principales barreras estructurales que es la carencia en educación (Shocrón, capítulo 2.2.2). A su vez, con las personas formadas crean la base de datos, otra gran carencia existente para la inclusión por parte de las empresas (De Lorenzo, R.E.D. de empresas inclusivas, capítulo 2.2.2) que luego utilizan también para los procesos de selección, que en líneas generales son realizados directamente por DISCAR. Además, acompañan a la empresa en la toma de decisión, brindando información y asesorando; la ponen en contacto con distintas empresas que ya incluyan PcD para evacuar dudas y generan espacios de intercambio. Lo que se busca es, según las palabras de Ferraro, estar presentes en todas las cuestiones que puedan ir surgiendo. El contrato, el trato, la sensibilización, etc.

En este sentido, el seguimiento que hace DISCAR es muy importante. Esto nos da la pauta de la relación existente entre la ONG y la empresa, vista en el capítulo 2.2.1. No sólo se da en el ingreso del trabajador, sino también durante todo su ciclo de vida laboral, su egreso y hasta jubilación, ya que la experiencia les mostró que es necesario acompañar siempre. A su vez, la entrevistada marcó la importancia de trabajar con una triangulación constante con los tres ejes principales de la inclusión: la persona, la empresa y la familia (Figura N° 8, capítulo 2.2.3). Nos pareció interesante la mención de la familia, ya que no se suele ver este punto en la literatura. Ferraro justificó este aspecto marcando que lo que sucede en el ámbito privado de la casa se reproduce luego en el ámbito laboral.

Otro aspecto importante surgido en la entrevista y a destacar en el programa Empleo con Apoyo de la fundación, es el bajo porcentaje de inserción que se logra en este colectivo de discapacidad: de 24 personas formadas cada año, sólo 6 llegan a ser contratadas. Este porcentaje es el reflejo de la situación vivida en todo el país, donde la tasa general de empleo de PcD es del 32,2% (capítulo 2.1.3). La entrevistada consideró que en la actualidad cada vez más tienen las PcD posibilidades de conseguir trabajo por sus propios medios, en base a como esta temática evoluciona con el tiempo (Amate, capítulo 2.1.1). Aun así, desde la fundación consideran a este tipo de discapacidad (capítulo 2.1.2) como uno de los más vulnerados, lo que puede ser un motivo de este bajo porcentaje: “lo que no se ve genera mayor temor, desconocimiento”. Sólo el 7,5% de las PcD en Argentina presentan una discapacidad mental-cognitiva (capítulo 2.1.3).

En este sentido, ese temor a lo desconocido es la principal barrera que limita el acceso y desempeño de esta discapacidad (capítulo 2.2.2) en el entorno laboral. Para otras discapacidades se deberán tratar otros temas como la accesibilidad física o tecnológica, pero para la discapacidad intelectual y de desarrollo esa es la principal. Según Ferraro, trabajar con los mitos y con ese temor es la clave para generar cada vez más oportunidades de empleo, en coincidencia con Adecco (capítulo 2.2.2). Dentro de este factor, hablé de “desmitificar prejuicios”. Resultó interesante la experiencia de un caso real en el que, por cariño y miedo a la desvinculación, los compañeros de trabajo de una PcD no avisaron que la persona estaba haciendo tareas (con dificultad visual) que generaban peligro para ella y para el entorno. Nos mostró así la importancia de sensibilizar correctamente al personal,

desmitificar la “caja de cristal” donde se coloca muchas veces a la PcD y de realizar un seguimiento aún ya inserta la persona.

[...] Acá no estás emitiendo juicio de valor sobre la persona, sino que estás hablando de si hace o no hace; y en la medida en que puedas explicar qué es lo que no hace, vamos a ir a buscar el por qué. Y en la medida en la que tenemos los motivos, también vamos a poder trabajar o intervenir.

Otro aspecto importante mencionado es la educación. DISCAR brinda cursos de formación para las personas con discapacidad, pero considera clave que se comience a trabajar en esto desde las bases estructurales, planteando este tema como una problemática de la sociedad y el Estado en general (capítulo 2.2.2). En esta línea surge el rol del Estado (capítulo 2.2.1). En coincidencia con los autores de capítulo, Ferraro considera que dicho rol debería ser importante, pero que aún queda mucho por trabajar, y recalca que debería manejarse con mucha articulación en los ministerios: articulación que hoy no se da. Así, la educación debería tomar un giro para contribuir a mejores oportunidades a futuro.

[...] queremos empezar por un acceso al trabajo, pero si no trabajamos en paralelo y simultáneo la educación la persona termina quedando afuera. Por más oportunidades que abran, siempre va a haber una desventaja.

En cuanto a la pregunta sobre los beneficios existentes en la inclusión de PcD, Ferraro nombró las mismas mejoras expuestas por la OIT en el capítulo 2.2.3: la mejora en el clima, la disminución del ausentismo y la orientación al detalle, generando un aumento en la eficiencia y la productividad. Con respecto al clima, se da una relación directa entre el comportamiento de las personas y el clima (capítulo 2.3.1), con un aumento en el bienestar y la predisposición del equipo y el potenciamiento de habilidades que se creían perdidas (paciencia, escucha, comunicación). Esto confirma el estudio de Cuadra y Veloso (capítulo 2.3.1) que muestra la relación entre las mejoras del clima y el impacto en la productividad organizacional. A su vez expuso que el hecho de que las empresas tengan políticas formales con respecto a la diversidad e inclusión genera un entorno más abierto y de mejor

predisposición, colaborando con la percepción psicológica de las personas en dicho entorno (capítulo 2.3.1).

Como conclusión, Ferraro considera que todos como ciudadanos y humanos somos responsables de construir una sociedad más inclusiva; punto planteado como estrategia para el desarrollo sustentable por la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sustentable de Johannesburgo (capítulo 2.2.1). Por eso, en una fundación formada por personas, cree que tienen un 100% de responsabilidad en colaborar para que suceda, generando alianzas con empresas que adopten modelos de inclusión, contribuyendo así todos a una sociedad más inclusiva.

3: Análisis de entrevistas a empresas

4.3.1. Análisis de entrevista Nomines: Leandro Simeoni

La empresa Nomines, fundada por Leandro Simeoni en Rosario Santa Fe, partió desde la base de entender a la empresa como un factor o engranaje social, concepto explicado en el capítulo 2.2.1. Tuvo el tinte de la influencia de Enrique Shaw, empresario argentino que tenía la visión de una empresa con dignidad de trabajo e impacto en la sociedad. Esto, sumado a que en Rosario 40.000 personas en edad económicamente activa y con discapacidad no trabajan (y en Santa Fe son 250.000).

Este elevado número y la complejidad de la cuestión, combinado con su amplia experiencia en Sistemas, lo llevó a crear su empresa, utilizando la tecnología como negocio y siendo formada por personas con discapacidad. Dentro de la formación de la empresa como inclusiva desde su base, el entrevistado comenta que todos los aspectos estuvieron alineados a esta visión. Menciona la ubicación estratégica de las oficinas (para que sean accesibles), el diseño de las mismas, de los escritorios y baños y hasta los sistemas informáticos (barreras de accesibilidad mencionadas en el capítulo 2.2.2.). Aun así, desmiente luego uno de los grandes mitos que plantea que para contratar personas con discapacidad hay que realizar grandes cambios. En su visión, realmente no son tantos los cambios a realizar y no son todas las discapacidades las que necesitan modificaciones.

Además, aclara que existen subsidios y créditos del Estado para realizarlas si fuera necesario.

En este sentido, nombra además otras 4 barreras -mitos- que dificultan la inclusión y considera que todas se basan en la ignorancia. La mayoría de ellas fueron tratadas en el capítulo 2.2.2. En primer lugar, el ausentismo: Considera que muchas personas ven a la discapacidad como una enfermedad y no como una condición (modelo rehabilitador, capítulo 2.1.1.), y eso las lleva a creer que faltarán más al trabajo. En segundo lugar, se asume que cualquier caso de desvinculación de personas con discapacidad generará litigiosidad o problemas de discriminación. En este aspecto, pone énfasis en la claridad de la Ley para considerar a esta barrera como un mito, en coincidencia con la R.E.D. de empresas inclusivas (capítulo 2.2.2.). En tercer lugar, el temor y a no saber cómo tratar a una persona con discapacidad. Cómo hablarle, qué puede hacer, que no puede hacer, etc. (De Lorenzo, capítulo 2.2.2.).

Por último, Simeoni explica la barrera real y estructural de más difícil modificación: el acceso a la educación de personas con discapacidad. El entrevistado confirmó (en concordancia con Shocrón, capítulo 2.2.2.) que existen problemas de nivel de formación y que el Estado no se encuentra preparado para asegurar dicha formación en todos los niveles de personas con distintas discapacidades. Si se suma la situación económica y social difícil que muchas personas pasan, tiende a hacerse todavía más difícil su inserción laboral.

Continuando con la inclusión y más allá de la cuestión social, Simeoni realizó mucho hincapié en la importancia de mostrar rentabilidad en una empresa formada 100% por personas con discapacidad. Su motivación no se basa en contratarlos por motivos filantrópicos o de asistencia, sino para demostrar que son totalmente productivos y que la empresa cumple con sus objetivos económicos y es rentable. En este sentido, marca la diferencia entre el impacto que marca una empresa chica frente a un grande. Ser una empresa chica que emplea a la totalidad de su plantel de esta manera (14 personas en la actualidad), comentó, hace mucho más fácil el demostrar el impacto en comparación a una gran empresa que solo emplee 2 personas. Dicho “impacto” no lo genera el hecho de que las personas tengan una discapacidad, sino que está influido por el clima de colaboración que existe en los equipos de trabajo (Sandoval Caraveo, capítulo 2.3.1.).

Para lograr esta inclusión, el entrevistado señala que será importante, por un lado, la formación de las personas a contratar, tal como se mencionó anteriormente, pero también sus habilidades blandas, ya que el 80% de las personas a las que entrevistan nunca han trabajado antes. Entendemos que esto está dado por las limitaciones en los factores contextuales existentes durante su vida (Informe Mundial de Discapacidad, capítulo 2.1.1). Así, para tener el mejor proceso de selección posible, se nutren tanto de las ONG de la Ciudad como también de la Municipalidad de Rosario.

En esta línea y para analizar la relación entre empresa y tercer sector tratada en el capítulo 2.2.1., podría decirse que la relación de Nomines con las ONG es estratégica. Exploran con ellas las capacidades de cada persona, los potenciales nuevos puestos de trabajo, la adecuación de para cada perfil, etc. Es el principal eslabón con el que trabajan tanto para evacuar dudas como para trabajar nuevas incorporaciones: tal es esta relación, que el entrevistado recomienda a todas las empresas que vayan a incluir personas con discapacidad que se acerquen a las ONG, ya que les brindará un diferencial basado en experiencia, tiempos e incorporaciones exitosas que de otra forma no lograrían. “Sabemos cuándo fallan y por qué fallan, y nos allanan mucho el camino a las empresas si recibimos el asesoramiento de ellos.”

Por otro lado, y con respecto al Estado (capítulo 2.2.1.), Simeoni, a diferencia de muchos autores, saca (en algunos aspectos) peso al rol del Estado en esta problemática en la sociedad. Sí considera que su responsabilidad por la educación o formación le es ineludible e irrenunciable, haciendo hincapié en que, para trabajar en cualquier lugar, lo mínimo que se pide es que la educación secundaria esté completa:

[...] Muchas veces nos encontramos con personas con discapacidad que no pudieron terminar el secundario por su discapacidad. No por una cuestión intelectual o cognitiva, sino que la infraestructura no estaba, los medios de transporte no estaban, las maestras integradoras no estaban, las adaptaciones requeridas no estaban.”

Sin embargo, en todos los demás aspectos considera que el único rol necesario del Estado es el de “acompañar” a quienes él manifiesta son los principales actores para la inclusión: las empresas. En este sentido, justifica su postura expresando que son las empresas las que mayor involucramiento deben tener. Por un lado, porque tienen también un rol social ineludible y no pueden considerarse por fuera de la sociedad, y, por el otro, porque la cantidad de personas con discapacidad que no tienen trabajo no pueden ser absorbidas por el Estado. El Estado debe velar por el cumplimiento de las condiciones y formas de trabajo, y tal vez con incentivos económicos que faciliten la inserción, pero no intervenir en la organización. A su vez, tiene que ayudar a concientizar, “pero ese trabajo lo hacen mejor las ONG que el Estado. El rol del Estado es la educación.”

Dentro de este rol clave de las empresas, Nomines tiene como uno de sus objetivos influir en otras. Así, los clientes se contactan e interactúan permanentemente con las personas de la empresa y comienzan a naturalizar el trabajar con PcD. Simeoni entiende que debería siempre ser así, pero muchas veces los mitos anteriormente mencionados u otras cuestiones generan que las personas no estén tan abiertas a trabajar con personas con discapacidad. Así, comenta, los clientes cuentan con al menos una experiencia exitosa y de trabajos bien realizados, que los lleva a considerar el contratar personas con discapacidad y a ver sus beneficios.

Con respecto a estos beneficios que la inserción de PcD genera en las organizaciones, el entrevistado comenta que existen experiencias demostradas en todo el mundo que muestran que los entornos y equipos de trabajo se vuelven más colaborativos y menos competitivos (2.3.2.).

[...] También te despierta el entender que no todo es tan fácil en la vida y que el estar en ese 13% de personas con discapacidad o no estarlo puede depender de cómo cruces la calle cuando salgas de trabajar: cualquiera puede estar ahí. Te alinea un poco cuales son las cosas realmente importantes de la vida, y empezar a agradecer un poco lo que tenemos colaborando con esas personas que se incluyeron en el grupo.

4.3.2. Análisis de entrevista PwC: Pablo Granado

La empresa PwC emplea en la actualidad personas con discapacidad y proyecta seguir incorporándolas a la organización. Pablo Granado, director de HUMAN CAPITAL, tiene a su cargo todas las áreas de Recursos Humanos y Capacitación para la firma. Es Contador Público y posee un posgrado en Recursos Humanos.

La motivación que lleva a PwC a emplear personas con discapacidad es la de brindar igualdad de oportunidades tanto de selección como de crecimiento y desarrollo para todos. Antiguamente lo gestionaban desde el área de Responsabilidad Social Empresaria, pero, como comenta Granado, accionar desde esa área implicaba un trato diferente. Para poder brindar el mismo trato que a cualquier persona y la igualdad de oportunidades decidieron tomarlo desde Recursos Humanos.

En este sentido, el entrevistado comenta que su enfoque es siempre sobre las capacidades y habilidades de las personas y no sobre su discapacidad. Así, utilizan los dos métodos de inserción tratados en el capítulo 2.2.1.

Por un lado, la igualdad de oportunidades (capítulo 2.2.1). Para muchos puestos será requisito contar con determinada competencia o formación. Si una persona con discapacidad se postula a una búsqueda y tiene las competencias necesarias para la posición, participa del proceso de selección como participa cualquier otra persona.

Para el otro lado, utilizan también el Empleo con Apoyo (capítulo 2.2.1.) con ayuda de la fundación DISCAR. En estos casos, se da para algunos puestos iniciales o que no necesitan una formación específica (por ejemplo, mensajería o atención de los centros de copiado). DISCAR les brinda perfiles acordes a la búsqueda y acompañamiento. En algunas ocasiones también utilizan el portal de búsquedas laborales “Inclúyeme” (bolsa de trabajo mencionada en el capítulo 2.2.1.), pero en estos casos no existe seguimiento luego del ingreso.

Frente a la pregunta sobre las barreras existentes en la inserción, Granado explica, en coincidencia con RED de empresas inclusivas (capítulo 2.2.2.) que muchas empresas tienen miedo a cómo manejar la situación y poseen creencias de que las personas con discapacidad

podrían llegar a no ser totalmente productivos en comparación con una persona sin discapacidad. Este último punto es un resabio del modelo de prescindencia, existente hasta fines del siglo XX (capítulo 2.1.1).

Estas barreras son consideradas por varios autores como mitos de desconocimiento en el capítulo 2.2.2. Es por ello que, para disminuir dicho desconocimiento, desde PwC hacen énfasis en la sensibilización del personal cuando incorporan una PcD.

En cuanto al Estado (capítulo 2.2.2.), el entrevistado no realizó demasiados comentarios, pero sí mencionó que podría tener mayor participación para propiciar un “contexto allanador” que impulse a las empresas a contratar personas con discapacidad.

Finalmente, y en base a su experiencia, Granado menciona que existen beneficios (capítulo 2.2.3.) vinculados en la inserción de PcD, aunque en el caso de PwC (que posee aprox. 3000 empleados de los cuales el porcentaje de personas con discapacidad no es tan representativo) el impacto no es tan generalizado o medible. En esta línea, explica que dentro de la empresa poseen encuestas de clima (concepto explicado en el capítulo 2.3.3.), pero no se realizan preguntas específicas ni se ve un diferencial en las mismas por la inclusión.

Sin embargo, tomando a Olaz (capítulo 2.3.3.) sí se ven impactos y relación directa entre cada equipo de trabajo que incorpora una persona con discapacidad y el clima: el entorno se hace más ameno y cordial, y se genera un mayor compromiso con el trabajo (capítulo 2.3.3.).

4.3.3. Análisis de entrevista Empresa informática Regional líder: Daniel Marcuzzi

El entrevistado, Daniel Marcuzzi, es líder regional en una empresa líder en informática. A su vez, es director del proyecto “Proactiva” y coordinador del Club de Empresas e Instituciones Comprometidas. Es fundador y director ejecutivo de Proactiva Sociedad Civil.

La empresa, comentó Marcuzzi, tiene a la inclusión como ADN: desde el siglo XX se incluyen personas con discapacidad y desde 1950 que cuenta con políticas formales al respecto. Las discapacidades que toma la empresa en mayor medida son, en la actualidad, motrices, seguidas por discapacidades sensoriales y viscerales (tipos de discapacidad,

capítulo 2.1.2). Estos tipos de discapacidad coinciden con los más prevalentes en el país (capítulo 2.1.3). Justificó este tipo de elección por el rubro de la empresa, y porque en su mayoría se requieren puestos con distintos grados de formación (suelen ser contratados para áreas como contabilidad, tecnología y soporte a ventas).

En este sentido y teniendo en cuenta que la principal inclusión se da con discapacidades motrices, explicó que la accesibilidad física (De Lorenzo, capítulo 2.2.2) se trabaja desde hace muchos años en todo el edificio (rampas, baños, señalética). Pero, además, considerando los otros tipos de adaptaciones, se dan también ajustes tecnológicos (como por ejemplo software que lea textos con voz, o que interprete la voz y coloque subtítulos) para por ejemplo personas ciegas o sordas. De esta manera se igualan las oportunidades para poder desarrollar sus tareas como cualquier otra persona. Desde su punto de vista, la empresa es muy accesible.

Pero además de la accesibilidad física y tecnológica, recalca la importancia de la accesibilidad humana. En conexión con esto, remarca el rol y responsabilidad de Recursos Humanos (Great Place to Work, capítulo 2.3.1) de la empresa en todo el proceso de inclusión. No solo es importante realizar un proceso de selección acorde y que brinde igualdad de oportunidades: resulta igual de necesaria la sensibilización de líderes y gerentes tanto para comprender los manejos como para detectar los cambios que surjan (COPEME, capítulo 2.3.3), y el seguimiento durante todo el proceso.

Cuando se le consultó por los beneficios de la inclusión, mencionó que existen muchísimos. Algunos ejemplos, en coincidencia con los autores del capítulo 2.2.3. fueron la disminución de la rotación y el aumento en el presentismo, el aumento en la innovación y productividad dentro de los procesos de trabajo y la mejora en la comunicación del gerente con su gente.

Si bien mencionó todos los anteriores beneficios, puso especial hincapié en la mejora en el clima laboral en distintas dimensiones: el compañerismo, las mejoras en las formas de trabajar y la ayuda que se da dentro del equipo (dimensiones del clima, capítulo 2.3.2). En este sentido resulta importante destacar que mencionó autoridades de referencia como la OIT y otras entidades presentes en el capítulo en el marco teórico del presente trabajo,

confirmando que las mejoras que plantean dichas entidades son efectivamente así en la práctica.

En cuanto a las barreras que surgen a la hora de incluir personas con discapacidad en las organizaciones, Marcuzzi ve al rechazo como uno de los principales problemas, notando miedos en la comunicación y en el trato, y preconceptos (R.E.D. de empresas inclusivas, capítulo 2.2.2). En este aspecto, considera que es importante acostumbrarse a la inclusión y poco a poco se irá naturalizando. Además, menciona que las carencias en formación son muy grandes (Shocrón, capítulo 2.2.2). Si bien las personas con discapacidad motriz pueden llegar a tener un título, el resto de las discapacidades normalmente no logran adquirir una formación que les permita ser incluidos en buenos trabajos.

Frente a estas limitaciones, plantea dos principales soluciones. Por un lado, es necesario generar una educación inclusiva desde las bases, para que, en primer lugar, las falencias en formación se eliminen y, en segundo lugar, exista un cambio cultural general en la sociedad (ya que se naturalizaría convivir y tratar con personas con discapacidad). Por otro lado, las empresas deben comenzar a ser de triple impacto con participación de la economía social (Cortés y Cisterna, capítulo 2.2.1). Así, existirían cada vez más acciones que ayuden a la inserción.

En este sentido y con respecto a la economía social, Marcuzzi menciona que su relación con las fundaciones u organismos del tercer sector (capítulo 2.2.1) no ocurre de manera constante ni permanente. Sí tienen contacto para nutrirse del expertise en el tipo de discapacidad de las personas que incluyen, o también para realizar la búsqueda y selección para un puesto determinado en la empresa. Es por momentos breves y puntuales en el tiempo.

Por último, en cuanto al último actor presente en esta temática, el Estado (capítulo 2.2.1), Marcuzzi opina que el mismo “no hace mucho por cambiar esta realidad tan negativa”. Menciona el cupo obligatorio de inclusión de personas con discapacidad en entidades estatales (ley 25.689, capítulo 2.1.4) y el no cumplimiento del mismo, y considera que su acción fundamental (y su presupuesto) deberían estar destinados a la educación inclusiva anteriormente mencionada, para lograr un resultado a largo plazo.

Finalmente, concluye que, según su visión y opinión personal, la solución a la inclusión laboral de personas con discapacidad podría estar en lograr inserción en las más de 600.000 Pymes del país. Si cada PYME contrata a 1 o 2 personas con discapacidad, el problema comenzaría a tener un camino hacia una solución estable.

Mientras las empresas comprueben que la inclusión de una persona con discapacidad les aporta valor a su negocio y a su estrategia comercial y no es por moda o caridad, entonces ‘la ecuación de la inclusión’ les va a cerrar, y seguramente al ver los beneficios que les aportan querrá contratar más. Las empresas buscan ganar dinero y crecer en el mercado [...] Y a partir de eso todo será diferente, tan diferente como es la diversidad de la especie humana.

4.3.4. Análisis de entrevista y charla Accenture: Georgina Barrán

Para realizar el análisis de la empresa Accenture nos basamos, por un lado, en el taller “Inclusión laboral: Casos de Éxito” que presenciamos en la Cumbre Global de Discapacidad del día 07 de junio de 2019 en Tecnópolis, en el que se expuso el Programa de inclusión laboral “Sin Barreras”. Por otro lado, nos basamos también en una entrevista telefónica que realizamos con Georgina Barrán, responsable de inclusión y diversidad en la empresa. De esta manera logramos mayor profundidad en el caso de éxito de la empresa y un mejor análisis.

La motivación que lleva a Accenture a incorporar personas con discapacidad a su nómina bajo el marco de una empresa de innovación, es desarrollar al máximo el talento de las personas. Sus valores de compromiso y respeto los llevan a dar oportunidades y enfocarse en el talento de las personas. Teniendo en cuenta esto, nos resulta importante destacar que son conscientes de la realidad que viven las personas con discapacidad, y es por eso que como parte de su rol social (Pérez Bueno et al, capítulo 2.2.1) deciden poner el tema “sobre la mesa” para trabajarlo.

Cuentan con el programa “Sin Barreras”, creado en el año 2006, que tiene como objetivo, por un lado, brindar concientización e información en el tema. Por el otro, colaborar para la facilitación de la inclusión de PcD en puestos competitivos, “poniendo foco en las capacidades de las personas, ofreciendo posiciones de trabajo competitivas de acuerdo al perfil del postulante y realizando adaptaciones culturales y de infraestructura para equiparar las posibilidades de desarrollo profesional.” En este sentido se ve la postura de la empresa de ofrecer igualdad de oportunidades y condiciones para todos (COPIDIS, capítulo 2.2.1).

En la actualidad y gracias a este programa emplean 88 personas con discapacidad y tienen el objetivo de continuar aumentando el número. Barrán realizó la mención de que, al no existir un cupo propuesto por el Estado (el único cupo vigente es para organismos estatales, capítulo 2.1.4), son ellos mismos quienes se ponen metas para alcanzar. En este sentido, generan medidas propias para esta problemática para así paliar la ausencia del Estado (Hupperts, capítulo 2.2.1). Las discapacidades incluidas en la actualidad son motriz, visual, auditiva, visceral e intelectual (capítulo 2.1.2). Hace 2 años comenzaron a incorporar personas con Asperger.

Para poder seguir incorporando personas con diferentes tipos de discapacidad y con el marco de su responsabilidad en la sociedad, trabajan con organismos no gubernamentales para poder aprender de dichas discapacidades y así lograr incorporarlas de la mejor manera posible, abordándolas de la manera correcta. Este concepto es llamado “articulación con organizaciones” y se encuentra explicado en el capítulo 2.2.1.

Existen barreras para la inclusión, dentro de las cuales Barrán resaltó la desinformación, desconocimiento y creencias o prejuicios en tema. Todas estas barreras son las más presentes dentro del capítulo 2.2.2 como mitos o limitaciones inexistentes. A su vez, están relacionadas entre sí, ya que los desconocimientos en conjunto con la desinformación muchas veces generan prejuicios que pueden llevar a la exclusión de las PcD en la sociedad. Algunos ejemplos que nombró fueron el creer que incluir personas con discapacidad conlleva muchas complicaciones y costos elevados, y el encasillar lo que una persona con discapacidad puede o no hacer en base a su discapacidad. Se mencionaron también las barreras físicas, pero destacando que es un problema fácil de resolver.

En cuanto al proceso de incorporación, Barrán explicó que se intenta siempre que la persona posea el mismo proceso de selección que cualquier otra: siempre enfocándose en el talento y no en la discapacidad. Las búsquedas son iguales para todos, no se realizan de manera específica para PcD. Los únicos dos aspectos que funcionan de forma diferente son, por un lado, que se incluye para la búsqueda la publicación de los anuncios en el portal de empleos “Inclúyeme” (capítulo 2.2.1) y que, si existen postulantes con discapacidad, se realiza una entrevista individual con una especialista para hablar de su discapacidad y así poder entender “cómo la lleva la persona y si existe algo que la empresa tenga que adecuar”. En este sentido, se releva desde ese momento si serán necesarias modificaciones físicas, de programas específicos, si necesitará días de Home Office, etc. Respecto a este tema, la entrevistada comentó que poseen 5 ubicaciones de oficinas y la última que se construyó hoy posee completa accesibilidad. Vencen así una de las principales barreras para la inclusión, la de accesibilidad (capítulo 2.2.2).

Luego, se realizan acciones de concientización y sensibilización para el equipo de trabajo donde se incorporará la persona. Accenture cuenta con acompañamiento para la persona que ingresa, el equipo que la recibe y el supervisor, durante el ingreso y todo el tiempo que esté en la empresa. También resulta interesante destacar que cuentan con workshops de “*concientización y discapacidad*” para todos los empleados; existe la semana de la diversidad en la empresa y en diciembre se destaca el Día Internacional de Discapacidad. En este sentido, se ve claramente que la cuestión de diversidad e inclusión llegó a naturalizarse y tratarse de manera continua. En este sentido, encontramos una relación directa de todas estas acciones con la solución de otra de las principales barreras existentes: las culturas conservadoras o poco inclusivas (capítulo 2.2.2).

Con respecto a los beneficios presentes en la inserción de PcD, la entrevistada mencionó algunos de los beneficios presentes en el capítulo 2.2.3. Por un lado, el hecho de que “hace más humanas” a las personas y enseña a pensar en los demás. Resultó importante también la mención de la mejora en la reputación de la empresa. Explicó que la mejora se da tanto para el afuera (marca empleadora, las nuevas generaciones valoran este tipo de aspectos al buscar empleo) como para el adentro, causando un sentido de pertenencia y orgullo: las personas valoran el aporte a la comunidad. También genera un mayor compromiso dentro

de los equipos de trabajo, una baja en los niveles rotación y una reducción en los costos y tiempos de formación. Por último, menciona la existencia de beneficios impositivos para la organización.

Como apartado dentro de los beneficios se le preguntó sobre los cambios en el clima organizacional y mencionó:

Existe también una mejora del clima laboral, porque en un entorno en donde se valora la diversidad y el respeto se genera un fuerte sentido de pertenencia, responsabilidad y perseverancia. Las personas con discapacidad que han atravesado distintas barreras para poder insertarse socialmente, estimulan un cambio positivo en el equipo y a su vez, ayudan a eliminar los estereotipos y el hecho de compartir una actividad diaria como es el trabajo con una persona con discapacidad genera un aprendizaje mutuo y promueve el trabajo en equipo.

Esto da la pauta de las dimensiones del clima presentes en todas las empresas (capítulo 2.3.2) y como la inclusión potencia las mismas (García G. et al, capítulo 2.3.2) y se refleja en el comportamiento de las personas que la componen (Bordas Martínez, capítulo 2.3.1).

Por último, y al igual que todos los demás entrevistados y muchos autores del marco teórico, recalca el rol que el Estado debe (idealmente) tener en la educación; si no, se las “va dejando afuera desde siempre” (capítulo 2.2.1).

Como conclusión, Barrán ve al tema de inclusión laboral de PcD como un gran desafío para seguir trabajando y creciendo. Recomienda la inserción de personas con discapacidad porque nos considera a todos partes responsables de la sociedad para cambiar lo que se pueda desde nuestro lugar.

4: Cuadro de relación entre entrevistas

Indicadores	1	2	3	4	5	6
	Empresa tecnológica: Daniel Marcuzzi	Nomines: Leandro Simeoni	Fundación Par: Horacio Del Mármol	PwC: Pablo Granado	Fundación DISCAR: Vanesa Ferraro	Accenture: Georgina Barrán
Motivación para la inclusión	Inclusión laboral como ADN. Inserción desde el siglo XX y políticas formales desde 1950.	La empresa como factor o engranaje social, con la visión de dignidad de trabajo e impacto en la sociedad.	La inclusión en el mercado laboral competitivo	Lograr oportunidad de desarrollo y mismas oportunidades de trabajo a PcD.	Pensar en los derechos de las personas con discapacidad para tener una plena participación en la comunidad.	Obtener el talento de las personas. Dar oportunidades al talento de las personas con discapacidad.
%/cantidad de personas con discapacidad en la empresa	Decidió no revelar el número de personas incluidas.	14 personas (todo el plantel)	Las cantidades responden a los vaivenes de demanda del mercado laboral y a la realidad de la inclusión en la Argentina.	No existe un número específico. Con el proceso de reclutamiento de la empresa ingresaron 10 PcD.	De 24 personas que se forman en la fundación, solamente 6 llegan a incorporarse en empresas por año. Hoy en día existen 120 personas trabajando	88 personas con discapacidad y quieren seguir creciendo.
Tipos de discapacidad incluidos	Discapacidad motriz, sensorial y visceral, con el proyecto de incorporar personas con TEA a futuro.	Discapacidades motoras o sensoriales: personas sordas, ciegas, con limitaciones de movimiento, amputaciones, con dificultades en la marcha y desplazamiento Hay 2 personas con parálisis cerebral:	No hay claridad. depende de los tipos de trabajos demandados y los perfiles requeridos, y no de los tipos de discapacidad.	Discapacidad física, motriz y auditiva.	Discapacidad mental y de desarrollo.	Motriz, visual, auditiva, visceral, intelectual. Asperger
Preparación de la persona con discapacidad para la	Salvo las discapacidades motrices, el resto de las discapacidades	Problemas de nivel de formación. Por un lado la falta de preparación del Estado para asegurar	No responde	Para ciertos puestos se evalúan las habilidades y conocimientos de la persona para ver si está apta para	Existe un curso de formación de empleo de 9 meses de duración. Se les brinda a las PcD herramientas para poder	Existe un informe elaborado por una especialista en discapacidad, quien

inclusión laboral	normalmente no poseen una formación que les permita ser incluidos en buenos trabajos.	la capacitación en todos los niveles y la situación social y económica vulnerable o compleja que viven muchas personas		trabajar. Para otros puestos Jr. o sin requerimientos se trabaja con DISCAR y se los incluye.	insertarse en el mundo laboral. Las personas jóvenes ingresan con una formación diferentes que las personas que ya estaban en el programa (más posibilidades).	elabora un informe sobre como la PcD lleva su discapacidad y para ver si existe algo en la empresa que ajustar para que la persona pueda trabajar al igual que todos.
Rol del Estado	El Estado no hace mucho por cambiar la realidad negativa. No cumple el cupo estatal y no brinda prestaciones correctas de pensión y obra social. Debe hacer foco en la educación inclusiva.	Considera que el único rol necesario del Estado es la educación. En el resto sólo debe “acompañar” a quienes él manifiesta son los principales actores para la inclusión: las empresas.	Ve al Estado como reflejo de la sociedad. Ha realizado algunas mejoras como la ley pero no es suficiente y no escapa a la problemática social en general	Falta que el Estado propicie un contexto allanador para que las empresas se sumen a la incorporación de personas con discapacidad	El estado tiene mucho que trabajar. Tendría que trabajar desde la educación para así la PcD adquieran las competencias necesarias.	El Estado tiene que trabajar en la educación para que sea accesible para todos, para que luego el hecho de conseguir trabajo no sea una barrera para la PcD.
Relación ONG y Empresa	En algunos casos se trabaja por contrato con algunas organizaciones civiles con expertise en alguna discapacidad, pero es por momentos breves y puntuales pero no existe un vínculo permanente	La relación de Nomines con las ONG es estratégica. Exploran con ellas las capacidades de cada persona, los potenciales nuevos puestos de trabajo, la adecuación de para cada perfil. Es el principal eslabón con el que trabajan tanto para evacuar dudas como para trabajar nuevas incorporaciones	Le brindan a las empresas un servicio de consultoría gratuito en el reclutamiento de personal con discapacidad; talleres de sensibilización pre inclusión; los soportes necesarios para RRHH	Gran acompañamiento por parte de la fundación DISCAR: realizan un seguimiento de la persona que se incorpora, proponen nuevos candidatos y hablan con las familias de los empleados con discapacidad.	Les ofrecen a las empresas el mejor candidato para la posición que buscan cubrir. Formación de alianzas con las empresas, con la firma de un convenio entre partes que habla del compromiso que asumen.	Según el tipo de discapacidad se conectan con la organización correspondiente. Tienen contacto con la especialista en discapacidad que elabora los informes correspondientes para realizar los “ajustes razonables” para llevar a cabo la inclusión
Principales barreras y mitos encontrados	Falta de formación específica para el trabajo, creencia o preconcepto de que estas personas no tienen capacidades para trabajar.	Ignorancia: mitos de modificaciones de accesibilidad, de ausentismo y de desvinculación. Estructural: acceso a la educación.	Los prejuicios, la intolerancia y la inaccesibilidad.	Miedo a cómo tratar a una PcD en la empresa. Creencias de que estas personas no son productivas.	El temor a lo desconocido. El desconocimiento de la discapacidad, de cómo tratar a la hora de trabajar.	Desinformación, desconocimiento del tema y creencias del tema Se generan mitos y prejuicios. Barreras físicas en los edificios .

Beneficios de la Inclusión	Innovación en ideas y soluciones, mejor clima laboral, productividad, baja la rotación, presentismo, mejora la comunicación.	Los entornos y equipos de trabajo se vuelven más colaborativos y menos competitivos	Muchas mejoras. Se renueva el espíritu de equipo, se instala una situación de humanidad.	Beneficios en el trabajo en equipo. Se genera un clima más cordial. Hay más compromiso en el trabajo, dedicación y empeño.	Mayor productividad, bajo ausentismo, atención a la tarea. Mejora en el clima de trabajo, el entorno se transforma en integrador. Potenciamiento de habilidades. Mejor predisposición de los equipos de trabajo.	Más conciencia del tema; permite el desarrollo profesional; mejoría de la imagen y reputación interna y externa de la empresa; compromiso por parte de la PcD hacia el trabajo; baja rotación, reducción de costos y tiempo de formación; mejoría del clima laboral
Proceso de selección	La selección y contratación es en mismas condiciones de vínculo con la empresa que para cualquier persona sin discapacidad, mismo sueldo, y mismas posibilidades de carrera dentro del área que ingrese.	Contacto con las ONG y la Municipalidad de Rosario para proveerse de bases de datos. A su vez tienen un mail para recibir CVs de forma directa. Contratación a través de la Secretaría de Trabajo de la Nación con el Plan de Entrenamiento (6 meses), luego Plan de Inserción laboral (1 año) y luego quedan como empleados convencionales	Se realiza una entrevista para evaluar a la persona física, psicológica y socialmente y ver si necesita mejorar su perfil o está lista para postularse. Se genera una base de datos y se hace el contacto de la persona con la organización. La entrevista es con la empresa y Par brinda apoyo de ser necesario.	Mediante la fundación DISCAR, portal de empleos Inclúyeme o por el propio proceso de reclutamiento de la empresa.	Existen entrevistas donde se evalúa si la persona tiene la formación necesaria para incluirse en el mercado laboral (abierto y competitivo) para trabajar. En base a esto se determinan los cursos de formación a realizar. Una vez finalizado, se lo incluye en la base de datos interna y buscamos la posibilidad de incluirlos a través de diferentes posiciones que tienen las empresas para ofrecer..	No existen búsquedas particulares para personas con discapacidad. Existe la entrevista con la especialista en discapacidad, que es lo único que lo hace diferente al proceso de selección, pero después es igual que el de toda persona que quiera trabajar en ACCENTURE.
Adaptación al puesto y Sensibilización del personal	Normalmente no hay necesidad de una adaptación del puesto de trabajo ya que lo principal es la accesibilidad y esto existe como algo estándar. Para el caso de ciegos o sordos se incorpora alguna herramienta adicional	N/A	Existen apoyos por parte de la fundación en el proceso de selección y luego de la inclusión si es que es necesario.	Existe, antes de la incorporación, una charla con el equipo de trabajo para sensibilizar con el tema.	Se busca que la persona esté en igual de condiciones que el resto para hacer su trabajo.	El puesto se adapta a la persona con discapacidad según el informe de la especialista en el tema. Antes de que ingrese se le da una charla al equipo en el cual se incorpora la persona. Existen Workshops sobre

	específica. Es tarea de RH hacer un trabajo previo de sensibilización del grupo laboral que va a recibir a una persona con discapacidad dentro del equipo					concientización y discapacidad en la empresa.
Seguimiento	Se realiza un seguimiento con la persona y su gerente al inicio para ver cómo se va adaptando al trabajo y hacer los ajustes que sean necesarios hasta que se considere que ya existe una adaptación completa y concluida.	N/A	Brindan apoyo en los primeros 3 meses de inserción y luego sólo de ser requerido por la persona/empresa. Se realizan en conjunto para la persona y el jefe directo.	Existe un tutor que va viendo la evolución que tiene la persona en su puesto de trabajo y también por parte de la fundación DISCAR.	Seguimiento durante toda la vida laboral de la PcD.	Se la acompaña a la persona con discapacidad desde su ingreso a la empresa y durante todo el tiempo que se encuentre trabajando en Accenture.
Cambios en el clima laboral	Es el principal beneficio. Hay compañerismo, acercamiento a la persona con discapacidad para brindar algún tipo de ayuda en el caso que necesite, replanteo y mejoras en la forma de trabajar del resto del equipo.	N/A, pero comenta que existen experiencias demostradas en todo el mundo que muestran que los entornos y equipos de trabajo se vuelven más colaborativos y menos competitivos	Se reaviva la cuestión de trabajar en equipo e instala una situación de humanidad que en líneas generales le hace bien a todo el grupo de trabajo	Se genera un mejor clima de trabajo porque el trabajo en equipo cambia, se trabaja mucho mejor con más compromiso.	Mejora el clima, el entorno se transforma para que la persona se integre.	Existe una mejora, porque en un entorno donde se valora la diversidad y el respeto se genera un fuerte sentido de pertenencia, responsabilidad y perseverancia.
Recomendación de acciones de inclusión	Recomienda la inclusión y participa en este rol buscando captar empresas con el Club de Empresas e Instituciones Comprometidas	Lo recomienda (sobre todo en Pymes) porque considera que la empresa tiene un rol social ineludible.	N/A	Recomienda, suma mucho a la empresa y es gratificante a la hora de trabajar.	N/A	Si, lo recomendaría. Todos somos responsables de una sociedad inclusiva.

5: Análisis Osgood

Para poder observar de manera más clara los datos recogidos en las entrevistas, se muestra continuación un análisis Osgood. Para el mismo tomamos los resultados individuales de cada entrevista y los trasladamos a gráficos de dos variables, relacionando así los indicadores analizados en cada caso. La escala utilizada para cada variable es de -5 a 5.

4.5.1. Actores sociales: Ausencia del Estado y relación de las empresas con el tercer sector.

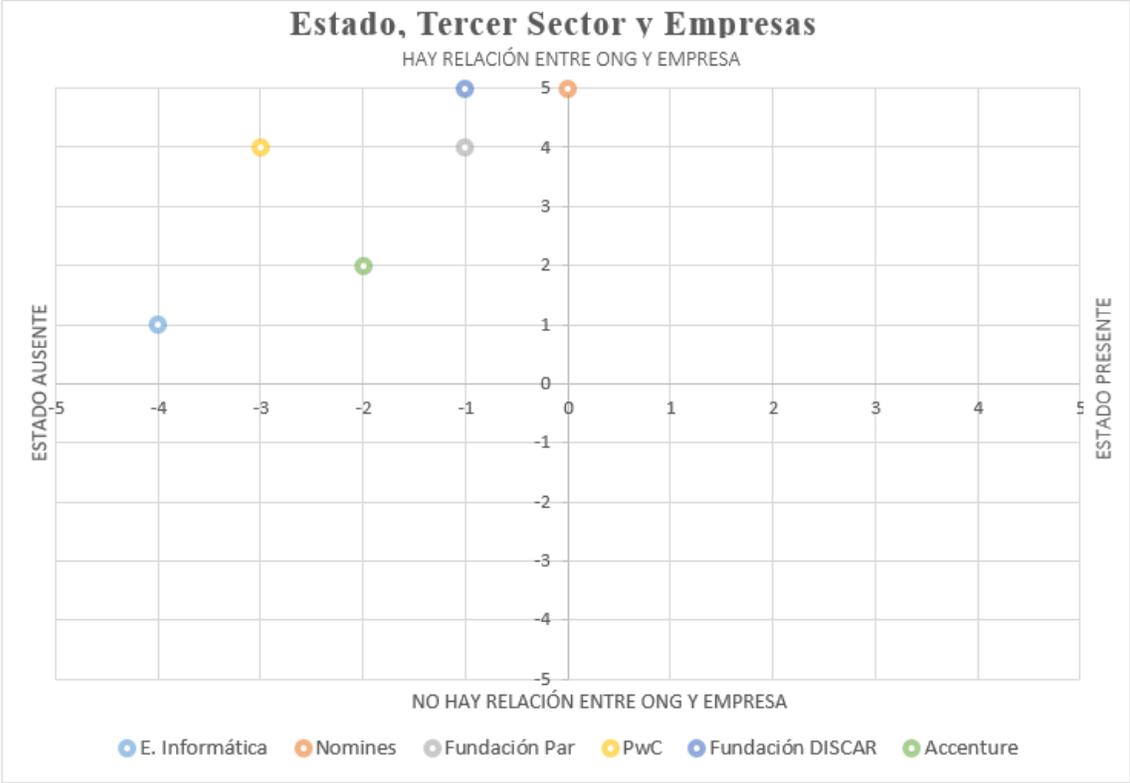
Como parte de los objetivos de investigación del presente trabajo (analizar la situación actual) uno de los principales temas estructurales analizados en el marco teórico (capítulo 2.2.2) fue el rol del Estado, las empresas y el tercer sector en la inclusión de PcD en el mercado laboral y social. En el escenario ideal, la integración entre los tres actores debería ser profunda y constante. Sin embargo, varios autores como Schvarstein y Hupperts manifestaron una ausencia del Estado en esta problemática y, en su defecto, una mayor articulación de las empresas con el tercer sector para paliar esa falta o carencia de los gobiernos y así poder trabajar para una mayor inclusión. En este sentido decidimos, en las entrevistas, realizar preguntas acerca del rol del Estado en la actualidad y la relación existente entre fundaciones y empresas, para poder determinar si esta idea planteada en el marco teórico se ve reflejada en la realidad.

En el gráfico se puede ver con claridad que en todos los casos (en mayor o menor medida) la postura con respecto al Estado es de ausencia del mismo. En su mayoría los comentarios fueron de falta de involucramiento en el ámbito educativo (clave al a hora de la inserción laboral) e insuficiencia en materia legal y de participación. Nos parece importante destacar que el caso de la empresa Nomines fue el único en el que se le quitó “peso” al rol del Estado poniéndolo en un lugar más bien neutro de acompañamiento a las empresas (aunque también recalcando la importancia del mismo en el ámbito educativo).

Así, se refleja claramente que el vínculo entre las empresas y las organizaciones no gubernamentales es alto. En algunos casos se lo llamó “estratégico”, en otros de “alianza”.

En definitiva, se nutren unos de otros para lograr contribuir y crecer en la inserción de PcD de la manera más responsable y eficiente posible. Las fundaciones brindan a las empresas tanto su expertise en los distintos tipos de discapacidades, como servicios de reclutamiento, seguimiento, concientización. Las empresas por su parte brindan un aspecto fundamental: los puestos de trabajo disponibles para apalancar la inclusión.

Figura N° 18: Osgood actores sociales



Fuente: Elaboración propia

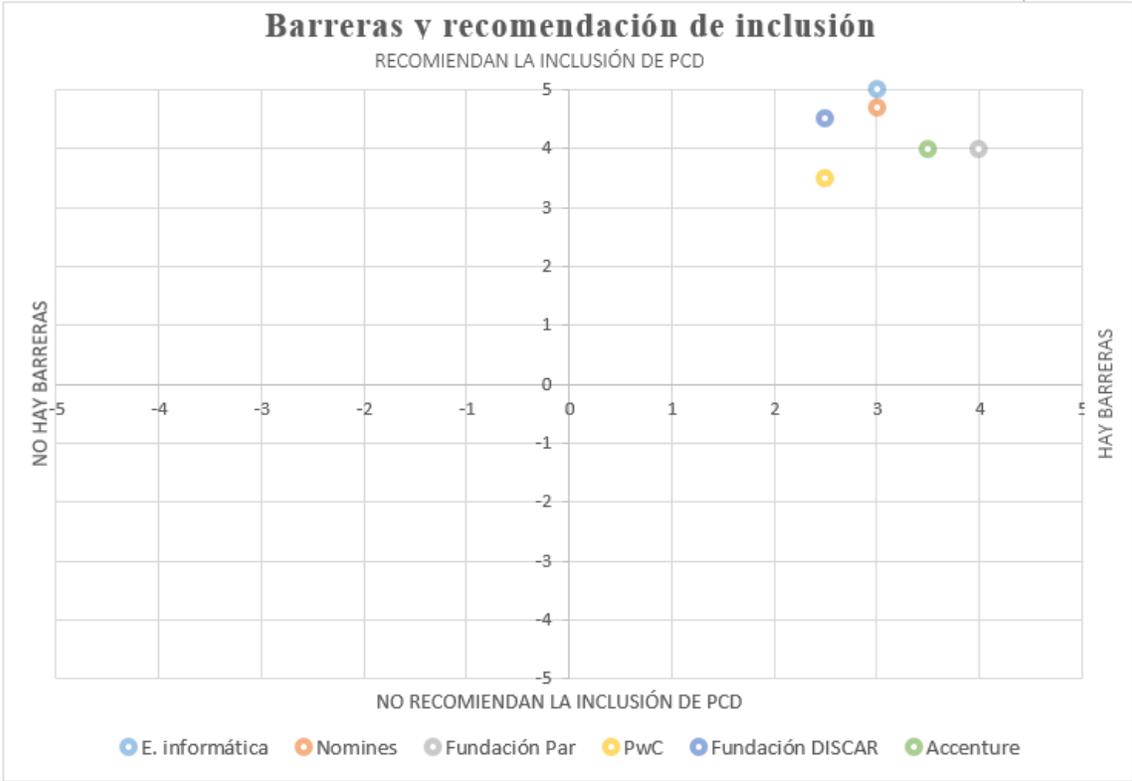
4.5.2. Barreras y recomendación

Dentro de los temas analizados, se le preguntó a los entrevistados sobre las barreras existentes para la inclusión laboral de personas con discapacidad. Dentro de este punto, surgieron por parte de todos los entrevistados barreras reales y mitológicas. Todos mencionaron las carencias en la educación (Shocrón, capítulo 2.2.2). En otros casos surgió también la dificultad de accesibilidad (De Lorenzo, capítulo 2.2.2), aunque hubo respuestas contradictorias en este sentido. Si bien muchos consideran a esta barrera como real y

existente, para otros es más bien un mito, ya que en muchos casos no son necesarias demasiadas modificaciones físicas. Por último, hubo recurrencia en cuanto a las creencias o prejuicios (Adecco, capítulo 2.2.2) que, si bien se pueden modificar, funcionan como una limitación a la hora de contratar PcD.

Nos resultó interesante contrastar las barreras existentes en la actualidad, con la recomendación de PcD por parte de las empresas. Así, los resultados muestran que si bien existen varias barreras (los entrevistados numeraron en promedio entre 4 y 5 distintas), todos los entrevistados recomiendan la inserción. Es decir, las barreras no son tan grandes como para evitar que se fomente la inclusión.

Figura N° 19: Osgood Barreras y recomendación



Fuente: Elaboración propia

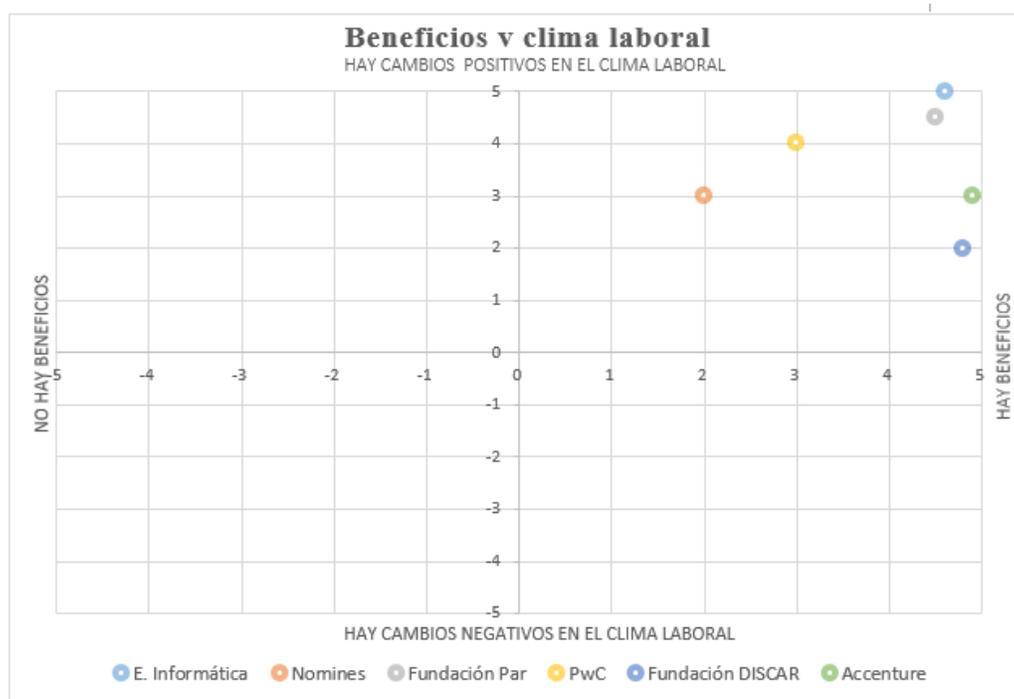
4.5.3. Beneficios y clima laboral

El principal objetivo del presente trabajo de investigación era el de poder encontrar los beneficios existentes en la inclusión de PcD y definir si existe una relación entre la inclusión laboral de personas con discapacidad y la mejora en el clima laboral.

En las entrevistas, todos los participantes confirmaron la existencia de diversos beneficios existentes en la incorporación de PcD: innovación, mayor productividad, menor tasa de ausentismo y rotación, mejoras en la comunicación, etc. A su vez, en todas las respuestas estuvo presente la mejora en el clima laboral, con cambios en distintas dimensiones del mismo: mejora en el trabajo en equipo, mayor cordialidad y cooperación, mayor compromiso/sentido de pertenencia y motivación con el trabajo, y mayor humanidad.

En este sentido, el gráfico demuestra que en todos los casos se ven beneficios frente a la incorporación de personas con discapacidad, y dentro de ellos, se presencian cambios positivos dentro del clima en la organización.

Figura N° 20: Osgood beneficios y clima laboral



Fuente: Elaboración propia

Parte 5: Conclusiones e implicancias

Conclusiones

Para la investigación de este trabajo hemos establecido ciertos interrogantes con la intención de responderlos a través y a lo largo de toda la investigación. Nuestro principal propósito de investigación fue, por un lado, entender cuáles son los beneficios que presenta la inclusión de personas con discapacidad en las organizaciones y, por el otro, entender si existen cambios en el clima organizacional.

En respuesta a esta pregunta, toda la investigación arrojó como principal resultado que existen diversos beneficios a la hora de contratar PcD, tanto para la persona y su entorno como para la empresa, tal como fue manifestado por Cortés y Cisterna en el capítulo 2.2.3. Los mismos fueron expuestos en el marco teórico por informes de grandes entidades como la OIT (capítulo 2.2.3), como así también en el trabajo de campo por grandes referentes en el tema, como Andrés Yurén, especialista regional de actividades con empleadores en OIT, Georgina Barrán, responsable del programa Sin Barreras de Accenture y Vanesa Ferraro, responsable del programa de Empleo con Apoyo en DISCAR. En este sentido, se destacaron beneficios como la posibilidad de atraer talento diverso e innovador, la disminución del ausentismo y de la rotación y el potenciamiento de habilidades en la gente.

Concluimos a su vez, que dichos beneficios generados por la inclusión de personas con discapacidad se dan en una especie de efecto “cadena”, teniendo en cuenta las explicaciones brindadas por los entrevistados y las charlas presenciadas. Según Barrán (Accenture), tomar personas talentosas con discapacidad aumenta la imagen y reputación de la empresa hacia afuera (marca empleadora) y hacia adentro (sentido de pertenencia). Esto produce a su vez orgullo de formar parte de una empresa con compromiso social, potenciando las habilidades de la gente y mejorando el entorno, lo que provoca un aumento en la productividad y eficiencia, y mejores resultados económicos para la empresa. Se vio nuevamente de manera muy clara la teoría planteada por Cortés y Cisterna (capítulo 2.2.3), que muestra que la inclusión beneficia a todos los actores: persona, empresa y sociedad.

En este último aspecto nos parece a su vez importante destacar como conclusión que incluir personas con discapacidad en la organización no debería ser una cuestión de RSE vinculada

a la caridad o solidaridad (COPIDIS, capítulo 2.2.2). En el escenario ideal, la contratación de PcD debe implicar una situación ganar-ganar para todas las partes. Así, la empresa puede perfectamente demostrar su rentabilidad y obtener ganancias sin perder de vista el generar valor para la sociedad y el contar con talento diverso en su plantel (Simeoni, Nomines). En líneas generales, todos los entrevistados realizaron hincapié en la inclusión sin dejar de lado el aspecto económico de la organización.

Con respecto al segundo interrogante, podemos concluir que el principal beneficio existente en la contratación de PcD es el cambio positivo en el clima organizacional. Los resultados en todos los casos muestran que la mayor diversidad y apertura impactan en el comportamiento de las personas en la empresa (Bordas Martínez, capítulo 3), provocando una mejora en el trabajo en equipo, en la comunicación y el compromiso. Se generan climas más colaborativos y menos competitivos (Simeoni, Nomines) con mayor conciencia.

Dentro de nuestros interrogantes, como primer objetivo de investigación buscamos entender la situación actual de la inclusión laboral de PcD en nuestro país, como contexto de análisis. Nuestra conclusión en este sentido es que aún queda mucho por hacer. Los números actuales son alarmantes, con una tasa de desempleo del 70% (INDEC, capítulo 1). Destacamos a su vez los números brindados por Ferraro (Fundación DISCAR), mostrando que, de cada 24 personas formadas por año, solo 6 se insertan laboralmente. Aun así, los casos de éxito analizados, la Cumbre Global de Discapacidad y los materiales utilizados muestran que se está trabajando mucho en la temática, pero que se puede trabajar más aún.

Concluimos que este número está dado, en cierta medida, por las carencias en educación explicadas principalmente por Shocrón en el capítulo 2 y confirmadas por todos los entrevistados. Así, la educación inclusiva es la única forma de, por un lado, incorporar a las PcD en la sociedad desde pequeñas brindándoles las mismas oportunidades de formación para a futuro lograr insertarse laboralmente. Por otro lado, parafraseando a Marcuzzi (empresa tecnológica) es la única forma de naturalizar la convivencia. Conceptos tan básicos como la terminología y el trato (capítulo 1) forman hoy todavía una barrera para la convivencia. También existe una cuota importante de exclusión basada en el desconocimiento (capítulo 2), presentes durante toda la investigación teórica y práctica.

Concluimos por otra parte que cada vez existe una mayor articulación entre organismos no gubernamentales y empresas, cámaras empresarias, etc. que toman acciones para apalancar las prácticas de inclusión laboral y paliar las necesidades que el Estado deja sin cubrir. Dentro del trabajo de campo se vio expuesto lo planteado por Schvarstein y Hupperts en el capítulo 2: ante un Estado ausente o poco participativo, el resto de los actores sociales se unen. Un claro ejemplo es el del Club de Empresas Comprometidas (entrevistados Figueroa; Marcuzzi). En este sentido nos parece también primordial distinguir lo positivo que resulta que muchas empresas estén haciendo el enfoque en el talento de las personas y no en la caridad (COPIDIS) y en cumplir su rol social moral (Mera, capítulo 2.2.2).

El último de nuestros objetivos de investigación fue el de analizar casos de éxito en esta temática para poder lograr una investigación realista y con mayor profundidad. Es así que destacamos el caso del programa “Sin barreras” de Accenture y el caso “Nomines” en Rosario. Estos casos nos permitieron concluir que la toma de conciencia e información en el ámbito empresarial funcionan como apalancamiento clave en la inclusión. Así, estas empresas no ven a las personas por su discapacidad, sino por su talento y capacidades, buscando que la persona se sienta cómoda y en igualdad de condiciones adaptando lo que sea necesario. Tienen el enfoque de empresa como engranaje social, demostrando rentabilidad interconectada con el rol social (Schvarstein, capítulo 2.2.1).

Finalmente, si bien existen barreras que se presentan en la organización (tanto reales como de creencias, capítulo 2.2.2), el 96% de las empresas que logran superarlas o eliminarlas se encuentran con todos los beneficios mencionados anteriormente y recomiendan a otras la inclusión de PcD. Esto fue visto tanto en el marco teórico como en el trabajo de campo, que acompaña en todo sentido al mismo. Es por eso que concluimos que, si bien queda mucho por hacer, el tema continúa evolucionando y el panorama es positivo si todos los que formamos parte de esta sociedad colaboramos desde el lugar que nos corresponda. En este sentido, tomando como base las entrevistas brindadas por Simeoni y Marcuzzi, creemos que puede haber una gran oportunidad dentro de las Pymes, principales empleadoras del país: “Si cada PYME contrata a 1 o 2 personas con discapacidad, el problema comenzaría a tener un camino hacia una solución estable.” (Marcuzzi, empresa tecnológica).

Implicancias

En primer lugar, para que las personas con discapacidad tengan las mismas posibilidades de desarrollarse profesionalmente que cualquier otra persona en el mundo laboral, el Estado debería tener un rol más firme verificando el cumplimiento de las leyes vigentes y los cupos para empresas estatales. A su vez, consideramos que debería tener un rol con mayor presencia y acompañamiento en la educación inclusiva, específicamente para las personas en situaciones desfavorecidas, generando igualdad de oportunidades o equidad. El objetivo de este punto es que las personas con discapacidad puedan contar con igual formación y capacitación que las demás personas, para “competir” en igualdad de condiciones en el mundo laboral en un futuro, y también que la sociedad tome conciencia y naturalice de desde la infancia la convivencia con personas con discapacidad.

En el ámbito empresarial, consideramos de suma importancia y recomendación que las empresas que hoy en día son inclusivas de alguna manera hagan pública su experiencia a otras, como por ejemplo se realiza en el Club de Empresas Comprometidas, en la Cumbre Global, etc. Así, se logra ayudar a las que poseen una cultura más tradicionalista o conservadora para que derriben los mitos existentes con respecto a las personas con discapacidad en el mundo laboral, mediante consejos, ayudas y ejemplos. Se generaría una fuente grande de información y experiencias que frenaría el desconocimiento y los prejuicios.

Finalmente, yendo a un plano aún más específico dentro de la empresa, recomendamos sumar importancia al rol de Recursos Humanos. Es el área que muchas veces actúa de filtro a la hora de tomar o no a una persona, y en quienes los sesgos inconscientes pueden resultar definitorios. Es por eso que creemos importante que en la carrera en las universidades se trate tanto este tema como otros de diversidad (sobre todo en aspectos de reclutamiento, prejuicios, técnicas de entrevista) para ayudar a concientizar y naturalizar el tema y contar con herramientas para una gestión correcta.

Parte 6: BIBLIOGRAFÍA

Amate Vázquez, A. (2006). *Discapacidad lo que todos debemos saber*. Washington D.C, Estados Unidos: [s.n]

Bennis, W. G. *Desarrollo organizacional: su naturaleza sus orígenes y perspectivas*. Ciudad de México, México: Fondo Educativo Interamericano, Serie desarrollo organizacional estrategias de interrelación humana para el desarrollo de organizaciones.

Best, W. (1988). *Cómo investigar en educación*. Madrid, España: Morata

Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.

Carneiro Caneda, M. (2004). *La responsabilidad social corporativa interna: la nueva frontera de los recursos humanos*. Madrid: ESIC.

Como se dice: discapacitado, personas con discapacidad o con capacidades diferentes. (s.f.). Recuperado el 26 de abril de 2019 de <https://www.asdra.org.ar/destacados/como-se-dice-discapacitado-persona-con-discapacidad-o-con-capacidades-diferentes/>.

Contratar a personas con discapacidad mejora el clima laboral (2016). Recuperado el 16 de abril de 2019 de https://www.diariouno.com.ar/a-fondo/contratar-a-personas-con-discapacidad-mejora-el-clima-laboral-04252016_SktNxvBfS7

Convención Sobre los Derechos de la Personas con Discapacidad. (s.f.). Recuperado el 24 de abril de <https://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>

COPEME (s.f.). *Medición del clima laboral para IMFs*. Recuperado el 30 de abril de 2019 de https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf.

COPIDIS (s.f.). *Manual de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad*. Recuperado el 30 de marzo de 2019 de <https://www.buenosaires.gob.ar/copidis/manual-de-inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad>.

COPIDIS (2018). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: abordajes para la plena inclusión*. Buenos Aires, Argentina: [s.n].

Cortés, I. & Cisterna, M. (2015). *Beneficios de la Inclusión, una perspectiva organizacional*. Santiago de Chile, Chile: AHA Global Consulting.

Cuadra Peralta, A., Veloso Besio, C. (2007). *Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones*. Recuperado el 16 de abril de 2019 de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762007000200004&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Cumbre Global Discapacidad Argentina 2019 (7 de junio de 2019). *Día #2 - Tarde - Cumbre Global Discapacidad Argentina 2019 | 7 de junio*. [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=F4vQA7ljoM0>

De Lorenzo Garcia, R. (2004). *El futuro de los discapacitados en el mundo: el empleo como factor determinante para la inclusión*. Recuperado el 23 de abril de 2019 del sitio web de la Universidad de la Rioja: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=897763>.

Denzin, N.K. (1970). *Sociological Methods a Sourcebook*. Chicago, Estados Unidos: Aldine Publishing Company.

Donolo, D.S. (2009). *Triangulación: procedimiento incorporado a nuevas metodologías de investigación*. Revista Digital Universitària,10(8), art. 53.

Galtés, M. (2017). *Normalidad será diversidad*. Recuperado el 16 de abril de 2019 de <https://factorhuma.org/es/actualitat/noticias/13168-normalidad-sera-diversidad>

García Govea, M., Escalante Domínguez, M. (s.f.). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad*. Recuperado el 16 de abril de 2019 de <http://plataforma.responsable.net/sites/default/files/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>

Guía para la inclusión de personas con discapacidad. (s.f.). Recuperado el 20 de marzo del 2019 del [tpp://www.adecco.com.ar/wp-content/uploads/sustentabilidad/publicaciones-investigacion](http://www.adecco.com.ar/wp-content/uploads/sustentabilidad/publicaciones-investigacion)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a Ed). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.

Hersey, P., Blanchard, O., Kenneth, H., Dewey E. (1998). *Administración del comportamiento organizacional: liderazgo situacional*. (7a Ed). Distrito Federal, México: Prentice Hall.

Hupperts, P. (2008). *El tango de la sostenibilidad: el desafío de la Responsabilidad Social Empresaria*. Buenos Aires, Argentina: TEMAS.

INDEC. *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad: Resultados definitivos 2018* (2018). Buenos Aires, Argentina. [s.n].

Kuhn, T. (1970). *The Structure of Scientific Revolutions*. Chicago, Estados Unidos: Chicago University Press.

Lewin, K. (1951). *Behavior and Development as a Function of the Total Situation*. New York, U.S: Harper and brothers.

Lucino, E. (2018). *La evaluación 360° en la gestión del clima*. Recuperado el 15 de abril de 2019 de <https://www.greatplacetowork.com.ar/publicacions/articulos/evaluacion-360-en-la-gestion-de-clima>

Maldonado, J. (2013). *El modelo social de la discapacidad: una cuestión de Derechos Humanos*. Recuperado el 22 de abril de 2019 del sitio web de la Universidad a Distancia: <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/11716/11163>

Manosalvas V., C.A, Manosalvas V., L. O., Nieves Q., J. (2015). *El Clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Colombia: AD Minister. Recuperado el 15 de abril de 2019 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>

Montero, E. (2017). *El clima organizacional del futuro*. Recuperado el 15 de abril de 2019 de <https://www.greatplacetowork.com.ar/publicacions/articulos/el-clima-organizacional-del-futuro>

Normativa de empleo para personas con discapacidad. (s.f.). Recuperado el 28 de abril de 2019 de <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/discapacidad/normativa>

Olaz, A. (2013). *El clima laboral en cuestión. Revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable.* Recuperado el 11 de abril de 2019 de <http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=495950252002>

Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Empresa Inclusiva: Guía para la contratación de personas con discapacidad.* Santiago de Chile, Chile: [s.n]

Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.* IMSERSO, Madrid, España.

Organización Mundial de la Salud, Banco Mundial. (2011). *Informe mundial sobre la Discapacidad.* Ginebra, Suiza: OMS

Palacios, A. (2008). *El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.* Madrid, España: Ediciones Cinca.

Palacios, A; Bariffi, F. (2007). *La discapacidad como una cuestión de derechos humanos.* Madrid, España: Cinca.

Pantano, L. (2014). *La palabra 'discapacidad' como término abarcativo observaciones y comentarios sobre su uso.* Buenos Aires, Argentina: Pontificia Universidad Católica Argentina, Facultad de Ciencias Sociales y Económicas.

Parreño, A., Sánchez Dopico, I., Arbide, A., Bayarri Catalán, V., Cabra de Luna, M., Casado, D., Casado Sierra, M. (2010). *Discapacidad, Tercer Sector e Inclusión Social.* Madrid, España: Cinca.

Pérez Bueno, L. (2010). *Discapacidad, Derecho y Políticas de Inclusión.* Madrid, España: Cinca.

Pérez Bueno, L. (2019). *Objetivos de Desarrollo Sostenible y promoción de los derechos de las personas con discapacidad*. Madrid, España: Cinca.

Red de Empresas por la Discapacidad. (2015). *Guía de inclusión laboral para las personas con discapacidad*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Torcuato Di Tella.

Reddin, J. (s.f.). *Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad*. Recuperado el 16 de abril de 2019 de http://gref.org/nuevo/articulos/291104_2.pdf

Rodríguez Cabrero, G., Montserrat Codorniu, J. & Marbán Gallego, V. (2015). *Los beneficios de la inclusión social de las personas con discapacidad*. Madrid, España: Cinca.

Sandoval Caraveo, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Recuperado el 16 de abril de 2019 de https://www.academia.edu/9225037/CONCEPTO_Y_DIMENSIONES_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL

Schvarstein, L. (2004). *La inteligencia social de las organizaciones: desarrollando las competencias necesarias para el ejercicio efectivo de la responsabilidad social*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Seda, J. (2017). *Discapacidad y Derechos el impacto de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Buenos Aires, Argentina: Jusbaire.

Shocrón, M. (2015). *La empresa y la inclusión de personas con discapacidad intelectual*. Buenos Aires, Argentina: Edicon

Sosa, L. (2009). *Reflexiones sobre la discapacidad. Dialógica de la inclusión y exclusión en las prácticas*. Recuperado el 20 de abril de 2019 del sitio web de la Universidad de la Rioja: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2900332>.

Unidad de conocimiento: El clima laboral. (2006). Recuperado el 16 de abril de 2019 de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf.

Vergara Venegas, S. (2015). *Construir inteligencia colectiva en la organización: una nueva manera de entender y gestionar el clima laboral para alinear el bienestar de las personas con la gestión de la empresa*. Santiago de Chile, Chile: Ediciones UC.

Parte 7: Anexos

Anexo 1: Entrevista a Horacio Del Mármol – Fundación Par

1. ¿Cuál es su intervención para la inclusión de personas con discapacidad? ¿Qué los motiva a trabajar día a día en esta temática?

Nuestra misión es la inclusión laboral de las personas con discapacidad motora, sensorial o visceral en el mercado laboral competitivo. En este marco realizamos acciones tendientes a la concientización de esta problemática, realizamos capacitaciones que mejoren los perfiles de empleabilidad de las personas y trabajamos también en las formas del autoempleo y el micro emprendimiento.

2. ¿Cómo funciona el proceso desde que una persona con discapacidad se acerca a la fundación para contar con su ayuda? ¿Cuentan con la preparación necesaria para la inclusión laboral? ¿Cómo se realizan los procesos de selección?

La admisión a los servicios que brindamos a nuestros usuarios comienza con una entrevista que nos permite evaluar a la persona funcional, psicológica y socialmente. Esto nos permite acordar con la persona si necesita mejorar su perfil para competir adecuadamente en el mercado de las ofertas, si es necesario mejorar el enfoque en el que busca empleo, o si está en condiciones de incorporarse a la base de datos, para lo cual tiene que realizar otra entrevista más relacionada a los RRHH donde se define concretamente sus perfiles laborales, así como también la derivación a otras instituciones o programas que ayuden a resolver la problemática.

Los procesos de selección son a demanda de la empresa que lo solicita en función al perfil requerido y lo que hacemos es relacionar a la persona con la empresa, para que tenga su

entrevista de selección en la misma, ya que nosotros bregamos por una inclusión real al ámbito laboral y consideramos la igualdad de oportunidades como la razón de nuestro trabajo. En este proceso brindamos, tanto a la empresa como a la persona, los apoyos necesarios que aseguren buenas prácticas e inclusión genuina. Estos apoyos se brindan en el periodo de selección y los primeros tres meses de la inclusión, si fuese necesario.

3. ¿Qué cantidad o porcentaje de las personas llegan a obtener trabajo? ¿Existen tipos de discapacidad más o menos incluidas?

Las magnitudes responden a los vaivenes de demanda del mercado laboral y a la realidad de la inclusión en la Argentina más allá de que todas las personas que demanden nuestros servicios no llegan a tener perfiles de empleabilidad que los vuelva competitivos en el mercado laboral.

En cuanto a las relaciones por tipo de discapacidad, las variaciones dependen del grado o tipo de afectación, por ejemplo, la diferencia de las necesidades de accesibilidad que requiere una persona en silla de ruedas es mucho mayor que la que requiere una persona con bastón y se ve en cada caso. Visto desde este punto de vista sin dudas hay diferencias entre los tipos de discapacidad y los perfiles requeridos en el mercado, en cuyos casos dependerá de la influencia que produce la misma disfunción en la obtención de la eficiencia. Por consiguiente, no podemos considerar, al menos con claridad, qué tipo de discapacidad tiene mayor inclusión, ya que depende de los tipos de trabajos demandados y los perfiles requeridos, y no de los tipos de discapacidad.

4. Una vez que la persona consigue trabajo, ¿La fundación realiza algún seguimiento con la persona y/o con la empresa empleadora?

Se brindan los apoyos si es que la inclusión lo requiere, a posteriori sólo en caso de ser requerido por la empresa o la persona con discapacidad, estos siempre son en conjunto, tanto a la persona como a su jefe inmediato.

5. ¿Qué tipo de trabajos o tipo de contratos se dan en mayor medida y qué suele definir la decisión? Por lo general, ¿existen o se contemplan posibilidades de desarrollo dentro de las empresas?

Los trabajos son variados y las formas de contratación son siempre trabajo registrado que puede ser por contrato, pero en un 90% son efectivos. En cuanto al desarrollo no escapa al planteo generalizado por el mercado, de poco crecimiento, más allá de las empresas excepcionales. Esta situación no responde con exclusividad a las PCD si no al comportamiento del mercado en general.

6. ¿Qué vínculo existe entre la fundación y la empresa? ¿Qué asesoramiento brindan?

Desde Fundación Par brindamos un servicio de consultoría en el reclutamiento de personal con discapacidad, de manera gratuita, tanto para la empresa como para las PCD. Realizamos talleres de sensibilización pre-inclusión, con el entorno de trabajo y brindamos los soportes necesarios para RRHH.

7. En base a tu experiencia, ¿Podrías comentarnos de algún caso en particular donde hayan surgido dificultades en la inclusión/contratación?

Hace 3 años nos llamó una empresa cuyo gerente de Recursos Humanos quería tomar personas con discapacidad para un trabajo específico. El trabajo se trataba de dar respuesta a sus clientes a través de correo electrónico. Estaba “encaprichado” en que sea una persona sorda. Nosotros le explicamos que, en las personas sordas, más allá de que algunas alcanzan un lenguaje y pueden comunicarse oralmente y tener buena lectura de labios, la estructura del español se da de manera diferente. Lo estructuran como está estructurado el lenguaje de señas (para ellos los artículos no existen) y en consecuencia tienen dificultades tanto en la comprensión como en la lectura.

De todas formas, esta empresa insistía en tomar personas sordas ya que el responsable del área había tenido una excelente experiencia con una persona sorda. La verdad es que

nosotros trabajamos para conseguirle empleo a la gente, por lo que accedimos a reclutar personas sordas para que entrevisten. Buscamos personas sordas que tengan el mejor lenguaje posible, como para ver qué pasaba. Hicieron 8 entrevistas y decidieron tomar una persona.

Nosotros hicimos los primeros apoyos en la comunicación (una introducción al trabajo con una intérprete). Dicha intérprete, cuando volvió a la fundación, nos aseguró que no iba a funcionar la experiencia. No obstante, nosotros quedamos atentos y en contacto con el jefe inmediato (es lo que hacemos siempre) y al principio no parecía haber ningún problema.

Por decirle que sí al jefe encaprichado muchos empleados terminaron ocultaron dificultades que sí existían. Como consecuencia de esto nos llaman aprox. 1 año después porque no sabían qué hacer con la persona. A esa altura nosotros intervenimos con la intérprete y encontramos un relato, primero, de los compañeros y el jefe inmediato, que expresaba que era una persona muy problemática.

Cuando nos pusimos a hablar con él, nos dimos cuenta que no es que era problemático, sino que habían puesto su escritorio contra una pared con su computadora. No hay nada peor para un sordo, porque no puede ver qué pasa atrás, se pone paranoico. Tras eso tuvieron 2 serios problemas por respuestas a usuarios de ellos (de la persona sorda) porque no había comprendido el texto. Esas situaciones terminan siendo insalvables. Para nosotros fue una experiencia muy difícil que nos enseñó a decir directamente que no, porque la persona sufrió mucho maltrato.

Tiene mucho que ver con los prejuicios: con querer no alcanza. Con la buena voluntad no alcanza, tenes que saber. Si no sabes tenes que confiar en quien sabe. Fue una experiencia muy difícil para nosotros. Muchas veces te va bien o te va mal, las personas a veces duran poco en el trabajo, y entendemos que son cosas que pueden pasar. Pero en este caso la persona con discapacidad se vio muy afectada. Tuvimos que hablar con ella y por ahora no le hemos podido conseguir otro empleo.

Cuando quedó la situación clara no era lo que ellos decían. Él, el perfil para ese trabajo no lo tuvo nunca, y ellos eran los encaprichados.

8. ¿Cuáles crees que son las principales barreras que existen en las organizaciones que dificultan el acceso de PCD a un empleo digno? ¿Qué lugar ocupan los mitos dentro de estas barreras?

Los prejuicios, la intolerancia y la inaccesibilidad. Creo, según mi experiencia que el peor mito es el que encasilla a las personas según su discapacidad en una funcionalidad (ejemplo las personas sordas como data entry).

9. ¿Qué rol consideras que tiene hoy el Estado en esta problemática?

El Estado no escapa a la problemática social en general, en cómo la sociedad en general percibe y reacciona a la discapacidad. Si bien han cambiado muchas cosas en los últimos 20 años todavía hay muchas más cosas para modificar culturalmente.

Así como hoy nos ponemos a pensar en las palabras que utilizamos para referirnos al rol de lo femenino, que es un cambio social muy importante y que nos cuenta un montón hacer, con la discapacidad pasa algo parecido. En las palabras que utilizamos. Yo estoy muy acostumbrado a escuchar a personas que hablan de “discapacidades diferentes”. Es una aberración eso y me molesta más cuando lo dice un político. Lo escucho a menudo y por televisión, pero un político no es más que una parte de la sociedad, no es un ser que está aparte: es reflejo de lo poco elaborado que tenemos socialmente el tema de la discapacidad.

Una de las cuestiones fundamentales de la discapacidad que hay que entender, es que más tarde o más temprano todas las personas vamos a tener discapacidad porque la edad nos discapacita, más allá de la vulnerabilidad biológica que todos tenemos. Porque a lo largo de la vida te accidentas o te enfermas, y a raíz o motivo de eso terminas teniendo una discapacidad.

El Estado resuelve el tema de la discapacidad en el adulto mayor a través de la pensión o de la jubilación. Pero si te fijas, la obra social que tienen los jubilados y los pensionados en nuestro país no tiene el volumen y la espesura necesaria para atender pacientes que tienen una complejidad determinada que es la discapacidad.

Entonces, hablar del Estado, me parece que hay que empezar por hablar en ese sentido. Específicamente en la inclusión laboral, si bien tenemos una ley de cupo del 4% a nivel nacional, en CABA del 5%. Las leyes tienen 2 formatos: una es que vienen a dar legalidad

a una realidad que existe; la otra función que tiene una ley es hacer que algo pase, algo que no está pasando y que tiene que pasar. La ley de cupo lo que vino a traer es esto. No obstante, goza de todos los prejuicios sociales que hay al respecto de la inclusión. Por lo tanto, si bien la ley existe, las personas que conforman el estado, jefes de área, nadie le pide a COPIDIS primero antes de tomar cualquier otra persona, tomar una persona con discapacidad porque no cumple el cupo.

La ley está bien, es un empujón y uno espera su cumplimiento, pero el cambio cultural es lo que va a modificar esto. Hay otros países que han puesto ley de cupo para el ámbito privado (Brasil, países europeos) y hay que reconocer que han tenido mejor resultado en el ámbito privado que en el Estado. Nosotros ahí tenemos un tema que es cómo consideramos lo privado.

Yo le planteo a las empresas: el 14% de la población tiene discapacidad y de ellos el 7% está en edad laborable. Ustedes, qué % de personas con discapacidad tienen trabajando dentro de la empresa? Lo que les termino preguntando es por qué creen que adentro tienen una isla. Es cuestión de pensar la realidad.

10. En base a su experiencia, ¿Cuáles son los principales beneficios o mejoras que se notaron en las organizaciones y personas a partir de la inclusión de PcD? ¿Qué cambios se ven en el clima? ¿En qué aspectos?

Son muchas las mejoras. Lo primero que ocurre cuando una inclusión está bien hecha, es una renovación en el grupo laboral. Renueva el espíritu de equipo: lo que aparece es una persona que requiere, no precisamente de ayuda, pero sí de una participación y ensamblaje con el otro.

Se reaviva la cuestión de trabajar en equipo e instala una situación de humanidad que en líneas generales le hace bien a todo el grupo de trabajo, más allá de que nosotros trabajamos para inclusiones laborales reales y competitivas. Hay personas que por su discapacidad o diversos factores derivados de ella no alcanzan para fines laborales competitivos, porque lo que vuelve competitiva a una persona para el mercado laboral en

un sistema capitalista, es qué tan eficiente puede ser. Por lo tanto, hay personas que nunca alcanzan niveles aceptables de competitividad para entrar al mercado.

Para eso existe una instancia diferente que es la Ley de Talleres Protegidos. Fue muy consensuada y trabajada pero que sólo la Provincia de Buenos Aires toma. Porque lo que conlleva es inversión. Es una lógica distinta. Más allá de la crítica personal que yo puedo tener frente a eso, no puedo dejar de mencionar que hay un sector no menos importante ni en número ni en importancia humana, que no alcanzan niveles competitivos de trabajo.

De los que alcanzan niveles competitivos de trabajo, en líneas generales tienen buenas experiencias a pesar de que les cuesta mucho conseguir trabajo.

Alguien que hoy tiene 40 años y una discapacidad, probablemente su educación fue en un Instituto de Educación Especial, por lo que él mismo no está socializado. Él es el que no está acostumbrado en algunos aspectos a lo que implica o significa la inclusión laboral. Entonces, hay que hacer un trabajo con la persona con discapacidad y con el entorno.

En lo que respecta a la educación hay serias dificultades fundamentalmente en el tema del profesor o maestra integradora. En otros países se resuelve de una manera distinta: En Italia los brinda el Ministerio de Salud a través del Ministerio de Educación. Nosotros la brindamos a través de la cobertura de obra social. Pero para las OS tiene un costo muy elevado, y además hay muchas personas que no tienen Obra Social, debería brindarlo el Ministerio de Educación.

11. ¿En qué medida consideras que la fundación y quienes la conforman son responsables de la construcción de una sociedad más inclusiva? ¿Y las empresas?

Fundación PAR tiene 30 años trabajando. A lo largo de los granitos de arena que hemos ido poniendo para que esto pase a esta altura creo que tenemos una montaña. Suficiente no es, pero creo que hemos tenido participación en la generación de algunas leyes y derechos, hasta en la praxis de la inclusión laboral, la capacitación, la inclusión escolar, la lectura de la realidad respecto a la problemática de la discapacidad.

Creo que como tercer sector que se ocupa de las necesidades que el Estado no cubre, la fundación ha cubierto estas necesidades en su entorno. Si bien nosotros hemos tenido y

tenemos algún programa que se realiza a nivel nacional (por ejemplo, con emprendedores hemos recorrido 16 provincias del país) la inclusión laboral la realizamos solamente en Buenos Aires porque obviamente no tenemos estructura y medios para expandirlo. No es fácil ya que no tenemos un subsidio del Estado. El Estado a veces nos financia un programa determinado, pero sólo eso. El sostenimiento de la casa, el personal mínimo e indispensable, todo eso es esfuerzo de salir a buscar recaudaciones y es complejo.

Creo que si, en momentos hemos sido mucho más o mucho menos referentes, pero muchas de las cosas que hoy se hacen en nuestro país, desde la forma de reclusión de COPIDIS; hasta las formas en que nosotros hemos abordado a lo largo del tiempo la discapacidad y el trabajo. Otras organizaciones han tomado nuestra manera de trabajar basada en las buenas prácticas.

La verdad que considero que quizás no es suficiente en lo cuantitativo, pero cualitativamente hemos producido cambios y cambios importantes.

Anexo 2: Entrevista a Leandro Simeoni – Nomines

1. ¿Qué motivación los llevó a incluir únicamente personas con discapacidad en la organización? ¿Tuvieron que contemplar cuestiones físicas, de estructura o procesos especiales en la empresa? ¿Cuáles?

Es un poco extensa la historia, más allá de entender a la empresa como un factor o engranaje social, influido fuertemente por la figura de Enrique Shaw, un empresario argentino que vivió entre 1921 y 1962. Él tenía una visión del trabajo, de la dignidad del trabajo y de lo que significa la empresa para la sociedad y el rol del empresario en tal caso. Toda esa influencia me llevó siempre a pensar en formar una empresa de impacto social, esa es la génesis primaria.

Luego, el haber trabajado toda la vida y tener experiencia en el tema de sistemas y demás me abría la posibilidad a tener muy amplio espectro de posibilidades de trabajo o de emprendimientos por el uso de la tecnología de la informática particularmente.

De todo este combo surge el detectar, ver, aprender, que en Argentina el 13% de la población tiene algún tipo de discapacidad y de ese 13% de la población, los que están en edad económicamente activa, el 75% no trabaja. O sea, de 5.114.000 personas que hay en Argentina hay una porción importante de este grupo que está en edad laboral, y el 75% de ellos no trabaja. Estimamos que en Rosario son más de 40.000 personas. En la provincia de Santa Fe son 250.000. Es un número muy grande y una cuestión muy compleja, entonces decidimos poder crear una empresa utilizando tecnología (porque eso nos permite generar mayor cantidad de puestos de trabajo diversos para personas con diferentes tipos de discapacidades) y apunta justamente a emplear a estas personas, principalmente con el motivo de poder mostrar rentabilidad en una empresa que está compuesta al 100% por personas con discapacidad. Por eso también es el 100%, porque si la empresa es rentable, cumple con las expectativas económicas, esa productividad fue dada por personas con discapacidad.

No tomamos a la persona con discapacidad dentro del entorno de una empresa como una cuestión filantrópica o de asistencia, o de ayuda. La idea es mostrar productividad, la capacidad de producción de cada una de esas personas. Es diferente en las empresas que toman alguna persona con discapacidad. En la inmensa mayoría de los casos estas personas CUANDO acceden a un trabajo rinden y rinden muy bien, pero ¿Cómo lo demuestro? En Rosario hay una gran empresa de seguros que tiene 4500 empleados de los cuales hay 7 personas con discapacidad. ¿Cómo sabemos que parte de la rentabilidad se llevan estas 7 personas comparado con los otros 4500? ¿Cómo lo podemos medir? En nuestro caso, al ser una empresa más chica obviamente, nos permite demostrarlo para que otros sepan que no es difícil, que no hay nada raro y que no es complejo.

Contestando todo esto, no tuvimos que tener ninguna adaptación porque desde el inicio contemplamos muchísimos factores, queríamos ser lo más amplios posibles. Si diseñamos los muebles de la oficina pensando en que una silla de ruedas entre, vimos las dimensiones del baño de la oficina y realizamos una reforma para agrandar la puerta, diseñamos nuestros sistemas informáticos para que sean accesibles para personas ciegas o con disminución visual. Fuimos mucho más allá, incluso la ubicación de la oficina está pensada en el centro

de Rosario donde pasan todas las líneas de colectivo y transporte público porque queríamos que todos puedan llegar bien a la Oficina.

1. ¿Qué cantidad de PcD emplean en la actualidad y de qué tipos? ¿Tienen proyectado aumentar esta cantidad?

En este momento hay 14 personas trabajando en la empresa. Es un número promedio de trabajadores que tenemos. En alguna época tuvimos 6 solamente, pero hay un promedio de 10 y un máximo de 22 que tuvimos simultáneamente trabajando. Desde hace un tiempo que 14 es el piso, la base. Tenemos algunos clientes que son fijos y les brindamos servicios de manera continua, y hay algunos que son eventuales o por un período determinado (2 semanas, 1 mes, 2 meses).

Aparte de estas 14 personas, las otras personas que pasaron por la empresa (que son más de 30) a lo largo de estos 7 años, cuando hay alguna campaña de estas por un tiempo determinado hay como una bolsa de trabajo y se los contrata eventualmente. En general son 4 aparte de las 14 fijas que tienen trabajo con bastante frecuencia, y otras que un poco menos. Si bien tratamos de distribuirlo para que trabajen lo más posible, atendemos a las necesidades puntuales, familiares o económicas porque sabemos de cada persona y ante la decisión de a quién contratar siempre tratamos de llamar (si está disponible) al percibimos que más lo necesita.

Tenemos personas sordas, ciegas, personas con limitaciones de movimiento, amputaciones, personas con dificultades en la marcha y desplazamiento (sillas de ruedas y andadores). Tenemos 2 personas con parálisis cerebral: una es el contador de la empresa y el otro uno de los programadores. En general todas las discapacidades son motoras o sensoriales. Por el momento no tenemos personal con discapacidades intelectuales o cognitivas, aunque siempre estamos intentando ampliar nuestro horizonte y contratar chicos con síndrome de Down, retraso madurativo, espectro autista. Exploramos junto con las ONG qué puede hacer cada uno y tratamos de generar negocios y puestos de trabajo para cubrir esos negocios haciendo foco siempre en la capacidad de cada persona.

3. ¿Cómo es el contacto y proceso de selección con los potenciales empleados? ¿Qué tipo de trabajos o contratos poseen y que define la decisión?

Estamos en contacto con las ONG que están en la temática. Ellos nos proveen cuando hacen falta búsquedas. Nos dan datos de personas que están en contacto de trabajar, que han recibido cursos, capacitaciones, que han hecho algunas actividades dentro de estas ONGS. Es muy importante el tema de las habilidades blandas también. Hay que pensar que la mayoría de las personas con discapacidad que no trabajan no trabajan nunca. No es que hoy no trabajan si no que nunca trabajaron: el 80% no trabajó nunca, entonces eso hace que por ahí haya que tener en cuenta las habilidades de cumplimiento de horario, compromiso de trabajo, relacionamiento con otros y demás. Los que trabajan bien esas cuestiones son las ONG, que están en cada temática porque los hacen participar de talleres, de trabajos en conjunto y los conocen. Nosotros nos nutrimos de eso más la oficina de empleo de la Municipalidad de Rosario. Ellos tienen una base de datos de personas con discapacidad y les hacen un seguimiento, entonces nosotros cada vez que necesitamos buscamos también (más allá de las publicaciones en redes sociales) ampliar la base. De todas formas, tenemos un correo donde recolectamos CVs y nos llegan permanentemente (tenemos más de 200) de personas con discapacidad que buscan trabajo.

El modo de contratación es a través de la Secretaría de Trabajo de la Nación. Lo hacemos con un plan que se llama Plan de Entrenamiento: son 6 meses primero. Luego pasan al Plan de Inserción laboral, de 1 año ya en relación de dependencia, y luego quedan como empleados convencionales. La otra forma de contratación es con contratos temporarios de trabajo (de 3 meses máximo) dependiendo de las campañas que te comentaba anteriormente para trabajos específicos de campo, encuestas, etc.

4. En base a su experiencia, ¿Podría contarnos qué impacto o diferencial genera en los clientes una organización con PcD?

Uno de los objetivos de la empresa era el de influir en otras. Hay clientes nuestros que luego de haber contratado nuestros servicios incluyeron en sus búsquedas personas con discapacidad y de hecho hoy están trabajando en algunas empresas. Hay una empresa en particular que contrató para atención al público dos mujeres con discapacidad.

Nosotros como metodología queremos que los clientes trabajen de forma directa con nuestros empleados, no estoy yo en el medio. Los clientes se contactan e interactúan permanentemente con las personas de la empresa. De hecho, vienen a la empresa, los capacitan en la empresa, trabajan con ellos. Entonces, lo primero que pasa es que pierden un poco el miedo a trabajar con personas con discapacidad: empiezan a naturalizarlo.

Es lo que debería ser, pero muchas veces por ignorancia, por prejuicios o algunas otras cuestiones las personas no están tan abiertas a trabajar con personas con discapacidad. Así que, esto hace que puertas adentro de los clientes haya al menos una experiencia buena, exitosa, de un trabajo bien realizado, y que las empresas puedan considerar el contratar personas con discapacidad.

5. ¿Cuáles crees que son las principales barreras que existen en las organizaciones que dificultan el acceso de PcD a un empleo digno? ¿Qué lugar ocupan los mitos dentro de estas barreras?

Las barreras y los mitos, se fundan en, creo yo (o al menos yo detecté) 3 puntos fundamentales, todos basados en la ignorancia, que son:

Primero, se supone o se cree que se requiere hacer algún cambio de infraestructura, o que tiene otro costo o que hay que hacer adaptaciones muy grandes para poder incluir una persona con discapacidad en un trabajo, lo cual es completamente errado. Sí es cierto que hay algunas discapacidades, particularmente motoras (como por ejemplo personas en sillas de ruedas) que pueden requerir algún tipo de adaptación en por ejemplo los baños o los accesos. De todas formas, eso también está subvencionado por el Estado a través de créditos blandos que permiten que uno pueda por ejemplo acceder a un crédito para acceder a lo que se llama ajustes razonables. Una empresa podría acceder a hacer una obra o algo a

través de ese tipo de subsidios. Pero la realidad es que sólo el 8% de las personas con discapacidad está en silla de ruedas. Hay una cantidad enorme de personas que tienen algún otro tipo de discapacidad que no requieren de ese tipo de adaptaciones, que podrían trabajar en cualquier entorno de trabajo convencional.

Segundo, hay un mito sobre el ausentismo de las personas con discapacidad. Se cree que las personas con discapacidad faltan al trabajo, Ese mito está fundado en considerar a la discapacidad como una enfermedad y no como una condición física. Entonces, como se cree que la persona está enferma, se tiende a pensar que van a faltar más al trabajo, lo cual también es erróneo. Sí va a faltar cuando se enferme porque se engripa o porque se siente mal porque en la noche comió algo que le cayó mal, como cualquier empleado: no por estar en silla de ruedas, ser ciego o ser sordo se va a faltar. Eso es también un error.

Tercero, se cree que hay litigiosidad o problemas de discriminación al momento de desvincular a una persona con discapacidad de la empresa. Cuando la tenés que despedir tenés miedo de comerte un juicio laboral por discriminación y demás, lo cual también es erróneo. La ley es clara en eso: no se considera así.

Hay también una cuarta, a nivel personal de cada uno, que es el temor a no saber cómo tratar a una persona con discapacidad. Cómo hablarle, qué puede hacer, que no puede hacer, etc. En realidad, la persona con discapacidad cuando llega y es capaz de acceder a un puesto de trabajo, es porque ya superó instancias propias que le permiten salir al mundo a buscar un trabajo, y no se va a ofender ni se va a preocupar ni se va a sentir mal porque vos le preguntes cómo asistirlo en el caso de que tengas alguna duda o menciones su discapacidad y eso lo hiera. En realidad, una persona es una persona que ya superó todas esas instancias y por eso salió a buscar trabajo.

Esos son los temores más grandes y mitos que dificultan la inclusión. Hay una barrera también que tiene que ver con el acceso a la educación de personas con discapacidad. Hay problemas de nivel de formación. El Estado no está preparado para asegurar la capacitación en todos los niveles de personas con distintas discapacidades y particularmente si está en una situación social y económica vulnerable o compleja eso tiende a hacer todavía más difícil su inserción laboral, porque accede menos a la educación. Por ahí no puede finalizar

la escuela secundaria, y ni hablemos de acceder a un estudio superior universitario o terciario. Ahí hay también una barrera importante, y el desconocimiento de las herramientas, la tecnología, las aplicaciones y adaptaciones que existen también.

Constituye todo un combo de cosas que hacen que se dificulte la inclusión. Todo con un eje común que es la ignorancia: ignorar la condición de discapacidad que no es una enfermedad; ignorar que el trato es el mismo que para cualquier persona; el ignorar que hay herramientas y dispositivos que te facilitan la inclusión; ignorar que las leyes te protegen; y en definitiva todo esto hace que sea complejo y que tengamos el problema que tenemos de la cantidad de personas con discapacidad que no tienen trabajo.

6. ¿Podrías comentarnos de algún caso en particular donde hayan surgido dificultades en la inclusión/contratación?

Hubo 2 personas que comenzaron a trabajar y no pudieron sostener el trabajo, pero yo no lo relaciono directamente con la discapacidad en sí. Yo creo que cualquier persona entra a un trabajo y a veces se adapta al puesto, a la tarea, la puede cumplir, la cumple bien, tiene las habilidades blandas necesarias desarrolladas de compromiso, de asistir, de poder tomar las responsabilidades de un trabajo, y otras no. Hay personas que no lo tienen y no tiene que ver con su discapacidad, es la formación de cada uno.

Sí tuvimos un caso de un chico con esquizofrenia, fue uno de los pocos casos de personas con alguna discapacidad mental, en este caso psiquiátrica. No se adaptó al puesto, y fue el más claro de los casos. Pero en general fueron no poder adaptarse al puesto de trabajo o a la tarea en sí. No había algo en su discapacidad, salvo este chico con esquizofrenia que se presentaba un tanto inestable o más violento, donde lo irritaba mucho no poder cumplir su trabajo. Por ejemplo, estábamos haciendo encuestas telefónicas y parece simple, pero hay que estar preparado para hacer las encuestas. La gente no te responde y demás, y hay que tener manejo de la frustración y de no poder hacerlo.

Es algo que en los Call Center pasa siempre. Hay un montón de chicos (estudiantes particularmente) que toman estos trabajos como una salida, que son de pocas horas, con

horarios que se pueden acomodar para sus estudios. Por eso los call center se montan en ciudades universitarias como Rosario, Buenos Aires, Córdoba, porque la mayoría de los que trabajan son estudiantes universitarios, que un trabajo de 4hs les viene bien y encima con horarios disponibles durante todo el día que les facilitan el estudio. Y te puedo asegurar que todos los días entran chicos a trabajar en los Call y ese mismo día dejan.

Como te digo, no hemos tenido dificultades nosotros en forma directa por la discapacidad. Las dificultades que tuvimos son las mismas que corre cualquier empresa cuando un empleado no se siente cómodo, o no rinde lo que necesita la empresa y no cumple con los objetivos que necesita la empresa para poder desarrollar el puesto, independientemente de que nosotros tratamos de formarlos. y eso sería una política nuestra con o sin discapacidad.

No hay algo que te tenga que decir “no, no se adaptó, la discapacidad no se lo permitió”.

7. Un buen clima organizacional genera compromiso y satisfacción laboral, ¿Cómo ven hoy en términos de clima a la gente que trabaja en Nomines?

Durante el año pasado, un grupo de estudiantes de psicología de 6to año, haciendo la práctica obligatoria (trabajo final) estuvieron 3 meses trabajando en la empresa justamente en temas de clima laboral. Ellos, para sintetizar nuestro clima laboral, terminaron organizando un After Office para festejar con los chicos que habían terminado su trabajo.

Los resultados del trabajo mostraban el clima de trabajo que había. A ellos les llamó la atención ni bien entraron, que todos estaban muy callados. Había un sector grande que estaba haciendo trabajos de Data Entry, y después estaba el trabajo del Call aparte con 4 personas. A ellos les llamaba la atención que hablaban poco entre ellos, pero con el tiempo se dieron cuenta que en realidad no es que hablaban poco entre ellos, sino que el puesto de trabajo y la actividad en sí requería un nivel de concentración importante.

Entendieron que el puesto era el que hacía que en la jornada hubiera silencio o concentración. En los breaks, antes y al final del día siempre había un espacio donde se juntaban. Nosotros tenemos un balcón terraza muy grande en la oficina, y es un lugar donde cuando los días están lindos se juntan a tomar mate y hablar y socializar.

También se detectó mucha colaboración en los equipos de trabajo. Tanto desde la supervisora hacia cualquiera de los chicos, y particularmente en los equipos donde había más de uno desarrollando la misma tarea. No había un clima de competencia sino todo lo contrario, de colaboración, si bien tienen medidas de resultados y de cantidades de acciones realizadas, etc. Cuando alguno tenía alguna duda y alguien había tenido una situación similar o lo entendía, en pocos minutos lo guiaba.

Todo esto tiene que ver con la idiosincrasia mía en particular. Por ejemplo, yo no tengo una oficina. No tenés que venir a “mi” oficina a hablarme. Yo me pongo a trabajar en cualquier puesto que esté libre, cualquier escritorio donde pueda poner mi notebook y ponerme a trabajar. Sí tenemos salas de reuniones y capacitaciones, para cuando por ejemplo viene algún cliente, pero en general las puertas están abiertas.

A mí me gusta estar con ellos en el lugar: si bien hay una política de que cualquier duda, consulta o sugerencia pase primero por la supervisora. Eso responde a que yo no estoy todo el tiempo en la oficina. De hecho, estoy bastante poco, mucho menos de lo que desearía. Entonces, está bueno que ello tenga la confianza y un canal rápido de evacuar sus dudas o por lo menos dejarlas planteadas. Entonces primero siempre hablan con la supervisora. Si ella puede resolverlo lo resuelve, y si no junta las dudas, comentarios y necesidades y me informa o deriva.

También hacemos reuniones grupales, porque no hay nada que esconder o que ocultar. Sirve para tener en vez de 4 personas preguntando lo mismo, uno pregunta y se les responde a todos. Es la forma en la que trabajamos. Los chicos devuelven respeto. Yo soy bastante jodón, pero antes que eso está el respeto y por eso se permiten ese tipo de situaciones.

8. ¿Qué rol consideras que tiene hoy el Estado en este tema?

Hay algo que le es ineludible al Estado, y es la capacitación. Cada vez que yo me reúno con algún funcionario provincial o nacional, el único reclamo que le hago es ese. “Señores, tienen que hacerle más foco a la educación porque, hoy en cualquier empresa lo mínimo que se requiere de una persona es que tenga la secundaria terminada, y muchas veces nos

encontramos con personas con discapacidad que no pudieron terminar el secundario por su discapacidad. No por una cuestión intelectual o cognitiva, sino que la infraestructura no estaba, los medios de transporte no estaban, las maestras integradoras no estaban, las adaptaciones requeridas no estaban”.

Siempre el reclamo al Estado (por lo menos nuestro) y la visión que tenemos como empresa tiene que ver con la formación y la educación. Es el único rol que el Estado no puede delegar, porque es monopólico en la educación. Así sea la educación privada, es de gestión privada, pero en definitiva el que tiene que ver que los contenidos y todo se cumpla siempre es el Estado.

Después, yo creo que el Estado simplemente tiene que acompañar. Realmente no soy muy proclive a creer que el Estado tenga que intervenir en la gestión de una empresa privada y creo que sí tiene que tan solo velar por que se cumplan las cosas, las condiciones y las formas de trabajo. Puede acompañar tal vez en esta cuestión de subsidios y demás para lo que se llaman en la ley ajustes razonables, que faciliten la adquisición de dispositivos, equipos, software, o en obras o mobiliario para que puedan trabajar las personas con discapacidad.

Es una ayuda económica. En cualquier país del mundo esto se daría con un crédito común y corriente. En Argentina, con el problema que tenemos de tasas de interés, si tengo que sacar un crédito para adaptar un puesto de trabajo no lo hago, entonces aparecen esos créditos blandos, subsidios, con tasas prácticamente inexistentes. Es porque somos un país particular, si no, creo que ni debería existir intervención del Estado.

Sí hay un problema, entonces se trata de incentivar con beneficios fiscales por períodos cortos (1 año, no más que eso), pero al revés, creo que son las empresas las que se tienen que involucrar, porque la cantidad de personas con discapacidad que no tienen trabajo no pueden ser absorbidas por el Estado. En Rosario estamos hablando de más de 40.000 personas con discapacidad en edad económicamente activa que no tienen trabajo. Entonces, ¿cómo hace una Municipalidad de 11.000 empleados para tomar 40.000? ¿Cómo hace una provincia de 100.000 empleados para tomar 250.000 cómo es el caso de Santa Fe? Lo mismo estudiamos en Mendoza y nos dan los mismo ratios. Tienen 5 veces más

personas con discapacidad que empleados de la Municipalidad. El Estado no lo puede absorber, es un rol de las empresas.

Sí el Estado tiene que ayudar a concientizar, pero ese trabajo lo hacen mejor las ONG que el Estado. El rol del Estado es la educación.

9. ¿Trabajan en conjunto con algún organismo no gubernamental (ONG, fundaciones) que promueva la inserción de personas con discapacidad? ¿Qué tipo de asesoramiento existe?

Con las ONG trabajamos permanentemente porque son ellas las que nos enseñan qué perfiles se adecúan a los puestos que nosotros tenemos. O sea, consideramos un puesto de trabajo, un perfil, y para saber si una persona con un tipo de discapacidad puede o no cubrir ese puesto de trabajo, lo que hacemos es recurrir a alguna ONG.

En Rosario, por ser una ciudad grande dentro de las ciudades del interior del país, tenemos una ONG por cada discapacidad, podríamos decir. Todos los grupos están representados en algún tipo de entidad. Siempre tenemos la posibilidad de poder reunirnos y hablar. Presentar lo que queremos hacer y ellos nos asesoran. En el caso de tener personas capacitadas en el puesto que nos las sugieran y que nos ayuden a hacer las adaptaciones. Que nos ayuden por ejemplo a testear aplicaciones informáticas que desarrollamos. En un caso particular, por ejemplo, para personas ciegas, fue el Movimiento de Unidad de Ciegos y Ambliopes de Rosario el que vino y dijo sí, el sistema funciona, lo puede usar una persona ciega. El lector de pantalla lee correctamente la aplicación, etc. Entonces fueron ellos los que nos dijeron sí okay, o pueden hacer tal o cual adaptación.

También nos pasó con la Escuela de Sordos ver que el puesto que queríamos crear para esas personas sordas no era adecuado para las personas. Pensábamos que se podía y en realidad fue la Escuela de Sordos de Rosario al que nos dijo que no.

Vamos explorando, estamos en contacto permanentemente y aparte, particularmente en Rosario nos hicimos bastante conocidos en el tema de discapacidad (y en algunas otras

partes del país). Entonces están las que nosotros contactamos porque sabíamos que existían y necesitábamos o teníamos alguna duda, y después se acercaron el resto cuando vieron lo que estábamos haciendo, a proponernos y a tratar de que incluyéramos a las personas con discapacidades que esas ONG o asociaciones trabajan puntualmente.

El apoyo es fundamental: siempre sugerimos a las empresas que se acerquen a las ONG, que las reciban y las escuchen, porque van a tener un trabajo que de otra forma no tendrían. Ganan tiempo, experiencia e inclusiones infinitamente más exitosas, porque las ONG tienen la experiencia de años haciéndolo. Saben cuándo fallan y por qué fallan, y nos allanan mucho el camino a las empresas si recibimos el asesoramiento de ellos.

10. ¿Recomendaría a otras empresas tener programas de inclusión? ¿En qué medida consideras que la empresa y quienes la conforman son responsables de la construcción de una sociedad más inclusiva?

Yo creo que el rol social de la empresa es también ineludible. La empresa no se puede considerar por fuera de la sociedad. Es un uno, es un todo. De hecho, las personas pasan la mayor parte de su tiempo y de su vida trabajando en una empresa. Entonces, hay que ser muy cuidadoso y muy responsable de cómo gestionamos ese tiempo (que es lo único que no nos sobra en la vida) de las personas.

En el caso particular de la inclusión yo creo que sí, que hay que hacer un trabajo de concientización. Ha habido casos donde desde la base de los propios empleados (muchas veces motivados por alguna situación personal o familiar) se animan a plantear en la empresa el tema, tal vez a su superior inmediato. Si lo logran sensibilizar se arma el proyecto y cuando llega a la cabeza de la empresa obviamente no pueden no atenderlo. Podrán tener inconvenientes de no necesitar un empleado en ese momento, o que la discapacidad de esa persona no se adapte a los perfiles que la empresa tiene, pero no pueden no escucharlo. Y en algún momento todos se sensibilizan.

Obviamente en las PYMES es más fácil porque la comunicación entre esa persona de la base y el directivo principal de la empresa es cruzarse en un pasillo en cualquier momento o compartir la misma oficina. En una empresa más grande tenes otros niveles de

comunicación, pero también en general las empresas más grandes propician la comunicación y la gestión de este tipo de proyectos.

Si nace de la cabeza para abajo obviamente es más fácil. Pero ojo, porque también hay que hacer un trabajo de inducción. No solamente de la persona que accede y empieza a trabajar en la empresa (todas las empresas hacen estos procesos actualmente para ayudar a situarse en el puesto de trabajo, aprender la tarea y sentirse cómodos y demás) pero también en el caso de la discapacidad y sobre todo cuando no hay experiencia, muchas veces la gente (cualquier empleado) puede tener dudas o miedo de por ejemplo qué pasa si se me escapa decirle a la persona ciega “nos vemos mañana”; qué pasa si una persona en silla de ruedas está al lado mío escuchando una conversación y yo digo “me fui a caminar por el parque ya la pasé re bien”. Muchas veces la gente tiene miedo a hacer esos comentarios, porque dice “lo voy a herir”, lo cual está errado y equivocado, pero es necesario explicárselo, y explicarle el por qué.

También se tiene miedo a veces de que la persona no rinda, y dicen “voy a terminar haciendo el trabajo de él y el mío”, y también es un error. Puede no rendir, pero puede no rendir como cualquier otro empleado. No quiere decir que por tener una discapacidad sí o sí va a no rendir. Sí es más alta la posibilidad de que esa persona se esfuerce más y trate de cuidar su puesto de trabajo porque le es muy difícil conseguirlo, y puede que necesite asistencia, al menos al principio.

Lo que termina ocurriendo (y las experiencias lo demuestran en todo el mundo) es que los entornos de trabajo, los equipos de trabajo se vuelven más colaborativos. Deja de haber ese espíritu de competencia que a veces hay en las empresas. También te despierta el entender que no todo es tan fácil en la vida y que el estar en ese 13% de personas con discapacidad o no estarlo puede depender de cómo cruces la calle cuando salgas de trabajar: cualquiera puede estar ahí. Te alinea un poco cuales son las cosas realmente importantes de la vida, y empezar a agradecer un poco lo que tenemos colaborando con esas personas que se incluyeron en el grupo.

Anexo 3: Entrevista a Pablo Granado – PwC

1. ¿Qué motivación los llevó a incluir personas con discapacidad y qué tipo de acciones llevan a cabo en la organización? ¿Tuvieron que realizar modificaciones físicas, de estructura o procesos en la empresa? ¿Cuáles?

Lo que motivó a que nosotros incluyamos a personas con discapacidad es lograr que todos tengan las mismas oportunidades de crecer y desarrollarse en una organización, y brindar posibilidades a todos de acceder a posiciones dentro de Price.

De hecho, el tema de la incorporación de personas con discapacidad era algo que lo manejaba el área de Responsabilidad Social Empresarial, pero hace 8 años lo tomamos desde Human Capital (recursos humanos y capacitación) justamente porque siempre pensé que si se hacía la incorporación desde RSE le das un tratamiento diferente, y me parece que tiene que tener el mismo tratamiento que cualquier otra persona que se incorpora a la organización. Con esto quiero decir que si manejas esta incorporación desde un área diferente implicaría tratamiento diferente y la verdad que lo que menos quiero es que sea así, obviamente hay consideraciones que hay que tener en cuenta en el proceso que tienen que ver con las características de cada persona con discapacidad.

Con respecto a la pregunta de las modificaciones de la estructura de la empresa, el edificio de PwC ya está diseñado desde un primer momento para personas con discapacidad motriz, por ejemplo, para recibir personas en sillas de ruedas. En caso de otras oficinas de PwC que no estaba en condiciones se hicieron los arreglos necesarios para que tengan acceso personas con discapacidad, uno de los cuales fue la incorporación de rampas. En la oficina de Córdoba trabaja un empleado que tiene una discapacidad visual y adaptamos los sistemas de la computadora para que ella pueda leer los emails que le llegan.

2. ¿Qué cantidad de personas presentan discapacidad en la empresa y de qué tipos? ¿Tiene proyectado aumentar esta cantidad?

No te puedo decir un número preciso de personas con discapacidad trabajando en la empresa porque son bastantes. No existen restricciones para el tipo de discapacidad que se

presente: intelectual, física, auditiva. Tenemos proyectado seguir incorporando personas con discapacidad a nuestra organización.

3. ¿Cómo es el contacto y proceso de selección con los potenciales empleados? ¿Qué tipo de trabajos o contratos poseen y qué define la decisión? ¿Existen o se contemplan posibilidades de desarrollo dentro de la empresa?

El contacto puede ser mediante la Fundación DISCAR, el portal de empleos Inclúyeme o nuestro proceso de reclutamiento. Cualquier persona que se presenta al proceso de búsqueda la tomamos independientemente de que tenga una discapacidad o no. A través del proceso normal de reclutamiento habré tomado aproximadamente 10 personas con alguna discapacidad para que trabajen en PwC, es decir que no siempre los contactamos a todos mediante la fundación o por el portal Inclúyeme.

Por el tipo de trabajo que se realiza en la empresa, que es un trabajo profesional, la persona para acceder al trabajo tiene que tener un cierto conocimiento, por ejemplo, si yo estoy tomando a una persona para que sea asistente de auditoría tiene que tener, por ejemplo, un determinado grado de avance en la carrera de contador público o en la licenciatura de administración de empresas. Si una persona con discapacidad se presenta al proceso de búsqueda y tiene esas competencias que necesita para esa posición participa del proceso de selección como participa cualquier otra persona. El tema acá no es la discapacidad que tenga la persona, sino que tenga las habilidades y conocimientos que se requieran para el puesto de trabajo.

Hay también puestos más Junior o que no requieren una formación profesional, tales como mensajería interna o atención en los centros de copiado. En estos casos trabajamos con la fundación DISCAR para que nos presenten perfiles de personas con discapacidad del programa que ellos tienen que se llama “empleo con apoyo” y así podemos cubrir este puesto de trabajo por ejemplo con personas que tengan discapacidad intelectual y de tal forma le damos la posibilidad de tener un trabajo.

Totalmente que existen posibilidades de desarrollo dentro de la empresa al igual que cualquier otra persona. Te puedo dar un ejemplo, una persona que se incorporó ya logró cambiar de posición y de rol, y fue a otra área.

4. ¿De qué manera se realiza la adaptación al puesto de trabajo? ¿El resto de las personas fueron sensibilizadas/capacitadas? ¿Existe seguimiento por parte de la empresa?

Cada vez que se incorpora una persona que tiene cierta discapacidad se hace una charla previa con los que van hacer sus compañeros de trabajo para sensibilizarlos y al mismo tiempo, como, por ejemplo, cuando incorporamos a personas con discapacidad auditiva en la oficina de Córdoba se realizó una comunicación a toda la oficina donde brindamos “tips” de cómo tratar a una persona no vidente para que no se sienta discriminado.

Las personas con discapacidad tienen un seguimiento más regular por parte de un tutor que va viendo la evolución que tiene la persona en su puesto de trabajo. Uno de nuestros empleados que fue contratado mediante la fundación DISCAR que arrancó a trabajar dos veces por semana 4 horas hoy en día trabaja todos los días 4 horas dado que fue evolucionando a la hora de trabajar.

5. En base a su experiencia, ¿Podría contarnos cuáles son los principales beneficios o mejoras que se notaron en la organización?

El principal beneficio y activo que te genera en la empresa a la hora de incluir personas con discapacidad tiene que ver el impacto directo en el equipo de trabajo, en sentido de que generalmente tienen una mirada diferente y están atentos a determinadas situaciones que por ahí se pasan por alto. Generan un clima diferente de trabajo, generando que sea más ameno, más cordial. También, generalmente las personas que acceden a un trabajo están más comprometidas a su trabajo al brindarle mucha dedicación y empeño, y eso se nota en el resultado de las tareas que hacen.

6. ¿Realizan medición del clima organizacional? ¿Notaron cambios a partir de la inclusión de PcD? ¿En qué aspectos?

Realizamos encuesta de clima todos los años, en una organización de 3000 personas como la nuestra, hoy por hoy por el número que forman las personas con discapacidad dentro de la empresa, el impacto en la encuesta de clima no es tan directo. Pero si se ve un impacto positivo en los equipos de trabajo reducidos con la incorporación de personas con discapacidad, destacando que se genera un mejor clima de trabajo.

Es difícil ver un impacto de la inclusión en esta organización con sus características, dado que tendría que ser un número considerable de personas con discapacidad dentro de la empresa para que pudiera llegar a influir en la encuesta de clima. No se realiza una encuesta de clima específicamente por la inclusión de personas con discapacidad.

7. ¿Podrías comentarnos de algún caso en particular donde hayan surgido dificultades en la inclusión/contratación?

En nuestra experiencia nunca tuvimos casos con dificultades para la contratación e inclusión.

8. ¿Trabajan en conjunto con algún organismo no gubernamental (ONG, fundaciones) que promueva la inserción de personas con discapacidad? ¿Qué tipo de asesoramiento existe?

Venimos trabajando hace un tiempo con la fundación DISCAR para incluir personas con discapacidad intelectual y el portal de empleos Inclúyeme donde aplican personas con discapacidad en posiciones que nosotros tengamos, pero no existe ningún tipo de acompañamiento una vez que la persona se incorpora a la firma.

En el caso de la fundación DISCAR existe un gran acompañamiento dado que hacen todo el seguimiento de la persona que se incorpora, proponen personas que podrían llegar a cubrir la posición y hasta incluso hablan con la familia de estas personas.

9. ¿Cuáles crees que son las principales barreras que existen en las organizaciones que dificultan el acceso de PcD a un empleo digno? ¿Qué rol consideras que tiene hoy el Estado?

Hay empresas que no se animan a tomar a personas con discapacidad porque tienen miedo a cómo manejarlo, creencias que no podrían llegar a ser totalmente productivos en comparación con una persona que no tenga ninguna discapacidad. Estas barreras existen, pero en nuestro caso NO, dado que venimos trabajando con esto desde hace un tiempo.

Por otro lado, el Estado podría propiciar un contexto allanador para que las empresas se sumen a la incorporación de personas con discapacidad.

10. ¿Recomendaría a otras empresas tener programas que inclusión? ¿En qué medida consideras que la empresa y quienes la conforman son responsables de la construcción de una sociedad más inclusiva?

Si totalmente recomiendo incorporar a personas con discapacidad porque suma un montón y es algo sumamente gratificante a la hora de trabajar. Cada empresa desde su lugar podría llegar aportar un granito de arena para que la sociedad sea más inclusiva, si cada empresa dijera “yo tomo tantas personas con discapacidad” y así ser inclusivas, esto contribuiría a que seamos una sociedad más inclusiva.

Anexo 4: Entrevista a Vanesa Ferraro –Fundación DISCAR

1. ¿Cuál es su intervención para la inclusión de personas con discapacidad? ¿Qué los motiva a trabajar día a día en esta temática?

La fundación nace con el objetivo de poder incluir a las personas con discapacidad en la sociedad en general con propuestas de arte, pensándolo a través de una experiencia personal que tuvo la presidenta de la fundación. Se pensó que se iban a acercar en ese momento niños, y cuando se abrieron las puertas llegaron en realidad jóvenes y adultos que habían terminado su formación escolar. Se dieron cuenta que las personas llegaban con otras

necesidades y otros intereses. Al momento de pedir una donación a una empresa muy grande, el CEO de ese momento dijo “mira, yo no te puedo dar dinero a la fundación, pero sí lo que puedo ofrecer son puestos de trabajo. En Estados Unidos lo hacemos y funciona exitosamente”.

Así fue que en el año 1991 surgen las primeras posibilidades de inclusión laboral. Aun así, cuando surgieron esas posibilidades no es que se cubrieron las 5 posiciones inmediatamente, porque era algo impensado para las familias. Familias cuyos hijos escucharon toda su vida que no iban a poder lograr la escritura ni la lectura, que no iban a poder tener grandes avances en la vida. Entonces, era impensado que pudieran recibir una oferta de trabajo y había mucho miedo por parte de las familias. En el 1993 se lograron cubrir las primeras posiciones y hasta la actualidad trabajamos con este programa y con la modalidad del Empleo con Apoyo.

Hoy la gran motivación más que nada es pensar en la persona: pensar en que la persona pueda ejercer sus derechos y que pueda tener plena participación ciudadana en la comunidad. Se fue ampliando, si bien la inclusión es un pequeño granito de arena para esto, vamos en esa línea.

2. ¿Cómo funciona el proceso desde que una persona con discapacidad se acerca a la Asociación para contar con su ayuda? ¿Cuentan con la preparación necesaria para la inclusión laboral? ¿Cómo se realizan los procesos de selección?

Las personas pueden llegar por diferentes motivos: porque vieron algo en la televisión, porque escucharon algo sobre la fundación, porque ya tienen a alguien conocido que viene a la institución, y vienen a buscar insertarse de diferentes maneras. Cuando llegan a la fundación pasan por distintas entrevistas de admisión. Muchas veces llegan con un objetivo muy claro, que es “quiero trabajar”. Sobre todo, en los últimos años que esto ya es una posibilidad, llegan con esta motivación. Pasan por una entrevista y ahí en realidad lo que se evalúa es si tienen la formación necesaria para incluirse en el mundo laboral. Nosotros buscamos la inclusión en el mercado laboral abierto y competitivo, con lo cual ese mercado va a exigir competencias que si las personas no las tienen adquiridas hay que trabajar para

que las adquieran. Entonces, brindamos también un curso de formación para el empleo. Este curso de formación tiene una duración de unos 9 meses aprox. Se dicta 3 veces por semana 4 horas por día, y lo que busca es en realidad brindarle herramientas a la persona para poder insertarse por sus propios medios en cualquier lugar de trabajo. No capacitamos en oficios ni en tareas específicas, sino más bien a nivel general.

Si me preguntas si llegan formados, las nuevas generaciones o las personas más jóvenes tienen una formación diferente a otras personas que tenemos en el programa, pero porque también hoy está más abierto el tema de la inclusión educativa. Al tener posibilidades de incluirse a nivel educativo en colegios convencionales, la educación que reciben es otra. Eso antes no sucedía.

Una vez que la persona termina su curso de formación laboral nosotros con eso formamos una base de datos propia e interna. Una vez que tenemos posibilidades de incluirlos a través de diferentes posiciones que van teniendo las empresas para ofrecer y a través de una persona que tenemos puntualmente encargada de ir empresa por empresa a ofrecer el programa, ahí empieza todo el proceso de selección. El mismo es igual al que se realiza en cualquier empresa con la diferencia en que la empresa confía en nosotros y deja la selección en nuestras manos. Nosotros les vamos a llevar el mejor candidato para llenar esa posición. Sí lo que sucede más ahora es que las empresas nos piden que presentemos una terna porque ellos quieren también hacer una entrevista y elegir el candidato que va a ingresar. Lo que vemos positivo desde ese lugar es que la empresa sabe cómo están conformados sus equipos de trabajo, saben que valoran, ante una cuestión también de empatía y de personalidad que está bueno que la empresa pueda elegir.

El programa funciona hace muchos años y siempre buscamos como mejorar con la práctica. Siempre que ingresamos a una empresa ingresamos con lo que es RSE, y yo en lo personal considero que tenemos que apostar a que esto sea algo con Recursos Humanos y Relaciones Laborales, porque hablamos de contratación de personas, independientemente de su condición física o intelectual.

3. ¿Qué cantidad o porcentaje de las personas llegan a obtener trabajo? ¿Existen tipos de discapacidad más o menos incluidas?

El porcentaje de personas que llegan a obtener trabajo es muy bajo. Nosotros formamos aproximadamente unas 24 personas por año vs. unas 6 posiciones que se pueden llegar a ocupar por año. Nosotros contamos igual con la convicción de una empresa muy grande que es Arcos Dorados (Mc Donalds), que ellos nos dan 10 puestos de trabajo por año y apuestan como meta ideal a tener una persona por local mínimo. Pero bueno, hoy también las personas con otras posibilidades y otra formación, y hay también un cambio de paradigma y a nivel de familias y sociedad también. Llegan pudiendo elegir, cosa que antes no sucedía. Antes se decía “tenemos este puesto de trabajo” y la persona decía que sí porque era lo que había. Ahora quizás prefieren esperar y poder elegir el lugar donde realmente ellos se van a sentir cómodos y quieren trabajar.

Con respecto a los tipos de discapacidad, nosotros trabajamos sólo con discapacidad intelectual y del desarrollo, y creemos que dentro del colectivo de la discapacidad es uno de los más vulnerados. Es algo que no se ve, entonces genera mayor temor, desconocimiento. A veces uno dice bueno, la persona está en silla de ruedas, lo único que necesitamos es accesibilidad o hacer algunas reformas. Movemos esto acá o allá, o una rampa y listo, está resuelto. Las personas con discapacidad intelectual requieren otro tipo de apoyo, y como es algo menos visible se entiende menos.

4. Una vez que la persona consigue trabajo, ¿La Asociación realiza algún seguimiento con la persona y/o con la empresa empleadora?

Nosotros con el programa acompañamos desde el momento en el que buscamos el puesto de trabajo. Acompañamos cuando se elige la persona e ingresa a trabajar y durante toda la vida laboral de la persona. Si la persona ingresa y se va en un mes, vamos a estar en ese mes. Si la persona ingresa y se va en 20 años, estamos acompañando los 20 años. Tuvimos ya los 7 primeros casos de jubilación: personas que entraron a trabajar en el 90 y pico, cumplieron sus 20 años de aportes. Hay una ley que dice que las personas con discapacidad pueden jubilarse con la edad cronológica de 45 años y con 20 años de aportes. Logramos que las personas pudieran ejercer ese derecho y los acompañamos en su jubilación.

Pero sí, acompañamos y el programa en sí se basa en tres ejes: la persona que ingresa a trabajar, la empresa que lo recibe, y también trabajamos con las familias. En las personas

con discapacidad intelectual el trabajo con las familias es primordial. hay muchas cosas que se dan en el lugar del trabajo que son un poco reproducción de lo que sucede en casa, entonces tenemos que trabajarlo. Un ejemplo, entro a trabajar, me tomo un café y dejo la taza ahí esperando que otro venga y la lave.

5. ¿Qué tipo de trabajos o tipo de contratos se dan en mayor medida y qué suele definir la decisión? Por lo general, ¿existen o se contemplan posibilidades de desarrollo dentro de las empresas?

Desde DISCAR nosotros apelamos a una contratación en relación de dependencia; una contratación como cualquier persona definiría “trabajo digno”. Contrataciones a largo plazo. Todas las personas que tenemos trabajando son en esas condiciones. Hoy tenemos más de 120 personas trabajando y que conservan su puesto. Por el programa han pasado más de 250 personas con ese modelo de contratación.

Sí quizás están apareciendo en el último tiempo más pedidos para trabajos de tipo eventual o por proyectos/evento. Ahí lo que nosotros buscamos siempre es que la persona esté en igualdad de condiciones que el resto que va a hacer ese trabajo. Y en ese caso, a veces lo que pensamos es que, entre que la persona esté haciendo nada o que pueda estar pasando esa experiencia, a esa persona le va a sumar. Le va a sumar la experiencia, el fortalecer habilidades y competencias, entonces si llega algún tipo de propuesta de esa naturaleza la analizamos, vemos si tenemos personas que puedan cumplir esa tarea, le hacemos la propuesta y si la persona acepta también acompañamos esa inclusión.

Si la persona cumple su contrato eventual y se termina, o se si pierde su trabajo por un motivo externo a su comportamiento o desempeño, también vuelven a la fundación. Nos ha pasado mucho este año y el pasado de empresas que cierran o tienen que hacer reducción de personal. En ese caso se hace mucho hincapié en la persona para que sea menos frustrante esa decisión de la empresa. Los acompañamos también ya la persona queda en nuestra base de datos para ser tenida en cuenta y ver si se da otra oportunidad. La decisión la va a tener siempre el empleador, nada más que nosotros buscamos armar alianzas con empresas que apuestan también a ese tipo de contrato.

Con respecto a las posibilidades de desarrollo en las empresas, yo creo que siempre están, lo más difícil es encontrarlas y realizarlas. Por eso nosotros acompañamos durante la vida laboral. Muchas veces nos dicen “bueno, una vez que la persona está trabajando no necesita acompañamiento”, pero a nosotros la experiencia nos muestra que sí. Lo que nos pasa con RRHH de las empresas es que les cuesta mucho encontrar, mostrar y visibilizar lo que ofrecen o tienen armado para el resto de las personas adaptándolo a las personas con discapacidad. Entonces ahí nosotros creemos que es importante acompañar eso, justamente para que la persona tenga posibilidades de desarrollo.

6. ¿Qué vínculo existe entre la asociación y la empresa? ¿Qué asesoramiento brindan?

Con respecto al vínculo, nosotros lo que decimos es que formamos una alianza con la empresa. En los últimos años acompañamos esto con la firma de un convenio entre partes, que no habla más que del compromiso que asume una parte y la otra. Desde nuestro lugar el compromiso que asumimos es este servicio que brindamos desde que la persona se va a incluir hasta que la persona salga de su lugar de trabajo.

Tenemos todo un programa que está sistematizado, dividido en diferentes etapas que incluyen desde la toma de decisión y el acompañamiento ahí (brindando información, asesorando); poner en contacto a la empresa con otra empresa que ya dio de alta una persona con discapacidad para que pueda evacuar también sus dudas desde ese lugar (por ejemplo muchas veces se cree que porque es un contrato de una persona con discapacidad hay que hacer diferencia en el contrato, y el contrato es exactamente igual que con el resto de las personas).

Y lo que buscamos es asesorar en todas estas cuestiones que van surgiendo: a veces tiene que ver con el contrato, con dudas de cómo tratar a la persona, si tiene que tener más concentraciones con la persona porque tiene discapacidad, y lo que vamos siempre es abriendo espacios de intercambio donde las personas que están del lado de la empresa también puedan evacuar sus dudas e inquietudes.

Trabajamos mucho con todo lo que tiene que ver con desmitificar los prejuicios, los preconceptos. Si bien se avanzó mucho y hay un cambio a nivel social y hubo un cambio de paradigma, y hay otra mirada sobre lo que una persona con discapacidad puede o no puede hacer, después poner todo eso en práctica cuesta.

7. En base a tu experiencia, ¿Podrías comentarnos de algún caso en particular donde hayan surgido dificultades en la inclusión/contratación?

Siempre me acuerdo de un caso que reforzó mucho la importancia de nuestro trabajo y nuestro acompañamiento. Una joven trabajaba en Arcos Dorados y en un momento de su vida laboral tuvo que pedir una licencia para una intervención quirúrgica, un tema de salud. Pasado ese momento de salud y recuperada la persona se reincorporó a su lugar de trabajo y cada vez que íbamos a hacer nuestro seguimiento (que hacemos con distintas instancias de supervisión en la empresa) nos decían que estaba todo bien, que la persona se había incorporado bien, que hacía muy bien su tarea.

Esa persona a su vez venía a la fundación a hacer diferentes talleres. Nosotros estábamos en otra casa y había escalera. Y un día, observándola, vimos que le costaba mucho subir la escalera, nos daba la sensación de que no veía bien. Dijimos, ¿Cómo está haciendo en el trabajo? ¿Cómo se está manejando? Porque trabaja en la cocina, con muchas cuestiones de seguridad.

Así que después de esa observación decidimos volver y cuando volvimos y llevamos nosotros esta inquietud y este interrogante, nos dijeron que en realidad se habían dado varias situaciones donde por ejemplo la persona estaba lavando bandejas y las apilaba, apilaba y apilaba y no veía bien, no tenía registro de eso. Entonces si no había otro al lado, hubo momentos donde las bandejas se podrían haber caído y se podría haber lastimado alguien. Y que en realidad era tanto lo que la querían que tenían miedo de decir algo y que la persona perdiera su trabajo. Entonces bueno, esto muestra un poco la posición o lo difícil que es para los entornos laborales separar esto, si la persona hace bien su tarea o no con el cariño o afecto que le puedo tener, potenciado o agravado porque la persona a su vez tiene discapacidad.

Me acuerdo que tuvimos que hacer un trabajo súper finito de acompañar a ese entorno porque después se vino una desvinculación, porque la persona no podía trabajar. Y no podía trabajar no porque había perdido parte de su visión y no podíamos brindar los apoyos para eso, sino porque realmente el entorno no era un entorno (ni en accesibilidad, ni nada) preparado para que ella pudiera seguir trabajando.

Después, la persona fue teniendo un deterioro progresivo. Siguió viniendo a distintos talleres siempre acompañada de un familiar, y volvió a un grado de dependencia mayor que dificultaba que después pudiéramos pensar en una nueva inserción. Aunque ahí siempre nos quedó esto del refuerzo del acompañar y lo necesario que es trabajar con el entorno. Cuando se encariñan prima eso por sobre todo lo demás (obligaciones, por ejemplo) y lo pueden terminar perjudicando.

Mucho de nuestro trabajo termina orientado a eso: muchas veces pensamos que por querer hacer el bien o porque estamos favoreciendo a la persona, menos imaginamos el daño que le hacemos a la persona y al resto de los compañeros. Y nada, así un montón de cosas que nos permitieron ir revisando nuestra práctica, viendo de qué manera acompañamos, viendo si nos quedamos con ese “está todo bien” o como desarmar ese “está todo bien” para realmente poder recibir la información que nos permita brindar los apoyos. Es lo que siempre decimos, acá no estás emitiendo juicio de valor sobre la persona, sino que estás hablando de si hace o no hace; y en la medida en la que puedas explicar qué es lo que no hace, vamos a ir a buscar el por qué. Y en la medida en la que tenemos los motivos, también vamos a poder trabajar o intervenir.

8. ¿Cuáles crees que son las principales barreras que existen en las organizaciones que dificultan el acceso de PCD a un empleo digno? ¿Qué lugar ocupan los mitos dentro de estas barreras?

El temor a lo desconocido creo que es la principal barrera. El no saber de qué se trata, el no verlo, ni entenderlo, que también es un universo muy grande. Que una persona tenga discapacidad intelectual en realidad no nos dice nada de su discapacidad, no nos dice nada de lo que puede o no puede. Por eso trabajar con los mitos y con este temor creemos que es lo fundamental para que haya cada vez más oportunidades de empleo.

Nosotros, la primera parte una vez que va a ingresar, previa a su ingreso, es capacitar al entorno. Y hemos escuchado preguntas desde “¿yo le puedo decir si hace algo mal?”; “y si le digo algo y la persona se pone a llorar?”. Y sí, en la medida en la que sea un trabajador de la empresa la idea es que se pueda hacer todo lo mismo que con el resto. Pero decirlo, y bueno, quizás nosotros ya después de trabajar tantos años en lo mismo es como que terminamos naturalizando algunas cuestiones. Entonces es más difícil de transmitir que sí, que se puede, que la idea es que una vez que la persona entra sea tratada como uno más. Que uno tiene que poder permitirse lo que se permite con los otros: el tiempo para conocerlos, ese tiempo necesario para decir bueno, “yo con esta persona sé que hablo de tal manera, o de otra”. Y así con cada uno.

Creo que es una de las principales barreras, sobre todo en la población con la que nosotros trabajamos. Habrá otras que quizás se habla más de cuestiones de accesibilidad, arquitectónicas, va por otro lado.

9. ¿Qué rol consideras que tiene hoy el Estado en la inclusión de personas con discapacidad?

Creo que el Estado debería tener un rol muy importante. Digo “tendría” porque creo que hay mucho por trabajar. Creo que está trabajando mucho en políticas públicas que favorezcan la inclusión, pero hay como una cadena y el Estado tendría que poder trabajar articulando los diferentes ministerios. Desde la educación. Este mes me tocó asistir a varios eventos relacionados con el trabajo y el futuro del trabajo, y en todos ellos se hacía mucho hincapié en cambiar la educación y el modelo educativo; y se hablaba de personas convencionales, no se tocaba el tema de discapacidad. Y creo que en eso también la educación es clave: queremos empezar por un acceso al trabajo, pero si no trabajamos en paralelo y simultáneo la educación la persona termina quedando afuera. No llega a adquirir las competencias necesarias; hay cuestiones de habilidades y competencias que nosotros adquirimos, pero porque es un trabajo que hacemos toda la vida. Nacemos y pasamos por los diferentes niveles educativos también. Pero si la persona con discapacidad no tiene acceso a eso, siempre va a estar en desventaja. Por más oportunidades que abran, siempre va a haber una desventaja.

Entonces yo creo que hoy por hoy, en cuanto a lo que es salud, como que salud tiene a cargo muchas cuestiones que hacen al sostener o mantener o brindar apoyo económico para que la persona con discapacidad pueda estudiar, pueda tener tratamientos, y cubre también otras cuestiones de formación laboral, cuando en realidad eso es educación. Cuando se pelea porque “salud tiene que tener reconocer el trabajo que también hacen los profesionales para acompañar durante la vida laboral”, y no, eso es Ministerio de Trabajo. Entonces, si se pudiera trabajar articuladamente, yo creo que el Estado tiene un rol muy importante y fundamental.

10. En base a su experiencia, ¿Cuáles son los principales beneficios o mejoras que se notaron en las organizaciones y personas a partir de la inclusión de PcD? ¿Qué cambios se ven en el clima? ¿En qué aspectos?

Yo creo que en cuanto a beneficios mejora la productividad. Siempre se remarca del trabajador con discapacidad su bajo índice de ausentismo en el trabajo, su atención en la tarea y en lo que hace. Tenemos casos que nos han contado que bajaron los índices de error en la carga de datos (y eso favorece o repercute en los índices de otras cuestiones que hacen a la cadena de producción);

Hay una mejora en el clima de trabajo. Nosotros siempre decimos que el clima o el entorno no tiene que cambiar porque ingresa una persona con discapacidad. El entorno se termina transformando y este cambio no es “dejamos de hacer chistes porque hay una persona con discapacidad”, sino que hacemos y nos ocupamos de que la persona se integre y se pueda reír con nosotros. Y sí, mejora el clima. Muchas veces nos dicen que se potencian determinadas habilidades que uno consideraba que las tenía perdidas, como por ejemplo la paciencia, el escuchar al otro, tener que prestar más atención para transmitir algo con claridad y que el otro pueda desarrollar su tarea. Todo eso suma bienestar. También esto de que la empresa tenga políticas de inclusión también predispone mejor a los equipos de trabajo, “trabajo en un lugar que es abierto, que tiene diversidad, que tiene este programa y contrató a X personas, y que está dispuesto a transformarse y a cambiar”.

11. ¿En qué medida consideras que la Asociación y quienes la conforman son responsables de la construcción de una sociedad más inclusiva? ¿Y las empresas?

Yo creo que todos como ciudadanos y seres humanos tenemos la responsabilidad de construir una sociedad más inclusiva y de contribuir a que eso suceda. Así que en la medida en que el equipo y la fundación DISCAR estamos conformados por personas creo que tenemos un 100% de responsabilidad en esto.

Las empresas lo mismo. Si las empresas no abren sus puertas y no adoptan medidas de inclusión, no se abren a la diversidad (igualdad de género, diversidad en la sexualidad, discapacidad, falta mucho), y creo que las empresas tienen responsabilidad en eso. Porque hoy el trabajo está dado por las empresas. Sí podemos apostar a los emprendimientos y eso impactaría también en el resto de la sociedad o la comunidad, pero yo creo que hoy la fundación tiene responsabilidad y trabajar una alianza con empresas que adopten estos modelos de inclusión. De esa manera todos contribuiremos a una sociedad inclusiva.



Anexo 5: Entrevista a Daniel Marcuzzi – Empresa informática Regional líder

1. ¿Qué motivación los llevó a incluir personas con discapacidad y qué tipo de acciones llevan a cabo en la organización? ¿Tuvieron que realizar modificaciones físicas, de estructura o procesos en la empresa? ¿Cuáles?

“La empresa” incluyó laboralmente a la primera persona con discapacidad a comienzos del siglo 20, y definió sus políticas de Diversidad e Inclusión Laboral a mediados de la década de 1950. Por lo cual podemos decir que la inclusión laboral es parte de su ADN, y a pesar que por ley no existe un cupo que obligue a las empresas privadas a incluir, hoy existe un número importante de personas con alguna discapacidad trabajando en diferentes áreas.

Dada la industria a la que esta empresa se dedica, el tipo de discapacidad más adecuado para desarrollar las tareas en las unidades de negocio es la discapacidad motriz en mayor parte, y en algunos casos menores discapacidad sensorial (sordos y ciegos) o viscerales (enfermedades renales, coronarias, artritis reumatoide, etc.). Esto hizo que durante muchos años siempre se haya trabajado con la accesibilidad, no solo a nivel edilicia (rampas, baños y señalética) sino también adecuando los puestos de trabajo con la tecnología que se necesite para igualar las posibilidades de las personas con discapacidad a las que no las tienen. Por ejemplo, software en las computadoras que lea textos con voz sintetizada para los ciegos, o software que interprete la voz de videos o de teleconferencias de trabajo y superponga subtítulos en español para los sordos. Desde este punto de vista, la empresa es muy accesible.

Obviamente también hubo que adaptar procesos. El primero de todos es el proceso de entrevistas y reclutamiento de Recursos Humanos para seleccionar postulantes para un área de trabajo. Las personas entrevistadoras deben entender que lo que deben seleccionar es el potencial del individuo, sus skills, su formación académica, y no poner el acento en el déficit que el entrevistado pueda tener. De la misma forma, hay que preparar a los managers y líderes que tendrán personas con discapacidad a cargo, para que tengan en cuenta cómo deberán fijar los objetivos a esas personas y cómo evaluarlos, considerando que su discapacidad no les impida el logro. Y siempre dar oportunidades para el desarrollo de carrera en la empresa, como las tiene cualquier otro empleado. Por eso tanto el sector de

RH como los líderes y gerentes, deben pasar por un curso para aprender cómo manejar todas estas situaciones.

2. ¿Qué cantidad de personas presentan discapacidad en la empresa y de qué tipos? ¿Tiene proyectado continuar trabajando esta problemática?

Normalmente las empresas privadas que poseen políticas propias de inclusión, impulsadas por su convencimiento que la inclusión laboral genera múltiples beneficios y no por un cupo definido por ley (que en Argentina solo existe para la administración pública), ninguna revela el número de personas que incluye ni el porcentaje sobre su planta laboral. Es información reservada y confidencial.

Con respecto a si tenemos proyectado continuar trabajando este tipo de políticas (no lo definimos como una problemática – “conjunto de problemas que atañen a una persona”), como mencioné, la inclusión es parte del ADN de la empresa y estamos convencidos de los múltiples beneficios que produce la inclusión, como las mejores y más innovadoras soluciones, el mejoramiento del clima laboral, la baja rotación, el presentismo, la productividad, etc. Actualmente estamos comenzando a trabajar en un proyecto para comenzar en 2020 a incluir otro tipo de personas con discapacidad, que son las que tienen “condición del espectro autista” (CEA) para ser incorporados luego de un entrenamiento a unidades de tecnologías informáticas recientes. Es un tipo de discapacidad que otras empresas también están incursionando, porque no se trata de una discapacidad cognitiva, sino que se manifiesta como una diferencia en la forma que se establece el pensamiento, lo cual aportarían soluciones innovadoras y esto podría traer beneficios adicionales al negocio de la empresa.

3. ¿Cómo es el contacto y proceso de selección con los potenciales empleados? ¿Qué tipo de trabajos o contratos poseen y qué define la decisión? ¿Existen o se contemplan posibilidades de desarrollo dentro de la empresa?

Cuando se contrata una persona con discapacidad se lo hace en mismas condiciones de vínculo con la empresa que para cualquier persona sin discapacidad, mismo sueldo, y

mismas posibilidades de carrera dentro del área que ingrese. Una persona con discapacidad puede ingresar a la web de la empresa, ver las búsquedas activas existentes, aplicar a la que corresponda según sus skills, y será llamado para ser entrevistado y evaluar sus capacidades para el puesto. Si luego de las entrevistas, el gerente del sector al evaluar finalmente las postulaciones de personas con y sin discapacidad elige una persona “sin discapacidad” con mismos skills, deberá explicar a RH cuál fue el motivo de su decisión, porque a igual formación y experiencia debería elegir la persona con discapacidad. Es parte de las políticas de inclusión.

4. ¿De qué manera se realiza la adaptación al puesto de trabajo? ¿El resto de las personas fueron sensibilizadas/capacitadas? ¿Existe seguimiento por parte de la empresa?

Por el tipo de discapacidad que se considera en nuestra empresa para el trabajo, normalmente no hay necesidad de una adaptación del puesto de trabajo ya que lo principal es la accesibilidad y esto existe como algo estándar; las vacantes para personas con discapacidad normalmente se dan en áreas de tecnología, de contabilidad, y en algunos casos en soporte a ventas. Salvo en los casos de discapacidad sensorial, sordos o ciegos, que hay que considerar la inclusión de alguna herramienta adicional específica, que para esos casos es siempre tenido en cuenta como necesarias para desarrollar las tareas. En estos casos normalmente se les asigna un compañero dentro del área de trabajo para que asista a la persona en caso de ser necesario, pero siempre a demanda dejando que todo el tiempo la persona se valga por sí misma. Es tarea de RH hacer un trabajo previo de sensibilización del grupo laboral que va a recibir a una persona con discapacidad dentro del equipo, y por supuesto un seguimiento con la persona durante un tiempo breve al inicio, y también con su gerente, de cómo se va adaptando al trabajo para ir haciendo los ajustes que sean necesarios hasta que se considere que ya existe una adaptación completa y concluida.

5. En base a su experiencia, ¿Podría contarnos cuáles son los principales beneficios o mejoras que se notaron en la organización?

Los principales beneficios fueron comentados anteriormente: innovación en ideas y soluciones, mejor clima laboral, productividad, baja la rotación, presentismo, mejora la comunicación del gerente hacia su equipo de trabajo.

6. ¿Realizan medición del clima organizacional? ¿Notaron cambios a partir de la inclusión de PcD? ¿En qué aspectos?

La mejora del Clima Laboral es el principal efecto obtenido de la inclusión laboral, compañerismo, acercamiento a la persona con discapacidad para brindar algún tipo de ayuda en el caso que necesite, replanteo y mejoras en la forma de trabajar del resto del equipo.

La mejora del clima laboral es una experiencia y una práctica. Cuando se ve lo escrito en las páginas de la OIT o en aquellas que fomenten la inclusión laboral de personas con discapacidad, lo referido a la mejora del clima laboral uno llegaría a pensar que lo dicen para que uno lo termine intentando y realmente cuando vos hablas con empresas que hicieron inclusión luego de un periodo de un año te dicen “ verdaderamente es cierto” y cuando me toca escuchar estos casos, especialmente cuando me comunico con empresarios PYMES al hablar con el dueño directamente y no con un gerente de Recursos Humanos.

Te puedo comentar de un caso en una Pyme llamada Indelplas que fabrica y exporta electrodomésticos en Junín con una dotación de aproximadamente 80 personas, la cual el diseño me contacto hace un año y medio por Facebook porque empezó a ver lo que hacíamos con el club de empresas y él quería que esto también este en Junín, por lo tanto, fuimos hasta allá, y hoy en la actualidad en esta ciudad existe el club de empresas comprometidas.

El dueño de la pyme me comento que hace 4 años atrás un empleado de la línea de producción le sugirió que contrate a una persona con sordera a la empresa por un lado para brindarle trabajo a esta persona y por otro lado no le iban a afectar los ruidos de la fabricación. Le hicieron algunas pruebas a este muchacho y quedó. Vieron tan buen resultado a la hora de trabajar que fueron implementando a más personas hipoacúsicos-

sordos. Al paso del tiempo, le recomendaron que incorpore a una persona con discapacidad intelectual para realizar otras tareas, como por ejemplo administrativas, para ellos era un gran desafío porque si bien ya venían trabajando con 4 empleados sordos, a la discapacidad intelectual la veían como algo muy difícil para el trabajo, pero decidieron igual contratarlo. En un principio, le indicaron cómo tenía que hacer las tareas y cuál iba a ser su rutina de trabajo, esta persona empezó a hacer su trabajo correctamente, comenzó a integrarse al grupo de trabajo y a su ambiente. Lo que destaca de este empleado es la acción que comenzó hacer todos los días: llegar todas las mañanas y saludar a todos con un beso generando una costumbre, ahora todos cuando llegan a la oficina y se con un beso cuando antes nunca era así. Los días que no va al trabajo está todo el mundo preocupando preguntando dónde está. El dueño de la pyme destaca que algo cambio en el ambiente de trabajo la incorporación de esta persona y le cambió mucho la forma de pensar sobre la discapacidad.

En esta empresa de informática se da un nivel de inclusión tan alto que los que trabajan allí ven a una persona con discapacidad como “tan par tuyo tan igual a vos” que no te das cuenta de la discapacidad. Yo creo que a todas las personas con discapacidad en este lugar el compañero y jefe no lo ven como una persona que tiene una discapacidad: lo ven como una persona que razona igual que uno, que habla, al cual le vas a exigir que cumpla objetivos y evaluar los mismos, como dije anteriormente está en el ADN de la empresa. Una persona que entra por primera vez aquí y no está acostumbrado a todo esto a lo mejor le “choca” tantas personas con discapacidad, pero al pasar los días uno se acostumbra y ya no ves más a la discapacidad.

Trabaja allí una chica que se llama Celeste que es ciega de nacimiento, por lo que adquirió sentidos que compensan la falta de visión. Cuando vos empezás hablar con ella por primera vez piensas “UY una chica ciega” y ves los ojos que los revolea dado que no usa anteojos oscuros, yo te puedo asegurar que yo me siento a trabajar con celeste y no me doy cuenta que es ciega. Lo que quiero decir es que cuando vos empezás a tratar la discapacidad como rutina y como parte de la sociedad en la que vivimos, te empezase acostumbrar a ello. Te puedo dar dos ejemplos: cuando te comunicas con una persona con síndrome de Down y te das cuenta que no entiendes lo que te dijo, le podés volver a decir que te lo diga y te lo va a

repetir sin problema, con esto me refiero a que uno tiene que poner de su lado para poder comunicarse con el otro. El segundo ejemplo que te puedo dar, es cuando una persona en la calle le pregunta algo a otra y se da cuenta que es sorda y que se intenta comunicar con señas, lo que sucede generalmente decirle “UH, disculpa” y se va dejando a esta persona con la conversación incompleta sin poder expresarse. No te tiene que generar rechazo ver una persona con discapacidad, estas cosas son las que tiene que cambiar en la sociedad para que verdaderamente, en mi opinión, dentro de 20 años sea una sociedad inclusiva, que no exista el miedo a comunicarnos con una persona con discapacidad y tener empatía y esfuerzo por comunicarse y entenderlo.

7. ¿Podrías comentarnos de algún caso en particular donde hayan surgido dificultades en la inclusión/contratación?

Hace unos años atrás se incluyeron algunos jóvenes con discapacidad intelectual (retraso madurativo) para realizar algunas tareas rutinarias de oficina, como sacar fotocopias, archivar documentos, enviar mails internos para solicitar tareas de mantenimiento o similares. Lo que ocurrió es que en la empresa se dieron cambios en algunas tareas administrativas a través del tiempo tendientes a mejorar la eficiencia de las unidades de negocio y bajar algunos costos; esas tareas fueron pasando a ser gestionadas por cada empleado, con lo cual el trabajo para esos jóvenes fue desapareciendo. Y dadas sus características de deficiencias cognitivas no podían ser reubicados en los equipos de trabajo para realizar tareas para las cuales necesitaban tener una formación tecnológica, contable, o al menor manejar herramientas informáticas. Con lo cual se trabajó con una consultora de RH externa para realizar un proceso de outplacement para estos jóvenes, con la empresa y las familias. Pero, por otra parte, también se da que las personas con discapacidad a veces renuncian a la empresa, y no porque no se adaptan al trabajo, sino porque encuentran en el mercado nuevas oportunidades de crecimiento, tomando más responsabilidades o ganar un mejor salario u oportunidades de carrera; eso habla bien de un mercado que está empezando a ver las capacidades de trabajo y a ser inclusivos, a no discriminar por que exista una discapacidad.

8. ¿Trabajan en conjunto con algún organismo no gubernamental (ONG, fundaciones) que promueva la inserción de personas con discapacidad? ¿Qué tipo de asesoramiento existe?

La empresa en algunos casos trabaja por contrato con algunas organizaciones civiles (OSC u ONG) con expertise en el tipo de discapacidad de las personas que incluye, o también con algunas que son especialistas en la búsqueda y selección de personas con discapacidad para un puesto determinado en la empresa, pero son por momentos breves y puntuales en el tiempo, no existe un vínculo permanente con este tipo de organizaciones.

9. ¿Cuáles crees que son las principales barreras que existen en las organizaciones que dificultan el acceso de PcD a un empleo digno? ¿Qué rol consideras que tiene hoy el Estado?

Las principales barreras que hoy existen para que las empresas se vuelquen a incluir personas con discapacidad para un trabajo en empleo competitivo, es la falta de formación específica de estas personas para el trabajo. Salvo el caso de personas con discapacidad motriz, que son los que más se consiguen con algún estudio universitario o un idioma, el resto de las discapacidades normalmente no poseen una formación que les permita ser incluidos en buenos trabajos. Y con el resto de las discapacidades, por ejemplo, sordos, ciegos, o intelectuales con retraso madurativo o síndrome de Down, hay una y son muy pocas las empresas que lo intentan. Por eso para este grupo grande de personas con discapacidad, hay que ayudar desde el Tercer Sector y desde el Estado, a que se puedan conformar emprendimientos sociales o empresas de triple impacto (Sistema B) que incluyan personas con discapacidad para participar de la economía social y de la economía circular con las empresas, participando en la cadena de valor de las empresas como proveedoras de algún servicio, inclusive dentro mismo de los procesos productivos de las empresas. ; por ley existe un cupo para la Administración Pública del 4% que no llega a cumplir el 1%; aunque llegar a cumplir el cupo no es un máximo, sino un mínimo que puede no tener un techo. Pero si hoy todo el Estado cumpliera con el 4%, significaría tener empleados unas 150.000 personas con discapacidad, y en la actualidad las estadísticas dan 1.500.000 personas en edad laboral que no tienen un trabajo digno, y tal

vez solo tengan – con suerte – una PNC (pensión no contributiva) de \$5.000 y una obra social del Estado – Incluir Salud – que casi no cubre las prestaciones que se necesitan.

A mi manera de ver – esto es opinión personal y de la ONG que represento – la solución podría estar en lograr inclusión en las Pymes (cuando estas se recompongan y se den las condiciones en el país para que estas vendan y generen demanda laboral). En el país hay más de 600.000, con lo cual ya con que cada una de trabajo a 1 o 2 personas, el problema comenzaría a tener un camino hacia una solución estable.

Mientras las empresas comprueben que la inclusión de una persona con discapacidad les aporta valor a su negocio y a su estrategia comercial y no es por moda o caridad, entonces ‘la ecuación de la inclusión’ les va a cerrar, y seguramente al ver los beneficios que les aportan querrá contratar más. Las empresas buscan ganar dinero y crecer en el mercado, si la inclusión no le da beneficios al cumplimiento de sus objetivos empresariales, esta será una acción de corto plazo y llevará al fracaso.

Hay programas de la Secretaría de Trabajo (programa Promover) que ofrece ayuda económica y descuentos impositivos por 2 años a las empresas que decidan incluir, y es también un buen punto a ser considerado, al menos para hacer el intento motivado por ese beneficio. Y seguramente que luego de intentarlo, la mayoría de las empresas van a continuar con esas personas.

En la sociedad la inclusión de personas con discapacidad va a cambiar cuando desde pequeños, en los jardines de infantes, primaria y secundaria exista educación inclusiva. Es un cambio cultural que se tiene que dar en el país. La empresa tiene un rol fundamental en todo esto, porque cuando una persona con discapacidad termina sus estudios pueda conseguir trabajo sin que su discapacidad sea una barrera para ello.

10. ¿Recomendaría a otras empresas tener programas que inclusión? ¿En qué medida consideras que la empresa y quienes la conforman son responsables de la construcción de una sociedad más inclusiva?

Desde luego que recomendaría a otras empresas sumar políticas o programa de inclusión a personas con discapacidad. Eso lo hacemos desde una organización voluntaria que se llama Club de Empresas e Instituciones Comprometidas (CEIC) con la inclusión laboral. Es una organización sin fines de lucro, conformada por empresas que tienen políticas de inclusión laboral, y que todos los años trabajo en un plan de captación de nuevas empresas para ser “contagiadas” y que hagan inclusión laboral. El CEIC existe desde 2004, y el objetivo que tiene es llegar a tener conformado un club en cada ciudad capital de provincia para el 2025, para replicar a lo largo y a lo ancho de todo el país esta modalidad de trabajo, y el objetivo principal son las Pymes, como comenté en mi respuesta anterior.

Desde luego que las empresas tienen un rol fundamental para mejorar nuestra cultura social de inclusión, de difundir los casos exitosos de trabajadores con discapacidad para invitar a replicarlos. Pero no tenemos ninguna duda que las bases de una sociedad inclusiva se logran con la inclusión educativa. Y allí es donde el Estado debe poner foco en los próximos años, con el máximo presupuesto posible, para liderar el cambio social para dentro de 20 años. Un niño que comienza el jardín a los 3 años y que termina 15 años después habiendo compartido toda su educación con otros niños con diferentes discapacidades compartiendo momentos dentro del colegio y del aula, será un adulto que no verá la discapacidad sino sus capacidades. Y a partir de eso todo será diferente, tan diferente como es la diversidad de la especie humana.

Anexo 6: Entrevista a Georgina Barrán – Accenture

1. ¿Qué motivación los llevó a incluir personas con discapacidad y qué tipo de acciones llevan a cabo en la organización? ¿Tuvieron que realizar modificaciones físicas, de estructura o procesos en la empresa? ¿Cuáles?

A nosotros lo que nos interesa es el talento de las personas, somos una empresa de innovación. Con lo cual creemos si buscamos gente con un mismo perfil no estamos innovando. Obviamente nuestros compromisos y valores, que tienen que ver con la inclusión y con el respeto hacia el otro, en dar oportunidades y enfocarnos en el talento de las personas. Sabemos que a las personas con discapacidad se le presentan problemas a la hora de trabajar ponemos el tema sobre la mesa para tener un programa que contenga y que avale de personas, ante todo, con discapacidad, poniendo siempre “foco en el talento”.

En Accenture tenemos implementado el programa Sin Barreras creado en el año 2006 donde justamente lo que buscamos es concientización del tema, dando un marco de información dado que muchas veces existe desconocimiento del tema. Este programa tiene como objetivo facilitar la inserción laboral de personas con discapacidad en la empresa en puestos competitivos poniendo foco en las capacidades de las personas, ofreciendo posiciones de trabajo competitivas de acuerdo al perfil del postulante y realizando adaptaciones culturales y de infraestructura para equiparar las posibilidades de desarrollo profesional. Además, les permite a estas personas encontrar un trabajo para desarrollarse en iguales de condiciones que sus colegas sin discapacidad.

Lo particular que tiene este programa es que existe una especialista en el tema que realiza una entrevista individual con el postulante, donde se habla de su discapacidad más que nada para entender cómo la lleva la persona y si existe algo que la empresa tenga que adecuar en cuanto al alrededor, por ejemplo, muebles de una determinada altura o lugar, programas específicos para que pueda realizar mejor su trabajo.

La clave de este programa son los sponsors del negocio que nos acompaña en todo este camino teniendo reuniones mensuales con este líder y con otros representantes de diferentes

áreas soportes para en conjunto, como compañía, ver cómo venimos con este tema, ver si tenemos que ajustar algo.

Con respecto a la modificación de estructura y demás, sí tuvimos que realizar modificamos y vamos aprendiendo en el camino sobre ellas. Tenemos cinco oficinas y la última que se construyó, gracias a esta experiencia y con errores que hemos cometido a lo largo de la misma, hoy es día es accesible para todos. En otros edificios, que no los empezamos de cero tuvimos que adecuar ciertas cosas como por ejemplo de braille, pisos táctiles, rampas, etcétera; todas estas adaptaciones de materiales u organizacionales, que se van de acuerdo a las necesidades de la persona con discapacidad, permiten al empleado tener las mismas condiciones y desarrollo profesional que el resto de los empleados sin discapacidad.

2. ¿Qué cantidad de personas presentan discapacidad en la empresa y de qué tipos? ¿Tiene proyectado aumentar esta cantidad?

Nos ponemos, más que nada, desafíos para seguir creciendo y avanzando. Hoy por hoy tenemos 88 personas con discapacidad trabajando con nosotros y queremos seguir creciendo. No tenemos un cupo determinado, no existe ni por ley: nosotros nos ponemos objetivos para trabajar durante el año, como por ejemplo crecer teniendo 10 ingresos más.

Con respecto al tipo de discapacidad hay personas trabajando en la empresa con discapacidad motriz, visual, auditiva, visceral, intelectual. Hace dos años pusimos sobre la mesa el tema del Asperger y después de haber aprendido mediante charlas, capacitaciones internas de concientización más que nada en recursos humanos por el tema de las entrevistas, hoy tenemos a 4 personas trabajando con nosotros.

3. ¿Cómo es el contacto y proceso de selección con los potenciales empleados? ¿Qué tipo de trabajos o contratos poseen y qué define la decisión? ¿Existen o se contemplan posibilidades de desarrollo dentro de la empresa?

Tal como te decía al principio de esta entrevista nosotros nos enfocamos en el TALENTO de las personas. No existen búsquedas particulares para personas con discapacidad, las búsquedas están abiertas para todas las personas que quieran trabajar en Accenture. Lo

único diferente es la entrevista con la especialista en el tema de discapacidad, quien nos prepara un informe sobre el postulante detallando las características de su discapacidad para saber aún más del tema y para saber qué requiere para trabajar, como por ejemplo audífonos, o que ajustes tenemos que hacer.

Trabajamos con el portal Inclúyeme donde posteamos nuestras búsquedas, pero destaco nuevamente que no tenemos puestos para personas con discapacidad quienes tienen dentro de la empresa un desarrollo de carrera al igual que todos. De hecho, hace unos días atrás me escribió una chica para contarme que había promocionado.

4. ¿De qué manera se realiza la adaptación al puesto de trabajo? ¿El resto de las personas fueron sensibilizadas/capacitadas? ¿Existe seguimiento por parte de la empresa?

Con respecto a la adecuación, es tal como te comentaba, mediante el informe de la especialista vemos que necesita el empleado para trabajar de manera cómoda en su puesto, como por ejemplo la instalación del programa JAWS para personas ciegas o con visión reducida. O determinar algunos días de home office para personas que tengan que ir a controles o a terapia, por ejemplo.

Existe un acompañamiento durante el ingreso de la persona y durante todo el tiempo que esté en Accenture. Este acompañamiento es tanto a la persona como a los supervisores y equipo que la recibe.

Por otro lado, la concientización y sensibilización, al equipo de trabajo se les da una charla y a lo largo del todo el año existen workshops sobre “concientización y discapacidad”, además existe la semana de la diversidad en la empresa y en diciembre tenemos presente el día internacional de discapacidad por lo cual es continuo el tema de discapacidad e inclusión.

5. En base a su experiencia, ¿Podría contarnos cuáles son los principales beneficios o mejoras que se notaron en la organización?

Nos hace más humanos, enseñándonos a pensar en el otro, a tener conciencia de preguntar si se necesita ayuda o no. Se desarrolla el talento profesional y existe una mejoría de la imagen y reputación de la compañía. Con esto queremos decir que la imagen de la empresa puede beneficiarse no sólo externamente en el mercado sino también internamente, generando orgullo y sentido de pertenencia en el resto de los empleados. Ven y valoran el aporte a la comunidad gracias a este tipo de programas. La gente dentro de la empresa valora todo lo que tiene que ver con la inclusión; las personas más jóvenes, como ustedes, valoran y destacan como valor agregado todo lo relacionado con inclusión en la empresa.

En los equipos de trabajo donde hay personas con discapacidad, hoy por hoy, como el programa existe hace diez años, el tema de la discapacidad está naturalizado. No lo ven como un “bicho raro” sino que lo ven como cualquier otra persona (como debería ser siempre vista).

Esto es súper positivo, nosotros buscamos innovar. A veces el tema de la inclusión es difícil, pero lo vemos como un desafío. Cuando nos preguntan si tuvimos alguna mala experiencia con una persona con discapacidad nosotros le preguntamos si tuvieron alguna mala experiencia con alguna persona sin discapacidad y la respuesta es siempre sí.

Por otro lado, otros beneficios que genera la inclusión son por un lado el compromiso, dado que, en una buena experiencia de inclusión, la valoración del trabajo para una persona con discapacidad es mayor en cuanto al compromiso y esto genera una baja rotación y reducción de costos y tiempos de formación. Existe también una mejora del clima laboral, porque en un entorno en donde se valora la diversidad y el respeto se genera un fuerte sentido de pertenencia, responsabilidad y perseverancia. Las personas con discapacidad que han atravesado distintas barreras para poder insertarse socialmente, estimulan un cambio positivo en el equipo y a su vez, ayudan a eliminar los estereotipos y el hecho de compartir una actividad diaria, como es el trabajo, con una persona con discapacidad genera un aprendizaje mutuo y promueve el trabajo en equipo.

Por último, existen beneficios impositivos para el empleador tales como las contribuciones patronales, impuestos a las ganancias e ingresos brutos.

6. ¿Realizan medición del clima organizacional? ¿Notaron cambios a partir de la inclusión de PcD? ¿En qué aspectos?

Hoy por hoy no hacemos encuesta general de clima, trabajamos más en lo que es trabajo de equipo. Hubo en un momento que se hizo una encuesta en que se preguntó si se trabajaría en una empresa que es diversa y el 98% de las personas respondió que sí, por lo cual es algo que se valora mucho.

7. ¿Podrías comentarnos de algún caso en particular donde hayan surgido dificultades en la inclusión/contratación?

Hemos tenido que desvincular a personas con discapacidad, como cualquier otra persona, porque no tuvo la performance que se esperaba, pero no fue despedida por su discapacidad en sí.

8. ¿Trabajan en conjunto con algún organismo no gubernamental (ONGs, fundaciones) que promueva la inserción de personas con discapacidad? ¿Qué tipo de asesoramiento existe?

Tratamos de ir siempre con especialistas del tema de discapacidad, por ejemplo, cuando tuvimos que aprender sobre el asperger fuimos a PANAACEA para que nos asesoren. Trabajamos con todas las organizaciones que nos permitan aprender para abordar de manera correcta el tema de la discapacidad en la empresa. Usamos también el portal Inclúyeme para conocer posibles candidatos.

9. ¿Cuáles crees que son las principales barreras que existen en las organizaciones que dificultan el acceso de PcD a un empleo digno? ¿Qué rol consideras que tiene hoy el Estado?

La desinformación, desconocimiento del tema y creencias del tema. El desconocimiento es la principal barrera ya que genera los famosos mitos o prejuicios. Por ejemplo, el encasillar a las personas y los trabajos que pueden o no realizar, según su tipo de discapacidad. También se da el creer que incluir personas con discapacidad conlleva muchas complicaciones y costos elevados, cuando en realidad muchas veces se necesitan

modificaciones mínimas (o ninguna) y hasta en oportunidades las personas ya lo traen resuelto.

Obviamente existen barreras físicas de los edificios, en algunos casos, pero eso se puede cambiar rápidamente. Muchas veces no es necesario que absolutamente todo el edificio sea accesible. No todas las personas con discapacidad motriz necesitan rampas o cambios en los baños, por ejemplo. Uno tiene que ser más consciente del tema, para empezar a ver cosas que antes no se tenían en cuenta y poder abrirse desde el desconocimiento para poder informarse.

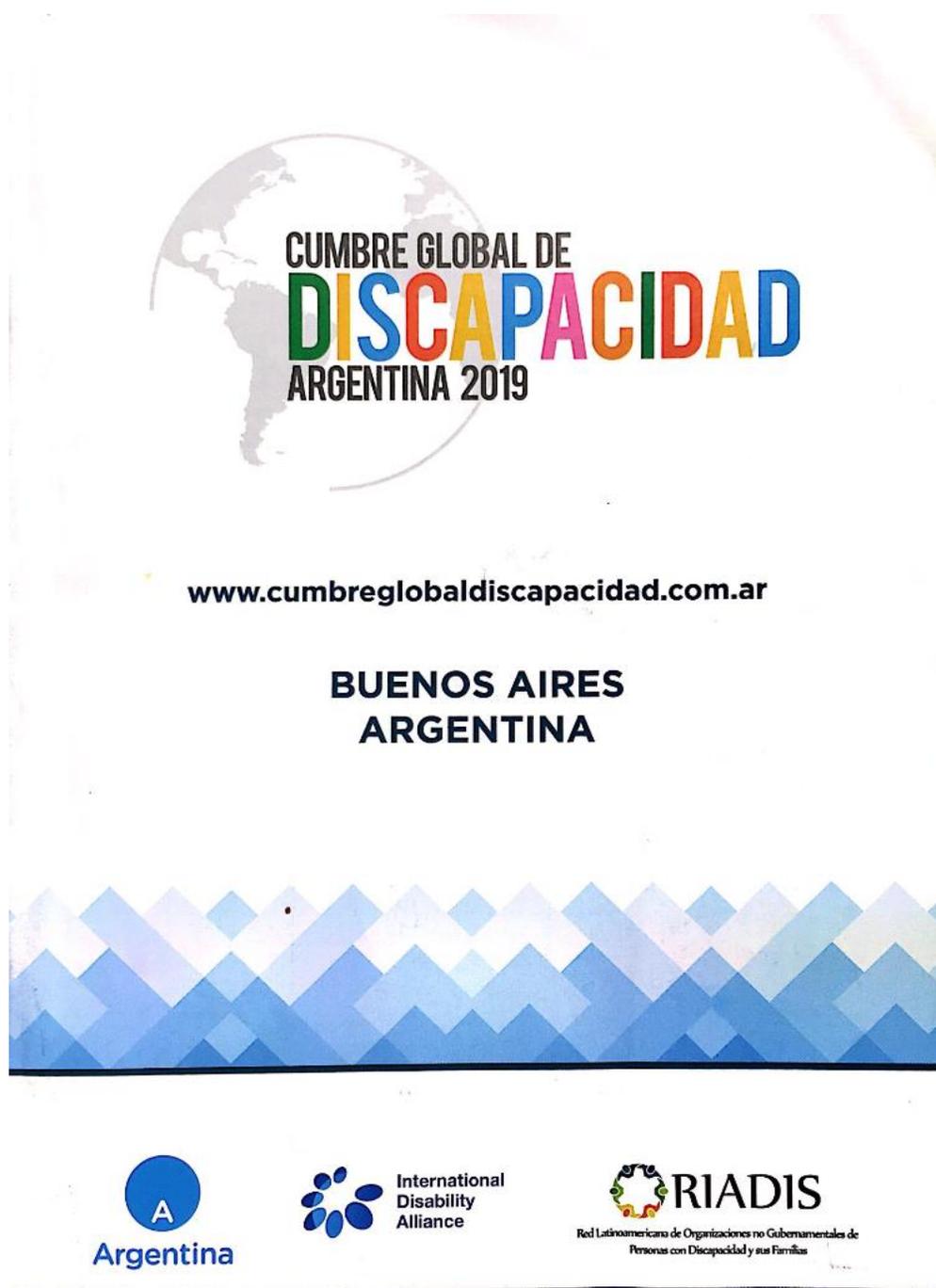
El Estado tiene un tema base que es el tema del acceso a la educación, porque si a estas personas se las va a dejando afuera desde siempre, si las facultades no informan sobre esto y no son accesibles, y si estas personas lograr terminar el colegio, pero ese título no les sirve para después ir a la facultad o conseguir trabajo o también colegios que dicen ser inclusivos, pero finalmente después no lo son. El estado, en principio debería regular por ahí.

10. ¿Recomendaría a otras empresas tener programas que inclusión? ¿En qué medida consideras que la empresa y quienes la conforman son responsables de la construcción de una sociedad más inclusiva?

Si obviamente recomendaría a otras empresas incluir a personas con discapacidad, es una puerta que se abre y creo todos somos parte de la sociedad por lo cual somos responsables de la misma si queremos que cambie desde el lugar de estado, lugar de empresa, lugar familia, cada uno desde el lugar que ocupa en la sociedad.

Nos ha pasado cuando pusimos el tema del asperger sobre la mesa, que haya gente que nos diga ahí mismo en la reunión que tienen familiares con esa discapacidad y que agradecen por poner el tema sobre la mesa dado que ven un futuro para ellos.

Anexo 7: Folletería Cumbre Global de Discapacidad



¿QUÉ ES LA CUMBRE GLOBAL DE DISCAPACIDAD?

La Cumbre Global de Discapacidad es un espacio que busca impulsar los esfuerzos globales dirigidos a la inclusión de las personas con discapacidad; con el principio superior de promover la participación de este colectivo mediante la expresión fundamental de sus demandas y opiniones, para que sean tomadas en cuenta dentro del diseño y construcción de políticas públicas y la planificación de programas y proyectos realizados por los gobiernos, o producto de iniciativas de organizaciones de la sociedad civil, empresas privadas u otros estamentos.

Nació de Departamento para el Desarrollo Internacional del Reino Unido (DFID), la Alianza Internacional de Discapacidad (IDA) y el Gobierno de Kenia, conscientes de que el tema de la discapacidad no ha sido debidamente abordado, y con la visión de "Garantizar que las personas con discapacidad sean incluidas sistemática y consistentemente en el desarrollo inclusivo y la asistencia humanitaria"; esta se llevó a cabo el 24 de julio del 2018, en Londres.



¿QUÉ SE LOGRÓ EN LA CUMBRE GLOBAL DE DISCAPACIDAD 2018?

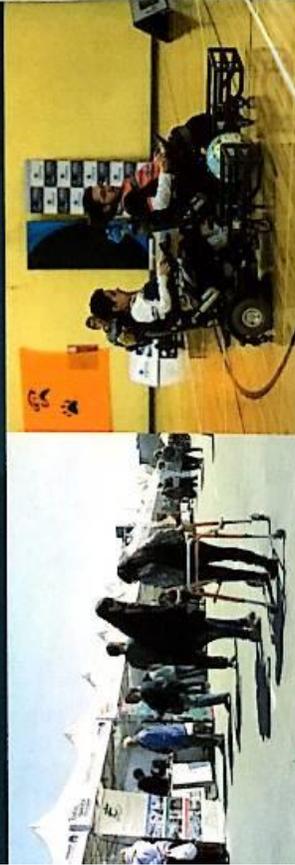
- Visibilizar y abordar temas importantes establecidos en el marco de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y su condición en los diferentes ámbitos de inclusión como son: el estigma y la discriminación, educación inclusiva, el empoderamiento económico y la tecnología e innovación.
- Permitió conocer y compartir las mejores prácticas aplicadas para la inclusión de las personas con discapacidad en los diferentes países.
- Motivar la realización de compromisos sostenibles de gobiernos de países en desarrollo, cooperantes de la sociedad civil, fundaciones y el sector privado, que permitirán en un futuro contar con mejores políticas públicas de inclusión con el fin de ir construyendo un mundo para todos.



CUMBRE GLOBAL DE DISCAPACIDAD ARGENTINA 2019

El Gobierno de la República Argentina, la Alianza Internacional de Discapacidad - IDA y la Red Latinoamericana de Organizaciones no Gubernamentales de Personas con Discapacidad y sus Familias - RIADIS, son los organizadores de esta "Cumbre Global de Discapacidad, Argentina 2019", la cual tiene como objetivo realizar el seguimiento de la primera "Cumbre Global de Discapacidad" realizada en Londres en 2018.

En esta Cumbre buscamos fortalecer el compromiso de Latinoamérica y del mundo para asegurar una plena inclusión de las personas con discapacidad y garantizar sus derechos, libertades y dignidad humana. Asimismo, esta cumbre representa una oportunidad para reflexionar sobre la formulación y el fortalecimiento de políticas públicas y buenas prácticas en los diferentes paneles de discusión, en los cuales la voz principal será la de las personas con discapacidad.



4
PÁGINA



PROGRAMACIÓN

Durante tres días, representantes de gobierno, organizaciones de personas con discapacidad, organizaciones de la sociedad civil, organismos internacionales, organismos de cooperación internacional, academia y el sector privado, podrán debatir, discutir, inspirar, intercambiar y amplificar la voz de las personas con discapacidad.

6 DE JUNIO

se lleva a cabo en la Sala Plenaria el Foro de la Sociedad Civil, convocado por organizaciones de la sociedad civil y la Alianza Internacional de Discapacidad (IDA). En este espacio se busca amplificar la voz y la participación de las personas con discapacidad, a través de su participación individual y la de organizaciones representativas (OPDs).

El Foro es una oportunidad para subrayar temas actuales relevantes al movimiento global para personas con discapacidad y la implementación de la Convención sobre los Derechos de Personas con Discapacidad. Asimismo, sentará las bases para un diálogo más profundo en la Cumbre sobre áreas específicas.



5
PÁGINA

FORO DE LA SOCIEDAD CIVIL

6 de junio
Sala Plenaria



Horario	Panel	Disertantes
9:30 a 10:00 hs	Sesión de introducción al Foro global de la Sociedad Civil	ECU. Ana Lucía Arellano ARG. Enzo Rizzi BRA. Fernando Santana ARG. Carlos Colere (M)
10:00 a 11:00 hs	Sesión 1: Implementación de la CDPD. Perspectivas de la sociedad civil para su plena y efectiva implementación	BRA. Alexandre Mapurunga (M) BRA. Volmir Reimondi PER. Rosario Galarza PAN. Ana Fischer ARG. Julia Valmarosa
11:30 a 12:45 hs.	Sesión de Apertura	
13:00 a 14:00 hs.	Sesión 2: La Agenda 2030. Que ninguna región y ninguna persona con discapacidad se quede atrás	ARG. Mariano Godachevich SEN. Lim Puay Tiak GUA. Otto Mazariegos MEX. Gabriela Martínez (M) COL. Samuel Valencia ARG. Gabriela Agosto
14:15 a 15:30 hs	Sesión 3: Derecho a la Educación Inclusiva	ARG. Magdalena Orlago ARG. Gabriela Sambucione ARG. Cristina Sanz ARG. Elena Dal Bo (M)
15:45 a 17:00 hs.	Sesión 4: Papeos posteriores a la Cumbre	Jorge Luis Díaz URU. Gabriel Soto COL. Henry Mejía ECU. Sebastián Flores (M) ARG. Representante ANDIS MEX. Ignéz Tristán
17:00 a 18:00 hs.	Sesión de cierre	CAN. Fred Schreuder ARG. Dominique Paulina Kantor (M) ARG. Juan Cobetas

6
PLENARIA



7 DE JUNIO

Se desarrollará La Cumbre, la cual se construyó con la participación de las personas con discapacidad y sus organizaciones. Este seguimiento de La Cumbre en Latinoamérica permite la participación de diferentes sectores, donde expertos en las diferentes temáticas a abordar debaten e intercambian conocimientos y experiencias para una plena inclusión de las personas con discapacidad.



7
PLENARIA

CUMBRE GLOBAL DE DISCAPACIDAD

7 de junio
Sala Plenaria



Horario	Panel	Disertantes
9:30 a 10:00 hs	Sesión de introducción a la Cumbre Global de Discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> ARG. Claudio Avruj ECU. Marco Augusto Quevedo ALE. Birgit Gerstenberg ECU. Ana Lucía Arcillano
10:00 a 10:10 hs	Intervalo	
10:10 a 11:10 hs	Sesión 1: Dignidad y Respeto para todos. Igualdad y no discriminación	<ul style="list-style-type: none"> ARG. Maximiliano Marc ECU. Liliana Peláiz GUA. Silvia Quan MEX. Olga Montuñar ARG. Facundo Chávez Penillas (M) ESP. Jesús Celada
11:10 a 11:20 hs	IAN, una historia que te movilizará	
11:20 a 12:05 hs.	Sesión 2: Niños y niñas con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> ESP. Federico Martíre (M) CHI. John Flén USA. Mitchell Lueb PAR. Cynthia Brizuela PAR. César Martínez ARG. Alexia Rakazzi
12:05 a 13:00 hs	Intervalo	
13:00 a 14:00 hs	Sesión 3: Mujeres con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> ESP. Ana Peláiz GBR. Sophie Morgan (M) ESA. Angélica Montecagudo CUB. Liliara del Rocio Zanatta Mirango BRA. Priscilla Gaspar

1



7 de junio
Sala Plenaria - Continuación programación



Horario	Panel	Disertantes
14:00 a 14:50 hs.	Sesión 4: Inclusión laboral y las niñas hacia el empoderamiento económico	<ul style="list-style-type: none"> KOR. Jong Ran Cho PER. Andrés Yurén ESP. Javier Güemes CAN. Fred Schroeder (M) BRA. Adriana Da Costa Ferreira ECU. Andrea Pamela Arellano Freije
14:50 a 15:05 hs.	*Cambiar el mundo usando Redes Sociales* Vidas Reales	<ul style="list-style-type: none"> ARG. Julian Gallo
15:05 a 16:00 hs.	Sesión 5: Tecnología, Innovación y la Comunicación para la transformación del estigma	<ul style="list-style-type: none"> GBR. Angela Chin COL. José Antonio Leal GBR. Neil Milliken ARG. Alejandro Pablo Arellano (M) COL. Jorge Enrique Muñoz
16:00 a 16:50 hs	Sesión 6: Acceso a la justicia	<ul style="list-style-type: none"> CHI. Pamela Molina ARG. Mabel Riemon ARG. Horacio Joffré Galibert (M) MEX. Carlos Ríos ECU. Victor Hugo León Tenorio
16:50 a 17:00 hs	Intervalo	
17:00 a 17:50 hs.	Sesión de Clausura: Compromisos de los gobiernos para garantizar la participación efectiva de las OPD en la formulación e implementación de políticas públicas.	<ul style="list-style-type: none"> ESP. Alberto Durán JPN. Yoko Itoke ARG. Santiago Ibarzábal GBR. Michael Horner VEN. Juan Ángel de Gouveia ECU. José Miguel Arteaga (M)

2



8 DE JUNIO

Se brinda un espacio para disfrutar con familiares y amigos, donde la programación abarca desde muestras culturales, espectáculos y actividades deportivas hasta el evento anual de discapacidad más importante de Vicente López "Todos Iguales en sus derechos", cuyo objetivo es visibilizar todas las acciones inclusivas que desarrollan en conjunto con las más de 30 organizaciones locales que los acompañan. Durante el evento, además, podrán compartir una caminata experimental acompañando el lema "Todos Iguales en los derechos" para simbolizar y reforzar la empatía.

Cerraremos la jornada y los 3 días que conforman esta Cumbre, con una obra de teatro inclusiva, protagonizada por Pitu Blázquez y su elenco "Hermosamente Diferentes", este espectáculo demuestra que no existen límites para las personas con discapacidad.



SALA PLENARIA

VIVAMOS
VICENTE LÓPEZ

8 de junio "Todos Iguales en los Derechos" Vicente López

Horario	Panel
10:00 hs	Inicio Todos Iguales en sus derechos
10:15 a 11:50 hs	Actividad participativa de Hockey adaptado & Voley
12:00 A 12:15 hs	Reconocimiento a alfilereros en acción, Adel Valle y Mudas
12:30 hs	Grupo musical Rock
13:00 A 14:00 hs	Presentación de las ONG participantes
14:00 a 14:30 hs	Número teatral musical
14:30 a 15:30 hs	Actividad participativa con Powerchair
15:30 a 16:00 hs	Grupo musical: Lo que Falaba
16:00 a 16:30 hs	Actividad de Zumba Inclusiva
16:45 a 17:30 hs	Obra teatral "Hermosamente Diferentes" Pitu Blázquez
17:30 a 18:15 hs	Caminata vivencial con murga inclusiva "Los Cariboneros"
18:15 a 18:30 hs	Cierre Jornada con murga inclusiva "Los Cariboneros"

www.cumbreglobaldiscapacidad.com.ar

10
PÁGINA

CUMBRE GLOBAL DE
DISCAPACIDAD
ARGENTINA 2018

CUMBRE GLOBAL DE
DISCAPACIDAD
ARGENTINA 2018

11
PÁGINA

Anexo 8: Charla Casos de Éxito. Accenture y Konecta – Cumbre Global de Discapacidad

Moderador: Rodrigo Carvajal

Antes que nada, tengo que presentarme, dado que me han pedido que haga yo aquí el papel de moderador y la verdad que el tema de la discapacidad es un tema en Chile que está bastante activo y representó a la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), que es la entidad gremial más importante del País. Es responsable del 30% del producto interno bruto del país y desde el año 1992 se está trabajando en SOFOFA por la inclusión de personas con discapacidad en trabajo.

Los empresarios son los mayores empleadores y por lo tanto han sentido una cierta responsabilidad. Sin embargo, desde el año 1992 cuando todavía no había ninguna ley en Chile, SOFOFA se incrementó en forma tripartita. O sea, el tema de la discapacidad es un tema transversal. No solamente es responsabilidad de quienes emplean sino es responsabilidad del Estado de crear el ambiente y la legislación pertinente; y también de la sociedad la sociedad civil que se empodere y que muestre sus necesidades para entonces entre los tres lograr los objetivos.

Es imprescindible y hemos mantenido esta trilogía durante toda nuestra trayectoria. En el andar de esto, hemos tenido buenas y malas experiencias; y hemos ido aprendiendo. Entonces, junto con OIT organizamos un estudio que ha de ser significativo porque es la base de muchos conocimientos, donde seleccionamos de 5000 empresas para averiguar por qué contratan y por qué no contratan personas con discapacidad. Fue muy significativo el darnos cuenta que había prejuicios de que podía ser muy complicado, de que podían faltar y accidentarse mucho y de que, a pesar de estos, decidieron tomar la experiencia de contratar a personas con discapacidad.

Las empresas que no contrataron es porque viendo esas dificultades y esos “peros” iniciales no lo hicieron y las empresas que sí lo hicieron constataron que esas “ideas iniciales” eran prejuicios. Entonces este estudio arrojó de que las empresas que contratan a personas con

discapacidad aumentaban el ambiente laboral, las personas no se accidentaban como se decía; es totalmente lo contrario: las personas con discapacidad toman más precauciones.

Se crea un ambiente estupendamente bueno dado que las personas con discapacidad llegaban a su lugar de trabajo y lo hacían de manera correcta. Sin embargo, personas que no tenían ningún problema para llegar llegaban más tarde. Se creaba un ambiente muy propicio y se rescataron todos estos beneficios, lo cual nos permitió compartirlo en “www.empresainclusiva.cl” donde está la conclusión; que para incluir a personas con discapacidad y llegar a esto, había que hacerlo bajo un protocolo y permanente trabajar con 5 pasos (sin saltar ninguno).

En el año 2015 se creó una red de empresas inclusivas, un entorno donde los empresarios que ya tienen contratado a personas con discapacidad comparte con otras empresas que dificultades han tenido, que logros y así ir construyendo entre todos un modus operandi mucho mejor y más fácil y simple para todos para poder asegurar la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Vamos a comenzar con la presentación de ACCENTURE donde nos va hablar Inés Bonchini, Andrea Durruty y Celeste Martello:

Panelistas: Inés Bonchini, Andrea Durruty y Celeste Martello.

Hola buenas tardes, gracias por estar acá: mi nombre es Andrea Durruty y estoy acá con Celeste e Inés. Vinimos a compartir con ustedes nuestro programa SIN BARRERAS.

Accenture es la empresa que yo elegí hace 27 años para crecer y desarrollarme y sigo eligiendo hoy cada día. Es una empresa que se dedica a dar servicios profesionales alrededor del mundo y acá en Buenos Aires tenemos alrededor de 9.400 personas en distintas oficinas y también estamos en Rosario, La Plata y próximamente en Mar del Plata.

La verdad que, para nosotros, el tipo de servicio que prestamos es la gente y el talento de nuestra gente y por eso tenemos un alto foco en atraer talento, en desarrollarlo y en retenerlo. Una parte fundamental de esa estrategia de talento es la inclusión y diversidad. Estamos convencidos que el valor que agrega la gente con intereses distintos, capacidades

distintas, estudios distintos, características distintas, es vital para el éxito de nuestro trabajo. Suma muchísimo la creación de ideas nuevas en el trabajo en equipo, que es mucho más rico y valioso cuando hay diversidad, y entonces como empresa tener un lugar donde cada uno pueda sentirse cómodo siendo quien es y desarrollarse sin necesidad de cambiar es parte de lo que queremos hacer.

Por eso ese programa SIN BARRERAS es tan importante dentro de esta estrategia que tenemos como empresa. Tenemos un mini video para mostrar que creo que es lo valioso y después Celeste e Inés van ayudarme a contar de qué se trata. <https://www.youtube.com/watch?v=cW1xb10gM3Q>

Esto nos llena de orgullo, hace doce años que empezamos con esto. Inés que es la líder del programa y que está totalmente dedicada a esto nos va a contar algunas características:

El programa SIN BARRERAS arranca en el año 2006, programa pensado y creado desde el liderazgo con el objetivo de dar posibilidades de inserción laboral a personas con discapacidad. El programa ofrece apoyo y herramientas para que la persona que ingrese se pueda desarrollar profesionalmente. En Accenture no hay posiciones específicas para personas con discapacidad (no se crean puestos para personas con discapacidad) sino que toda posición abierta puede ser ocupada por una persona con discapacidad.

¿Qué es lo que hace el programa? El programa lo que hace es hacer ajustes que nosotros los llamamos “ajustes razonables” que le van a permitir a esa persona trabajar y desarrollarse igual que el resto.

¿Cómo hacemos esto? ¿Cómo es la búsqueda de los candidatos? Primero los portales comunes de la página de Accenture; referidos (son los mismos empleados los que nos refieren personas con discapacidad que tienen el perfil para trabajar en Accenture) y el contacto con organizaciones. Y el proceso de ingreso de la persona con discapacidad es el mismo proceso, como decía en el video, el mismo proceso que el resto. Sólo hay una instancia distinta que lo hacemos a través de una consultora que se llama SUMATE que nos ayuda en ver cuál es puntualmente la discapacidad y cuáles son esos apoyos y ajustes que deberíamos hacer para que la persona una vez que ingrese pueda desarrollarse. Una vez que ya están hechos estos ajustes la persona es exigida y evaluada al igual que el resto. Y eso es

algo que el feedback de los mismos chicos que trabajan es lo que los hace sentir realmente valiosos al darse cuenta que a ellos se los exige igual que el resto teniendo en cuenta su discapacidad.

Estos ajustes pueden ser desde un soporte técnico, un software, una flexibilidad horaria (tal vez que trabaje un día más desde la casa). Una vez que ya están hechos estos ajustes es exigido al igual que el resto.

Por otro lado, durante todos esos años fuimos viendo cuales son esos factores que nosotros consideremos que son de éxito para que el programa haya llegado hasta donde llegó y que realmente estamos orgullosos de cómo se está llevando:

El primero es contar con sponsorship de la organización: sin este apoyo, sin este liderazgo, sin el compromiso del liderazgo, esto realmente es muy difícil de llevar adelante.

Por otro lado, conformar un equipo de trabajo que cuida de los aspectos para que el programa crezca: si bien hay un programa y coordinación del programa, está el compromiso de cada una de las áreas que trabaja en Accenture. Nos juntamos y vamos evaluando cuáles son los aspectos que nos pueden ayudar a seguir creciendo. Tenemos un camino recorrido, sabemos que hicimos mucho y estamos contentos con eso, pero sabemos que podemos hacer mucho más y para eso seguimos trabajando en red, capacitándonos y conociendo otras organizaciones que trabajan en otras temáticas que nos puedan ayudar a abrirnos cada vez más y ser cada día más inclusivos y más diversos.

Por otro lado, la capacitación y sensibilización en la temática a toda la compañía: creemos que la primera barrera es el desconocimiento, entonces, si bien los que hace mucho venimos trabajando en la empresa conocemos y nos familiarizamos más con la temática, Accenture es una empresa que tiene mucha dinámica y mucho movimiento. Entonces la capacitación constante a todos los empleados, por un lado, para que conozcan sobre la discapacidad y para que conozcan del compromiso constante que la empresa tiene con la discapacidad. Y después capacitar a los equipos que van a recibir una persona con discapacidad, contarles del programa, contarles cual es la discapacidad de la persona, cuales son las cuestiones con la que lo podemos ayudar. Esto hace que cuando la persona

ingrese a trabajar la discapacidad ya pase a un segundo plano y podamos ver directamente a la persona que viene a trabajar, estas charlas también son muy importantes.

Por otro lado el acompañamiento a las personas con discapacidad y a sus equipos de trabajo: no sólo a las personas con discapacidad (a veces es lo que menos tiempo nos lleva) sino que a los equipos que trabajan con las personas con discapacidad por los temores y el miedo de exigir, porque a veces nos ha pasado que hay chicos que vienen bien (no nos han llamado por ningún problema) y la realidad es que no se los estaba exigiendo por ese temor a perjudicar, no exigir porque así está bien trabajando. Para eso es que todavía el programa existe y tenemos mucho por hacer.

En esto de la capacitación y sensibilización pensé hoy cuando vi este evento tan grande con tantas organizaciones. Creo que es un poco la misión de cada uno de nosotros que tenemos la suerte (o en mi caso personalmente) de trabajar en un ámbito que es inclusivo. Veo realmente los resultados y los beneficios de trabajar en un ámbito inclusivo y de poder llevarlo puertas para afuera. Es responsabilidad nuestra, si bien hay organismos que tienen la responsabilidad de accionar nosotros también tenemos una responsabilidad, que es llevar esto que vivimos día a día a la familia, a las universidades, a los colegios de nuestros hijos y en la medida que esto podamos concientizar y se haga más conocido, creo que una vez que derribemos esa barrera y que veamos realmente los beneficios de lo que implica trabajar con la diversidad e inclusión se van a empezar a ver los frutos.

Nosotras vinimos con Celeste, que forma parte del programa y nos gustaría que nos cuente un poco su experiencia: Yo tengo una enfermedad que me limita motrizmente y en el habla también. Hace dos años que estoy trabajando en Accenture con este programa, estoy en Recursos Humanos y la verdad que muy bien, me cuidan mucho, Inés siempre me está preguntando cómo me siento y en mi grupo de trabajo y me exigen como a los demás asique estoy contenta por eso.

(Aplausos)

Figura N° 21: Panelistas de Accenture



Fuente: Fotografía propia

Moderador: Muchas gracias, realmente la experiencia de Accenture es buena porque justamente está contratando personas por sus capacidades y no por sus discapacidades. Por lo menos la trayectoria y el trabajo mismo también facilita porque ellos dan servicios a otras empresas entonces van un poquito sembrando el cómo hacer esto para que otras empresas también copien y hagan esto en beneficio de la misma empresa. El primer “pero” que ponen las empresas cuando inmediatamente se ven enfrentadas a una situación que no conocen, entonces inmediatamente se niegan, pero la verdad que yo creo que Accenture puede hacer una labor muy grande de concientización a otras empresas.

Vamos a pasar ahora con Marcela Figueroa que nos va hablar del Club de Empresas Comprometidas y de la empresa KONECTA.

Panelista: Marcela Figueroa

Buenas tardes a todos, mi nombre es Marcela Figueroa y soy de Córdoba. Quiero decir, en primer lugar, que estamos muy contentos de venir aquí desde Córdoba y que en el interior del País también hay muy buenas iniciativas. Agradezco a las autoridades que desde el Gobierno Nacional impulsan a todos estos espacios.

Quiero contarles muy brevemente sobre el CEC (Club de Empresas Comprometidas). Es un poco un trabajo en red de las empresas en Córdoba. Aquí presente en el auditorio hay personas que trabajan en el CEC de Córdoba y también en el CEC de Buenos Aires. El de Buenos Aires fue el que inició hace muchos años y trataron de hacer un poco más general toda la iniciativa llevando esta posibilidad a que las empresas de Córdoba puedan reunirse.

¿Cómo funciona esto? Son un montón de empresas privadas que comenzaron a reunirse (en la actualidad lo hacemos una vez al mes) para tocar diversos temas que tienen que ver con la inclusión. Una iniciativa del CEC de Córdoba fue sumar no solamente a empresas privadas sino a organizaciones no gubernamentales, fundaciones y a distintos tipos de ámbitos que estaban preparados para colaborar con estos temas como así también la pata del Estado que obviamente también es muy importante a través de todos los programas que pueden ofrecer, el asesoramiento e intermediación laboral y por supuesto, sabiendo que estamos hablando de empleabilidad, también hay una pata académica que son instituciones, universidades de modo que el abordaje sea integral.

El objetivo principal del CEC es que más organizaciones y empresas privadas se reúnan y que puedan generar inclusión laboral efectiva. Y por otro lado el objetivo, entre nosotros, es a través de una alianza estratégica que cada uno va realizando de manera independiente, como en mi caso que yo trabajo en KONECTA (que es lo segundo que les voy a contar). El club es una manera en que uno se sienta y aprende porque allí todas las iniciativas se ponen sobre la mesa y lo más importante en este tema es compartir. Para mí, como una colaboradora de una empresa privada, es un concepto muy nuevo porque uno cuando trabaja en una empresa privada a veces tiene el temor de que otros le van robar prácticas que uno ya está realizando y en este tema de discapacidad la realidad es que lo más importante es que todos contemos lo que estamos haciendo y de eso se trata el CEC de Córdoba, todos colaboramos y vamos tomando los ejemplos de los demás y nos vamos capacitando. Sobre todo, porque hay organizaciones que están trabajando hace muchísimos

años apoyándose en todo lo que el Estado les pueda llegar a ofrecer; que si bien a veces las empresas privada nos parece que no es tanto (hay que decirlo), sí hay momentos en lo que uno se apoya mucho en los programas que el Estado tiene y son un incentivo de alguna manera para que las empresas puedan seguir sumándose a incorporar personas con discapacidad.

En esta filmína vemos a KONECTA.

¿Cómo llegue al CEC? Llegué a través de KONECTA, que es la empresa en la que yo trabajo, que es un Contact Center que tiene en 5 ciudades del País aproximadamente 6000 empleados. Hace un año me ofrecieron tomar el área de sustentabilidad. Si bien había muchas acciones que obviamente se realizaban, no estaban bajo un paraguas de sustentabilidad y a partir ahí empezamos a construir lo que es UNITE!, que es nuestro programa de sustentabilidad. Uno de los ejes que nosotros tenemos dentro del programa UNITE! en Konecta es la inclusión. Obviamente cuando uno habla de inclusión habla de muchísimas cosas y nosotros fuimos primeros empleadores en muchas ciudades (más del 70% lo tuvo como primer empleo).

Tenemos un 70% de mujeres y ahí entramos empezar a ver que el ambiente realmente es diverso de por sí. Nosotros tenemos una gran diversidad de personas con distintos tipos de características y cuando empecé a pensar en el programa de sustentabilidad en KONECTA me pregunté ¿nosotros qué es lo que más podemos ofrecer? Y nosotros podemos ofrecer empleo, que es lo que hacemos hace más de 20 años en Argentina.

Lo que empecé a mirar es que si bien tenemos gran diversidad teníamos cinco personas que tienen discapacidad y que habían ingresado por procesos normales sin ningún tipo de búsqueda en particular, y si bien esto nos puso contentos, nos llamó la atención porque lo primero que dijimos fue “tenemos que tener a más personas con discapacidad”, porque en un Call Center, también hay una realidad: como son muchos necesitamos explotar un nuevo mercado en cuanto a empleados, colaboradores que quieran sumarse a este tipo de trabajo y aquí vemos que las personas con discapacidad no estaban yendo a KONECTA a buscar trabajo.

Y ahí es cuando decidimos hacer un programa especial, si bien me encantaría que vengan por si solos, yo los voy a salir a buscar. Entonces hace unos siete meses presentamos el programa UNITE!, y la verdad que nuestra experiencia es súper humilde y muy chiquita al lado de todos los paneles que hemos visto aquí en esta cumbre. El programa cuenta con una pata que es la parte de formación, dado que es muy importante que nosotros podamos contratar personas que estén en igualdad de condiciones en cuanto a la formación, porque lo primero que entendimos cuando nos unimos al CEC que las “desigualdades empezaban por las oportunidades que estas personas quizá habían tenido”. Por lo cual colaborar para equiparar esas desigualdades en cuanto a la formación nos parece que es un eje muy importante y estamos trabajando aliándonos con algunas organizaciones para poder dar formación de todo tipo que genere empleabilidad.

Lo segundo es la inclusión laboral propiamente dicha: en estos 7 meses de trabajo hemos logrado incorporar a cuatro personas con discapacidad y esto para nosotros fue un gran logro porque realmente al principio teníamos mucho miedo. Lo que yo les digo a las empresas que tienen miedo de esto, es que usen el miedo para hacerlo bien. Porque el miedo una buena alerta y da el momento de hacer un parate para pensar por dónde empezar y hacerlo profesionalmente. No solamente porque queda bien y para destacarse, sino porque es algo que podemos hacerlo de buena manera para que sea sostenible. Para que sea transversal en la cultura de la organización, para que todos estén comprometidos con el objetivo.

En la siguiente filmación se ven los pasos que hicimos en KONECTA para incorporar a las personas con discapacidad que ingresaron este año. Una de las primeras cosas que hicimos fue diseñar un plan de formación y reclutamiento para el área de selección en búsquedas inclusivas. No es fácil empezar a trabajar con el tema dado que nuestro equipo no estaba preparado y necesitábamos derribar las barreras que nosotros mismos teníamos con respecto a las búsquedas, por lo que hablamos con organizaciones que trabajan con el tema para empezar a formar a nuestro equipo.

Lo segundo que hicimos fue adecuar algunos de los procesos porque una de las primeras barreras que tuvimos era que la gente con discapacidad no iba a buscar trabajo a KONECTA, por lo cual en las vías habituales que hacemos la selección no era posible

reclutar a personas con discapacidad. Nos conectamos con los portales de búsqueda de empleos Inclúyeme e Incluwork que trabajan específicamente y que nos ayudaron en esta etapa.

Hicimos finalmente el lanzamiento de las búsquedas y un poco en paralelo también comenzamos a trabajar con nuestra comunidad interna, lo que para nosotros es quizá un programa o un proyecto que la empresa quiere llevar adelante tiene que también compartirlo, porque de esa manera se logra que la gente se comprometa y que ayude en el proceso.

Nosotros en todas las etapas anteriores entendimos que es importante comunicarse con la otra persona. A mí me ha pasado de ir a una reunión con la presidenta de una organización de personas sordas y al llegar allí no sabía cómo comunicarme, e intuitivamente pregunté ¿Ana vos me escuchas? y con señas me dice que sí, que tenía un dispositivo, por lo que le tenía que hablar de frente. De esa manera todos empezamos a entender que tenemos que comunicarnos y que hay que preguntar ¿qué necesitas? ¿te ayudo? ¿podes sólo? porque esa es una barrera que más beneficios trae. Cuando uno escucha a las personas para saber qué es lo que necesitan es donde principalmente está la ganancia y registras qué es lo que tenes que seguir haciendo y para donde ir avanzando.

Hicimos las incorporaciones.

La verdad es que el equipo de selección, dentro de la formación, había realizado algunas prácticas con organizaciones para hacer entrevistas a personas con discapacidad y este equipo nunca había pasado por esa situación. Por lo cual, este proceso, les aseguro, enriquece el clima laboral en las áreas staff. La gente realmente reconsidera trabajar en la empresa por las prácticas que se llevan adelante. Es algo que es muy positivo a nivel empresa, y lo digo porque cuando uno empieza a transitar los programas siempre tiene que prever cómo lo va a tomar la gente con la que trabaja, porque son ellos los que sostienen la compañía todos los días.

Las inclusiones se hicieron de la mejor manera. Para poder llevarlo adelante hicimos un relevamiento de puestos, un relevamiento funcional y estructural y tuvimos la suerte de que

en KONECTA todos nuestros edificios son muy funcionales y accesibles. Esto lo hicimos con la gente de LIBERTATE, como siempre. Apoyándonos en gente que conoce sobre la temática es mucho más simple. En este relevamiento nos dio como resultado que teníamos que hacer unas pequeñas modificaciones como los seca manos un poco más bajos, en la sala de break que haya una mesa que tenga sillas móviles, y la verdad que fue un gusto saber que teníamos una empresa accesible y nos facilitó muchísimo no tener que hacer modificaciones en la infraestructura. Por lo cual las inclusiones fueron sin ningún inconveniente.

Tenemos una idea de realizar seguimiento de indicadores porque por supuesto la igualdad de oportunidades implica igualdad de responsabilidades y como parte de la sensibilización y capacitación que se les dio a toda nuestra comunidad interna cuando se hicieron las inclusiones, nos reunimos con los supervisores, con los jefes de las áreas y con el equipo de trabajo que iban a recibir estas personas y en todo momento hicimos foco en algo “hacer foco en la persona y no en la discapacidad que tiene”. Primero, es una persona, y en eso creo que la Convención de los Derechos de las personas con Discapacidad lo deja muy claro y es un gran avance poder hablar en estos términos.

En la reunión se les cuenta a todos que van a recibir a una persona con discapacidad y que se le debía exigir de la misma manera, y que la selección es una selección hecha por competencias y es la misma que se realiza para cualquier persona que va a presentarse a la compañía. Además, se evalúan perfiles, aptitudes, competencias; no se evalúa si la persona tiene una discapacidad o no la tiene por lo cual desde ese lugar tanto los supervisores como para sus compañeros el trato tiene que ser el mismo y así fue.

Con relación al seguimiento de indicadores, las dos primeras personas que ingresaron fue en el mes de febrero y la verdad que el desempeño es excelente, y si bien habíamos pensando en tutores, hay que decirlo (también estamos aprendiendo en el proceso) algunos tipos de discapacidades no requieren de un tutor, y cuando uno empieza a pensar “bueno estos son los pasos que hay que hacer” considera cosas entendiendo los tipos de discapacidades. Al manejarnos directamente con los supervisores de área ellos son los que directamente nos dan el feedback. Las curvas de aprendizaje y desempeño son iguales que a la de cualquier persona, notándose un compromiso porque la necesidad laboral y el gusto

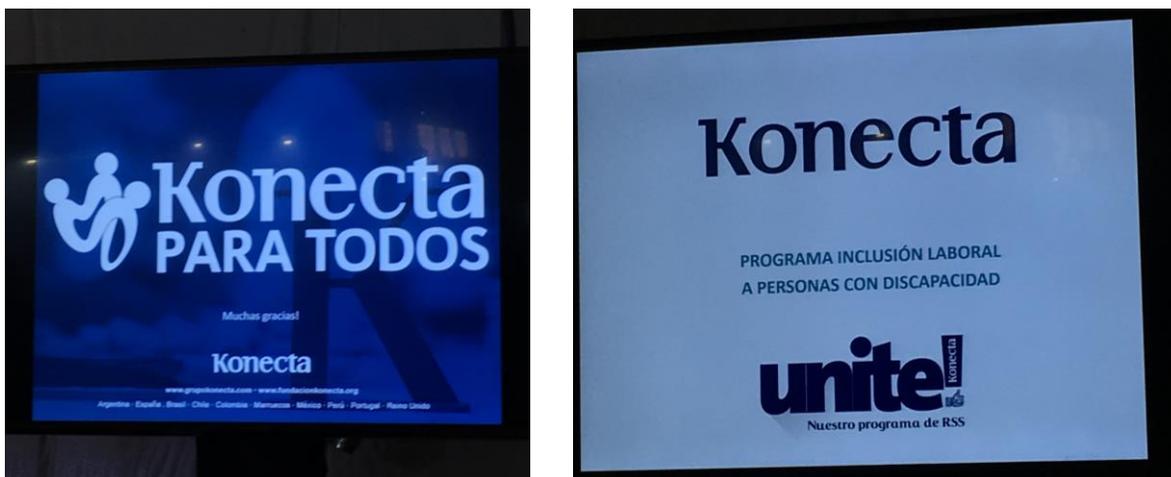
por haber ingresado a la compañía con las mismas condiciones de trabajo que cualquier otro es muy motivador.

Para seguir trabajando con la diversidad dentro de la empresa estamos transitando una campaña de comunicación que se llama KONECTA PARA TODOS bajo el lema “seamos iguales en lo que importa”. Se trata de una campaña muy buena, porque trabajamos sobre los valores de la compañía para demostrar que todos podemos tener los mismos valores sin importar si tienes o no una discapacidad.

Para finalizar esta charla, quiero decir que vamos seguir con alianzas estratégicas para mejorar la empleabilidad. Esto no solamente con las organizaciones que conocen del tema, sino también acercarnos a los gobiernos. Una de las dos sedes las tenemos en Resistencia, donde somos primer empleador y el Gobierno nos apoya mucho. El instituto provincial de discapacidad resistencia chaco IPRODICH tiene un programa con el que nos estamos aliando para colaborar y comenzar también a trabajar con empresas haciendo compras inclusivas. Lo que más me interesa es que la gente sepa que puede ir a buscar trabajo a KONECTA. Lo que nosotros no sabemos vamos a averiguar cómo se hace y vamos tratar de lograr la inclusión, que es el objetivo que tenemos y estamos trabajando para ello. Estamos en estos primeros pasos, sabemos que queda mucho camino y la gente que trabaja con nosotros también tiene que acompañarnos para que esto realmente fluya. ¡Gracias!

Moderador: ¡Muchas gracias Marcela! Tocaste dos aspectos: uno del CEC. Es importante que se compartan las experiencias para que la inclusión se vaya haciendo cada vez mejor. En Argentina hay dos millones y medio de personas con discapacidad en edad laboral, es decir son personas que tenemos que buscarlas para que se puedan incorporar a una vida activa. El Estado tiene considerar que existen dos millones y medio de personas teniendo una vida pasiva cuando podrían tener una vida activa. Nos tenemos que preguntar dónde están estas personas, qué características tienen y eso es un problema también de todos los países, que de repente tiene oferta de trabajo, pero no tenemos a las personas para que calcen con esa oferta.

Figura N° 22: Konecta



Fuente: Fotografía propia

Me habían hecho llegar algunas preguntas, pero yo creo que hay algunas que ya están contestadas asique me voy a limitar a algunas más donde no hemos tocado un tema, que a lo mejor es importante. Se trata del aspecto familiar, de la familia de la persona con discapacidad que muchas veces exagera la situación y no deja crecer a la persona, y si ustedes hacen algún trabajo para que la familia pueda entender:

Accenture: Nosotros estuvimos trabajando con el tema de la familia armando un grupo de familia para personas que estén trabajando y tengan un familiar a cargo con discapacidad. Ya el hecho de que ellos estén trabajando en un ámbito inclusivo, les genera seguridad de que hay un futuro y que eso hoy a las familias que tienen chicos con discapacidad más los atemoriza: el futuro. El que puedan tener su propia independencia. Creo que en la medida en que podamos mostrarle de que existe ese futuro también se van animar más a prepararlos porque hay un objetivo. Me parece que ese es el camino natural para que toda mamá y papá que tengan un hijo con discapacidad se animen a prepararlo, a formarlos. La realidad es que hay mucho para trabajar en las escuelas, en las universidades, para que se puedan formar y que todo este trabajo que se está haciendo en las empresas y los distintos organismos para generar empleo que se tiene que nutrir de personas preparadas y capacitadas.

Mediador: Otra pregunta que nos llegó para ustedes, ¿Cómo sienten que la persona con discapacidad toma el hecho de estar trabajando? ¿Qué significa para ella? ¿De qué manera estas personas llegan al puesto? ¿Hay algún sistema en Argentina que les permita llegar a puestos de trabajo, como, por ejemplo, bolsas de empleo?

Konecta: Uno de los temas que se han discutido en el foro es el registro de las personas con discapacidad, que aquí en Argentina está el censo del año pasado, un tanto incierto. Lo mismo un poco pasa con las bolsas de empleo, si bien todas oficinas de intermediación laboral trabajan con bolsas, lo cierto que muchas personas y familias con personas con discapacidad están inmersas en todas las organizaciones de la sociedad civil por lo cual una vía de reclutamiento que son muy buenas son las fundaciones y ONG'S, porque son las que trabajan para formar a todas las personas que se acercan y que forman parte de las redes que tienen. Por lo cual es una recomendación no solamente usar las bolsas de empleo del Estado sino nutrirse de las organizaciones de la sociedad civil.

Accenture (Celeste): La verdad es que me siento útil. Yo hoy estudio periodismo y comunicación. No encontraba mi camino y se me hacía muy difícil conseguir trabajo con mi discapacidad y bueno, Accenture me ayudó y no sólo a encontrar un trabajo y especializarme en él, sino a sentir que hago algo más aparte de la cotidianidad.

Moderador: Nosotros, que estamos trabajando de esto, estamos haciendo todo lo posible para hacerlo bien, pero la verdad es que no somos perfectos y por lo tanto puede haber muchas cosas que nos pueden nutrir para hacer mejor el trabajo. Y a lo mejor ustedes nos pueden dar más ideas de cosas que no hemos hecho y dicho en este panel que a lo mejor ustedes quisieran agregar. Si hay algo estamos dispuestos a escuchar:

Pregunta de María Camila Galvarini: Cuando empezaron incorporar a personas con discapacidad, ¿qué cambios vieron en el clima laboral de la empresa? Muchas gracias.

Accenture: En el caso nuestro, el cambio no sólo se vio en el clima laboral, sino del hecho de incorporar a personas con discapacidad es lo que hace que todo el equipo tenga una dinámica de colaboración distinta y que se generen ideas nuevas.

Yo hace muchos años que trabajo en ACCENTURE y al principio éramos todos iguales y eso estaba bueno, y ahora es todo lo contrario, cada uno tiene su fortaleza y la pone a disposición del equipo y del objetivo. Por lo general todos los supervisores nos dan un feedback positivo, siempre tienen algo mejor para contar o mejor para funcionar. En la dinámica del equipo es donde más se ve la ventaja.

Konecta: Yo creo que incorporar personas con discapacidad tiene el valor de la diversidad. No es que el clima mejora cuando incorporas a una persona con discapacidad, el clima mejora porque es un clima diverso en el que se puede discutir, consensuar, surgen ideas diferentes. Hoy las empresas hablan mucho de innovación, pero en realidad no hay que romperse la cabeza pensando en innovar porque los ambientes diversos de por sí generan innovación y eso incentiva el buen clima de trabajo en general

Moderador: Nosotros en Chile estamos haciendo un estudio cuantitativo para valorar en pesos cuánto gana la empresa cuando contrata a personas con discapacidad y son varios los factores. Los que estamos trabajando en esto, de repente se nos olvida de que hay personas que no están relacionadas con esto y se nos olvida que no saben de esto. Yo creo que cuando entra una persona con discapacidad a un trabajo donde no tenían conocimiento de que había personas con discapacidad trabajando, la gente observa y empieza a pensar produciendo una reacción positiva.

Una persona que tiene una discapacidad también tiene otras capacidades. Por ejemplo, hemos visto que personas con discapacidad están acostumbradas todo el día a resolver problemas porque nosotros le ponemos problemas: ya sea levantarse a la mañana, para vestirse, para salir, siempre tienen que llegar, entonces resuelven su problema. Hay mucha gente que trabaja y cuando tiene un problema inmediatamente llama al jefe “mire jefe se rompió la maquina”, y la persona con discapacidad ya sabe resolver por qué se rompió la máquina y en donde está la solución. Y ese tipo de cosas, sin querer, van creando un

ambiente. Son personas al igual que todas. Tratemos de que el resto de la gente que no está vinculada con esto que conozca la realidad para crear conciencia para que se empiece a trabajar con este tema.

¡Muchas gracias!

Anexo 8: Fotografías tomadas en la Cumbre Global de Discapacidad



