

**ANÁLISIS DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN  
LA LÍNEA DE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE  
DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE PEREIRA**

**GLORIA NATALIA MARÍN VALENCIA  
CARLOS MARIO URIBE CUERVO  
MARY LUZ VÁSQUEZ BASTIDAS**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESPECIALIZACIÓN EN PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA  
PEREIRA  
2016**

**ANÁLISIS DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN  
LA LÍNEA DE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE  
DISCAPACIDAD EN LA CIUDAD DE PEREIRA**

**GLORIA NATALIA MARÍN VALENCIA  
CARLOS MARIO URIBE CUERVO  
MARY LUZ VÁSQUEZ BASTIDAS**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Especialista en Planeación y Gestión Estratégica**

**Asesor  
HERNANDO GORDILLO HINCAPIE  
Especialista en Finanzas**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESPECIALIZACIÓN EN PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA  
PEREIRA  
2016**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

Pereira, 20 de Abril de 2016

## TABLA DE CONTENIDO

	pág.
LISTA DE TABLAS	6
LISTA DE GRÁFICOS	7
LISTA DE FIGURAS	8
LISTA DE ANEXOS	9
INTRODUCCIÓN	10
1. ENFOQUE GENERAL DEL MODELO GERENCIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL QUE ACTUALMENTE APLICAN LAS EMPRESAS EN LA CIUDAD DE PEREIRA	19
1.1 PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	20
1.2 TENDENCIA EN LA APLICACIÓN DEL MODELO GERENCIAL	27
1.3 FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA INCLUSIÓN LABORAL APLICADO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	33
2. BARRERAS QUE IMPIDEN A LAS EMPRESAS REALIZAR LA VINCULACIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA EN LA CIUDAD DE PEREIRA	35
2.1 LIMITANTES ECONÓMICAS Y CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA	37
2.2 PARADIGMAS EN LA INCLUSIÓN LABORAL	41
2.3 PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES E IMPACTO AL CLIMA LABORAL	46
3. PERFIL OCUPACIONAL ADECUADO QUE DEBEN TENER LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD PARA APLICAR A LA OFERTA LABORAL DE LAS EMPRESAS QUE IMPLEMENTAN PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN INCLUSIÓN LABORAL	48

3.1 COMPETENCIAS TÉCNICAS	48
3.2 INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PERFIL PSICOLÓGICO	52
3.3 PROGRAMAS DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	55
3.4 ESTUDIO PROSPECTIVO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, HORIZONTE PEREIRA 2020	61
4. CONCLUSIONES	74
5. RECOMENDACIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	79

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Sector económico al que pertenecen las empresas	22
Tabla 2. Políticas de responsabilidad social empresarial	23
Tabla 3. Razones para la no aplicación de modelos de Responsabilidad Social Empresarial	25
Tabla 4. Líneas de aplicación del modelo de Responsabilidad Social Empresarial	31
Tabla 5. Vinculación laboral, personas en situación de discapacidad física	36
Tabla 6. Intención de vinculación de personas en situación de discapacidad	41
Tabla 7. Perfil genérico de cargos	51
Tabla 8. Logro educativo de personas en situación de discapacidad	56
Tabla 9. Áreas de desempeño personas en situación de discapacidad física	57
Tabla 10. Tipo de contratación para personas en situación de discapacidad física	59
Tabla 11. Hipótesis	66
Tabla 12. Tendencia	67
Tabla 13. Aplicación estratégica – Metodología Hoshin Kanri	73

## LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Sector económico al que pertenecen las empresas	23
Gráfico 2. Políticas de responsabilidad social empresarial	24
Gráfico 3. Razones para la no aplicación de modelos de Responsabilidad Social Empresarial	26
Gráfico 4. Áreas de destinación de recursos de RSE	30
Gráfico 5. Líneas de aplicación del modelo de Responsabilidad Social Empresarial	32
Gráfico 6. Vinculación laboral, personas en situación de discapacidad física	36
Gráfico 7. Intención de vinculación de personas en situación de discapacidad	42
Gráfico 8. Barreras en la contratación de personas en situación de discapacidad	45
Gráfico 9. Áreas de desempeño personas en situación de discapacidad física	58
Gráfico 10. Tipo de contratación para personas en situación de discapacidad física	60

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Tres pilares del desarrollo sustentable	21
Figura 2. Comportamiento de las variables	61
Figura 3. Influencias indirectas	62
Figura 4. Influencias indirectas potenciales	64
Figura 5. Variables claves del sistema	65
Figura 6. Análisis de escenarios	68

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Formato de encuesta	79

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio busca analizar las implicaciones que tienen para las organizaciones, implementar modelos de Responsabilidad Social Empresarial, enfocados en la línea de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad física en la ciudad de Pereira; lo anterior, basados en el supuesto de mejorar las condiciones de vida de las personas que viven esta problemática y, simultáneamente, generar beneficios en diferentes ámbitos y a todo nivel, para las organizaciones que adopten dicho modelo.

Como antecedentes se puede citar que las empresas en su gran mayoría, aún no han desarrollado y fomentado una cultura afianzada en la Responsabilidad Social Empresarial, en relación con el modelo de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, a pesar de que muchas son conscientes de la importancia de adherirse a dicho enfoque gerencial; esto se debe en gran medida a que faltan recursos y estudios serios en la materia, que permitan a las empresas asignar labores, funciones y procedimientos a personas en situación de discapacidad, bajo una comprobación clara de que técnicamente estas personas cuentan con las competencias necesarias para realizarlas, sin que esto afecte los niveles de efectividad y productividad de la organización.

Las siguientes son algunas de las ideas que la sociedad ha generalizado en relación con tema en mención, las cuales surgieron del análisis preliminar de la situación, y a su vez, representan de manera clara derroteros en torno a los cuales se desarrolló la investigación:

- ✓ Desconocimiento por parte de las empresas de los beneficios tributarios a los que se hacen acreedores gracias a la contratación de personas en situación de discapacidad física.

- ✓ Falta de credibilidad en la capacidad productiva de las personas en situación de discapacidad física.
  
- ✓ Considerar el enfoque ocupacional de las personas en situación de discapacidad únicamente para los procesos misionales y no para los procesos de apoyo, limitando así su ingreso a la vida laboral.
  
- ✓ Las personas en situación de discapacidad no cuentan con las competencias técnicas requeridas.
  
- ✓ Una alta tasa de desocupación de la personas en situación de discapacidad, con un aumento generalizado de la informalidad laboral.

Si bien las condiciones identificadas, representan una problemática social fundamentada en la desigualdad, es clara la existencia de múltiples alternativas de solución, en donde se hace necesario que los diferentes actores se involucren activamente; bajo esta premisa y con el propósito de fortalecer y enriquecer el ejercicio investigativo, se planteó un enfoque prospectivo que propone horizontes estratégicos y acciones basadas en las expectativas de las organizaciones en función de sus grupos de interés.

## MARCO TEÓRICO

Según Peter Drucker la Responsabilidad Social Empresarial es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y

promoviendo la reducción de desigualdades sociales<sup>1</sup>.

Otra visión de Responsabilidad Social Empresarial, enfocada puntualmente a la inclusión laboral se encuentra plasmada en el documento Conpes Social del año 2013 denominado Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social; este documento cita, hablando de la problemática actual de la población con discapacidad<sup>2</sup>, que las personas en situación de discapacidad tienen más probabilidades de estar desempleadas, y generalmente perciben menores ingresos cuando trabajan, en comparación con la población que no presenta ningún tipo de discapacidad.

La encuesta mundial de salud, citada de manera simultánea en el documento anterior, señala que las tasas de ocupación son menores entre los hombres y mujeres con discapacidad (53% y 20%, respectivamente) que entre los hombres y mujeres sin discapacidad (65% y 30%, respectivamente).

Un estudio reciente de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico –OCDE– comprobó que en veintisiete países, las personas en situación de discapacidad en edad para trabajar, experimentan desventajas significativas en el mercado laboral y tienen menores oportunidades de empleo que las personas sin discapacidad. Al comparar las tasas de empleo se marca una clara diferencia entre ambas poblaciones; en las personas con discapacidad la tasa es del 44% mientras que en personas sin discapacidad alcanza un 75%.

Una tercera visión se encuentra en el documento investigativo de la Organización

---

<sup>1</sup>INSTITUTO ETHOS. Indicadores ethos de responsabilidad social empresarial. [En línea]. 2013. [Consultado el 11 de agosto de 2014], disponible en: [http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011\\_Indic\\_ETHOS\\_ESP.pdf](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf)

<sup>2</sup>DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Conpes 166, Acceso de la población con discapacidad a servicios sociales básicos en trabajo. [En línea]. 2013. [Citado el 9 de diciembre de 2013]. Numeral IV, literal B, disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB>

Internacional del Trabajo –OIT–, denominado “el derecho al trabajo decente de las personas con discapacidades”, este ofrece una reseña sobre las diferentes opciones de trabajo al que podrían de manera fácil acceder las personas en situación de discapacidad.

Según este documento se hace necesario articular esfuerzos con miras a promover la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, con el fin de reducir la pobreza, y como contribución al logro de los objetivos de desarrollo del milenio. En la actualidad existe un estrecho vínculo entre discapacidad y pobreza según lo señala el mismo estudio; se estima que el 80% de las personas en situación de discapacidad viven en países en vía de desarrollo<sup>3</sup> y entre ellos hay 426 millones que viven por debajo de la línea de pobreza.

Ahora bien, la presente investigación se sustenta en el análisis previo de información sobre estudios que al respecto se han desarrollado, documentos que han sido elaborados como referentes y que actualmente siguen vigentes para abordar el tema objeto de estudio sobre el modelo gerencial de Responsabilidad Social Empresarial en la línea de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad física.

Es claro que para muchos autores de renombre en el mundo empresarial, e incluso para algunos al nivel del gurú Peter Drucker, conocedores y expertos en el tema de Responsabilidad Social Empresarial, ésta es la base fundamental de la administración moderna, toda vez que el modelo gerencial permite articular la gestión organizacional con los diferentes stakeholders; dicha articulación es la interacción sistemática y organizada entre la empresa y su entorno, que genera beneficios simultáneos para ambos; no es cuestión solo de rentabilidad y

---

<sup>3</sup>ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidades. [En línea]. 2007 [Citado el 18 de noviembre de 2014], pág.141, disponible en: <http://www.digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1207&context=gladnetcollect>

cumplimiento legal, sino que su aplicación se fundamenta en un concepto ético y de respeto de la organización hacia el medio en el cual se desarrolla.

En este sentido la Responsabilidad Social Empresarial se convierte en una herramienta de gestión que puede ser fácilmente utilizada por los gerentes y directores de cualquier organización; presenta un sentido multifacético en su implementación, y su aceptación en la actualidad no solo se percibe en el medio empresarial sino también en los diferentes actores sociales quienes se identifican y fidelizan con empresas socialmente responsables, ya que ven representados en éstas sus principios éticos y reflejados su propios intereses.

Al referirse a la inclusión laboral se debe trasladar la atención a organizaciones del orden nacional y local que han superado las barreras de discriminación y han visto a todas las personas como potencialmente productivas; la inclusión laboral puede ser vista entonces como una práctica en si misma con independencia de otras políticas empresariales, sin embargo en la actualidad se asocia cada vez más al modelo gerencial de Responsabilidad Social Empresarial, en este sentido está siendo adoptada como practica administrativa que genera importantes beneficios.

Esta articulación entre la inclusión laboral y la Responsabilidad Social Empresarial puede ser atribuida, en parte, a las políticas gubernamentales que han trasladado conceptos de la academia a la cotidiana práctica empresarial, mediante la puesta en marcha de programas orientados a otorgar incentivos tributarios, que de alguna suerte han sido bien acogidos por parte de los diferentes sectores económicos; no obstante dichos programas requieren mayor difusión y apoyo por parte del sector público, pues aun las cifras en materia de inclusión laboral reflejan un panorama con mucha desigualdad.

Al considerar que por cada persona en situación de discapacidad que se encuentra laborando hay veintiséis sin discapacidad que lo hacen, el horizonte se

torna complejo y poco alentador, más cuando en términos de cantidad de habitantes en ambas condiciones, específicamente en la ciudad de Pereira, la proporción debería ser solo de uno a quince, para hablar de una verdadera condición equitativa.

No obstante las iniciativas que en la actualidad proponen entes como la organización internacional de trabajo, consiguen motivar a los gobiernos a nivel mundial sobre la necesidad de reglamentar políticas que favorezcan el crecimiento del modelo gerencial de responsabilidad social empresarial, como herramienta para combatir los índices de pobreza, minimizar el gasto público en atención a esta población y aumentar la productividad, calculada en este caso principalmente en términos del producto interno bruto, el cual se estima que actualmente está perdiendo entre el 5,35% y el 6,97% por la desatención a la población en situación de discapacidad<sup>4</sup>.

Teniendo en cuenta lo expuesto se realizó una investigación con base en los siguientes objetivos:

#### OBJETIVO GENERAL

Identificar las razones por las cuales las empresas no aplican el modelo gerencial de Responsabilidad Social Empresarial mediante la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad física en la ciudad de Pereira.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el enfoque general del modelo gerencial de responsabilidad social empresarial que actualmente aplican las empresas en la ciudad de Pereira.

---

<sup>4</sup>BANCO MUNDIAL. Programa pacto de productividad. [En línea]. 2013. [Citado el 16 de julio de 2014]. Disponible en:  
<http://www.pactodeproductividad.com/pdf/discapacidadymacroeconomiatodacolombia.pdf>

- Conocer las barreras que impiden a las empresas realizar la vinculación laboral de las personas en situación de discapacidad física en la ciudad de Pereira.
- Definir el perfil ocupacional adecuado que deben tener las personas en situación de discapacidad para aplicar a la oferta laboral de las empresas que implementan programas de Responsabilidad Social Empresarial en inclusión laboral.

Para el desarrollo de los objetivos anteriores se tuvo en cuenta la siguiente estrategia metodológica:

#### TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación que se realizará es de tipo descriptiva ya que busca identificar y caracterizar las barreras que impiden a las empresas de Pereira realizar procesos de selección basados en la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad física.

#### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método utilizado será inductivo, este permitirá abordar la investigación desde un análisis particular de causas hasta identificar generalidades en la problemática actual que vive la ciudad de Pereira por la falta de inclusión laboral de las personas en situación de discapacidad física.

#### INFORMACIÓN PRIMARIA

Se realizaran un grupo focal con personas en situación de discapacidad (mínimo 10 personas), donde se aplicaran entrevistas que permitan identificar los rasgos

más marcados en la población analizada, logrando así resultados fiables sobre diferentes aspectos de su perfil ocupacional.

Se realizarán entrevistas a empresarios, puntualmente a gerentes, directores de gestión del capital humano y líderes de Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones, que permitan identificar de lo general a lo particular las barreras que impiden la vinculación de personas en situación de discapacidad física en la ciudad de Pereira.

## INFORMACIÓN SECUNDARIA

Consulta de tesis relacionadas con el tema objeto de investigación, que permitan generar un fundamento teórico, específicamente en los relacionado con conceptos sobre el modelo gerencial de Responsabilidad Social Empresarial e inclusión laboral.

Servirá de apoyo al proceso de investigación la consulta de las páginas web oficiales del Gobierno Nacional, entidades adscritas a diferentes ministerios del estado Colombiano, y algunas otras organizaciones del orden privado y no gubernamentales.

## POBLACIÓN Y MUESTREO

Se harán encuestas a empresarios de la ciudad de Pereira, que representan los diferentes sectores económicos, tomando para la muestra una población equivalente a 780 empresas, que cumplieran con los criterios de renovación del registro mercantil al año 2014 y que además tuvieran más de \$100.000.000 de pesos en activos, como base para implementar y ejecutar posibles programas de responsabilidad social empresarial, que requieran considerables inversiones.

Para definir la muestra se tomó como referencia el método científico, obteniendo los siguientes resultados.

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2 \cdot (N-1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Tamaño de la Muestra: 780

Error: 10%

p & q: 50%

Confianza: 95%

Encuestas: 86

El cálculo arrojó la realización de 86 encuestas, de las cuales solo se realizaron 79 encuestas, debido a las dificultades presentadas en la realización del trabajo de campo, y que se exponen a continuación.

#### LIMITACIONES PRESENTADAS

Durante el desarrollo de la investigación, se presentaron algunas limitantes de acceso a la información que generaron retrasos en el cumplimiento de los objetivos inicialmente trazados; esa dificultad de acceso a la información también se extendió al trabajo de campo, toda vez que fue compleja la realización de encuestas y la realización de entrevistas a las personas en situación de discapacidad.

## **1. ENFOQUE GENERAL DEL MODELO GERENCIAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL QUE ACTUALMENTE APLICAN LAS EMPRESAS EN LA CIUDAD DE PEREIRA**

El modelo gerencial de responsabilidad social empresarial nace a finales de la década de los setenta y principios de los ochenta, gracias al importante rol que empezaron a tener las empresas en el entorno socioeconómico; en poco tiempo el modelo se convirtió en aliado estratégico para el desarrollo económico de los países, ya que vislumbró el impacto que generaban las empresas a su entorno por sus actuaciones y lo mitigó mediante la contribución al desarrollo social.

En sus inicios la responsabilidad social empresarial se confundía con actuaciones filantrópicas, ejecutadas en su mayoría por empresas con gran músculo financiero que buscaban de alguna manera mejorar su imagen frente a sus clientes externos e internos; en la actualidad muchas organizaciones han adoptado la cultura de la responsabilidad social empresarial, conscientes de que la empresa no subsiste por sí sola, sino que su entorno es el que posibilita su existencia.

El Instituto Ethos, líder en esta materia en el Brasil, describe así la Responsabilidad Social Empresarial.

*“La forma de gestión que se define por la relación ética de las empresas con todos los públicos con los cuales ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales”<sup>5</sup>*

---

<sup>5</sup>INSTITUTO ETHOS. Indicadores ethos de responsabilidad social empresarial. [En línea]. 2013. [Consultado el 11 de agosto de 2014], disponible en: [http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011\\_Indic\\_ETHOS\\_ESP.pdf](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf)

## 1.1 PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En la actualidad la globalización ha intervenido en la aplicación de modelos de responsabilidad social empresarial, lo que ha permitido percibirla como una estrategia que facilita a las organizaciones alcanzar una ventaja frente a su competencia, incorporando la responsabilidad social empresarial como un sistema que apoya los diferentes procesos misionales y estratégicos, las empresas logran fortalecimiento de cultura corporativa y su clima organizacional.

La Responsabilidad Social Empresarial es más que una tendencia actual, es la sensibilización de las empresas respecto a su compromiso con la sociedad para coexistir y ser sostenible en el tiempo, retribuyendo lo que su entorno le ofrece; es una cultura y un cambio organizacional que requiere el compromiso, no solo de los directivos sino de todos los colaboradores para ser exitoso.

Existen diferentes teorías relacionadas con la responsabilidad social empresarial; para Fernando Navarro García<sup>6</sup> la primera teoría está relacionada con los grupos de interés o comúnmente llamados los **STAKEHOLDERS**; esta teoría sostiene que la empresa no solo tiene la responsabilidad de arrojar resultados positivos frente a sus propietarios y accionistas, sino que también posee una innegable responsabilidad con los diferentes grupos involucrados y/o afectados por las decisiones y actividades que realiza la organización.

Es así como las empresas enfocan sus esfuerzos hacia los grupos de interés, mediante la responsabilidad de mantener y crear nuevos empleos, la responsabilidad sobre la calidad, seguridad y utilidad de los productos y servicios ofertados, la responsabilidad en las relaciones con los colaboradores y finalmente la responsabilidad de sostener una relación transparente e íntegra con su entorno

---

<sup>6</sup> NAVARRO GARCÍA, Fernando. Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica. Madrid, editorial ESIC, 2008. p. 330

vigilando que la conducta de sus proveedores y socios del negocio sea éticamente responsable.

Esta responsabilidad se mide desde tres grandes ámbitos, Económico, Social y Medio ambiental, por lo que las empresas y sus grupos de interés no podrían en ningún caso pretender estar al margen de los retos y dificultades que a diario afronta la humanidad.

El segundo enfoque está fundamentado sobre la teoría del **DESARROLLO SOSTENIBLE**; en él se tiene un alcance mayor al simple cumplimiento de la normatividad que regula el desarrollo de la actividad económica, entendiendo la sostenibilidad como *“Atender a las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social”*<sup>7</sup>.

**Figura 1. Tres pilares del desarrollo sustentable**



Fuente: <http://www.internetparapymes.com>

<sup>7</sup>ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS. Informe brundtland de la ONU our common future. [En línea]. 2014. [Citado el 21 de agosto de 2014] Disponible en: [http://conspect.nl/pdf/Our\\_Common\\_Future-Brundtland\\_Report\\_1987.pdf](http://conspect.nl/pdf/Our_Common_Future-Brundtland_Report_1987.pdf)

El contexto local está enmarcado en la ausencia de políticas del orden municipal, que hace del tema de la Responsabilidad Social Empresarial un asunto poco mentado en medios comunicación y por ende solo hasta ahora se tiene una tendencia creciente de fomento en el medio empresarial; al consultar a una muestra representativa de empresarios de la ciudad, se reafirmó lo antes expuesto y se clarificó la problemática situación objeto de estudio. A continuación se muestran de manera sistemática algunos de los resultados obtenidos en dicho ejercicio de campo.

- Sector Económico al que pertenecen las empresas

Se indago sobre el sector económico, buscando encontrar una relación directa entre el tipo de empresa y las potenciales áreas de trabajo en las cuales se podría vincular laboralmente a las personas en situación de discapacidad.

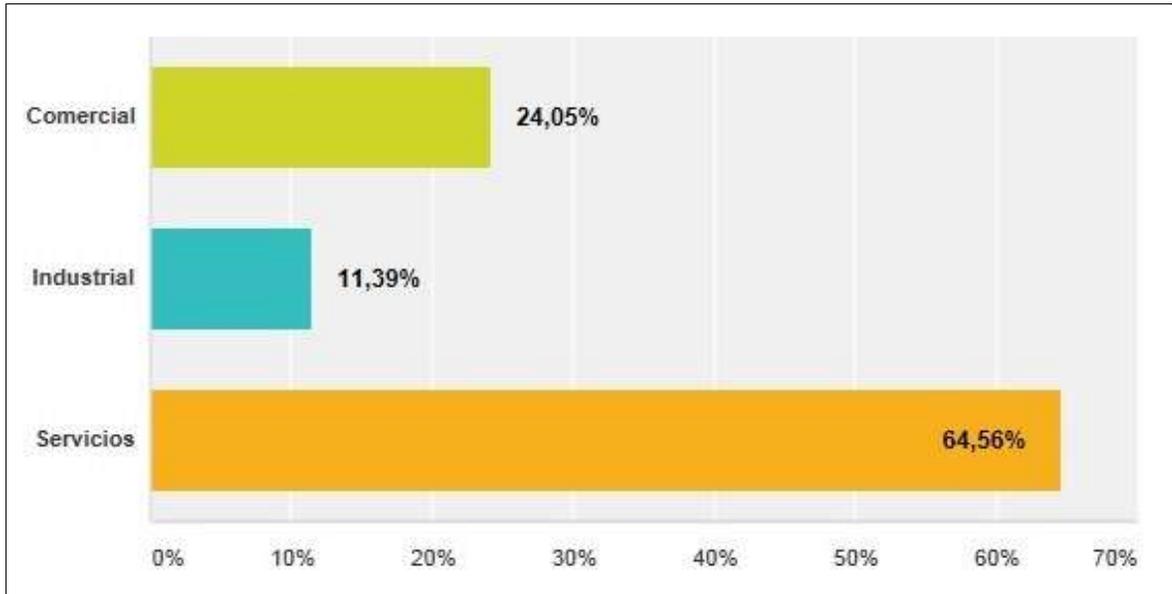
**Tabla 1. Sector económico al que pertenecen las empresas**

<b>Sector Económico</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Comercial	19	24,05
Industrial	9	11,39
Servicios	51	64,56
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Trabajo de campo

Las empresas encuestadas pertenecen en su gran mayoría al sector de servicios; con una participación del 64.56% este sector representa una parte importante del empresariado Pereirano, y sus actividades económicas en general servirían para aplicar el modelo de Responsabilidad Social Empresarial en la línea de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad física.

**Gráfico 1. Sector económico al que pertenecen las empresas**



Fuente: Diseño Grupo Investigador

- Políticas de Responsabilidad Social Empresarial

Los resultados permitieron conocer si las empresas de Pereira aplican el modelo de responsabilidad social empresarial en cualquiera de sus líneas de acción, lo que permite estimar el estado actual de las empresas en torno a la problemática objeto de estudio.

**Tabla 2. Políticas de responsabilidad social empresarial**

Política de Responsabilidad Social Empresarial	No.	%
Si	49	62,03
No	30	37,97
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100,00</b>

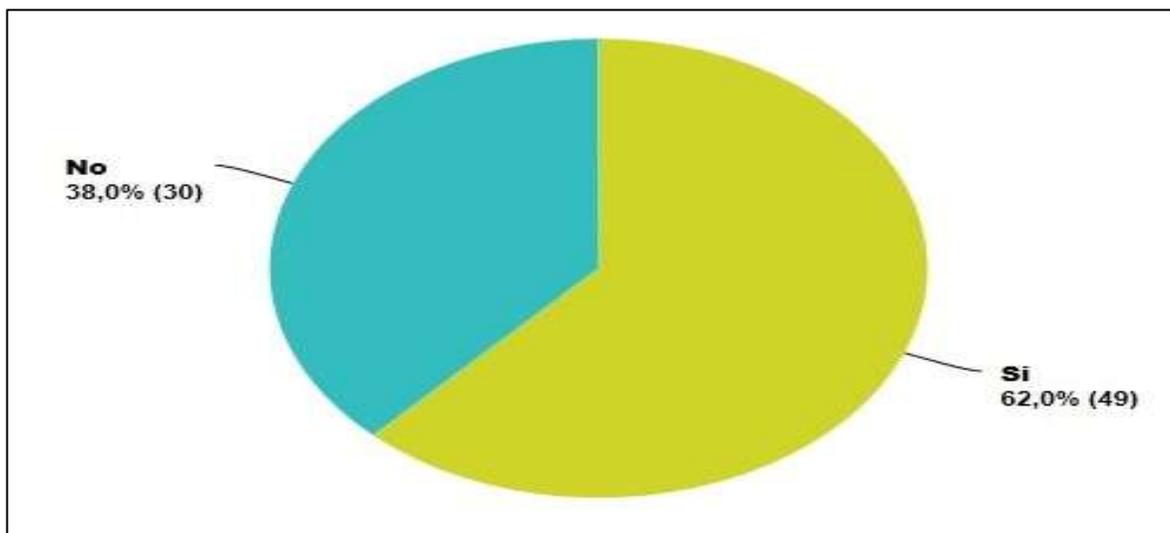
Fuente: Trabajo de campo

Según los resultados arrojados por la encuesta aplicada a la muestra representativa de 79 empresas en la ciudad de Pereira, a la pregunta acerca de si

la empresa cuenta con políticas relacionadas con Responsabilidad Social Empresarial, un 62,03% de las empresas tienen dentro de sus políticas internas programas que ejecutan acciones de responsabilidad social empresarial, no obstante un 37,97% no realizan este tipo de programas.

Este resultado permite aseverar el compromiso que las empresas Pereiranas han venido adoptando frente al papel que juegan con relación a la responsabilidad social empresarial; sin embargo, es evidente la marcada diferencia entre las empresas que ya iniciaron con la adopción de una política de Responsabilidad Social Empresarial y el representativo porcentaje de las empresas que aún no cuentan con ningún tipo de modelo de Responsabilidad Social Empresarial.

**Gráfico 2. Políticas de responsabilidad social empresarial**



Fuente: Diseño Grupo Investigador

Este resultado permite visualizar que un alto porcentaje de las empresas Pereiranas tienen establecida una política referente a la responsabilidad social empresarial, que no busca solo beneficiar a los dueños de las mismas, sino también a la sociedad, lo anterior implica que se está reconociendo a los grupos de interés como actores fundamentales, proporcionando herramientas que

permitan un desarrollo sostenible en el largo plazo.

- Razones para la no aplicación de modelos de Responsabilidad Social Empresarial

Se identificaron las razones por las cuales algunas organizaciones aún no cuentan con un enfoque socialmente responsable, esto con el fin de proyectar acciones encaminadas a la sensibilización en el entorno empresarial.

**Tabla 3. Razones para la no aplicación de modelos de Responsabilidad Social Empresarial**

<b>Razones de no aplicación de modelos de RSE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Desconocimiento	9	32,14
Falta de Recursos Económicos	12	42,86
No es Estrategia Corporativa	7	25,00
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Trabajo de campo

Si bien es cierto que un gran porcentaje de las empresas encuestadas ejecutan programas de responsabilidad social empresarial, también existe un porcentaje que aún no ha iniciado la adopción de dichos programas.

Con un 53,57% la falta de recursos económicos es el factor fundamental por el cual no aplican modelos de Responsabilidad Social Empresarial, seguido por el desconocimiento de la existencia de los diferentes modelos con un 35,71% y finalmente, la falta de articulación entre la estrategia corporativa y las acciones de RSE en un 28,57%.

### **Gráfico 3. Razones para la no aplicación de modelos de Responsabilidad Social Empresarial**



Fuente. Diseño Grupo Investigador

La falta de recursos económicos y de personal es la principal barrera para la adopción de modelos de responsabilidad social empresarial, toda vez que la razón de ser de toda empresa es generar riqueza dicho por el novel economista Milton Friedman; muchas de las practicas requieren la asignación de recursos económicos y estas entran a competir con inversiones que requiere la empresa para el mejoramiento de sus procesos misionales y que muestran resultados en el corto plazo, mientras que los beneficios de los programas de Responsabilidad Social Empresarial son intangibles aun en el largo plazo, lo que deja a merced de la voluntad moral y ética de los gerentes y dueños de las empresas realizar actividad de responsabilidad social empresarial. Por esto es necesario conocer la realidad de la empresa para identificar las acciones de responsabilidad social acordes a las condiciones de la empresa y que sean aplicables y sostenibles en el tiempo.

El desconocimiento de la existencia de los diferentes modelos de Responsabilidad

Social Empresarial es un factor primordial al momento de implementar programas socialmente responsables, convirtiéndose esto en una barrera, donde los actores involucrados (sociedad, agremiaciones, estado) tienen su grado de culpabilidad debido a que delegan la totalidad de la responsabilidad a las empresas; siendo esta importante pero insuficiente, toda vez que es necesaria la participación activa de todas las partes interesadas en pro de la ejecución de acciones de Responsabilidad Social Empresarial en el mundo empresarial como por ejemplo por parte del estado nacional y local la promulgación de políticas públicas con beneficios e incentivos para las empresas que ejecuten dichas acciones, y por su parte la sociedad civil y las agremiaciones motiven y promuevan la realización de dichas actividades en las líneas de aplicación de RSE; este tipo de movimientos va a permitir que las acciones emprendidas por las empresas tengan mayor sostenibilidad en el largo plazo.

No considerar la aplicación de modelos de responsabilidad social empresarial como parte de la estrategia, obedece en gran medida a la ausencia de una adecuada planeación estratégica en las organizaciones, ya que desde el principio lo conciben como un gasto y no como una inversión; como se mencionó anteriormente, en Colombia el 99% de las empresas están catalogadas como pymes y en las mismas se carece de ejercicios de planeación estratégica donde se contemple y articule el horizonte organizacional con prácticas de tipo responsable y sostenible; del mismo modo estas pymes consideran que sus consumidores y compradores no aprecian las prácticas de responsabilidad social empresarial, y por ende aplicarlas no agrega valor a su modelo de negocio.

## **1.2 TENDENCIA EN LA APLICACIÓN DEL MODELO GERENCIAL**

En Colombia la responsabilidad social empresarial es abanderada por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI -agremiación sin ánimo de lucro que tiene como objetivo difundir y propiciar los principios políticos,

económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa-, bajo el argumento de que la transformación social puede ser liderada por el sector privado. Del mismo modo el gobierno nacional está creando mecanismos de fomento e impulso con enfoque en la Responsabilidad Social Empresarial como factor de competitividad, no solo local, sino también internacional, que sirven de soporte a la gestión del sector privado.

Actualmente, el país ha avanzado en la aplicación de diferentes teorías acerca de cómo las organizaciones pueden involucrarse en temas sociales a través de la filantropía, la responsabilidad social empresarial, los negocios inclusivos, el valor compartido, los negocios sociales, las inversiones de impacto, entre otros<sup>8</sup>; sin embargo, es evidente que a pesar de dichos avances, aún falta que muchas empresas se involucren, sobre todo a nivel de las pymes, quienes constituyen el 99%<sup>9</sup> de las empresas del país y son el principal motor que jalona el desarrollo económico de la nación; lo anterior permite aseverar que existe un desconocimiento generalizado de la aplicación del modelo de responsabilidad social empresarial.

A pesar de lo anterior, los procesos de globalización, el uso de las redes sociales y los medios informativos han comenzado a cerrar la brecha entre el conocimiento y la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial, toda vez que los inversionistas y empresarios extranjeros, interesados en realizar alianzas con empresas colombianas especialmente pymes, están generando presión, al exigir a dichas empresas que demuestren en la ejecución de sus procesos la realización de actividades bajo la premisa del cuidado del medio ambiente, respeto por la normatividad laboral y la aplicación de acciones socialmente responsables.

---

<sup>8</sup>ASOCIACION NACIONAL DE INDUSTRIALES. Como puede el sector privado generar grandes transformaciones. [En línea]. 2014. [Citado el 25 de agosto de 2014] Disponible en: [http://www.andi.com.co/pages/proyectos\\_paginas/proyectos\\_detail.aspx?pro\\_id=1519&Id=6&clase=8&](http://www.andi.com.co/pages/proyectos_paginas/proyectos_detail.aspx?pro_id=1519&Id=6&clase=8&).

<sup>9</sup>EL TIEMPO. Buenas prácticas para pymes. [En línea]. 2014. [Citado el 02 de septiembre de 2014] Disponible en: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento-2013/DR-105963>

Pese a las presiones antes mencionadas, ejercidas por los agentes de inversión extranjera y que en materia de igualdad se ha venido avanzando significativamente, no se pudo desconocer que Colombia continua siendo uno de los países más inequitativos del continente, según lo explica el director de la ANDI Bruce Mac Master; esto debe llevar a la reflexión sobre el papel que el sector privado puede y debe jugar en la construcción de una sociedad más equitativa e inclusiva.

*“Una sociedad más equitativa es una ganancia para todos, no solo desde el punto de vista filantrópico sino desde la perspectiva de la sostenibilidad y el potencial de crecimiento de las empresas. Es por esta razón que la ANDI realiza un llamado al sector privado para que participe de manera más activa, propositiva e innovadora en el diseño de soluciones a las diferentes problemáticas sociales; entender y abordar los problemas del entorno desde la perspectiva del negocio y generar soluciones eficientes que se traduzcan en intervenciones sociales pertinentes, sostenibles y de impacto, es una de las herramientas más poderosas para la construcción de equidad<sup>10</sup>.*

Haciendo un análisis regional y local de la problemática, se debe mencionar que en Risaralda, aún falta avanzar para pasar de la vocación filantrópica a proyectos realmente sostenibles en esta materia, aunque existen empresas que adelantan procesos bastante estructurados. Según una encuesta realizada por la Asociación Nacional de Industriales -ANDI-, Comfamiliar Risaralda y la Universidad Tecnológica de Pereira el 61% de las empresas cuenta con estrategias y políticas en Responsabilidad Social Empresarial, pero no es así para el 39% restante.

La misma encuesta también identifica algunas motivaciones que tienen estas

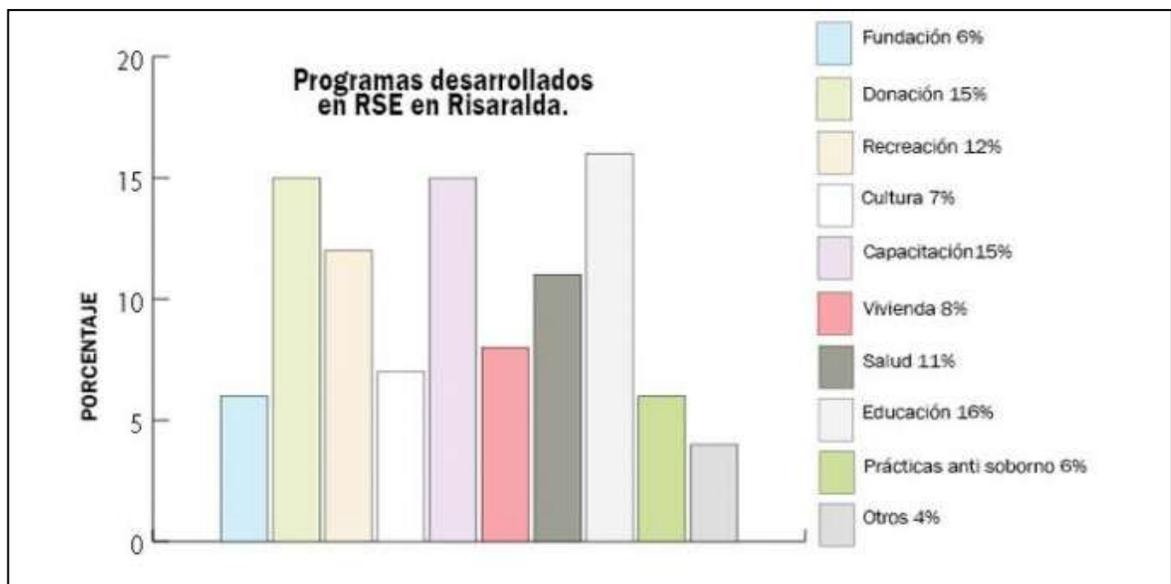
---

<sup>10</sup>MAC MASTER, Bruce. Como puede el sector privado generar grandes transformaciones. [En línea]. 2014. [Citado el 25 de agosto de 2014] Disponible en: [http://www.andi.com.co/pages/proyectos\\_paginas/proyectos\\_detail.aspx?pro\\_id=1519&Id=6&clase=8&](http://www.andi.com.co/pages/proyectos_paginas/proyectos_detail.aspx?pro_id=1519&Id=6&clase=8&).

empresas para implementar proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, algunos de ellos son la reducción de costos 6%, nuevos mercados 4%, gestión de riesgos 9%, generación de valor para los accionistas 16%, la atracción a empleados 20%, y otros 29%. Lo anterior indica que el mayor aliciente que tienen los empresarios cuando implementan programas de Responsabilidad Social Empresarial, es la generación de valor para sus negocios.

Por otra parte, también se evidenciaron factores que impiden el desarrollo de dichos programas, como la falta de direccionamiento estratégico representado en un 29% y la falta de cooperación en un 10%.

**Gráfico 4. Áreas de destinación de recursos de RSE**



Fuente: <http://www.latarde.com>

Como se pudo observar en el gráfico 4, los programas desarrollados por las empresas Risaraldenses en materia de Responsabilidad Social Empresarial están enfocados en su mayoría a programas de educación, los cuales representan un 16%, seguido por capacitaciones y donaciones con un 15% cada uno, recreación 12%, salud 11%, vivienda 8%, cultura 7%, fundaciones 6%, prácticas anti-soborno

6% y un 4% destinado a otro tipo de programas<sup>11</sup>.

- Líneas de aplicación del modelo de Responsabilidad Social Empresarial

Es importante para el objeto de estudio, identificar aquellos campos de acción sobre los cuales, las empresas que aplican el modelo de Responsabilidad Social Empresarial, enfocan sus esfuerzos, con el fin de articular sus programas a los procesos de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.

**Tabla 4. Líneas de aplicación del modelo de Responsabilidad Social Empresarial**

<b>Líneas de aplicación del modelo de RSE</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Enfoque Ambiental	8	15,69%
Enfoque Financiero	4	7,84%
Enfoque Social	21	41,18%
Varios Enfoques	18	35,29%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100,00%</b>

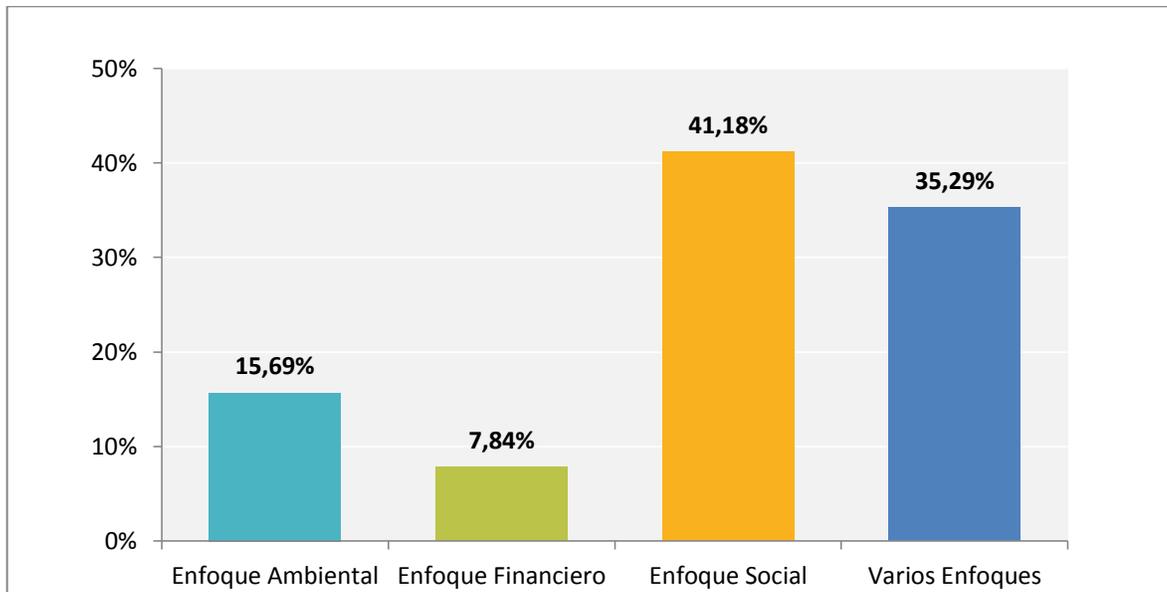
Fuente: Trabajo de campo

La investigación permitió conocer que el enfoque más utilizado por las empresas Pereiranas es el Social con casi un 42%, seguido por aquellas empresas que combinan varias acciones, bien sean Ambientales, Financieras o Sociales y que representan un 35,29% de la participación; en este orden de ideas el enfoque menos aplicado por las empresas es el Financiero con un 7,84%.

---

<sup>11</sup>PERIODICO LA TARDE. En Risaralda las empresas inician el camino en la RSE. [En línea]. 2013. [Citado el 4 de septiembre de 2013], disponible en: <http://www.latarde.com/noticias/economica/120995-en-risaralda-las-empresas-inician-el-camino-en-la-rse>

**Gráfico 5. Líneas de aplicación del modelo de Responsabilidad Social Empresarial**



Fuente. Diseño Grupo Investigador

Las acciones que son de tipo social van encaminadas hacia el apoyo de las poblaciones más vulnerables a través de la realización y participación en proyectos comunitarios que buscan mejorar las condiciones actuales de dicha población, como programas de educación, recreación, y mejoramiento de viviendas entre otros.

Por otra parte las empresas que llevan a cabo acciones de responsabilidad social ambiental tiene como objetivo fundamental minimizar el impacto negativo hacia el medio ambiente que genera su proceso productivo, a través de programas de uso eficiente y razonable de los recursos energéticos e hídricos, el uso de materiales sustitutos en sus procesos de producción que sean más amigables con el medio ambiente y la ejecución de planes de reforestación.

Por último, el enfoque financiero el cual tiene menor participación por parte de las empresas encuestadas, es una clara muestra de la trascendencia de la filantropía

a programas que realmente impactan el entorno socioeconómico a largo plazo, ya que no son sostenibles en el tiempo y pueden crear relaciones de dependencia. En la mayoría de los casos este tipo de enfoque no se encuentra articulado con la estrategia de la organización y acciones como donaciones en especie y dinero a entidades sociales, no generan el impacto esperado; ya que no siempre están acompañadas por buenas prácticas empresariales, lo que lleva a pensar a la sociedad que estas acciones realizadas son mecanismos para mejorar la imagen y no por la responsabilidad de restituir lo tomada de ella.

### **1.3 FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA INCLUSIÓN LABORAL APLICADO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Diferentes estamentos del orden nacional e internacional, durante los últimos años han aportado en el desarrollo de estrategias que permitan crear a nivel empresarial una cultura más social y responsable, para la cual surgen mecanismos que relacionan estrechamente la Responsabilidad Social Empresarial y la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad; al respecto la Organización de Naciones Unidas enfatizo la necesidad de tener una sociedad más igualitaria y con mayores oportunidades para esta población.

*“Los principios de respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, la independencia de las personas, la no discriminación, la participación e inclusión plena y efectiva en la sociedad, el respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana, la igualdad de oportunidad, la accesibilidad, la igual entre hombre y la mujer y el respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de los derechos a preservar su identidad”<sup>12</sup>.*

---

<sup>12</sup>ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDADES. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. [En línea]. 2013. artículo 3, [Citado el 4 de octubre de 2014],

Desde el ámbito netamente social el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial, ha conllevado entonces a la modificación de políticas públicas, a las cuales el país no ha sido ajeno; es así como en Colombia nace la Ley 361 de 1997, la cual estableció mecanismos de integración social para personas con algún tipo de limitación y que procura cerrar la brecha entre discapacidad y oportunidades laborales, bajo la premisa igualdad y con el apoyo de empresas socialmente responsables-

No obstante y pese a la existencia de la Ley antes mencionada, el panorama nacional se caracteriza por la no aplicación de modelos de Responsabilidad Social Empresarial en la línea de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, esto conlleva a plantear la hipótesis que existe un desconocimiento por parte de los empresarios de la región de los beneficios tanto tributarios como corporativos, a los que se harían acreedores por la contratación de la población objeto de estudio.

## **2. BARRERAS QUE IMPIDEN A LAS EMPRESAS REALIZAR LA VINCULACIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA EN LA CIUDAD DE PEREIRA**

En términos generales la sociedad Pereirana ha propiciado que las personas en situación de discapacidad hayan sido de una u otra forma víctimas de discriminación, de esta manera dicha población se ha visto marginada de una vida social plena; como resultado de esta condición cultural a la que se han visto expuestos, las personas en situación de discapacidad física conviven con la constante negación de acceso a un trabajo en condiciones dignas.

En una ciudad como Pereira donde existen alrededor de 16.911 unidades de negocio legalmente constituidos al 15 de agosto del 2014, de acuerdo a los últimos indicadores de la Cámara de Comercio de Pereira<sup>13</sup>, y según su presidente ejecutivo el Doctor Mauricio Vega Lemus<sup>14</sup>, los sectores predominantes son el comercio, el servicio de restaurantes y hoteles con una representación del 61,8% del total de empresas; seguido por los servicios sociales y personales con 17,8%; la industria con el 8%; el transporte y comunicaciones con el 4,3%; y los demás sectores, como el financiero, administración pública, construcción y minería aportan en conjunto el 7,8%; teniendo como referencia estas cifras cabe mencionar que el 80% de las empresas no vinculan en la actualidad personas en situación de discapacidad, tan solo, el 20% de la empresas objeto de estudio vinculan personas con algún tipo de discapacidad, pero es poco alentador ya son personas con discapacidad auditiva y las empresas que lo hacen son principalmente del sector de manufactura, lo que se traduce en una marcada discriminación, especialmente para personas que presentan dificultades de

---

<sup>13</sup>CÁMARA DE COMERCIO DE PEREIRA. Base de datos de registros públicos. 2014. [Citado el 17 de agosto de 2014], disponible en: <http://www.camarapereira.org.co/es/inicio.html>

<sup>14</sup>REVISTA DINERO. Pereira la capital comercial del eje cafetero. [En línea]. 2014. [Citado el 27 de agosto de 2014], disponible en: internet: <http://www.dinero.com/pais/articulo/comercio-principal-actividad-economica-pereira/200284>

movilidad y desplazamiento por su condición física.

- Vinculación laboral, personas en situación de discapacidad física

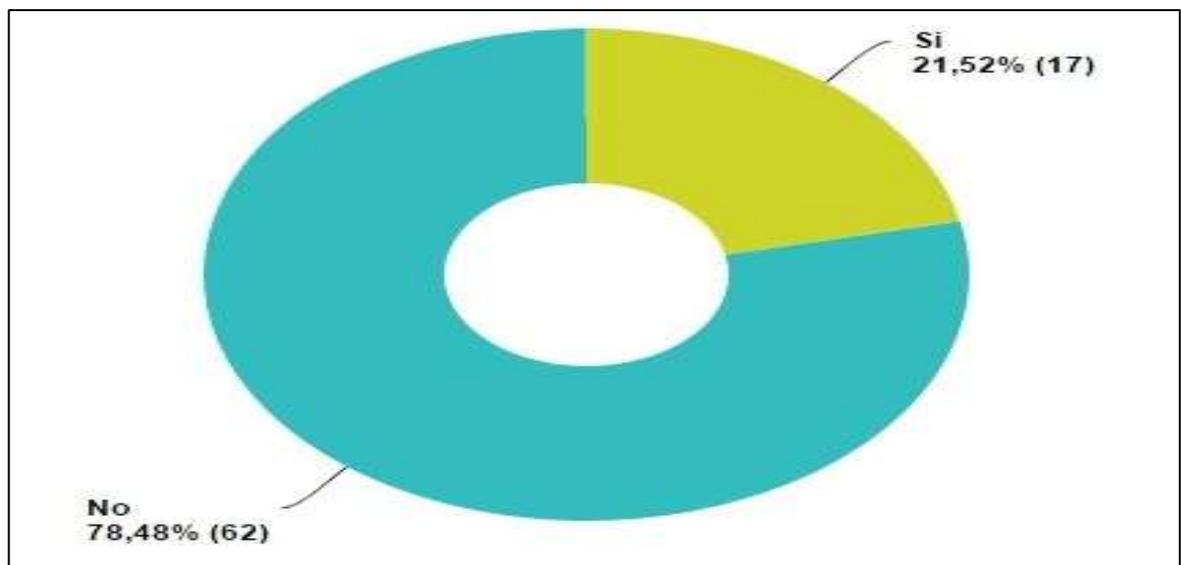
Si bien muchas empresas tienen dentro de sus políticas y estrategias corporativas la adopción de programas de responsabilidad social, muchas desconocen la relación existente entre esas políticas y la inclusión laboral de personas en situación de discapacidad. Se hace necesario entonces identificar la situación actual en términos de vinculación laboral para esta población vulnerable.

**Tabla 5. Vinculación laboral, personas en situación de discapacidad física**

Vinculación laboral personas con discapacidad	No.	%
Si	17	21,52%
No	62	78,48%
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Trabajo de campo

**Gráfico 6. Vinculación laboral, personas en situación de discapacidad física**



Fuente: Diseño Grupo Investigador

Según datos del Dane y de la OMS en Colombia existen 2.632.255 personas con algún tipo de limitación, pero solo el 14% están vinculadas laboralmente y lo mismo sucede en Risaralda, donde hay 53 mil personas con discapacidades y de estas “un porcentaje bajo trabaja”<sup>15</sup>.

## **2.1 LIMITANTES ECONÓMICAS Y CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA**

Con la premisa de identificar las causas de esta problemática social, se puede inferir que existe una serie de barreras y limitantes que impiden el acceso de esta población a condiciones laborales dignas, debido principalmente a las condiciones físicas del entorno y los prejuicios de la sociedad, que son a todas luces, los mayores promotores de discriminación en la ciudad de Pereira, afirmación que se fundamenta en la generalidad de la problemática global en términos que obliga a que sean estas personas las que se adaptan al entorno, y no sea el entorno y la sociedad la que se adapta a ellos, y esta característica no es ajena a la sociedad Pereirana. En este sentido el Banco Mundial hace una clara afirmación sobre la discapacidad y las personas que lo padecen.

*“la discapacidad se define no solamente como una condición médica, sino que más bien es el resultado de la interacción entre impedimentos físicos, mentales o sensoriales y la cultura, las instituciones sociales y los medios físicos. En otras palabras, las personas que sufren limitaciones físicas o mentales suelen ser discapacitadas no debido a una condición diagnosticable, sino porque se les niega el acceso a la educación, a los mercados laborales y a los servicios públicos. Esta exclusión conduce a la pobreza y, en un círculo vicioso, la pobreza conduce a mayor discapacidad debido a que aumenta la vulnerabilidad de las personas ante la desnutrición, las enfermedades y las condiciones de vida y de trabajo*

---

<sup>15</sup>PERIODICO LA TARDE. Los retos en responsabilidad social empresarial apenas comienzan. [En línea]. 2012. [Citado el 8 de septiembre de 2014], disponible en: <http://www.latarde.com/noticias/economica/102161-los-retos-en-responsabilidad-social-empresarial-apenas-comienzan>

*inseguras<sup>16</sup>*”.

Al revisar las barreras que afrontan las personas en situación de discapacidad se requiere que la sociedad y los diferentes actores que participan en ella, se involucren de forma activa en pro de una sociedad más inclusiva, esta labor de identificación de barreras propias de su entorno va permitir cambios de tipo cultural para superar algunas de las barreras identificadas; de acuerdo con lo expuesto por el Banco Mundial y mencionado anteriormente, van más allá de las limitaciones que afrontan las personas con deficiencias físicas y, que a diferencia de lo que comúnmente se cree, tienen una estrecha relación con el entorno de estos individuos, debido a que las condiciones del medio juegan un papel fundamental en cualquier proceso de inclusión social.

La Organización Mundial de la Salud define el concepto de barrera como *“aquellos factores en el entorno de una persona que, cuando están presentes o ausentes, limitan el funcionamiento y generan discapacidad, entre ellos se incluyen aspectos tales como el ambiente físico no accesible, falta o inadecuada tecnología asistencial, actitudes negativas respecto a la discapacidad, y servicios, sistemas y políticas inexistente o que dificultan la participación de las personas con una condición de salud en todas las áreas de la vida”<sup>17</sup>*; en este orden de ideas la presencia de barreras son un factor determinante y mucho más influyente que las deficiencias mismas que puedan llegar a tener las personas en situación de discapacidad, ya que con adecuados procesos de rehabilitación funcional, esta población logran niveles de adaptación considerable que mejoran su desempeño en diferentes actividades sociales y laborales.

---

<sup>16</sup>BANCO MUNDIAL. El banco mundial y la discapacidad. [En línea]. 2005. [Citado el 25 de septiembre de 2014], disponible en: <http://www.bancomundial.org/temas/resenas/discapacidad.htm>

<sup>17</sup>ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Informe mundial sobre la discapacidad. [En línea]. 2011. [Citado el 30 de agosto de 2014] Disponible en: [file:///C:/Users/abogado01/Downloads/9789240688230\\_spa.pdf](file:///C:/Users/abogado01/Downloads/9789240688230_spa.pdf)

Según un estudio realizado por la Universidad de San Buenaventura del año 2006, existe un planteamiento claro que reafirma lo anteriormente expuesto; dicho estudio expresa que *"recientes investigaciones han permitido concluir que una persona con discapacidad logra niveles de desempeño en trabajos similares a los del resto de la población con tan solo la oportunidad de su rehabilitación funcional"*<sup>18</sup>, esto permite aseverar que la no identificación o tratamiento adecuado de las barreras existentes, dificulta en gran medida los procesos de rehabilitación funcional que requiere esta población y por ende su inclusión laboral, promoviendo así la discriminación y segregación de la población en situación de discapacidad; dos barreras claras son:

**Productos y tecnología.** Se define como cualquier producto, instrumento, equipo o tecnología adaptada o diseñada específicamente para mejorar el funcionamiento de una persona con discapacidad. Ejemplo de estas barrera son: productos y tecnologías usados en la movilidad y el transporte, la comunicación, la educación, el equipamiento laboral y el diseño, construcción arquitectónico. Estos elementos se convierten en una barrera debido al desconocimiento y elevados costos de estos elementos.

**Barreras relacionadas con el entorno natural y cambios en el entorno derivados de la actividad humana.** Los elementos animados e inanimados del entorno natural o físico, así como sobre los componentes de ese entorno que han sido modificados por el hombre, y también sobre la característica de las población humana de ese entorno. Ejemplo de estas barreras son: formaciones geológicas, temperaturas y configuración hidrológica. Esta características se convierten en barreres cuando la geografía limita el acceso a procesos de formación para el trabajo, en especial de aquella que presenta limitaciones en las actividades relacionadas con su movilidad y desplazamiento por ejemplo la zona rural.

---

<sup>18</sup>PACTO DE PRODUCTIVIDAD. Estudio diagnóstico sobre barreras para la inclusión laboral. [En línea]. 2010. [Citado el de septiembre de 2014], disponible en: <http://www.pactodeproductividad.com/pdf/>

Una mirada local de la problemática muestra, como lo expresa el Doctor Martin Alonso Escobar, que en la actualidad, y a falta de políticas públicas; las personas en situaciones de discapacidad están siendo vulneradas, y es esta misma población la que debe propiciar la adaptación al entorno que los rodea, cuando por el contrario, la sociedad Pereirana debería, con ayuda de entes gubernamentales, hacer los ajustes necesarios para garantizar para esta población una adecuada inclusión.

Sin embargo, la situación actual no es nada alentadora, máxime si se tiene en cuenta que en el entorno empresarial de la ciudad se vislumbra la falta de apropiación de políticas de Responsabilidad Social Empresarial y la alineación de éstas con la estrategia corporativa organizacional. En la actualidad por cada diez unidades de negocio existentes en Pereira, ocho no tienen vinculadas personas en situación de discapacidad física; más grave aún es que este elevado porcentaje de empresas, sólo contempla la vinculación laboral a cambio de beneficios tributarios, los cuales actualmente existen, pero el desconocimiento de esta normatividad legal vigente y aplicable, hace que dichos procesos no hayan tomado la suficiente fuerza en medio de los gremios y sectores económicos.

Al preguntar a empresarios por su intención de vincular personas en situación de discapacidad física ante la existencia de beneficios tributarios, un 88,6% manifestaron que lo harían, lo cual muestra un verdadero interés por aprovechar las ventajas reales que el modelo de Responsabilidad Social Empresarial ofrece a los actores involucrados. La realidad actual en materia legislativa deja clara la existencia de la Ley 361 de 1997 pero a juzgar por lo anteriormente expuesto, la problemática se traslada al ámbito del desconocimiento.

Es decir, que partiendo de la base que los empresarios motivados por la existencia de beneficios tributarios derivados de vincular personas en situación de discapacidad, no dudarían en hacerlo, y que legalmente dicho procedimiento está

establecido en Colombia, se puede inferir que los empresarios en Pereira requieren más difusión jurídica en esta materia que garantice la adopción de políticas empresariales y la puesta en marcha efectiva de estos modelos.

## 2.2 PARADIGMAS EN LA INCLUSIÓN LABORAL

Por lo visto hasta ahora, se podría asegurar que la problemática objeto de estudio radica en la falta de políticas públicas, e incluso en la falta de conocimiento, sin embargo lo que si es cierto en materia de inclusión laboral, es que la sociedad Pereirana posee una serie de paradigmas con relación a la vinculación laboral de esta población en situación de discapacidad.

Prueba de lo anterior es que pese a los beneficios tributarios ofrecidos por el gobierno, muchos empresarios dudan a la hora de abrir sus empresas para la llegada de personas en situación de discapacidad física.

- Intención de vinculación de personas en situación de discapacidad

Un claro indicador para el análisis futuro de la problemática actual, consiste en identificar la disposición que tienen las empresas de la ciudad de Pereira para adelantar procesos de inclusión laboral, tomando como punto motivacional los beneficios tributarios a los cuales pueden acceder.

**Tabla 6. Intención de vinculación de personas en situación de discapacidad**

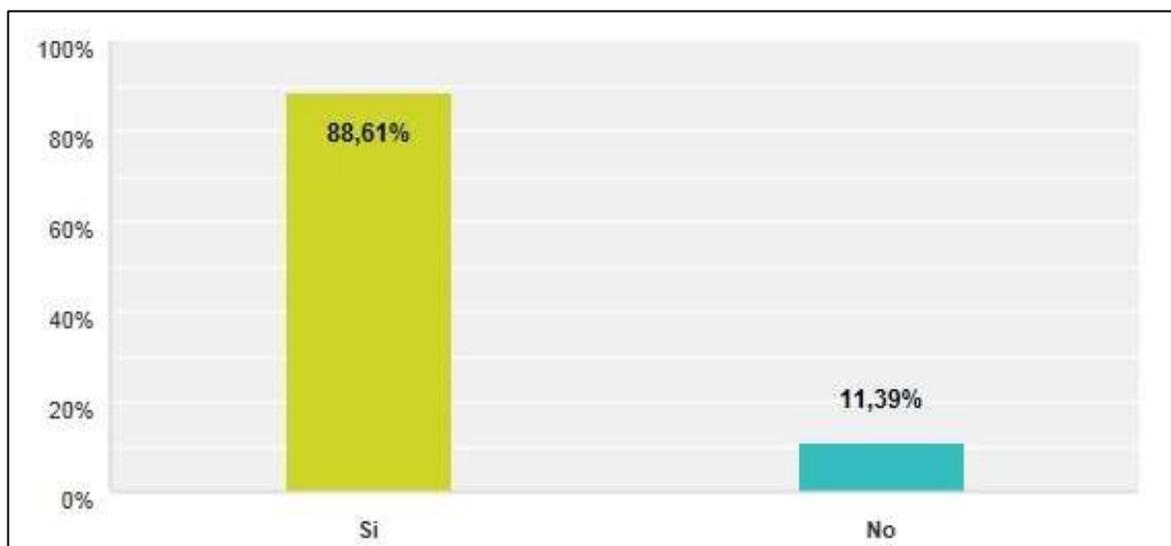
<b>Intención vinculación personas con discapacidad</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Si	70	88,61%
No	9	11,39%
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Trabajo de campo

Por otra parte se evidencia la existencia de un grupo minoritario de empresarios que no es ajeno a la problemática de las personas en situación de discapacidad, pero que tienen dentro de sus políticas organizacionales, la no vinculación laboral de este grupo de personas, pese a los beneficios económicos a los que tendrían derecho.

Esta tendencia está marcada por empresas especialmente del sector industrial dedicadas a labores que, por su naturaleza, requieren de personas al 100% de su capacidad intelectual y física, además, si bien existen rendimientos económicos en muchos casos, estas industrias deberían disponer de inversiones no presupuestadas y cuyos costos son superiores a los beneficios. Por último, este bajo número de empresas, pero no menos importante, cuentan en su gran mayoría con una problemática organizacional relacionada con los procesos de planeación, ya que no existen lineamientos claros al respecto de las posibles funciones y cargos susceptibles de ser ocupados por personas en situación de discapacidad.

**Gráfico 7. Intención de vinculación de personas en situación de discapacidad**



Fuente: Diseño Grupo Investigador

Ahora bien, según lo revela el reciente estudio de “Diagnóstico sobre Barreras para la Inclusión Laboral”, realizado por el Programa Empresarial de Promoción Laboral para Personas con Discapacidad<sup>19</sup>; escenarios de discriminación o segregación social genera mayores niveles de exclusión laboral, siendo ésta la consecuencia más grave que experimenta la población en situación de discapacidad física, reflejada en una alta tasa de desempleo y que obliga a esta población en edad laboral a integrarse mediante modalidades de empleo informal, asumiendo así los efectos negativos que esto trae en términos de calidad de vida para los individuos y sus familias.

En relación con lo anterior, se hace necesario hacer una revisión de los diferentes tipos de barreras que impiden llevar a cabo procesos de inclusión laboral en igualdad de condiciones, para lo cual a continuación se mencionan las descritas en el documento Pacto de Productividad 2010, citando anteriormente:

***Barreras relacionadas con el apoyo y las relaciones.*** *Personas y animales que proporcionan apoyo a otras personas, tanto físicas como emocionales, así como apoyo en aspectos relacionados con la nutrición, protección, asistencia y relaciones, en sus casas, lugares de trabajo, escuela, el juego o en cualquier otro aspecto de sus actividades diarias. Ejemplo de estas barreras son: Amigos, conocidos, compañeros, cuidadores, familiares cercanos y otros familiares. Esta característica se convierte en barrera debido a que se desconoce el valor de la persona con discapacidad. La mayoría de las familias con integrantes en esta condición, tienen bajas expectativas sobre los proyectos de vida propios y los de sus familiares, lo que contribuye a tener una baja autoestima. En muchos casos se recurre a prácticas sobre protectoras, descuidadas frente al logro cognitivo, físico y social, o centradas en el maltrato, la discriminación o la ausencia de atención, y no en el potencial de las personas con discapacidad.*

---

<sup>19</sup>PACTO DE PRODUCTIVIDAD. Estudio diagnóstico sobre barreras para la inclusión laboral. [En línea]. 2010. [Citado el 9 de septiembre de 2014] disponible en: <http://www.pactodeproductividad.com/pdf>

*Los efectos que acarrearán las situaciones descritas, se relacionan con una dinámica familiar, laboral y social que reproduce prácticas inadecuadas, encaminadas a fortalecer la dependencia emocional y que influyen en que las personas en condiciones de discapacidad no adquieran mayores niveles de independencia. Para efectos de inclusión laboral, estas barreras llegan a los extremos de sobreprotección o ausencia de apoyo emocional ante cualquier proceso formativo, de ubicación o de seguimiento.*

***Barreras relacionadas con servicios, sistemas y políticas.*** Esta barrera se refiere a tres factores ambientales específicos:

*Los servicios en relación con la provisión de beneficios, programas estructurados y operaciones, públicos, privados o voluntarios; en el ámbito local comunitarios, regional, estatal, provincial, nacional o internacional; por empresarios, asociaciones, organizaciones, organismos o gobiernos, con el fin satisfacer las necesidades de los individuos.*

*Los sistemas, que a su vez representan el control administrativo y los mecanismos de supervisión establecidos por los gobiernos u otras autoridades reconocidas de ámbito local, regional, nacional e internacional, con objeto de organizar servicios, programas y otro tipo de infraestructura en diferentes sectores de la sociedad.*

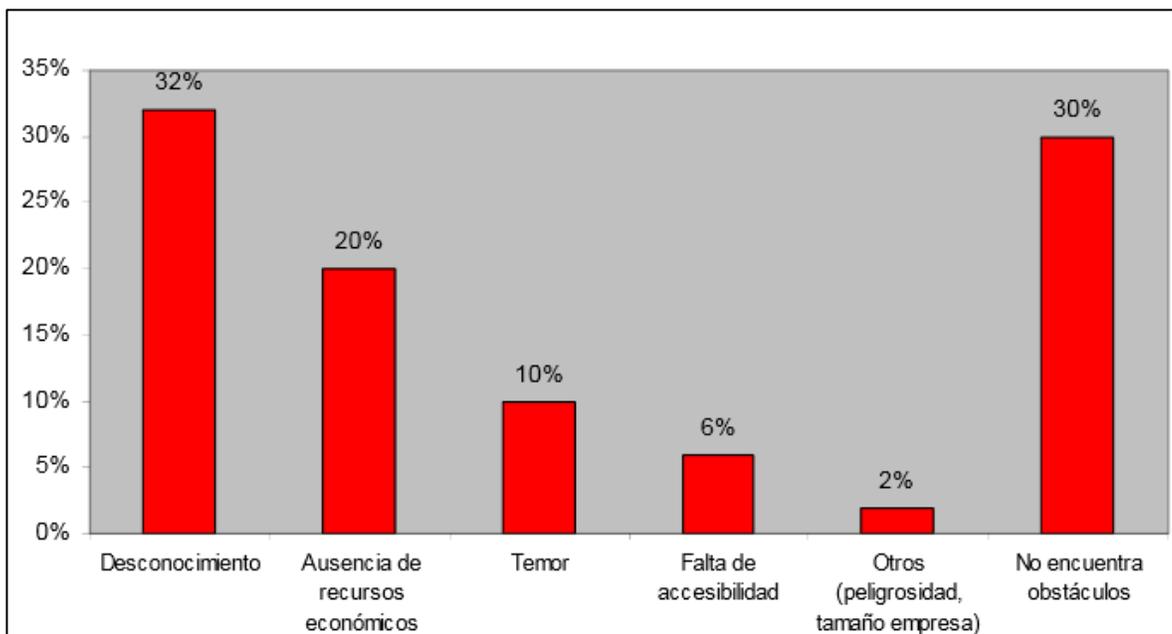
*Políticas, en términos de reglas, reglamentos y normas establecidas por los gobiernos u otras autoridades reconocidas de ámbito local, regional, nacional e internacional, que rigen o regulan los sistemas que controlan los servicios, los programas y otro tipo de infraestructura en diferentes sectores de la sociedad.*

*Son ejemplo de estos tipos de barreras, las deficientes políticas de, educación y formación, seguridad social, económicas, laborales y de empleo que. ; evidencian el poco conocimiento que se tiene por parte de la ciudadanía, líderes y*

*gobernantes de la problemática de inclusión laboral.*

Por otra parte, no se puede desconocer que existen barreras exógenas, esto es, los estereotipos y prejuicios sociales frente a que esta población no puede realizar actividades de tipo laboral de manera productiva, la idea que su ingreso laboral requiere de elevados costos de adaptación a las instalaciones y puestos de trabajo, y además la percepción de que se incrementarían los niveles de ausentismo laboral en las organizaciones que los adopten; estas barreras se tipifican entonces como los principales temores de los empresarios al momento de vincular personas en situación de discapacidad.

**Gráfico 8. Barreras en la contratación de personas en situación de discapacidad**



Fuente: Encuesta Directivos y RC Fundación Adecco 2013

De acuerdo con información del programa Pacto de Productividad, el DANE reporta que sólo cerca de un 10% de las personas en situación de discapacidad logran acceder al sistema de educación, siendo esta cifra muy cercana al número

de personas en situación de discapacidad que logran obtener un empleo formal;, esta problemática se presenta debido a que las barreras existentes para acceder a un empleo, son las mismas barreras que dificultan el acceso a la educación, esto infortunadamente limita aún más el acceso a un trabajo digno.

### **2.3 PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES E IMPACTO AL CLIMA LABORAL**

Tener identificadas de manera expresa las barreras que limitan los procesos de inclusión social permite enfocar estrategias que contribuyan de manera más efectiva a articular los actores en pro de generar escenarios positivos de inclusión laboral, partiendo de la premisa que las personas en situación de discapacidad tienen mucho que ofrecer a la empresa, toda vez que promueven al interior de la misma el trabajo en equipo, el compromiso de otros trabajadores y el mejoramiento de la imagen de la organización.

Si bien pareciera ser interesante para las empresas vincular personas en situación de discapacidad física, la realidad invita a reflexionar acerca las barreras que existen a la hora de adoptar este tipo de políticas al interior de las organizaciones; el documento pacto de productividad<sup>20</sup> menciona la existencia de dos barreras relacionadas con el tema

**Barreras relacionadas con los factores personales.** Estas barreras surgieron como propuesta del proyecto dada la importancia que tienen otros factores, en este caso de tipo personal a la hora de hablar de inclusión laboral. Son ejemplos de este tipo de barrera la clase social, la etnia, el género, el nivel de ingreso, la formación la raza, y la edad.

**Barreras relacionadas con las actitudes.** Consecuencias observables de las

---

<sup>20</sup> ibídem

costumbres, prácticas, ideologías, valores, normas. Influyen en el comportamiento y la vida social de las personas en todos los ámbitos, desde las relaciones interpersonales y las asociaciones comunitarias hasta las estructuras políticas, económicas y legales. Son ejemplo de estas barreras, actitudes individuales de amigos, conocidos, compañeros, de la sociedad en general.

### **3. PERFIL OCUPACIONAL ADECUADO QUE DEBEN TENER LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD PARA APLICAR A LA OFERTA LABORAL DE LAS EMPRESAS QUE IMPLEMENTAN PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN INCLUSIÓN LABORAL**

*“La discapacidad no debería ser un obstáculo para el éxito. Yo mismo he sufrido una neuropatía motora durante la práctica totalidad de mi vida adulta, y no por ello he dejado de desarrollar una destacada carrera profesional como astrofísico y de tener una feliz vida familiar” Professeur Stephen W Hawking<sup>21</sup>.*

#### **3.1 COMPETENCIAS TÉCNICAS**

Las competencias técnicas hacen referencia a las habilidades específicas que requiere una persona para el adecuado desempeño de sus funciones laborales; para el Ministerio de Educación Nacional las competencias son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que una persona debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico, el nivel del cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido; con ellas, una persona actúa asertivamente, sabe trabajar en equipo, tiene sentido ético, maneja de forma acertada los recursos, puede solucionar problemas y aprende de las experiencias de los otros; así mismo, adquiere las bases para crear, liderar y sostener negocios por cuenta propia.

Las competencias se constituyen en recursos permanentes que las personas no sólo pueden utilizar en su vida laboral, sino que les permiten desempeñarse de manera adecuada en diferentes espacios y, lo que es muy importante, seguir

---

<sup>21</sup>ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Resumen informe mundial sobre discapacidad. [En línea]. 2011. [Citado el 11 de septiembre de 2014], disponible en: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf)

aprendiendo<sup>22</sup>.

Por otra parte José Ramón Castellano Castillo en su artículo de Competencias laborales y gestión del desempeño, cita la Norma cubana 3000, la cual define las competencias como

*El conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en la idoneidad demostrada, asociado a un desempeño superior del trabajador y de la organización, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios.*<sup>23</sup>.

Según dicha norma, es esencial que las competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de las organizaciones; por lo cual se puede inferir que las competencias son la capacidad para realizar de forma exitosa una actividad laboral con el fin de satisfacer las necesidades de clientes internos y externos. Es así como las competencias cobran relevancia en la generación e implementación de estrategias para lograr la sostenibilidad y crecimiento de las organizaciones.

Sin embargo para la población en situación de discapacidad la ausencia de oportunidades, se convierte en una barrera que les impide mostrar al mundo las habilidades y competencias que pueden llegar a desarrollar, entre otras razones, porque no acceden de manera fácil y oportuna a procesos de rehabilitación funcional que les permita participar de manera activa en la sociedad.

---

<sup>22</sup>MINISTERIO DE EDUCACION. Guía 21, articulación de la educación con el mundo productivo, Competencias Laborales Generales. [En línea]. 2009. [Citado el 22 de febrero de 2015], disponible en: [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-106706_archivo_pdf.pdf)

<sup>23</sup>CASTELLANOS CASTILLO, José Ramón. [2010]. Las competencias laborales y la gestión del desempeño: análisis y procesos. [Citado el 12 de noviembre de 2014], disponible en: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/competencias-laborales-gestiondesempeno.html>

Por otra parte, impulsar el trabajo digno, derecho que tienen todas las personas, incluyendo las personas en situación de discapacidad, es el objetivo principal de la Organización Internacional del Trabajo que adicionalmente promueve principios de igualdad de oportunidades, trato, integración y participación en la sociedad; infortunadamente las personas en situación de discapacidad que salen al mercado laboral en busca de un empleo, se encuentran con un panorama que desalentador que no corresponde a la aplicación de dichos principios por parte del sector empresarial.

Surge entonces la necesidad de fortalecer las competencias laborales de estas personas en situación de discapacidad, como la única alternativa para lograr llegar a ser atractivos para el mercado laboral; de ahí la importancia que la formación para el trabajo que podrían llegar a recibir estas personas esté alineada con los requerimientos de las empresas, beneficiando con ello su propio desarrollo y mejorando las posibilidades de acceder a un empleo digno donde aporten efectivamente a la competitividad de la empresa y la economía del país.

Se hace referencia a la competitividad toda vez que en la actualidad el capital humano en las organizaciones ha cobrado vital importancia, sobre todo si se habla de su contribución al éxito del negocio.

Tomando como base lo anterior se indago entre empresarios de la ciudad de Pereira acerca de cuál sería el perfil ocupacional adecuado de las personas en situación de discapacidad; y particularmente los resultados muestran que la mayoría de encuestados coinciden que la formación técnica sería el requerimiento mínimo en términos académicos sobre el cual evaluarían una posible contratación de dicha población, sin dejar a un lado que en términos de personalidad cobran importancia la aptitud, la disposición, la capacidad de aprendizaje y la adaptación.

- Perfil genérico de cargos

Los empresarios encuestados definen el trabajo en equipo y la comunicación asertiva como competencias técnicas esenciales con las que deben contar indistintamente todos los candidatos, bien sea en situación de discapacidad o no, a la hora de participar en cualquier proceso de selección. Esto permite establecer que el perfil ocupacional debe estar basado en las necesidades del cargo, razón por la cual el análisis del perfil del candidato debe hacerse teniendo en cuenta sus capacidades y competencias, omitiendo sobre todo si presenta algún tipo de discapacidad.

**Tabla 7. Perfil genérico de cargos**

PERFIL DEL CARGO		
FACTORES		ESPECIFICACIONES
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	EDUCACIÓN	Técnico y/o Tecnólogo en diferentes áreas
	CONOCIMIENTOS ADICIONALES	Manejo medio de herramientas ofimáticas
	EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses en procesos relacionados con el cargo
COMPETENCIAS PARA EL CARGO	ESTRATÉGICAS	Capacidad de análisis - orientación al logro
	TÉCNICAS	Formulación - ejecución de planes de trabajo, Monitoreo de los mismos, Organización, habilidades de redacción
	RELACIÓN (INTERACCIÓN)	Comunicación asertiva, trabajo en equipo, gestión de conflictos
RESPONSABILIDADES		<b>A=ALTA; M=MEDIA; B=BAJA; N/A= NO APLICA</b>
	POR SUPERVISIÓN DE PERSONAL	N/A
	RELACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES	N/A
	MANEJO DE DINERO Y VALORES	N/A
	POR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	A
	POR EQUIPOS	N/A
	RESPONSABILIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES	N/A
	NIVEL DE AUTONOMÍA	M
CLIENTES Y CONTACTOS	<b>INTERNOS</b>	<b>A=ALTA; M=MEDIA; B=BAJA; N/A= NO APLICA</b>
	DUEÑOS DE PROCESO	A
	TRABAJADORES DE OTRAS ÁREAS	A
	<b>EXTERNOS</b>	
	USUARIOS	A
	CLIENTES	A
	PROVEEDORES	A
<b>RIESGOS</b>		Físico, locativo, ergonómico, psicosocial.

Fuente: Diseño del Grupo Investigación

### 3.2 INTELIGENCIA EMOCIONAL Y PERFIL PSICOLÓGICO

*“Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado exacto, en el momento oportuno. Con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente, no resulta tan sencillo”<sup>24</sup>.*

En la actualidad el concepto de inteligencia emocional ha cobrado gran auge, según manifiesta Pablo Villanueva, en su blog relacionado al coaching, donde referencia el término “Inteligencia Emocional” definiéndolo como

*“la habilidad para comprender emociones y equilibrarlas, de tal manera que podamos utilizarlas para guiar nuestra conducta y nuestros procesos de pensamiento, con el objetivo de obtener mejores resultados”<sup>25</sup>.*

Según lo anterior, una persona tiene inteligencia emocional cuando puede gestionar sus emociones y las de las personas a su alrededor con facilidad, pero además genera un resultado favorable. Esa persona presentará características tales como, capacidad para controlar impulsos, pensar antes de actuar y comunicarse sin afectar a los demás. En cambio quien no ha desarrollado esta inteligencia emocional, se enojará fácilmente y no controlará en el momento su actitud frente a una situación de dificultad. Tal y como se mencionó en la introducción, “El término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”<sup>26</sup>.

---

<sup>24</sup>Aristóteles, Ética a Nicómaco. [En línea]. 2009. [Citado el 18 de septiembre de 2014], disponible en: <http://www.sabidurias.com/cita/es/367/aristoteles>

<sup>25</sup>VILLANUEVA, Pablo. Inteligencia Emocional: definición y utilidad. [En línea]. 2012. [Citado el 22 de febrero de 2015], disponible en: <http://www.eclositilidoncoaching.com/blog/2012/03/inteligencia-emocional-definicion-y-utilidad>

<sup>26</sup>GOLEMAN, Daniel. La práctica de la inteligencia emocional. [En línea] [2010] p. 385, disponible en: [http://www.grupocelac.com/files\\_mat/publi\\_3441.pdf](http://www.grupocelac.com/files_mat/publi_3441.pdf)

Al respecto, Goleman establece cinco aptitudes fundamentales en las cuales se basa la inteligencia emocional; partiendo, del conocimiento de uno mismo, es decir, conocer los propios sentimientos, controlarlos y orientar la toma de decisiones. Segundo principio, la autorregulación, la cual consiste en manejar las emociones y expresarlas de forma apropiada para garantizar excelentes relaciones con quienes le rodean. Tercero, consiste en motivarse a sí mismo, ya que esto terminará en una acción positiva y llenará al ser humano de productividad. Como penúltima premisa esta la empatía, la cual se refiere a reconocer las emociones de los demás; debe trabajarse con empatía, pues permitirá una mejor convivencia, lo cual se logra cuando se es capaz de ver las cosas desde la perspectiva de los demás.

Por último, se tienen las habilidades sociales, las cuales tienen similitud con el punto anterior y es el interactuar de forma sutil pero eficiente con los demás a través del liderazgo.

Una buena Inteligencia Emocional es imprescindible para poder ser útil y atractivo en el mercado laboral; como lo confirman muchas agencias investigación de un “*head hunter*” quienes han puesto de relieve que los *CEO* son contratados por su capacidad intelectual y su experiencia comercial y despedidos por su falta de inteligencia emocional<sup>27</sup>.

Es indispensable entonces para las personas en situación discapacidad desarrollar una habilidad que les permita gestionar adecuadamente sus emociones, facilitando así su inserción social y laboral; esto se hace cada vez más importante debido a que en la actualidad el trabajo es concebido, no solo con fines económicos, sino de integración y realización personal y en consecuencia la ausencia de éste produce en las personas en situación de discapacidad afectaciones emocionales y morales; que sumado a la falta de autoestima,

---

<sup>27</sup>GOLEMAN, Daniel. Emotional Intelligence. Barcelona, editorial Kairós. 1996. p.318.

motivación, sobreprotección o abandono familiar, se constituyen en determinantes sicosociales que impiden que dicha población desarrolle todo su potencial en el ámbito laboral.

Lo anterior es reafirmado en el entorno organizacional, según lo manifiestan los empresarios encuestados, en la actualidad las empresas requieren personas que sean capaces de adaptarse con facilidad a los constantes cambios del entorno para lo cual es necesario desarrollar una serie de competencias en todos los niveles,

- **Personal** -orientación ética, dominio personal, inteligencia emocional adaptación al cambio-,
- **Intelectuales** – toma de decisiones, creatividad, solución de problemas-,
- **Empresariales y para el Emprendimiento** – Identificación de oportunidades para crear empresas o unidades de negocio, elaboración de planes para crear empresas o unidades de negocio-,
- **Interpersonales** – Comunicación, Trabajo en Equipo, Liderazgo, Manejo de Conflictos, Capacidad de adaptación, proactividad.
- **Organizacionales-** gestión de la información, orientación al servicio, gestión y manejo de recursos y responsabilidad ambiental-,
- **Tecnológicas** –usar herramientas informáticas, crear, adaptar, apropiar, manejar, transferir tecnologías-Apalancando el mejoramiento de la productividad, los niveles de calidad, disminuir los costos de forma tal que la organización mejore sus niveles de competitividad

### 3.3 PROGRAMAS DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

Acceder a un empleo digno exige que las personas cuenten con niveles de formación académica y para el trabajo acordes con los cambios estructurales que viene teniendo el mercado laboral, esto implica mayor nivel de capacitación y formación académica que limita las posibilidades de aquellos que no cuentan con los conocimientos teórico-prácticos, destrezas, aptitudes y actitudes que se adquieren para mejorar el desempeño laboral.

En este sentido, las cifras que tiene el país en materia de escolaridad, especialmente en personas con algún tipo de discapacidad, no son muy favorables, según información tomada del documentos CONPES de Discapacidad del año 2013, de cada 100 colombianos en situación de discapacidad solo 66 saben leer y escribir, el 17% de la población terminó la secundaria, mientras que los estudios técnicos, tecnológicos y profesionales solo han sido alcanzados por el 3,4%.

Lo anterior se debe al ausentismo en las aulas de clase por parte de la población en situación de discapacidad desde su primera etapa de formación; el 80% de los niños entre los 5 y 9 años no han ingresado a un aula de clase, por lo tanto no poseen ningún nivel educativo, mientras que el 13,2% solo han cursado preescolar; aunque esta cifra disminuye para la población en edades de 10 a 17 años, aun continua siendo una tasa representativa, esto significa que cerca del 62% de las personas en situación de discapacidad no han aprobado ningún nivel educativo y el 33,9% solo han aprobado básica primaria; estos resultados son muestra de las dificultades de acceso a la educación que padece la población en situación de discapacidad<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup>DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Conpes social 166, Política pública nacional de discapacidad e inclusión social. [En línea]. 2013. [Citado el 28 de septiembre de 2014], disponible en: [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-335918\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-335918_archivo_pdf.pdf)

**Tabla 8. Logro educativo de personas en situación de discapacidad**

Edad	Nivel Educativo Alcanzado	No de Personas con limitaciones permanente	Porcentaje
Entre 18 y 39 años	Ninguno	93.184	24,70%
	Preescolar	848	0,20%
	Básica Primaria	87.468	23,20%
	Básica Secundaria	58.211	15,40%
	Media	89.284	23,60%
	Técnico sin título	7.031	1,90%
	Técnico con título	11.320	3,00%
	Tecnólogo sin título	2.079	0,60%
	Tecnólogo con título	2.790	0,70%
	Universitaria sin título	2.756	0,70%
	Universitaria con título	18.336	4,90%
	Posgrado sin título	-	-
	Posgrado con título	4.323	1,10%
De 40 o más	Ninguno	312.446	22,30%
	Preescolar	1.443	0,10%
	Básica Primaria	727.151	51,90%
	Básica Secundaria	154.515	11,00%
	Media	105.244	7,50%
	Técnico sin título	8.828	0,60%
	Técnico con título	17.462	1,20%
	Tecnólogo sin título	420	0,00%
	Tecnólogo con título	9.582	0,70%
	Universitaria sin título	13.367	1,00%
	Universitaria con título	37.169	2,70%
	Posgrado sin título	1.931	0,10%
	Posgrado con título	11.332	0,80%

Fuente: DANE. Encuesta de Calidad de Vida 2012 –Datos expandidos

Se pueden cotejar los resultados obtenidos de la encuesta realizada al indagar sobre el cargo que podrían llegar a ocupar las personas en situación de discapacidad.

- Áreas de la empresa para personas en situación de discapacidad física

Con el fin de adelantar los debidos programas de inclusión laboral, se hace necesario definir, tomando como base el conocimiento práctico de los empresarios, aquellas áreas de las organizaciones donde podrían realizar labores las personas en situación de discapacidad, garantizando el desarrollo del individuo y el sostenimiento de la productividad de la empresa.

**Tabla 9. Áreas de desempeño personas en situación de discapacidad física**

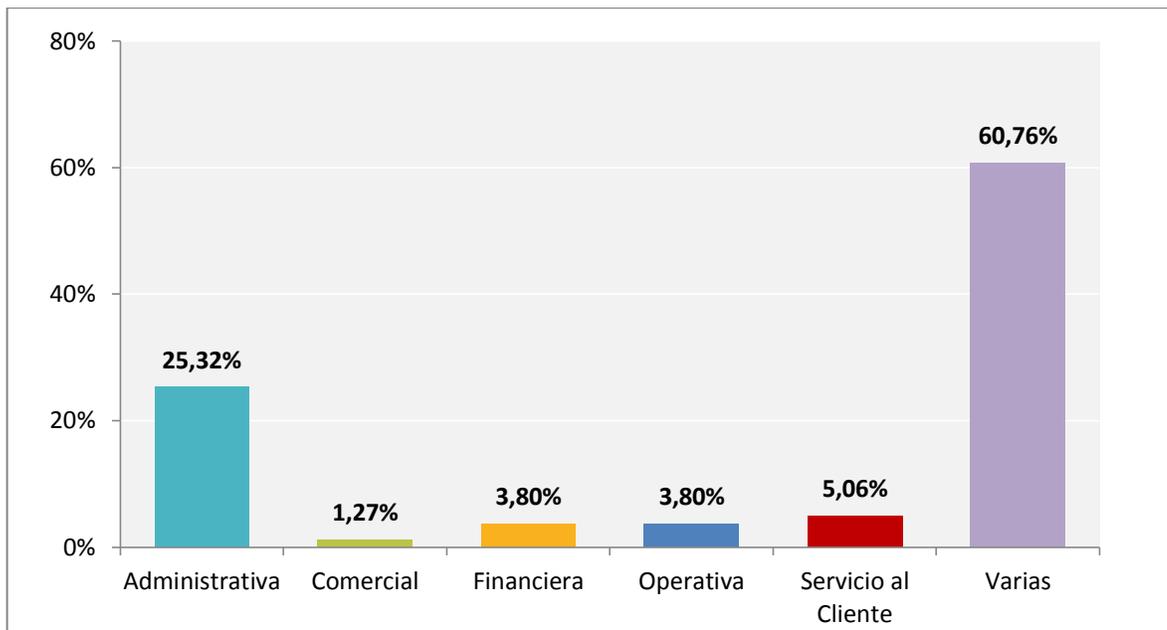
<b>Áreas de desempeño personas con discapacidad</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Administrativa	20	25,32
Comercial	1	1,27
Financiera	3	3,80
Operativa	3	3,80
Servicio al Cliente	4	5,06
Varias	48	60,76
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Trabajo de campo

Se identificó que en todos los cargos relacionados se requiere como mínimo de un nivel de educación técnico o tecnológico para desempeñar los posibles cargos ofertados; en ellos se destaca que el 25,32% corresponde a labores administrativas referentes a asistentes, archivo, entre otras, seguido por actividades de servicio al cliente en un 5,06% concernientes a desempeño en call center, cargos de recepción y atención al cliente; cabe destacar que una gran número de empresas mencionan más un área de desempeño (60,76%) sin

embargo todas estas continúan estando asociadas a actividades administrativas y de servicio al cliente. Por otra parte las actividades relacionadas con labores financieras, operativas y comerciales son las menos indicadas para ofertar a la personas en situación de discapacidad, las cuales en el medio empresarial no alcanzan a representar el 10%.

**Gráfico 9. Áreas de desempeño personas en situación de discapacidad física**



Fuente: Diseño Grupo investigador

- Tipo de contratación para personas en situación de discapacidad física

Como referente de igualdad, se requiere que las empresas que implementen programas de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad lo hagan bajo los parámetros mínimos de ley y que se garantice el desarrollo equitativo de los individuos en comparación con los empleados sin ningún tipo de discapacidad.

Mientras que en el momento de indagar acerca de qué tipo de contrato ofrecerían a dicha población, el 39,24% de los empresarios coincidieron en otorgar un tipo de

vinculación mediante contrato a término fijo y un 29,11% a lo harían a través de un contrato a término indefinido, lo cual se encuentra alineado con la política de la Organización Mundial del Trabajo, que propende por el empleo en condiciones dignas que ofrezcan una remuneración justa, seguridad en el trabajo y protección social para ellos y sus familias. La vinculación mediante prestación de servicios y temporal ocupan un 24,05% y un 7,59% respectivamente.

**Tabla 10. Tipo de contratación para personas en situación de discapacidad física**

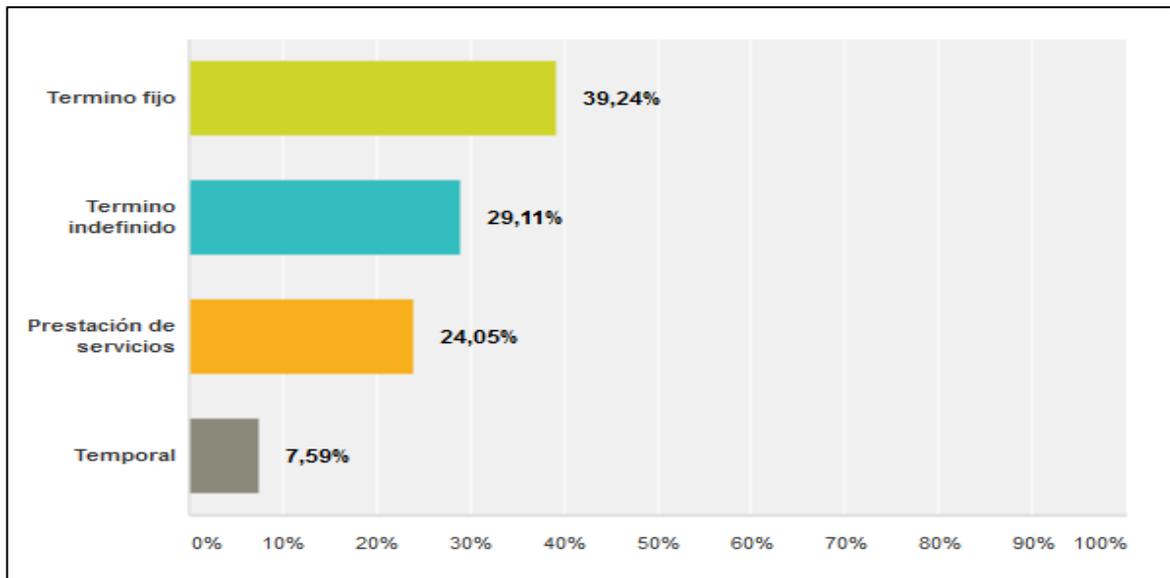
<b>Tipo de contratación personas con discapacidad</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Prestación de Servicios	19	24,05
Temporal	6	7,59
Termino Fijo	31	39,24
Término Indefinido	23	29,11
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Trabajo de campo

Cabe destacar lo positivo que resulta, que el 68,35% de las empresas encuestadas estén dispuestas a otorgar contratos de trabajo a término fijo e indefinido a personas en situación de discapacidad, factor que mejoraría las condiciones en las cuales estas personas incursionarían en el mundo laboral beneficiando con ello la totalidad de su entorno familiar y social.

En el desarrollo del trabajo de campo se hicieron entrevistas a integrantes de la liga Risaraldense de baloncesto, quienes en su condición de discapacidad manifestaron el interés generalizado que tiene esta población por ingresar al mercado laboral; se evidenció que el 80% de los entrevistados han tenido experiencia laboral y la motivación principal ha sido la necesidad latente de sentirse productivos y útiles para la sociedad.

**Gráfico 10. Tipo de contratación para personas en situación de discapacidad física**



Fuente: Diseño Grupo investigador

El anterior indicador permitió evidenciar que a la fecha las personas en situación de discapacidad no han ingresado al mercado laboral por ausencia de oportunidades, por la no aplicación de las políticas públicas de fomento y obligatoriedad, por la indiferencia y por la falta de conciencia tanto el sector público como privado. Es por ello que desde lo público se deben emprender acciones que contribuyan a mejorar los niveles de educación para la población objeto de estudio, ya que esto afianzaría la buena disposición de los empresarios de la ciudad de Pereira, para vincular laboralmente a estas personas.

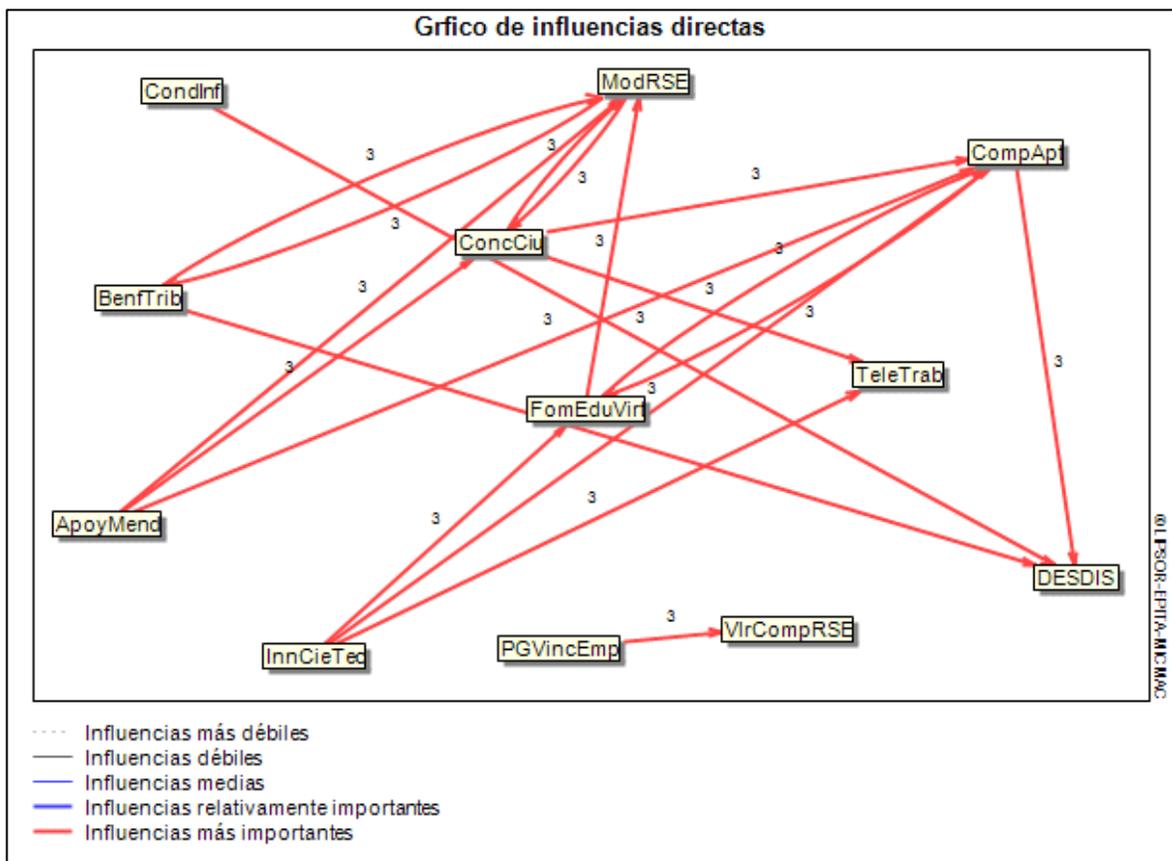
Un claro ejemplo de gestión pública en esta materia se evidenció en el espacio que ha ganado el SENA Seccional Risaralda a través del Programa Empresarial de Pacto de Productividad con el cual han logrado articular las necesidades laborales de la empresas Pereiranas con la programas de educación ofrecidos a la personas en situación de discapacidad, convirtiendo a la entidad en una actor principal y fundamental dentro del modelo responsabilidad social empresarial en la

línea de inclusión laboral, modelo que deberían adoptar muchas más empresas en la ciudad de Pereira.

### 3.4 ESTUDIO PROSPECTIVO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, HORIZONTE PEREIRA 2020

El presente documento se basa en la metodología de planeación por escenarios y busca, bajo el uso de dos herramientas (MICMAC y SMIC) la concepción de diferentes futuros posibles y la elección de un futuro deseable sobre el cual se enfoquen los esfuerzos estratégicos de cada uno de los actores buscando acercarse efectivamente a su cumplimiento.

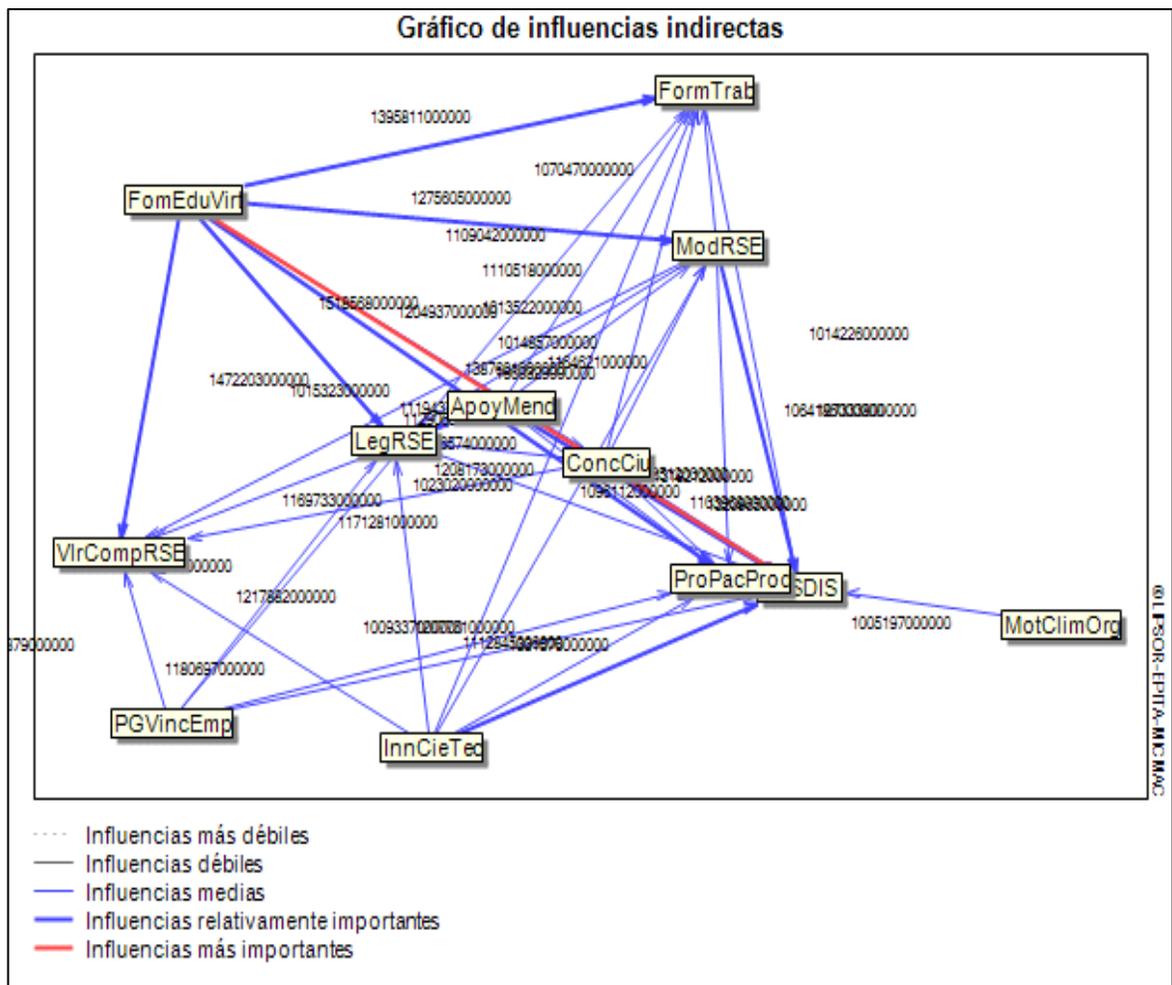
**Figura 2. Comportamiento de las variables**



Fuente: Diseño Grupo investigador

Al revisar el Plano de Influencias en su apartado de dependencia directas se pudo evidenciar en el cuadrante de poder y de conflicto que las variables involucradas que tienen mayor grado influencia en el sistema son Fomento Educación Virtual, seguida por Conciencia Ciudadana esto se debe a que en primer lugar mediante la educación virtual se rompen las barreras de movilidad y accesibilidad en el tema transporte e infraestructura, las cuales son las principales limitantes para que estas personas en situación de discapacidad física tiene al momento de formarse. En segundo lugar la variable de conciencia ciudadana favorece el desarrollo de prácticas de inclusión laboral de las personas objeto del sistema en estudio.

**Figura 3. Influencias indirectas**



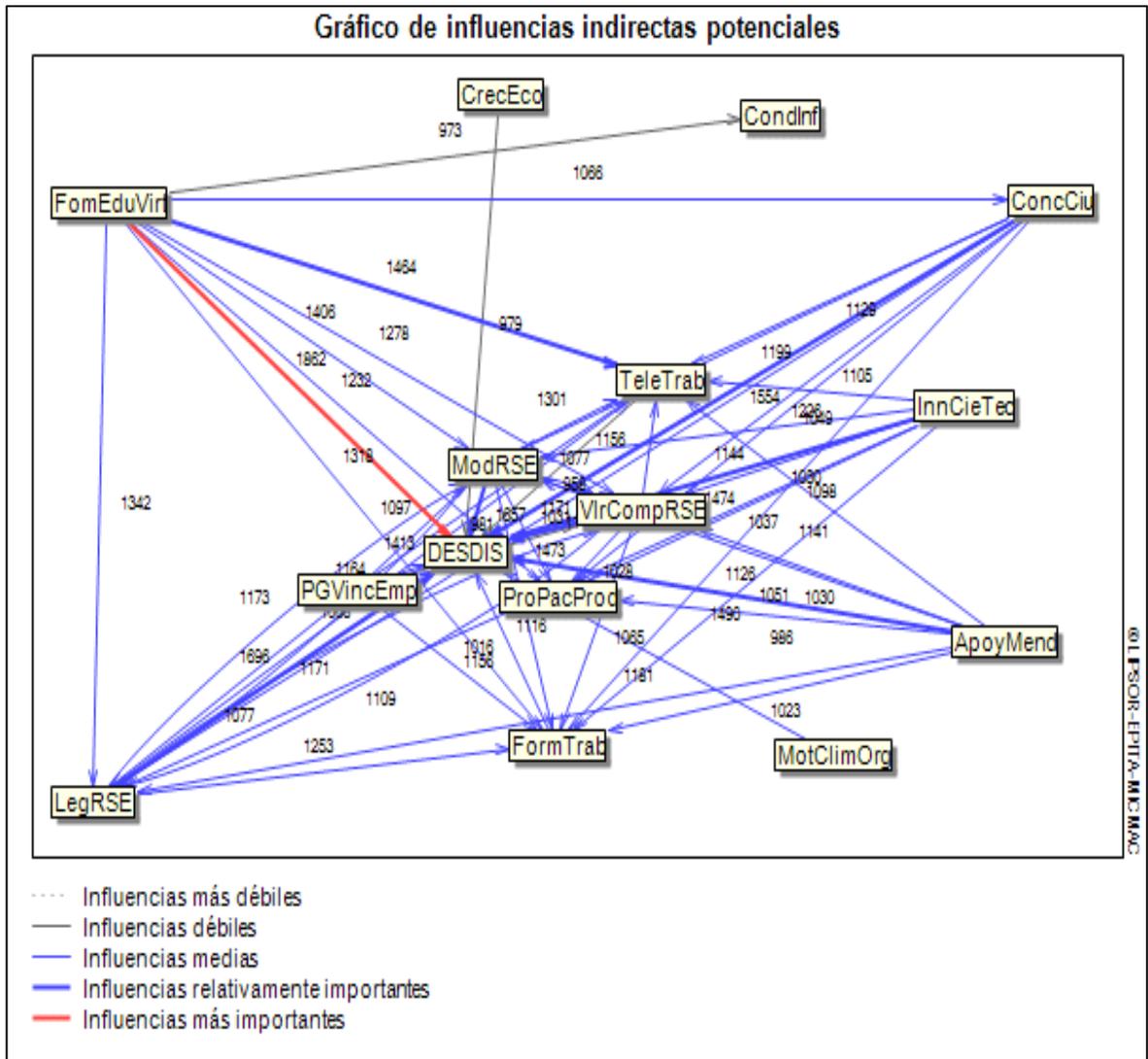
Fuente: Diseño Grupo investigador

Por su parte la variable Apoyo a la mendicidad ubicada en el cuadrante de poder donde influencia fuertemente variables como conciencia ciudadana, modelo de responsabilidad social y competencias aptitudinales en esas tres variables influencias se ven representados los actores del sistema: sociedad, empresa y personas en situación de discapacidad permitiendo que se inicien acciones en pro de mejorar la situación actual de las personas.

En el plan indirecto se logró observar que la variable de Innovación Científico-tecnológica en el media plazo gana influencia en el sistema se debe primordialmente a que el desarrollo que se dan en esta área es directamente proporcional a mejorar la calidad de vida de las personas en situación de discapacidad y a su vez a propiciar los procesos de reincorporación a la sociedad reduciendo la desventaja que tiene esta personas tiene estas personas frente a los otros. El desarrollo de esta variable también favorece la variable de competencias aptitudinales ya que al desarrollar habilidades y destrezas con el apoyo de los equipos ortopédicos, adiamientos y dispositivos móviles les permite incorporarse en mejorar condiciones lo que los lleva a ser más competentes.

Igualmente se puede evidenciar que la variable formación para el trabajo cobra mayor influencia con respecto al corto plazo ya que una vez que la personas en situación de discapacidad cuente con los elementos que les permita reintegrarse a campo laboral deben contar con proceso de formación que el mercado requiera para mejorar sus niveles de empleabilidad.

**Figura 4. Influencias indirectas potenciales**



Fuente: Diseño Grupo investigador

En largo plazo se logró observar como las variables Modelos de Responsabilidad Social Empresarial, Valor Compartido de la Responsabilidad Social ganan una fuerte influencia esto se debe a que las empresas deciden adoptar el modelo de responsabilidad social empresarial en la línea de inclusión laboral, entendiendo que las empresas ven los modelos de RSE no solo como acciones filantrópicas si no como una estrategia mediante la cual generan valor compartido tanto para la organización como las personas beneficiadas por estas acciones.



de carácter público y empresas privadas de la ciudad el desarrollo campañas encaminadas a fomentar, por lo menos de manera general, procesos de sensibilización en inclusión laboral para personas en situación de discapacidad; acciones como buscar la igualdad y disminuir la discriminación han permitido avanzar de manera significativa en esa materia, no obstante los actores, específicamente la pymes deben empezar aportar e involucrarse ya que su elevada participación en la composición del mercado –alrededor del 95%- hace necesaria su aportación.

Las condiciones iniciales se ven marcadas además, porque pese a la existencia de algunas pocas organizaciones internacionales que apoyan los procesos de Responsabilidad Social Empresarial, estas no generan el suficiente impacto mediante difusión masiva de campañas en favor de la RSE.

**Tabla 11. Hipótesis**

HIPOTESIS	CALIFICACIÓN
Campañas de Sensibilización en las empresas en temas de RSE (inclusión laboral)	1
Creación de una fondo económico de fomento a la inclusión laboral	0
Diferentes colectividades desarrollen campañas de equidad y solidaridad.	1
Fomento de políticas privadas de teletrabajo	1
Políticas publicas de cobertura y acceso a internet	1
Encontrar apoyo económico internacional	0

Fuente: Diseño Grupo investigador

- *Escenario Tendencial*

Si las condiciones del entorno continúan con el mismo comportamiento actual, se

estaría configurando una tendencia donde los actores se involucrarían parcialmente en los procesos de Responsabilidad Social Empresarial con énfasis en inclusión laboral, ya que aportarían positivamente en aspectos netamente ideológicos lo cual implica para ellos la disposición de recursos económicos que beneficien el desarrollo de programas que minimicen la problemática actual; en este sentido se esperaría que las organizaciones humanitarias del orden internacional fuesen los responsables de invertir los recursos para el fortalecimiento de este modelo.

**Tabla 12. Tendencia**

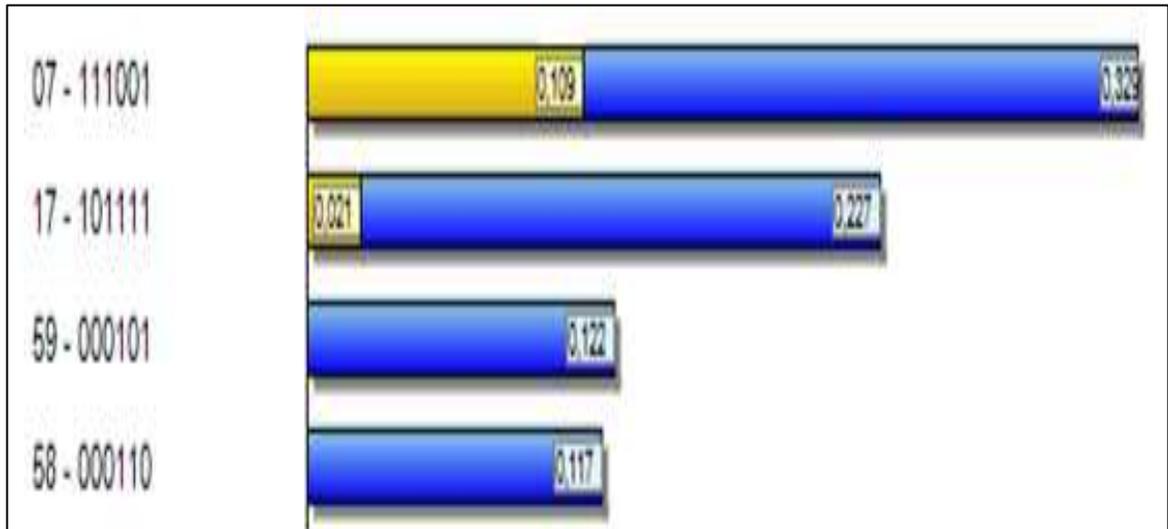
<b>HIPOTESIS</b>	<b>% TENDENCIA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
Campañas de Sensibilización en las empresas en temas de RSE (inclusión laboral)	0,615	1
Creación de una fondo económico de fomento a la inclusión laboral	0,49	0
Diferentes colectividades desarrollen campañas de equidad y solidaridad.	0,703	1
Fomento de políticas privadas de teletrabajo	0,485	0
Políticas publicas de cobertura y acceso a internet	0,425	0
Encontrar apoyo económico internacional	0,689	1
<b>PROMEDIO</b>	<b>0,568</b>	

Fuente: Diseño Grupo investigador

En este orden de ideas si los actores no se involucran más allá de sus ideologías y buena intención se hará necesaria la intervención del estado para legislar en esta materia, sin embargo esto no sería garantía para un escenario ideal toda vez que otro tipo de políticas como las del fomento al teletrabajo aún no están siendo plenamente acogidas por los sectores empresariales, debido a que es un proceso de cultura que podría tardar unos cuantos años más de los proyectados en el escenario 2020.

- *Escenarios Alternativos*

**Figura 6. Análisis de escenarios**



Fuente: Diseño Grupo investigador

De los cuatro escenarios alternativos que representa el Pareto dentro del sistema, se identifica que en tres de ellos la hipótesis número dos que corresponde a la creación de un fondo económico de fomento de la inclusión laboral por parte de las agremiaciones de empresas es el que tiene menor probabilidad de ocurrencia, lo cual es totalmente consecuente con el escenario tendencia; desafortunadamente la no materialización de esta variable limita la realización de programas de inclusión laboral, ya que está directamente relacionada con la eliminación de las barreras físicas que favorecen la aplicación del modelo.

- *Escenario Apuesta (101110 – 18)*

El enfoque prospectivo al cual se busca llegar, implica que diferentes actores se involucren de manera efectiva en la búsqueda de mejores resultados en materia de Responsabilidad Social Empresarial donde la inclusión laboral sea un pilar de dicha construcción. Este escenario apuesta implica el fortalecimiento por parte de

las autoridades locales del programa que actualmente abanderara el Gobierno Nacional en materia de teletrabajo, legislado en la Ley 1221 de 2008 y regulado por el Decreto 0884 del 2012, que busca impulsar la creación de nuevos puestos de trabajo, promoviendo en las organizaciones el ahorro de recursos de infraestructura que a su vez puedan ser trasladados a la generación de más oportunidades de empleo; en este escenario de teletrabajo se amplía el las posibilidades de acceso laboral para las personas en situación de discapacidad.

Se toma este escenario debido a que como se mencionó anteriormente las regulaciones de Ley permitirían llegar a su cumplimiento; pese a que el análisis prospectivo entrega una probabilidad de ocurrencia relativamente baja del 7% existen condiciones favorables que a futuro servirían de ruptura al escenario de condiciones iniciales que el entorno muestra en la actualidad. Cada vez más el gobierno promueve la cultura del teletrabajo la cual se visualiza como una amplia plataforma sobre la cual se podrá potencializar el tema de inclusión laboral para personas en situación de discapacidad, rompiendo la barrera de los altos costos de adecuaciones en infraestructura física que limitan a las empresas y los impiden ofertar nuevos puestos de trabajo especialmente para poblaciones vulnerables. Es así como este escenario excluye las hipótesis relacionados con aspectos netamente financieros debido a que se hace complejo desarrollar estrategias que dependen de la intervención económica de actores que si bien están involucrados en el sistema tienen objetivos no necesariamente alineados con propósitos filantrópicos, ejemplo las empresas que buscan principalmente el lucro de sus actividades.

## CONFIGURACIÓN Y VISUALIZACIÓN DE FUTURO 2020

*Un mundo a su medida (rompiendo olas)*, gracias al esfuerzo y las voluntades compartidas de todos los actores sociales, hoy Pereira es una ciudad con altos niveles de desarrollo económico y social, donde la igualdad es cada vez más

evidente y la calidad de vida de sus habitantes está por encima de los niveles promedio del país. La pobreza se ha reducido hasta una mínima cifra y se continua trabajando para sacar a esa minoría de dicha situación... somos un ejemplo a nivel nacional y los modelos de Responsabilidad Social Empresarial se están replicando en ciudades como Medellín, Cali y Bogotá. Este desarrollo económico y social a diferencia de lo que muchos pensarían no fue producto del ciclo económico y las tendencias del mercado, mucho menos del azar o la casualidad, por el contrario fue el modelo de inclusión laboral el pilar de dicho crecimiento, sin el cual el presente no hubiese sido posible.

El modelo de Responsabilidad Social Empresarial se fortaleció en Pereira a finales del año 2014, cuando las exceptivas del Gobierno Nacional estaban puestas en el fortalecimiento de la institucionalidad y el desarrollo de programas bandera alineados con sus políticas democráticas, liderados por el entonces Presidente de la Nación Juan Manuel Santos, programas incluyentes como el Teletrabajo que impulsaron de manera irrefutable la generación de empleo en ciudades intermedias como Pereira, la cual hasta el año 2013 era considerada la de mayor desempleo del país. El 2014 fue entonces una año de muchos cambios donde un grupo de investigadores de la ciudad participaron activamente en uno de los proyectos más incluyentes e igualitarios para la época, este proyecto a su vez consistía en involucrar a diferentes instituciones del orden local en la búsqueda de concienciar a los empresarios tanto grandes y pequeños de la necesidad de generar empleo mediante la utilización del modelo de teletrabajo promovido y legislado por los honorables padres de la patria.

El movimiento social impulsado por las colectividades en apoyo a la población más vulnerable, produjo sus primeros frutos a comienzos del año 2015, época en la cual en medio de un gran furor, casi comparado al éxtasis que produjo el buen desempeño de la selección Colombia en el mundial de Brasil 2014, la ciudad se volcó a las calles en manifestaciones pacíficas de apoyo a grupos sociales menos

favorecidos, entre ellos las personas en situación de discapacidad; esto trajo como resultado el crecimiento exponencial de una cultura empresarial sensibilizada que empezó a buscar alternativas para mitigar el impacto socioeconómico presente y porvenir de la ciudad de Pereira.

La búsqueda inicial fue ardua y no trajo muchos resultados positivos ante la imposibilidad de financiar dichos proyectos y programas, el apoyo internacional tampoco llegó a esta ciudad por la poca credibilidad al modelo, no obstante mandatarios locales en diferentes esferas del poder público sumaron esfuerzos y a través de entidades descentralizadas y algunas adscritas al gobierno nacional como cajas de compensaciones, agremiaciones y secretarías de gobierno visualizaron la política de teletrabajo que para esa época surgía como una factible alternativa en la lucha contra la desigualdad y en favor de la inclusión laboral para mejorar la calidad de vida de las personas en situación de discapacidad de la ciudad de Pereira.

El estado en cabeza del presidente de la época, y con el apoyo de la gran marcha de “unidad nacional” fomentó de forma simultánea y afortunadamente coincidente la política “Vive Digital” que buscaba acercar las tecnologías de la información y la comunicación a las comunidades menos favorecidas; su lema “En Tic Confío” produjo un drástico y positivo desenlace ya que los actores comprendieron que a falta de recursos económicos para facilitar acceso y movilidad de personas en situación de discapacidad, la alternativa más efectiva era brindarles cobertura y acceso a internet y prepararlos para trabajar desde la comodidad de sus hogares; el crecimiento económico se dio cuando los empresarios comprendieron que existía una mayor productividad y ahorros considerables en costos al maximizar su generación de puestos de trabajo invirtiendo menos en infraestructura física y todo lo que esto implica en términos administrativos y organizacionales.

Hoy todos los pereiranos viven en una sociedad más incluyente e igualitaria, se

adquieren productos y servicios que pocas veces se sabe de donde provienen, porque ya todo en las empresas no se hace como solía hacerse; las personas en situación de discapacidad sufren menos su problemática, incluso sacan el mayor provecho a su condiciones porque han logrado mejorar su calidad de vida y la de su entorno, superando los indicadores que hasta hace una década estimaban que dichas personas tenían una probabilidad tres veces mayor de ser pobres frente a su personas de su mismo nivel socioeconómico. Hoy Pereira es un mundo a su medida, a la medida de aquellos que vean oportunidad de salir adelante, a la medida de aquellos que por situaciones de la vida tienen algún tipo de discapacidad, y en general a la medida de todos los Pereiranos en seis años se rompieron olas e hicieron en mundo a su medida!

**Tabla 13. Aplicación estratégica – Metodología Hoshin Kanri**

PLAN ESTRATEGICO / MODELO HOSHIN-KANRI / ESCENARIO "UN MUNDO A LA MEDIDA"												
Config.	Hoshin	Elementos Clave	Acciones concretas	Responsable	Objetivo	Medición	Cronograma					
							2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	Campañas de Sensibilización en las empresas en temas de RSE (inclusión laboral)	Sensibilización en beneficios tributarios	Desarrollar campañas de sensibilización en las empresas de la ciudad de Pereira, mostrando los beneficios existentes al aplicar el modelo de RSE en inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.	Caja de Compensación Familiar	Realizar dos campañas anuales de sensibilización	*Seguimiento: Anual *Indicador: (Numero de campañas ejecutadas / numero de campañas programadas) *100						
0	Creación de una fondo económico de fomento a la inclusión laboral	Alianzas empresariales	Desarrollar el programa "Clúster a su Medida" para la creación de una alianza productiva entre empresas para la prestación de servicios de común necesidad donde se vincules personas en situación de discapacidad (ej. contact center)	Cámara de Comercio	Vincular al 20% de las empresas de Pereira en el programa.	*Seguimiento: Anual *Indicador: (Empresas vinculadas / Total empresas existentes) *100						
1	Diferentes colectividaddes desarrollen campañas de equidad y solidaridad.	Aumento de la productividad laboral	Capacitar a la población en situación de discapacidad en programas técnicos y tecnológicos acordes con las necesidades del mercado laboral	Servicio Nacional de Aprendizaje	Capacitar cada seis meses el 3% de las personas en edad productiva en situación de discapacidad en la ciudad de Pereira emplear bajo la metodología de teletrabajo a 5 de cada 100 empleados en las empresas vinculadas al programa "Clúster a su Medida"	*Seguimiento: Semestral *Indicador: (Numero de personas capacitadas / Numero de personas en situación de discapacidad) *100						
1	Fomento de políticas privadas de teletrabajo	Ley 1221 de 2008 Decreto 0884 de 2012	Redireccionar el fomento del teletrabajo hacia la aplicación en personas en situación de discapacidad en la ciudad de Pereira	Cámara de Comercio y Servicio Nacional de Aprendizaje	100% de cobertura y acceso a servicios de internet.	*Seguimiento: Anual *Indicador: (Numero de personas vinculadas / total colaboradores de las empresas vinculadas) *100						
1	Políticas publicas de cobertura y acceso a internet	Programa "Vive Digital"	Apoyar la implementación del programa del gobierno nacional, llegando con cobertura y acceso a internet a todos los barrios de nivel socioeconómico 1, 2 y 3 de la ciudad de Pereira	Alcaldía de Pereira	Ejecutar el 5% de los proyectos que en materia de inclusión laboral sean desarrollados en la academia	*Seguimiento: Anual *Indicador: (Numero de proyectos ejecutados / total proyectos) *100						
0	Encontrar apoyo económico internacional	Recursos de cooperación internacional	Desarrollar con estudiantes de diferentes programas y niveles educativos proyectos de cooperación internacional que sean insumo para obtener recursos económicos.	Universidades de Pereira								

Fuente: Diseño Grupo investigador

#### 4. CONCLUSIONES

- La Responsabilidad Social Empresarial es cada vez más acogida por parte de las organizaciones dentro de su estrategia corporativa, pues han evolucionado en entender que hacen parte activa de la sociedad y que todas sus acciones de tipo ambiental y social contribuyen a la sostenibilidad de su entorno, viéndose retribuidas en mejores resultados a nivel de productividad y competitividad.
- Si bien actualmente existen en Colombia políticas públicas que establecen mecanismos de integración social para personas con algún tipo de limitación y que procuran cerrar la brecha entre discapacidad y oportunidades laborales, estas no son totalmente acogidas por las organizaciones en el orden local, generando vacíos entre lo reglamentado y la realidad.
- En el orden local aún falta una mayor implementación de políticas de Responsabilidad Social Empresarial, pues cerca del 40% de las empresas no consideran este proceso como parte de su direccionamiento estratégico corporativo, aportando así a que el país continúe siendo uno de los más inequitativos en la región.
- La no promoción por parte de los entes gubernamentales del orden local, de las políticas dictadas por el gobierno nacional en materia de discapacidad, también contribuyen negativamente a que las empresas no consideren prioritario enfocar sus esfuerzos de responsabilidad social empresarial a la línea de inclusión laboral.
- Es evidente que existe una estrecha relación entre la condición de salud de las personas en situación de discapacidad y su entorno, debido a que este último se convierte en el detonante de la problemática social que enfrentan las personas con algún tipo de limitación física, quienes no encuentran oportunidades concretas de acceso a la educación y al mercado laboral, lo cual potencia su discapacidad.

- La problemática social derivada de la no vinculación laboral de personas en situación de discapacidad tiene su causa raíz en una serie de paradigmas existentes a nivel empresarial, que son totalmente ajenos a la realidad, pues la vinculación laboral de este tipo de personas en nada afecta la productividad si se realiza un adecuado proceso de selección basado en el perfil sicosocial.
- La inclusión de personas en situación de discapacidad, demanda una serie de competencias mínimas en cada individuo para garantizar su adecuada inserción de laboral, y son esencialmente la capacidad de trabajo en equipo y de comunicación asertiva.
- Las condiciones físicas de las personas en situación de discapacidad no son una limitante para acceder a un empleo en empresas del sector comercial y de servicios, debido a que las empresas tienen muy definidos el nivel de educación y las competencias requeridas para desempeñar diferentes cargos, y en la mayoría de los casos la discapacidad en sí, no es una limitante; la restricción real se presenta asociada a los bajos niveles de educación presentados por esta población.
- En términos prospectivos el panorama es alentador, pues todo indica que actualmente se lleva a cabo un proceso de sensibilización tanto a nivel gubernamental como empresarial, que hace más latente la aplicación del modelo en el mediano plazo, así las cosas se estaría configurando una tendencia donde los actores se involucrarían parcialmente en los procesos de Responsabilidad Social Empresarial con énfasis en inclusión laboral.

## 5. RECOMENDACIONES

- Reglamentar las políticas públicas existentes en materia de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad, logrando la obligatoriedad del modelo de responsabilidad social empresarial tanto para el sector público como privado, de manera que se garantice el cumplimiento de la ley por parte de todos los actores involucrados y el fomento en la política interna de las organizaciones.
- Fomentar desde las entidades descentralizadas la implementación de programas de Responsabilidad Social Empresarial, las cuales deberían llevarse a cabo de forma conjunta con las empresas, mitigando la falta de recursos que ha impedido llevar a cabo procesos de inclusión laboral, y que dentro de la investigación se muestra como la principal causa para no realizar estas acciones.
- Involucrar a la academia en la promoción de programas educativos enfocados en esta población en situación de discapacidad, garantizando su formación para el trabajo en las áreas donde ya se tiene identificado un potencial acceso al mercado laboral.
- Comprometer al sector empresarial en la adaptación total de su infraestructura física, aplicándola conforme a lo dispuesto en la ley en términos de accesibilidad de personas en situación de discapacidad física, mitigando el impacto negativo ocasionado por dicha limitante.
- Fortalecer los procesos de acompañamiento psico-social de las personas en situación de discapacidad, que afronta esta compleja situación desde su infancia, garantizando niveles adecuados de autoestima que les permitan sentirse activos e incluidos en su entorno social.
- Promover programas de educación que faciliten a las personas en situación de

discapacidad en edad activa para laborar, mejorar su formación académica, sus competencias técnicas y por ende sus oportunidades de ingreso al mercado laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Documento Conpes. Política pública nacional de discapacidad e inclusión social. 2013. p 15.

NAVARRO GARCÍA, Fernando. Responsabilidad social corporativa: teoría y práctica. ESIC Editorial, 2008.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Informe brundtland de la ONU our common future. 1987. p. 9

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Resumen informe mundial sobre discapacidad. 2011. p 2

PACTO DE PRODUCTIVIDAD. Estudio diagnóstico sobre barreras para la inclusión laboral. 2010. p 18

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA. Situación de la responsabilidad social y ambiental de la empresa en las pymes de Latinoamérica. 2012.

Web, <http://www.dinero.com>

Web, <http://www.eltiempo.com>

Web, <http://www.internetparapymes.com>

Web, <http://www.latarde.com>

## ANEXOS

### Anexo A. Formato de encuesta

#### Encuesta sobre Responsabilidad Social Empresarial

---

**1. Mencione el sector al que pertenece su organización/empresa**

- |                          |            |
|--------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | Comercial  |
| <input type="checkbox"/> | Industrial |
| <input type="checkbox"/> | Servicios  |

Por favor indique, si su empresa cuenta con políticas relacionadas

**2. con Responsabilidad Social Empresarial**

- |                          |    |
|--------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | Si |
| <input type="checkbox"/> | No |

**3. Si su respuesta anterior fue afirmativa. Por favor especifique en cual(es) línea de acción aplica el modelo de Responsabilidad Social Empresarial (puede marcar varias opciones)**

- |                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Enfoque Social     |
| <input type="checkbox"/> | Enfoque Ambiental  |
| <input type="checkbox"/> | Enfoque Financiero |

**4. Si su respuesta a la pregunta No. 2 fue negativa, Por favor especifique la razón por la cual su empresa no aplica modelos de RSE**

- Desconocimiento
- No hace parte de la Estrategia Corporativa
- Falta de recursos económicos

**¿Actualmente tiene vinculadas en su empresa personas en situación de discapacidad física?**

- Si
- No

**6. Si conociera la existencia de beneficios tributarios, por vincular personas en situación de discapacidad física ¿Estaría dispuesto a vincularlas laboralmente?**

- Si
- No

**7. Si la respuesta a la pregunta anterior fue negativa, por favor explique las razones por las cuales NO vincularía laboralmente personas en situación de discapacidad física, pese a contar con beneficios tributarios**

---

---

**8. En el supuesto de vincular laboralmente personas en situación de discapacidad física, ¿Qué tipo de contrato les ofrecería?**

- |                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Termino Fijo            |
| <input type="checkbox"/> | Término Indefinido      |
| <input type="checkbox"/> | Prestación de Servicios |
| <input type="checkbox"/> | Temporal                |

**9. En el supuesto de vincular laboralmente personas en situación de discapacidad física, indique ¿en qué áreas y/o funciones de la empresa considera que puede ubicarlos?**

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Administrativa (archivo, asistencial)        |
| <input type="checkbox"/> | Financiera (contabilidad, cartera)           |
| <input type="checkbox"/> | Operativa                                    |
| <input type="checkbox"/> | Servicio al Cliente (call center, recepción) |
| <input type="checkbox"/> | Comercial                                    |

**10 Según su criterio, ¿cuál es el perfil ocupacional adecuado que deben tener las personas en situación de discapacidad física, para aplicar a las ofertas existentes en el mercado laboral?**

---

---