



**Colegio de Estudios  
Superiores de Administración**

**La inclusión laboral de personas con diversidad funcional e imagen corporativa en  
empresas en Colombia: Caso Securitas, Sodimac Homecenter y Alkosto**

**Autores**

**Juan José Esmeral Pavajeau**

**Pedro Santiago Sánchez Serrano**

**Administración de empresas**

**Colegio de estudios superiores de administración**

**Bogotá**

**2022**

**La inclusión laboral de personas con diversidad funcional e imagen corporativa en  
empresas en Colombia: Caso Securitas, Sodimac Homecenter y Alkosto**

**Autores**

**Juan José Esmeral Pavajeau**

**Pedro Santiago Sánchez Serrano**

**Director trabajo de grado**

**Juan Carlos Correa**

**Administración de empresas**

**Colegio de estudios superiores de administración**

**Bogotá**

**2022**

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>Problema de investigación</b> .....	7
<b>Planteamiento del problema</b> .....	7
<b>Pregunta de investigación</b> .....	9
<b>Justificación</b> .....	9
<b>Objetivos de la investigación</b> .....	11
<b>Objetivo general</b> .....	11
<b>Objetivos específicos</b> .....	11
<b>Hipótesis:</b> .....	12
<b>1. Revisión de la literatura.</b> .....	12
<b>1.1 Marco teórico</b> .....	12
<b>1.1.1 Imagen Corporativa</b> .....	12
<b>1.1.2 Persona con diversidad funcional</b> .....	13
<b>1.1.3 Empleado con necesidades formativas especiales</b> .....	13
<b>1.1.4 Discapacidad</b> .....	14
<b>1.1.5 Inclusión Laboral</b> .....	15
<b>1.2 Estado del arte</b> .....	16
<b>1.3 Marco legal</b> .....	17
<b>1.3.1 Ley 1996 de 2019 “Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad”</b> .....	17
<b>1.3.2 Ley estatutaria 1618 de 2013</b> .....	17
<b>1.3.3 Artículo 27 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad</b> .....	17
<b>1.3.4 Ley N. 361 de 1997</b> .....	18
<b>1.3.5 Decreto 2011 de 2017</b> .....	19
<b>1.3.6 Decreto 2177 del 22 de diciembre de 2017</b> .....	19
<b>1.3.7 Decreto 392 del 16 de febrero de 2018</b> .....	19
<b>2. Metodología</b> .....	19
<b>2.1 Tipo de Investigación</b> .....	19
<b>2.2 Enfoque de investigación</b> .....	20
<b>2.3 Población y muestra</b> .....	20
<b>2.4 Diseño Metodológico</b> .....	21
<b>2.4.1 Variables de Investigación</b> .....	23

<b>2.5 Instrumentos de recolección de la información</b> .....	26
<b>2.5.1 Entrevista Fundación Arcángeles</b> .....	26
<b>2.5.2 Entrevista a Best Buddies Colombia</b> .....	30
<b>2.5.3 Entrevista Empresa Securitas</b> .....	35
<b>2.5.4 Entrevista Home Center Sodimac</b> .....	39
<b>2.5.5 Entrevista a Alkosto</b> .....	45
<b>3. Desarrollo de objetivos</b> .....	52
<b>3.1. Describir el proceso de inclusión laboral de personas con diversidad funcional en el país durante años recientes</b> .....	52
<b>3.2 Analizar de qué manera cambia la imagen corporativa de las empresas en el momento en que los clientes/consumidores evidencian que éstas son incluyentes</b> .....	58
<b>3.3. Identificar las posibilidades y recompensas que tienen las empresas para incluir en su fuerza de trabajo a personas con diversidad funcional</b> .....	60
<b>3.4. Analizar el grado de importancia que los clientes de las empresas le dan a la responsabilidad social corporativa, especialmente en el aspecto de inclusión</b> .....	62
<b>4. Resultados de la Investigación</b> .....	68
<b>5. Conclusiones</b> .....	70
<b>6. Recomendaciones</b> .....	71
<b>7. Referencias</b> .....	73

**Índice de tablas, gráficos y anexos**

Tabla 1 .....	14
Tabla 2 .....	21
Tabla 3 .....	23
Tabla 4 .....	26
Tabla 5 .....	27
Tabla 6 .....	28
Tabla 7 .....	28
Tabla 8 .....	29
Grafica 1 .....	58
Grafica 2 .....	64
Grafica 3 .....	65
Grafica 4 .....	66
Grafica 5 .....	66
Grafica 6 .....	67
Grafica 7 .....	68
Anexo 1 .....	76
Anexo 2 .....	77
Anexo 3 .....	79

## **Resumen**

En la actualidad, el tema de la inclusión laboral de personas con diversidad funcional se ha convertido en uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta a la hora de hablar de la imagen corporativa de la empresa. Sin embargo, para que este aspecto sea aplicado en más empresas, es necesario conocer los alcances que tiene y qué tanto apoyo existe para la creación de programas dentro de las mismas.

El objetivo de este trabajo es determinar la influencia que tiene la implementación de programas de inclusión laboral en las empresas en la imagen corporativa. Para ello, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera influye la inclusión laboral de personas con diversidad funcional en la imagen corporativa de las empresas en Colombia? Para ello, se realizaron diferentes entrevistas a representantes de 3 grandes empresas (SECURITAS, Sodimac Homecenter y Alkosto), representantes de dos fundaciones (Arcángeles y Best Buddies), y encuestas a 102 clientes/consumidores de las empresas previamente mencionadas.

Como resultado, se obtuvo que, efectivamente, la inclusión laboral de personas con diversidad funcional es un factor importante para crear una imagen frente a los consumidores, generalmente positiva. Además, se pudo ver cómo las empresas objeto de estudio se han convertido en referentes para otras que apenas empezarán su camino a la inclusión.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo busca explorar de qué manera influye la inclusión laboral de personas con diversidad funcional en la imagen corporativa de las empresas en Colombia, específicamente se tomará el caso de tres empresas: Securitas, multinacional con sede en Colombia, Sodimac Homecenter, cadena de comercios de la construcción, ferretería y mejoramiento del hogar de origen chileno, perteneciente al holding S.A.C.I. Falabella, y Alkosto, cadena de almacenes colombiana, comercializadora de electrodomésticos, mercado, llantas, tecnología, motos y productos del hogar, de propiedad del Grupo Corbeta. Las motivaciones de esta investigación están relacionadas con que actualmente, la inclusión se ha convertido en un factor muy importante para el éxito del negocio.

### **Problema de investigación**

#### **Planteamiento del problema**

El objetivo de este trabajo es mostrar de qué manera influye la inclusión de personas con diversidad funcional en la imagen corporativa de las empresas en Colombia, puesto que esta se identifica como factor de éxito en los negocios. Para ello, se tomarán específicamente tres casos: la empresa Securitas, multinacional con sede en Colombia, Sodimac Homecenter, cadena de comercios de la construcción, ferretería y mejoramiento del hogar de origen chileno, perteneciente al holding S.A.C.I. Falabella y Alkosto, cadena de almacenes colombiana, comercializadora de electrodomésticos, mercado, llantas, tecnología, motos y productos del hogar, de propiedad del Grupo Corbeta.

Las personas con diversidad funcional pueden ser definidas como el “colectivo de individuos, que, a pesar de tener una afectación de tipo físico, psicosocial, sensorial o intelectual, incluso, múltiple, conserva otras competencias, aptitudes o habilidades que le permiten desarrollarse en su medio” (Yamatani, Teixeira & McDonough, 2015 pág. 830). Por otro lado, según Miethlich y Oldenburg, (2019), la imagen corporativa se entiende como el conjunto de rasgos positivos que la sociedad o grupos sociales particulares tienen respecto a la empresa. Puesto que no hay suficiente información para medir como realmente se mejora esta imagen a través de la inclusión, la cual se define por Nuvaez-Castillo (2019) como el hecho de que todas las personas, sin importar que tengan alguna condición que las haga vulnerables, puedan participar en su sociedad y tengan acceso a un trabajo, se hace necesario establecer algunos factores para ello. En primer lugar, se describirán algunas estrategias que se han empleado a nivel nacional para implementar la inclusión en las compañías, en relación con sus objetivos. En segundo lugar, se hablará acerca de los prejuicios que pueden tenerse a la hora de contratar al personal. Finalmente, se establecerá si la inclusión de personas con discapacidad realmente impacta positivamente en la imagen de la empresa.

En Colombia es posible encontrar algunas empresas reconocidas por su impacto social al incluir entre sus trabajadores a personas con diversidad funcional. En el presente trabajo se tomarán: Sodimac (Homecenter y Constructor), empresa que hasta el año 2021 cuenta con 112 empleados con discapacidad cognitiva, 7 con discapacidad física (ANDI, 2020); SECURITAS, empresa que cuenta con un plan de inclusión laboral llamado ‘Programa de Vigilancia Inclusiva’, implementado desde el año 2007 (SECURITAS, 2007); Alkosto, empresa que desde el año 2006 trabaja de la mano con la fundación Best Buddies Colombia, para vincular laboralmente a jóvenes con discapacidad cognitiva.



### **Pregunta de investigación**

En función de las ideas planteadas anteriormente, el presente trabajo se enfoca en responder la siguiente pregunta de investigación. ¿De qué manera influye la inclusión laboral de personas con diversidad funcional en la imagen corporativa de las empresas en Colombia?

### **Justificación**

Este trabajo tiene como fin mostrar por qué es necesario conocer sobre la inclusión de personas con discapacidad funcional, especialmente en las empresas en Colombia, tomando como referencia a la empresa de seguridad SECURITAS, a la cadena de comercios de la construcción, ferretería y mejoramiento del hogar Sodímac Homecenter, y a la cadena de almacenes colombiana, comercializadora de electrodomésticos, mercado, llantas, tecnología, motos y productos del hogar Alkosto. Es importante investigar este tema porque la diversidad debe empezar a verse como algo normal, ya que, como lo menciona la Oficina Internacional de Trabajo en su documento “Discapacidad en el lugar de trabajo: Prácticas de las empresas” (2010, pág. 1) las personas en esta condición aportan valor añadido a la empresa, convirtiéndose en un activo importante para la misma. La inclusión de personas en condición de discapacidad permite a las organizaciones aprovechar el talento de este recurso humano.

Actualmente, la diversidad es un tema que debe ser estudiado en todas las áreas ya que influye directamente en el desarrollo de la sociedad, tal y como señalan Alcover y Pérez (2011), quienes afirman que la normalización de la integración de los trabajadores permite que más empresas tomen conciencia acerca de la integración de su fuerza de trabajo. El talento humano se encuentra en diferentes grupos, sin importar que sean minorías; es por eso que, si

se tiene más en cuenta la inclusión, habrá más posibilidades de contratar colaboradores que aporten a la innovación y estrategias de crecimiento de la empresa.

De acuerdo con una investigación realizada por la Universidad de Antioquia acerca de la inclusión de personas con discapacidad desde la perspectiva de la gestión humana, al realizar un análisis de cargos dentro de la empresa se pueden definir las habilidades requeridas para cada labor específica “*ya que la elección de unos recursos o métodos en lugar de otros podría marcar la diferencia entre un trabajador con discapacidad y otro que no la posea*” (López et. al, 2019 pág. 15). Es importante aclarar que esta inclusión abarca varias razones de diferenciación, las cuales pueden ser dadas por la discapacidad física, sensorial o cognitiva del individuo y que para marcarlas de manera apropiada se debe tener especial atención en la elaboración de los instrumentos de selección (entrevistas, pruebas o exámenes de conocimiento, entre otros). Teniendo en cuenta la misma investigación ya mencionada, las empresas deben realizar ajustes a dichos instrumentos para que permitan descubrir el verdadero potencial de los candidatos.

En este trabajo se explicarán las razones por las cuales la imagen corporativa de una empresa con sede en Colombia puede verse influenciada por la construcción y adaptación de una cultura inclusiva dentro de ella, así como se ha demostrado en otros lugares del mundo. Un ejemplo de ellos se encuentra en una investigación realizada en Bulgaria acerca de este mismo tema, la cual concluyó que “*Employment of disabled people is part of the companies` social policy that aims to build and maintain a positive corporate image*” (Revista Inclusiones, 2020, pg. 11). El conocimiento que aportará esta investigación será principalmente teórico. En primer lugar, se intenta desarrollar la idea que apunta a las

ventajas de contratar personal en condición de discapacidad. En segundo lugar, se desarrolla la idea que apunta hacia los posibles obstáculos que dificultan la inclusión de personal en condición de discapacidad. Esta investigación beneficiará a cualquier persona que esté interesada en implementar prácticas de inclusión en su empresa, ya que será una base para crear nuevas estrategias que permitan ampliar el nivel de inclusión y, de esa manera, mejorar la imagen corporativa frente a sus clientes.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

1. Determinar la influencia que tiene la inclusión laboral de personas con diversidad funcional en la imagen corporativa de las empresas en Colombia: Caso SECURITAS, SODIMAC HOME CENTER Y ALKOSTO.

#### **Objetivos específicos**

1. Describir el proceso de inclusión laboral de personas con diversidad funcional en el país durante años recientes.
2. Analizar de qué manera cambia la imagen corporativa de las empresas en el momento en que los clientes/consumidores evidencian que éstas son incluyentes.
3. Identificar las posibilidades y recompensas que tienen las empresas para incluir en su fuerza de trabajo a personas con diversidad funcional.
4. Analizar el grado de importancia que los clientes de las empresas le dan a la responsabilidad social corporativa, especialmente en el aspecto de inclusión.

**Hipótesis:**

La inclusión laboral de personas con discapacidad funcional ejerce un efecto positivo sobre la imagen corporativa de las empresas en Colombia, especialmente SECURITAS, Sodimac Homecenter y Alkosto. Esto ocurre porque la mayoría de los clientes tienen en cuenta la responsabilidad social en el proceso de reclutamiento que tienen las empresas al ofrecer oportunidades laborales a los sectores vulnerables de la sociedad. Además, como se sustentará más adelante, se ha demostrado que las personas con discapacidades físicas, sensoriales y/o cognitivas tienen una alta probabilidad de mejorar el ambiente laboral e incrementar la productividad con el fin de lograr las metas establecidas por la organización.

**1. Revisión de la literatura.**

Con el fin de dar respuesta a la influencia de la inclusión laboral de personas con diversidad funcional en las empresas de Colombia, se hace necesario conocer conceptos clave tales como la imagen corporativa, diversidad funcional, inclusión laboral, entre otros. Al conocer dichos conceptos, se podrá tener una mejor comprensión del tema a investigar.

**1.1 Marco teórico****1.1.1 Imagen Corporativa**

La imagen corporativa es un concepto que en años recientes se ha vuelto muy importante, no solo para las nuevas empresas, sino para las ya existentes que buscan ser más competitivas en el mercado creciente. De acuerdo con Miethlich y Oldenburg (2019), la imagen corporativa se define como las ideas o rasgos que se construyen en la mente de las personas en un grupo social particular o la sociedad en general respecto al comportamiento de la empresa. Miethlich y Oldenburg también dicen que, sin importar si se reconoce o no, todas las empresas tienen una imagen corporativa, ya que esta se construye con las impresiones tanto positivas como negativas de la audiencia.

En un mundo donde las personas tienen más posibilidades para expresar sus opiniones e influir en las de los demás, construir una imagen corporativa positiva se vuelve fundamental para determinar el éxito de la empresa. Miethlich y Oldenburg (2019) afirman que *“existe una fuerte correlación positiva entre las percepciones de las personas sobre una empresa y el comportamiento de apoyo proempresarial”* Además, debido a la tendencia de “humanizar” a las empresas, las características de la imagen corporativa tienden a relacionarse con valores y sentimientos que tradicionalmente solo las personas suelen tener: amabilidad, cariño, afecto, etc.

### **1.1.2 Persona con diversidad funcional**

Las personas con diversidad funcional, de acuerdo con Yamatani, Teixeira & McDonough, (2015), pueden ser descritas como un grupo de individuos que, aunque tengan afectaciones de algún tipo (ya sea físico, intelectual, sensorial, entre otros), cuentan con otras competencias o habilidades para desarrollarse en sociedad. Cuando se habla de la inclusión de personas con diversidad funcional en el ambiente laboral, es necesario dividir a este grupo en relación con las necesidades específicas que requiere para desempeñar su labor de manera óptima o que cumpla con los estándares establecidos en su función. Por ello, se deben tener en cuenta las diferentes clasificaciones, como se verá a continuación.

### **1.1.3 Empleado con necesidades formativas especiales**

Este tipo de empleados, de acuerdo con Aristizábal y Buenahora (2019), son aquellas personas que necesitan mayores o distintos recursos para su formación y capacitación, ya que “presenta(n) un desempeño laboral significativamente distinto en relación con sus compañeros de grupo” y requieren de ellos para lograr su participación y conseguir sus propósitos formativos. En relación con estos recursos, se establece que podrían ser

temporales o permanentes, además de estar asociados a discapacidades o aptitudes sobresalientes.

#### 1.1.4 Discapacidad

Basado en las ideas expuestas en la sección anterior, queda claro que la definición de diversidad funcional puede incluir distintos tipos de discapacidades. La literatura en efecto, muestra los siguientes tipos de discapacidades: física, sensorial, intelectual y psicosocial.

Tabla 1

<b>Discapacidad física</b>	<b>Discapacidad Sensorial</b>	<b>Discapacidad Intelectual</b>	<b>Discapacidad psicosocial</b>
Afectación en la movilidad y funciones motoras de la persona. (Máximo tribunal constitucional de Colombia, 2013)	Se presenta cuando la persona pierde alguno de sus sentidos, usualmente afectaciones de la visión, ceguera o sordera (Máximo tribunal constitucional de Colombia, 2013).	Está relacionada con las dificultades para aprender o para relacionarse con otros miembros de la sociedad: Las personas que presentan este tipo de discapacidad tienen dificultades para desarrollar tareas cotidianas referenciadas principalmente por el ambiente de comunidad y las actitudes culturales del medio que les	Hace referencia a la inhabilidad “ <i>para relacionarse en el medio social de la manera en la cual se acepta</i> ” (Aristizábal, 2019)

		rodea” (AAIDD, 2002).	
--	--	--------------------------	--

*Fuente: Elaboración propia.*

### **1.1.5 Inclusión Laboral**

La inclusión laboral, según Nuñez-Castillo (2019), se refiere al hecho de permitir que cualquier persona, incluyendo en especial a quienes se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, pueda participar activamente en cualquier esfera social y, además, que cuenten con un trabajo. El mismo autor reporta que Instituciones a nivel mundial sugieren la necesidad de tener en cuenta tres puntos para que la inclusión sea una realidad. En primer lugar, se debe brindar el suficiente apoyo para que las personas puedan obtener un empleo con las prestaciones y beneficios que por ley les correspondan. En segundo lugar, las empresas deben crear estrategias que permitan crear mercados laborales inclusivos, es decir, que generen fácil acceso a cualquier persona que esté en situación de desventaja. Finalmente, se debe garantizar el acceso a capacitaciones, entrenamientos o talleres de orientación laboral que faciliten su participación.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (2012), la inclusión laboral se entiende como la oportunidad para que las personas con diversidad funcional cuenten con trabajo permanentemente, permitiendo que estas personas participen tanto económica como productivamente; esto requiere además dejar de lado la discriminación.

## 1.2 Estado del arte

En un primer estudio, Strindlund, Abrandt-Dahlgren & Ståhl (2019), entrevistaron a 27 empleadores suecos en condición de diversidad funcional pertenecientes a diferentes ambientes y con diferente tiempo de experiencia en el trabajo. Al finalizar ese estudio, concluyeron que es necesario tener un conocimiento acerca de la variación entre concepciones acerca de la empleabilidad de las personas con diversidad funcional. Estas dependen de aspectos relacionados con el individuo, el lugar de trabajo y la autoridad y, de acuerdo con la información recopilada, conocerlas permite que los profesionales en rehabilitación puedan persuadir a los empleadores para la creación de estrategias de inclusión laboral. En los resultados, se encontró que utilizar un vocabulario apropiado, orientado a describir las distintas capacidades de los empleados con diversidad funcional, incentiva el aumento en la inclusión laboral.

Un segundo estudio a cargo de Lieutier (2019), se enfoca en la inclusión de personas con discapacidad intelectual, al comparar diferentes documentos utilizando palabras clave como programas de empleo con apoyo, empleo protegido, y personas con discapacidad intelectual. Al finalizar el estudio, se concluyó que se debe cambiar la concepción de la discapacidad como un problema del individuo, para enfocarlo en las falencias de la sociedad, la cual no ofrece los espacios adecuados para que estas personas puedan desarrollar sus labores de la manera correcta o esperada.

Un tercer estudio López et al (2019), elaborado en la Universidad de Antioquia, estudia la inclusión laboral desde la perspectiva de la gestión humana, teniendo en cuenta aspectos como la gestión de la diversidad, la planificación del talento humano, la conformación de un equipo de selección que maneje concretamente las habilidades que puede tener una persona



con discapacidad física y/o cognitiva, la justa contratación y la evaluación del desempeño. Al evaluar los aspectos anteriores, el estudio concluye que gestionar la discapacidad requiere de insumos y planes de acción concretos que no se queden únicamente en el papel; además, se requiere de planificación por parte del departamento de talento humano para que los procesos de contratación se realicen de manera justa, evaluando las capacidades que el empleado tenga para determinada labor. Finalmente, se resalta la importancia del marco legislativo de inclusión y los incentivos que las empresas (ya sean públicas o privadas) pueden recibir al incluir en su fuerza de trabajo a este grupo de personas.

### **1.3 Marco legal**

#### **1.3.1 Ley 1996 de 2019 “Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad”**

Esta ley tiene como propósito principal garantizar el derecho a las personas con diversidad funcional a tener acceso a cualquier área de la sociedad, en condiciones iguales a aquellos que no la tengan. En ella se establecen los principios de dignidad, autonomía, no discriminación, accesibilidad e igualdad de oportunidades.

#### **1.3.2 Ley estatutaria 1618 de 2013**

El objetivo de esta ley es *“garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009”*.

#### **1.3.3 Artículo 27 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**

Este artículo, “Reconoce el derecho de las personas con discapacidad al trabajo, en igualdad de condiciones con los demás”. En primer lugar, la norma establece como principios generales: a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad

de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas; b) La no discriminación; c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad; d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas; e) La igualdad de oportunidades; f) La accesibilidad; g) La igualdad entre el hombre y la mujer.

En segundo lugar, establece obligaciones generales que sirven para “*asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad*” (Naciones Unidas, n.d.).

Finalmente, determina artículos que reglamentan específicamente la inclusión a mujeres, niños y niñas en condición de discapacidad, protección contra actos de violencia y derecho a ser incluidos en la comunidad.

#### **1.3.4 Ley N. 361 de 1997**

En el capítulo 4 de esta ley se establecen mecanismos para integrar a las personas con discapacidad en el mercado laboral. Allí se establece que el Consejo para la Inclusión de la Discapacidad deberá “*promover, difundir y visibilizar el ejercicio efectivo de los derechos a la inclusión social, laboral y productiva de las personas con discapacidad, cuidadores y familiares, a través del diseño e implementación de estrategias, campañas y mecanismos de participación y producción con las cadenas productivas y/o clúster*” (artículo 5° de la Ley Estatutaria 1618 de 2013). Este consejo estará conformado por el Ministerio de Trabajo, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Comercio, Industria y turismo, el presidente del consejo, entre otros.

### **1.3.5 Decreto 2011 de 2017**

Este decreto tiene como fin establecer el porcentaje de personas con diversidad funcional que deben ser vinculadas en el sector público, el cual al 31 de diciembre de 2027 debe ser de 4% para plantas de entre 1 y 1000 empleos, 3% para plantas entre 1001 y 3000 empleos y 2% para plantas mayores a 3001 empleos.

### **1.3.6 Decreto 2177 del 22 de diciembre de 2017**

Con este decreto, se crea el Consejo para la Inclusión de la Discapacidad, el cual tiene como objetivo *“coordinar las acciones que el sector privado adelante para coadyuvar al ejercicio de los derechos y la inclusión social, laboral y productiva de las personas con discapacidad, orientadas al desarrollo de las capacidades a través de la formación para el trabajo, la producción y el empleo de las personas con discapacidad, sus familias y cuidadores”* (Ministerio del Trabajo, 2021).

### **1.3.7 Decreto 392 del 16 de febrero de 2018**

Con este decreto se busca ofrecer incentivos a las empresas privadas que vinculen personas en condición de discapacidad en sus procesos de contratación. Para ello, las entidades estatales *“deberán otorgar el (1 %) del total de los puntos establecidos en el pliego de condiciones, a los proponentes que acrediten la vinculación de trabajadores con discapacidad en su planta de personal”* (Ministerio de Trabajo, 2021).

## **2. Metodología**

### **2.1 Tipo de Investigación**

Esta investigación será correlacional, puesto que busca mostrar la asociación entre dos variables principales. Por un lado, se buscará conocer qué tan involucradas están las empresas en el compromiso de incluir laboralmente a personas con diversidad funcional a través de la descripción de este proceso en Colombia durante años recientes y las posibilidades y recompensas que tienen las empresas para incluir en su fuerza de trabajo a este grupo de

personas. Por otro lado, se analizará cómo cambia la imagen corporativa de estas empresas en el momento en el que sus clientes se dan cuenta de que son inclusivas. Esta relación se dará a partir de un análisis cualitativo de la teoría existente sobre inclusión laboral e imagen corporativa en Colombia y la recolección de datos con diferentes instrumentos que se explicarán más adelante.

En esta investigación se tendrán en cuenta también diferentes tiempos, ya que será importante comparar cómo la inclusión laboral de personas con diversidad funcional ha ido cambiando con el tiempo, hasta llegar a convertirse en un proceso más normalizado.

## **2.2 Enfoque de investigación**

El enfoque de esta investigación será mixto, ya que se requerirá el análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos. De acuerdo con Hernández Sampieri, es importante ver que tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo son valiosos porque el primero permite generalizar los resultados más ampliamente, al centrarse en características específicas de los fenómenos, mientras que el segundo da profundidad y riqueza interpretativa a la información, además de permitir la flexibilidad (Hernández Sampieri, 2014). Los datos cualitativos se obtendrán principalmente de investigaciones previas y de métodos de recolección como entrevistas, donde se obtendrá la opinión de diferentes personas relacionadas con la empresa acerca de la inclusión laboral en relación con la imagen corporativa. Por otro lado, se analizarán datos estadísticos que sustenten la preferencia de los clientes por las empresas que sean inclusivas.

## **2.3 Población y muestra**

En primer lugar, se contactará a la Fundación Arcángeles, organización encargada de ayudar en el proceso de rehabilitación de personas con discapacidad física y sensorial, con el fin de

facilitar su entrada al mercado laboral. Mediante un proceso de inscripción, las personas con diversidad funcional pueden enviar su hoja de vida para que esta pueda ser enviada a las empresas aliadas de la fundación. Así mismo, cuenta con una inscripción para que las empresas se postulen explicando las razones por las cuales desean contratar a estas personas.

En segundo lugar, se realizará una entrevista con representantes de la fundación Best Buddies Colombia, la cual cuenta con proceso bastante similares a la anterior fundación. Esta entidad está asociada a Best Buddies Internacional, quien ha tenido presencia en más de 50 países, con el objetivo de capacitar a las personas con discapacidades intelectuales y de desarrollo.

Mediante el contacto con estas fundaciones, se realizarán entrevistas a equipos de recursos humanos en tres empresas, SECURITAS, Sodimac Homecenter y Alkosto, con el fin de conocer la perspectiva a nivel interno. Posteriormente, se realizarán encuestas a clientes y consumidores de estas empresas. El total de personas entrevistadas serán 5 (un representante de recursos humanos de cada una de las empresas y dos personas pertenecientes a cada una de las fundaciones) y las encuestadas 102 clientes y consumidores de las empresas mencionadas.

## 2.4 Diseño Metodológico

Tabla 2

Objetivo específico	actividades	instrumentos
Fase 1. Describir el proceso de inclusión laboral de personas con diversidad funcional en el país durante años recientes.	1. Realizar entrevistas a equipos y/o representantes de recursos humanos.	1. Entrevista

<p>Fase 2. Analizar de qué manera cambia la imagen corporativa de las empresas en el momento en que los clientes/consumidores evidencian que éstas son incluyentes.</p> <p>Fase 3. Identificar las posibilidades y recompensas que tienen las empresas para incluir en su fuerza de trabajo a personas con diversidad funcional.</p> <p>Fase 4. Analizar el grado de importancia que los clientes de las empresas le dan a la responsabilidad social corporativa, especialmente en el aspecto de inclusión.</p>	<p>2. Realizar encuestas a clientes y consumidores de las empresas SECURITAS, Sodimac Homecenter y Alkosto.</p> <p>3. Entrevistas a representantes del departamento de Recursos Humanos de esas empresas.</p> <p>4. Se tomarán como base las respuestas obtenidas en la Fase 2.</p>	<p>2. Encuesta</p> <p>3. Entrevista</p>
---	---	---

*Fuente: Elaboración propia.*

1. Es importante realizar entrevistas a equipos o representantes de recursos humanos ya que esta es la mejor manera de extraer información que posteriormente podrá ser analizada
2. Se decidió realizar encuestas a clientes y consumidores de las empresas SECURITAS, Sodimac Homecenter y Alkosto para ver su percepción de cómo cambia la imagen corporativa de las empresas en el momento en que ellos evidencian que éstas son incluyentes.

3. Realizar entrevistas a representantes del área de Recursos Humanos de estas empresas. A través de esos instrumentos se tendrá información más exacta sobre organizaciones que ya han tenido experiencia trabajando con personas con discapacidad funcional.
4. Para analizar el grado de importancia que los clientes de las empresas le dan a la responsabilidad social corporativa, especialmente en el aspecto de inclusión decidimos realizar encuestas a clientes para ver como evalúan los aspectos mencionados anteriormente. Se escogió este instrumento porque a través de encuestas podemos llegar a más clientes.

#### 2.4.1 Variables de Investigación

Tabla 3

Pregunta de investigación /objetivo general	Variables	Definición	Autores	Dimensiones	indicadores	preguntas
<b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia que tiene la inclusión laboral de personas con diversidad funcional en la imagen corporativa de las empresas en Colombia: Caso SECURITAS y Colmédica.	Inclusión laboral en las empresas	“acción de permitir a todas las personas, especialmente aquellas en situaciones de vulnerabilidad, a participar plenamente en la sociedad y a contar con un trabajo”	Comisión Europea de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión (2017)	1. Oportunidades de acceso.	1.11.1 Equidad en los procesos de selección.	1. Qué ayudas técnicas utiliza para facilitar y adecuar su proceso de selección para personas con discapacidad?  2. ¿El personal de recursos humanos de la empresa está capacitado y sensibilizado?

						<p>en el tema de la inclusión?</p> <p>3. ¿Cuenta con el apoyo de alguna entidad especializada capaz de evaluar el desempeño del candidato con discapacidad?</p>
				2. Normas de inclusión en el país.	<p>1. Ley 1996 de 2019.</p> <p>2. Ley estatutaria 1618 de 2013.</p>	<p>1. ¿Conoce la cuota de personas con discapacidad que deben ser contratadas en la empresa de acuerdo con lo dispuesto por la ley?</p> <p>2. ¿La empresa cuenta con una política de inclusión laboral?</p> <p>3. ¿Conoce los incentivos ofrecidos a las empresas que incluyen personal con discapacidad en su fuerza de trabajo?</p>
				3. Competencias laborales	<p>Accesibilidad de personas con diversidad funcional en el lugar de trabajo.</p>	<p>1. ¿Qué tipo de herramientas se utilizan para ajustar al empleado a su lugar de trabajo?</p> <p>2. ¿Su empresa cuenta con</p>



						una filosofía de integración del personal que labora en la misma área?
	Imagen Corporativa	“conjunto de rasgos positivos característicos construidos en la mente de la sociedad o de un grupo social en particular”	Miethlich y Oldenburg (2019)	1. Reputación de la empresa	1. Reconocimiento de la empresa  2. Relación frente a sus competidores	1. ¿Considera que su empresa es reconocida en el sector al que pertenece? 2. ¿Cree que la contratación de personal con diversidad funcional es un factor diferenciador frente a sus competidores?
				2. Perfil de la empresa	1. Imagen social de la empresa  2. Imagen comercial de la empresa	2. ¿Cree que su empresa es reconocida por contratar personal con diversidad funcional? 2. ¿Considera que el hecho de contar con personal con diversidad funcional influye en la preferencia de sus clientes?

Fuente: Elaboración propia.

## 2.5 Instrumentos de recolección de la información

### 2.5.1 Entrevista Fundación Arcángeles.

Algunos datos extraídos del informe del año 2021 muestran que, debido a la alianza hecha con una empresa que realizó una contratación masiva, de un total de 119 personas remitidas, solo 51 fueron contratadas. Con esto se evidencia que hay una alta probabilidad de que las personas remitidas no sean contratadas, a pesar de que las entrevistas son virtuales, por lo cual se evalúan habilidades sin tener en cuenta la discapacidad. Para una segunda empresa, a la cual se remitieron 70 personas, solo se realizó una contratación; esto tiene que ver principalmente con las políticas que maneja la empresa en sí, en qué tan preparados están para enfrentar el reto de incluir a una persona con diversidad funcional. A una tercera empresa, se remitieron 24 personas, de las cuales solo 4 fueron contratadas; a cuarta empresa se remitieron 4 personas, de las cuales ninguna fue contratada, pero por razones relacionadas a procesos internos de la empresa (el presupuesto fue cancelado para las vacantes).

Tabla 4

# REMITIDOS	#CONTRATADOS
4	1
6	1
4	1
7	0
9	1
6	1
4	1
52	4
12	0 (Proyectados 2022)

Fuente: Elaboración propia.

Consolidado por empresa. (Por temas de confidencialidad, no se menciona el nombre de la empresa)

Tabla 5

#REMITIDOS	#CONTRATADOS	#OBSERVACIONES
5	0	Proceso cerrado. No se obtuvo retroalimentación
6	0	Proceso cerrado. No se obtuvo retroalimentación.
Propuesta sin respuesta		
No responden a primer contacto		
No responden a primer contacto		
6	0	No Retroalimentación
5	0	
4	0	
11	0	No retroalimentación oportuna. Barreras por pensión. Candidatos no contactados.
6	0	No retroalimentación.
Potencial 2022		

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1. Consolidado de la cantidad de personas remitidas en relación a personas contratadas.

Una limitante que se puede observar en el proceso es que muchas empresas acuden a la fundación con la intención de contratación, pero una vez que se les explican los procesos, pierden el interés. Un ejemplo mencionado en la entrevista es la Agencia de empleo de Cafam, a la cual se remiten constantemente candidatos, pero no se recibe retroalimentación, o estos no son contactados. Por ello, se hace importante la creación de estrategias para que estas empresas se tomen más seriamente los procesos y valoren el trabajo que fundaciones como Arcángeles hacen para impulsar la inclusión de personas con diversidad funcional en el ambiente laboral.

Tabla 6

#REMITIDOS	#CONTRATADOS COLOMBIA
296	66

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 7

Género		Categoría de discapacidad	
Femenino	Masculino	Física	58
26	40	Visual	6
		Intelectual	1
		Múltiple	1

*Fuente: Elaboración propia.*

Tabla 8

CIUDAD	# CONTRATADOS	DEPARTAMENTO
Cúcuta	1	Norte de Santander
Bucaramanga	3	Santander
Girón	3	
San Gil	3	
Pie de Cuesta	1	
Bogotá	33	Cundinamarca
Madrid	1	
Fusagasugá	1	
Funza	1	
Girardot	1	Tolima
Cali	2	Valle del Cauca
Yumbo	1	
Buga	1	
Tunja	2	Boyacá
Neiva	2	Huila
Cartagena	2	Bolívar
Santa Marta	2	Magdalena
Medellín	4	Antioquia
Pereira	1	Risaralda
Sahagún	1	Córdoba.

*Fuente: Elaboración propia.*

### **2.5.2 Entrevista a Best Buddies Colombia.**

Juan Valdés Bogotá.

En esta empresa, fue posible acceder a un video con testimonios de clientes hablando acerca de la importancia de contar con personas con diversidad funcional que puedan ofrecer un servicio a los usuarios, de la misma forma que lo haría una persona sin ninguna condición especial.

En otra parte del video, los empleados expresan los beneficios a los cuales han podido acceder al vincularse a la empresa, y agradecen por la oportunidad que Juan Valdés les brinda para laborar. Aquí expresan su satisfacción por tener un trabajo digno y contar con el respeto de los jefes, los clientes y compañeros de trabajo; además, describen cómo esta oportunidad contribuye al cumplimiento de sus sueños y a poder ayudar a sus familias.

Objetivo de la fundación: A través de diferentes dinámicas sociales establecidas para la interacción social, se empiezan a fortalecer los principios éticos. Los voluntarios son invitados a compartir en diferentes espacios con personas con discapacidades intelectuales para que estos se sientan incluidos y desarrollen las habilidades sociales que no les ha sido posible adquirir debido a sus circunstancias.

Historia de la Fundación: Esta fundación se establece por primera vez en Estados Unidos en 1989, cuando Anthony Kennedy y un grupo de amigos de la universidad se unen con el fin de apoyar a la población con discapacidades, específicamente con discapacidad intelectual. La fundación se crea con el Programa de inclusión social y voluntariado, el cual busca generar una amistad entre una persona con discapacidad y otra que no la tiene. Este programa llega a Colombia en el año 2003 y en el 2005 se empieza el programa de Oportunidad laboral

con la alianza con Alkosto: es la empresa con el nivel más alto de inclusión laboral en Colombia.

Programa de oportunidad laboral: Generación de beneficios importantes tanto para la persona con discapacidad intelectual como para su grupo familiar. Reconocimiento por habilidades y no por deficiencias a través de alianzas de valor agregado. Colombia es el país número 1 en generar estas oportunidades, lo cual es de destacar teniendo en cuenta las altas tasas de desempleo. Esto se consigue junto con los programas de Responsabilidad Social que manejan cada una de las empresas aliadas.

Definición de discapacidad intelectual: Dificultades para aprender y para relacionarse. Esto no les permite aprender de la misma manera o al mismo ritmo que otra persona que no tiene esta discapacidad. Hay 3 causas importantes que pueden conducir a esta discapacidad: antes del nacimiento (temas genéticos, uso de sustancias psicoactivas), dificultades durante el proceso del parto (hipoxia, mal uso de instrumentos como el fórceps para extraer al bebé), o después del parto (maltrato infantil, enfermedades, accidentes o desnutrición).

Apoyos: Acceso y apropiación de la información para ejecutar las diferentes acciones de su día a día. 1) Estructurar funciones, 2) búsqueda de un apoyo natural cognitivo y de modelamiento (una persona que sepa bien sobre esas funciones). Generación de ajustes razonables para la persona con discapacidad intelectual (sencillez en las instrucciones de trabajo, fraccionamiento de tareas) realizado por un profesional denominado “preparador laboral”. Este ejercicio requiere tanto de la contribución de la empresa como de la fundación. Se debe concientizar a la empresa contratante de que la comunicación debe ser lo más simple posible.

Red de apoyo: Amigos del alma (persona con discapacidad intelectual), instituciones de educación aliadas (generación de apoyo psicopedagógico), Estado (brinda la legislación pertinente).

Temores de las empresas: La persona con discapacidad no puede aprender; pueden tener dificultades a nivel social con el equipo de la empresa; no existen posibilidades de terminar un contrato con una persona con discapacidad intelectual debido a su condición. Con el fin de solucionar esos temores, la fundación brinda apoyo a las empresas aliadas a través de un bufete de abogados que aplica procesos disciplinarios a los candidatos que no cumplen con las condiciones requeridas. En estos casos, se realiza una reunión con el empleado, un representante de la empresa y alguien de la fundación (coordinador o preparador laboral), que verifique que sus derechos no sean vulnerados y que las preguntas sean claras y fáciles de responder. Si después de pasar el conducto regular no se logra llegar a una solución, se posibilita la terminación de contrato con justa causa.

Modelo de inclusión laboral: 1) Decisión gerencial. 2) Comunicación con la fundación (la fundación explica el programa, de forma que la empresa pueda ofrecer una vacante). 3) Pruebas específicas para la vacante (habilidades ajustadas al requerimiento del cargo. 4) Citación a entrevista con el coordinador de la fundación asociado a la empresa. 5) Aplicación de pruebas de la empresa. 6) Sensibilización para que todo el personal que esté involucrado en el proceso sepa que es lo que sucederá durante el proceso de contratación. 7) Etapa de acompañamiento, dividido a su vez en cuatro fases: a) Full time (15 días, todo el tiempo) para el aprendizaje de las funciones y generación de apoyo por parte de las personas presentes en el área de trabajo; B) Evaluación de desempeño: identificación de puntos de mejora y elaboración de estrategias para solucionarlos; c) Tres días a la semana, por cuatro horas. El



acompañamiento desaparece gradualmente, con el fin de lograr la autonomía del trabajador;

d) Acompañamiento de 2 horas, una vez a la semana, durante un mes; e) Dos horas cada 15 días; f) Evaluaciones de desempeño dos veces al año.

En los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño, se han obtenido resultados por encima del 90%, lo que demuestra el esfuerzo que estas personas hacen tanto por agradecimiento hacia la empresa que les brinda la oportunidad, como por su construcción personal.

Tips para la inclusión laboral:

1. Procesos de aprendizaje: se debe tener en cuenta que estas personas tienen una forma de aprendizaje diferente.
2. Comunicación: No dar por hecho que la persona comprende todo lo que se le dice. Preguntar para aclarar información.
3. Retroalimentación: informar a la persona en el momento en el que ocurre la situación, no después. Vocabulario sencillo y claro. Límites en la comunicación<sup>3</sup>
4. Proceso enseñanza-aprendizaje: Explicar los procesos con calma y, en lo posible, de manera gráfica. Recordar que ellos son adultos, tratarlos como tal.

Estadísticas/cifras

- 606 “amigos del alma” vinculados directamente con contratos.
- 59 empresas a nivel nacional.

- OMS: 1000 millones de personas con discapacidad en Colombia. 700.000 como objetivo de la fundación. 1000 personas que han estado en empresas gracias a la fundación.

Estrategias para implementar la inclusión en las compañías:

- Son las empresas quienes contactan a la fundación.
- El gobierno busca que las empresas impacten positivamente en la sociedad. Responsabilidad Social Empresarial.
- Sensibilización direccionada a los líderes de las empresas para derrumbar imaginarios negativos.
- Las personas con discapacidad intelectual son invitadas para que hablen de sus experiencias. Igualmente, se invitan gerentes de empresas que ya han tenido la oportunidad de trabajar con esta población.

Proceso para la vinculación a la fundación

- Uso de un documento expedido por la Junta Regional donde se certifica la discapacidad y el grado de la misma (PCL)
- Certificado de discapacidad (Ministerio de Salud). La empresa debe justificar ante la ley que la persona ya venía con una discapacidad, y no la adquirió durante su trabajo allí.
- Certificados de estudio.
- Documentos de Identidad.
- Perfilamiento: ubicación de la persona de acuerdo con sus habilidades para el perfil.

Perfiles: de servicio, operativos y administrativos.

### **2.5.3 Entrevista Empresa Securitas**

Vigilancia inclusiva: Contratación de personas con discapacidad en el área de seguridad y vigilancia privada. Desde el 2007 se está generando empleo para esta población, empezando principalmente con el Centro Comercial Gran Estación. En este centro comercial se cuenta con una política de inclusión (que puede ser de discapacidad física, cognitiva, intelectual, entre otras), ya que sus instalaciones cuentan con las características necesarias para este tipo de población. Entre los años 2010 – 2011 se diseñó un programa para garantizar la incorporación de estas personas, teniendo en cuenta que hay muchos temores para contratarlos, entre los cuales se mencionan el poder realizar la labor para la que se contratan o si pueden o no despedirlos en caso de ser necesario. Este programa fue desarrollado junto con la Fundación Arcángeles. Entre el año 2018 y el 2021 el programa se amplió y ya no se contrata solo a personas con discapacidad, sino también otros grupos vulnerables.

La empresa Securitas garantiza no solo el acceso a un empleo, sino que además les ofrece la formación para que esto se convierta en una profesión. Los contratos laborales, las normas que deben cumplir, sus funciones, y la remuneración son las mismas que las de cualquier otro trabajador; sin embargo, el perfil físico se debe adaptar a las condiciones de trabajo.

Principios orientadores:

- Derechos humanos
- Dignidad de las personas.
- Formación de capital humano
- Generación de empleo / disminución de índices de desempleo y pobreza.

Objetivo fundamental: Generar oportunidades de formación y capacitación para personas con diversidad funcional en seguridad y vigilancia privada.

Aporte sostenible: Apoyo a proyectos productivos que generen ingresos a la población con o sin discapacidad. Generación de empleo y disminución de la pobreza, principalmente en los estratos 1 y 2 (vulnerable).

Fases: 1) Contextualizar: hacer un análisis del puesto de trabajo para identificar el tipo de discapacidad que aplica, si hay accesibilidad. 2) Seleccionar a la persona que se adapta a las funciones que deben realizar. 3) Implementación del servicio. 4) hacer un proceso de concientización para que sus compañeros los traten como iguales (capacitación en derechos humanos y en discapacidad. 5) Seguimiento y 6) sostenibilidad. En estas dos últimas fases, se aplican las evaluaciones de desempeño, las cuales se hacen de manera general y no por cada empleado.

Tipos de seguridad: a) blanda: observación, cortesía, orden, servicio al cliente; b) dura: escoltas, valores.

El número de personas que acceden con éxito a este programa, depende de diferentes factores tales como el contexto social, normas y leyes que rigen la contratación de esta población. La empresa se enfoca en el Marketing social, ya que les interesa ser reconocidos como referentes en el mercado de la seguridad y vigilancia privada. Programa de imagen reputacional: el manejo se debe dar de tal forma que se de una imagen positiva para la empresa.

**¿Conoce las normas de inclusión vigentes en Colombia?** Principios del pacto global, Derechos humanos de la ONU, la ley Clopatofsky.

Es un compromiso de todas las empresas aceptar y generar espacios para contratar a esta población. Se evidencia que este tipo de personas son muy capaces, muchas veces más capaces que una persona convencional, por lo cual sus oportunidades deberían ampliarse.

**¿Qué beneficios ha recibido Securitas por la contratación de las personas con discapacidad?** 1) Reputación e imagen corporativa: al ser una empresa privada, tener un programa de este tipo genera mayor preferencia por parte de los clientes y, por lo tanto, mayores ingresos para los accionistas. 2) No hay reducción en la renta, puesto que el porcentaje de empleados con diversidad funcional no alcanza el 10% requerido para este beneficio.

**¿Cuentan con programas de capacitación y sensibilización sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad?**

La empresa cuenta con un centro de formación propio de seguridad, por lo cual es posible ofrecerles el curso sin ningún costo; solo se requiere de un compromiso de permanencia. Como no se les proveen armas, reciben un curso en defensa personal. Los clientes y las personas que van a trabajar con ellos, reciben capacitación en prejuicios y paradigmas sobre discapacidad, así como en el respeto y el trato igualitario.

**¿Qué características especiales tiene el contrato de una persona con discapacidad?**

No hay ninguna diferencia en el contrato de una persona con o sin discapacidad. La única diferencia se da en el proceso de selección, ya que la empresa cuenta con una médica ocupacional que garantiza que el candidato esté completamente adaptado y no vaya a presentar ninguna afectación física al momento de ingresar a trabajar con ellos. La entrevista en selección es un poco más estructurada, con el fin de identificar las características de la discapacidad.

**¿Existen dificultades en el proceso de contratación?**

No existen dificultades para contratar a las personas, pero si para encontrarlas, ya que se deben buscar aquellas que sean bachilleres (...) Para encontrar a estas personas, se puede tardar hasta dos meses.

(...)

La empresa trabaja con otras entidades tales como la Red de Víctimas del Gobierno, Policía, Ministerio de defensa, el Ejército, entre otras.

**¿Considera que el ambiente laboral de la empresa es adecuado para las personas con discapacidad?**

Si, ya que para todas las personas que trabajan allí es normal ver a quienes están en condición de discapacidad, además que el lugar cuenta con adaptaciones para ellas. Los paradigmas se han eliminado poco a poco.

**¿Ha presenciado una situación en la que un empleado con discapacidad sea discriminado por algún compañero o por un jefe?**

No.

(...)

Más que discriminar a los trabajadores, no aceptarlos desde el inicio. Los clientes cuentan con prejuicios en relación a las actividades que pueden o no hacer.

**¿Qué cambios significativos ha tenido la imagen de la empresa con la implementación de los programas de inclusión laboral?**

El cambio más significativo es la forma en que la empresa es percibida en el mercado. Son una empresa con sentido social. Al empezar en el Centro Comercial Gran Estación, se

evidenciaba la sorpresa de algunas personas, pero después esto mismo hizo que otros clientes se interesaran en el programa.

**¿Cuándo un empleado sin discapacidad discrimina a uno que sí la tiene, qué consecuencias tiene?**

Cuando una situación así sucede, el trabajador lo denuncia frente al comité de acoso laboral. Más que un proceso disciplinario, se hace una investigación para crear un ambiente laboral sano.

#### **2.5.4 Entrevista Home Center Sodimac**

##### **1. Opinión acerca de la inclusión laboral en Colombia**

La inclusión laboral sigue siendo un reto para las organizaciones porque hay barreras en términos de conocimiento, de recursos, de adaptación de los procesos de gestión humana para acoger personas vulnerables. Desde Sodimac han trabajado en estos procesos desde hace 15 años y buscan compartir su experiencia con otras empresas para que estas entiendan que es una realidad y que, al trabajar de la mano con otras organizaciones, se pueden romper las barreras que se tienen a nivel nacional.

El proceso de inclusión laboral se hace con personas en condición de discapacidad cognitiva, sensorial y física. La empresa trabaja de la mano con la fundación Best Buddies, ya que una empresa no puede transformarse internamente por sí misma, sino que necesita de aliados técnicos para lograrlo. Las barreras aún son amplias, por lo que queda un gran camino por lograr. Al día de hoy, la empresa cuenta con 115 personas en condición de discapacidad cognitiva, de una población de 8000 colaboradores; son la empresa pionera en inclusión laboral a nivel nacional

Luego de varios años, en el 2013, se inició el proceso de vinculación de personas con vulnerabilidad socioeconómica (personas mayores de 40 años, jóvenes entre los 18 y los 25, víctimas del desplazamiento, minorías). De este grupo, hasta el momento cuentan con más de 380 personas contratadas entre el 2013 y el 2021

¿Considera que el ambiente laboral de su empresa es adecuado para las personas con diversidad funcional?

Si, ya que la empresa ha adaptado toda la organización para hacer que estas personas de verdad se sientan parte de ella, que son importantes, que son pieza clave para contribuir al fortalecimiento de la organización.

Atributos para la inclusión: 1. Diversidad; 2. Equidad; 3. Inclusión. Tener en cuenta estos atributos, contribuye a tener perspectivas innovadoras y fortalecedoras para el crecimiento de la organización y hace que esta tenga unos altos índices de productividad e innovación, lo cual hace que el lugar sea ideal para que cualquier persona pueda trabajar. Toda la organización, de manera integral y cultural responde a sus valores corporativos, haciendo que la inclusión laboral sea una realidad.

Valores corporativos: Respeto, excelencia, integridad y responsabilidad. Estos incluyen los atributos de diversidad, equidad e inclusión. Desde hace 15 años se han hecho cambios a nivel de procesos de selección, de evaluación y de desarrollo de los colaboradores, para que los trabajadores del programa de inclusión, con sus capacidades, tengan un programa de crecimiento, que se tengan igualdad de condiciones y oportunidades para mejorar la calidad de vida, el desarrollo profesional y personal, así como el de las familias. No es solo vincular, sino también sensibilizar a toda la población, integrar, hablar del lenguaje incluyente, mostrar



que el lugar de trabajo debe ser para todas las personas (todo tipo de clientes, de proveedores, de colaboradores). Todas las áreas procuran hacer sentir parte de a todas las personas que las componen, mejorando así el lugar para trabajar y el entorno en general.

**¿Ha presenciado alguna situación en la que un empleado con diversidad funcional haya sido discriminado por sus compañeros, superiores o clientes?**

En la organización no se han vivido casos de discriminación. Antes de la vinculación, hay un proceso muy importante de interiorización para sensibilizar y que la cultura de la organización primero esté preparada para este tipo de cambios. La cultura ha permeado tanto la organización, que esto les ha permitido sentirse orgullosos y orgullosas de poder acoger a las personas sin distinción alguna. Gracias a todo este trabajo, se ha podido ver cómo estas personas se sienten felices de hacer parte de la organización y han creado un sentido de pertenencia diverso, que respeta a las personas simplemente por el valor de ser. El punto de partida es comprender cómo el hecho y el valor de ser diferente aporta a la organización y a la construcción de una mejor sociedad.

La sensibilización no se ha hecho solo para personas con discapacidad, sino que desde hace al menos tres años se ha empezado a trabajar con personas LGBTI, especialmente con dos colaboradores trans, a quienes se les ha ayudado en el proceso de ser identificados como ellos quieren identificarse por parte de sus compañeros de trabajo.

**¿Cuentan con programas de sensibilización para los otros empleados?**

Si, se cuenta con un plan anual de Equidad, diversidad e inclusión, en el que se tratan diferentes temáticas. Se han hecho procesos tales como hablar de masculinidades diversas, la discapacidad y el valor de la inclusión laboral en general, empoderamiento femenino.

Temas complementarios: Lenguaje incluyente: esto se hace ya que el lenguaje se ha convertido en un factor fundamental para las comunicaciones de la empresa y de lo que se quiere reflejar como personas. La manera en la que se maneja el lenguaje, permite que se rompan los paradigmas acerca de cómo una organización debe funcionar. Al ser una empresa del sector de la construcción, su plan de diversidad se ha enfocado en que las sensibilizaciones tienen que ser parte importante de ese plan para que la transformación de la organización sea posible. (El valor de los equipos diversos es muy importante)

**¿Por qué es importante incluir a personas con diversidad funcional en la fuerza de trabajo?**

Primero, se tiene una responsabilidad como empresa de construir una sociedad mucho más incluyente y con oportunidad para todas las personas. Existen diversos estudios que demuestran cómo las organizaciones se fortalecen en términos de pertenencia y productividad. Hay una relación directa en la cual las personas vinculadas a la organización sienten orgullo y apropiación de ella, están más motivados para sacar adelante la empresa; ya que saben que tienen cabida allí, siempre van a querer dar lo mejor y contribuir a la sociedad.

**¿Considera que la inclusión trae cambios a la imagen corporativa de una empresa?**

Si, basándose en la certificación y los reconocimientos hechos a la empresa, tales como los que hace la ANDI. Las organizaciones generan inspiración y motivación a otras entidades y personas a vincular procesos de inclusión laboral. En relación con los indicadores, muchas de las personas que se vinculan a Sodimac lo quieren hacer porque esta es una empresa que

genera impacto en responsabilidad social. Los clientes consideran que Homecenter y Constructor son la casa de todos.

Hay muchas otras entidades que no han avanzado mucho en el tema de inclusión laboral, y solo se preocupan por el crecimiento relacionado con dinero, en ventas, en atracción de clientes; sin embargo, eso no es suficiente para el crecimiento de una organización. Actualmente los clientes buscan una empresa que tenga un valor agregado, un aporte a la sociedad; se evidencia como Sodimac y Homecenter son elegidos porque hacen un aporte a la sociedad más allá del crecimiento económico. Específicamente la inclusión laboral ha sido un componente de alto valor, ya que las personas pertenecientes a los grupos diversos se sienten acogidas. Hace una recomendación de cómo realmente se está mostrando que se viven los valores de la empresa, la cual quiere mejorar la calidad de vida de los colombianos y las colombianas, de los profesionales de la construcción. No solo se venden productos y servicios, sino que tienen una gestión integral de la sostenibilidad que acogen personas en condición de vulnerabilidad que hacen parte tanto del desarrollo de la organización como el de la sociedad.

### **¿Tiene claras las normas de inclusión vigentes en la sociedad colombiana?**

Las personas que dirigen el programa tienen acceso a la normatividad, gran parte del desarrollo de los programas ha tenido su base en ese conocimiento normativo de inclusión y el valor que eso genera para las empresas. Tener a 15 personas en condición de diversidad física y 7 en cognitiva es prueba de que Sodimac Homecenter se apega a esas normas vigentes de manera que cumplan con el cuidado de la población.

### **¿Qué características especiales tiene un contrato para una persona con discapacidad?**

La contratación se ha adaptado para que las personas en condición de discapacidad. Todas las personas tienen las mismas condiciones en relación con la compañía, pero se incluyen algunas recomendaciones médicas para cuidar de esta población. La compañía busca que sus procesos sean integrales. No se hace un contrato específico para unos y otros, sino que todos ellos cuentan con condiciones equitativas para todos y todas las colaboradoras.

Los procesos de seguridad y salud en el trabajo están establecidos para que las personas del programa de inclusión, especialmente con diversidad funcional puedan cumplir sus labores teniendo en cuenta las capacidades que ellos y ellas tienen. No se parte de una discapacidad sino de las oportunidades y de las fortalezas que tiene cada persona. El contrato es el mismo que el de cualquier otra persona en Sodimac, solo que se busca que dentro de su proceso haya un acompañamiento para las recomendaciones médicas de cómo cuidarse dentro de su labor y qué recomendaciones específicas tener en cuenta para que siempre se salvaguarde la seguridad y la salud de todos los colaboradores.

**¿La empresa cuenta con servicios de apoyo o herramientas para ajustarlos en su puesto de trabajo?**

Si, desde el área de seguridad y salud en el trabajo cuentan con todo un diagnóstico especial para las personas que deben desempeñar la labor a la cual son vinculados. Revisando las capacidades de cada una de las personas se ajusta la forma de hacer la labor que se les indica. Si se habla de una persona del programa “Manos Capacitadas” (nombre con el que se denomina al programa de inclusión laboral), con personal en condición de discapacidad, que muchas de ellas son empacadores o vendedores, se cuenta con todo un estudio de seguridad y salud en el trabajo que permite dar una guía a las personas vinculadas sobre cómo manejar

bien todos los procesos que debe desarrollar teniendo en cuenta sus capacidades y el lugar de trabajo.

### **¿Cuáles son las principales dificultades para contratar a una persona con discapacidad?**

El desconocimiento de entidades técnicas o fundaciones tales como Best Buddies o Ideal, que apoyan el proceso de vinculación desde cómo es el marco normativo, qué procesos ajustar en la compañía, cómo generar un contrato para este tipo de programas. Muchas de las organizaciones sienten angustia o miedo al reto de abrir este tipo de programas por desconocimiento. Pero cuando se encuentran aliados técnicos que pueden facilitar el proceso, es más fácil que se empiecen a generar procesos de contratación de personas con discapacidad, en condición de vulnerabilidad o cualquier tipo de inclusión laboral que se pueda desarrollar.

#### **2.5.5 Entrevista a Alkosto**

La empresa comenzó hace aproximadamente 15 años y llevan más o menos 14 con el programa de inclusión laboral para jóvenes con discapacidad cognitiva. Iniciaron preguntándose desde su razón de ser cómo compañía qué podrían hacer para contribuir a la sociedad y al país. Alkosto está enfocada al tema social; el valor social es un pilar de la compañía desde las directrices de los dueños. Por eso siempre han participado en las donaciones de la Cruz Roja y en otras organizaciones. El programa surgió como una forma de responder a la pregunta sobre qué se podría hacer, en término social, que sea un programa que trascienda en el tiempo, que sea sostenible y que vaya de la mano con la cadena de valor. Desde ahí viene todo el tema de responsabilidad social, para de ser de filantropía a

sostenibilidad; empiezan a ver cuál es su razón de ser, cuáles son los momentos de verdad con el cliente y qué tipo de operación es la que manejan para desarrollar un programa sostenible. Por otro lado, pensaron en qué población es la que necesita apoyo (La Cruz Roja, Tejido Humano, FIDES...) y llegaron a la conclusión de trabajar con las personas con discapacidad cognitiva, quienes, en ese momento, no contaban con ningún respaldo. Por ello se toma la decisión de poner esta población de cara al cliente, no solamente como una cadena eslabón, sino también como una manera de sensibilizar al cliente para realmente hacer visible lo invisible; con ello, se les asigna el cargo de empacador. Ahí es donde se articula el negocio con la labor social, para que lo que saben hacer sea sostenible en el tiempo. A partir de ahí empezaron a entender funciones, características, competencias, el rol del cargo, habilidades y destrezas por parte del joven, versus el perfil y las características del cargo, y empezaron a rediseñar los procesos de gestión humana para establecer temas de entrenamiento, de capacitación, de formación, de contenidos, de temáticas, del mismo proceso de selección. Cuando lograron todo esto, se lanzaron a contratar a los jóvenes en condición de discapacidad. Sin embargo, cuando llegaron estos jóvenes a presentar una entrevista, su lenguaje no se hablaba a nivel de instituciones educativas; no había siquiera una capacitación para que pudieran hacer hojas de vida. Por esto, se hicieron unos rediseños dentro de los requisitos del cargo, aunque se seguía exigiendo la hoja de vida: esto era necesario para poder conocer al candidato. Esta fue una manera para retar a los jóvenes a prepararse para el mundo laboral. Esa fue una de las mayores ganancias del programa, ya que significó abrirle las puertas y preparar a las instituciones, mostrándoles que sí son capaces de formar jóvenes hacia el mundo laboral. Luego fueron las entrevistas, las pruebas psicotécnicas, entrenamiento en el puesto, inducción; para las entrevistas, los jóvenes iban con sus acudientes, pero no se les permitía quedarse con ellos porque debían demostrar que estaban

preparados para labor ahí. Se evidenció la necesidad de desarrollar unos talleres de hábitos laborales para las instituciones. Hoy la empresa cuenta con todos los programas de gestión humana rediseñados e implementados para poder atender a los jóvenes. En este momento cuentan con 123 jóvenes contratados directamente por la compañía más 45 a través de Aprendices SENA; también cuentan con otras 16 personas a nivel nacional que están en el negocio. En total, son 160 personas con discapacidad cognitiva que están vinculados directamente con la compañía. En el proceso de inclusión se debe tener en cuenta que no es solo poner una ficha clave que se ajuste, sino que es cómo ajustar a la organización a esa necesidad. Si, por ejemplo, la necesidad es el servicio, no se debe adaptar solo al empleado, sino que se debe sensibilizar al cliente.

Esto lleva a establecer campañas, comunicaciones, panfletos en los puntos de venta, que efectivamente se integren y que el cliente los pueda hacer visibles, entenderlos, socializarlos y verlos.

Uno de los grandes dilemas que tuvieron fue acerca del uniforme: si los querían incluir, deberían ponerles el uniforme a todos. Pero también debieron preguntarse cómo sensibilizar al cliente y no causarle daño al joven si ya tiene el uniforme (si hay algún inconveniente, lo empiezan a tachar de tonto o a calificar). Tenían que proteger a los jóvenes porque la respuesta de esa persona es totalmente distinta a la de un joven en condición de discapacidad. Finalmente, se les dio un uniforme que fuera representativo a la alianza, que los identificara como personas claves de la operación y que el cliente efectivamente se diera cuenta de la capacidad y del potencial que tiene el joven, al encontrarse con él en los puntos de pago o en alguna sección. Se trabajó mucho el tema en servicio al cliente.

**¿Ustedes actualmente solo manejan discapacidad cognitiva?**

En su eje fundamental, entendieron que uno debe especializarse en una sola cosa para ser bueno. Entonces le apostaron fue a la discapacidad cognitiva.

**¿Cuál es su opinión acerca de la inclusión laboral en Colombia?**

Ya hay un camino muy grande. Se han abordado muchísimos frentes. Se ha avanzado mucho. Sin embargo, la experiencia de la inclusión laboral ha mostrado que se debe mover un eje que se adapte, se debe lograr una sintonía entre los dos frentes. Cuando se empiezan a mostrar como inclusivos, definiéndolos como vulnerables, ahí está el corte donde se empieza a excluirlos o hacerlos sentir diferentes.

Se ha evolucionado muchísimo y cada vez el término se oye más. Cada vez hay más reglas de juego frente al tema, pero se está llegando al otro extremo, lo que puede llegar a romper el respeto entre una línea y la otra. El tema de inclusión se debe fomentar, pero con respeto para ambas partes.

**¿Ha presenciado alguna situación en la que un empleado con discapacidad sea discriminado por sus compañeros o sus jefes?**

No, y si eso sucede, no hay consecuencia, no se pone en términos de una sanción. Lo que se procura es generar el respeto, igualdad de condiciones, valorar al otro. Como compañía, se trabaja mucho el valor por el talento humano, se trabaja por la gente porque es su filosofía y su cultura y, por eso, no se ha visto nunca discriminación. Si eso llegara a suceder, la empresa cuenta con un comité de convivencia, relacionamiento y apoyo por parte de Gestión Humana, el apoyo y la contención de la situación desde diferentes frentes que desde calidad de vida y promover bienestar, se maneja y aborda para poder hacer un cierre de brechas en el momento



que se dé. Si se ha incumplido un código o el reglamento interno de trabajo, en ese sentido viene la parte de procesos disciplinarios por parte de la compañía, porque es una regla que hoy se tiene. La sanción viene cuando se incumple el reglamento, no es porque sea una persona discapacitada. En términos de bienestar, todas las campañas son de cultura inclusiva, el buen trato, la calidad de vida. Entonces, se promueve mucho el tema de comunicación y sensibilización. Y como este programa se tiene desde hace 15 años, siempre se han establecido en red, lo cual es importantísimo para la inclusión: trabajar en red con la comunicación, con la sensibilización, con el entrenamiento y con el acompañamiento, porque no todos los jefes están preparados para manejar o direccionar a una persona con discapacidad. Se tienen unos talleres especializados para que ellos pierdan el miedo, se adapten, aprendan, refuercen y hagan el seguimiento como tiene que ser. Desde la inducción general de la compañía, se socializa el tema con las personas que ingresan a la compañía como nuevos.

**¿Ha presenciado una situación en la que los clientes discriminan a las personas con discapacidad?**

Se han presentado situaciones en las que el cliente, efectivamente, se ofusca, pero no porque sea una persona con discapacidad, sino porque el cliente es una mala persona. Si el inconveniente hubiera sido con una persona normal, se habrían comportado de la misma manera. Cuando a ellos los tratan de manera incorrecta, junto con Best Buddies se les hace un acompañamiento y seguimiento a los jóvenes para que ellos hagan catarsis de este tipo de situaciones con clientes, los entrenan, los capacitan, los acompañan, los forman, les dan charlas para que ellos no se tomen la situación a término personal y fortalecerles su

autoestima, su confianza y su seguridad. Si llega a ocurrir un caso así, los jefes o los compañeros hacen un alto en el camino y resguardan y/o apoyan al joven.

**¿Considera que la inclusión trae cambios en la imagen corporativa de la empresa?**

Hoy a la empresa la reconocen por su programa “Oportunidades Laborales”. Se hizo un programa bandera de la organización. Por las tendencias y los intereses de los jóvenes de que “mis valores tienen que estar afín con los valores de la organización”, ese sentido de responsabilidad que está no solamente desde el medio ambiente sino desde lo social; cuando esto se cuenta, las personas lo aprecian, lo reconocen y lo valoran; tienen a la compañía en buena estima. En el año 2010 se hizo un estudio en el que se preguntó “¿Usted por qué compra en Alkosto?” y varias de las respuestas eran “porque yo tengo un hijo o algún familiar con discapacidad y ustedes apoyan a la discapacidad”. Entonces se vuelve una comunidad. Una cantidad de miembros que saben lo que la empresa hace, en ese sentido es un “voz a voz”.

**¿Han recibido algún tipo de reconocimientos por contar con personas en condición de discapacidad dentro de su nómina?**

La empresa estuvo en un caso empresarial de la revista de Responsabilidad y Sostenibilidad del 2009. Tuvieron un caso de investigación y un caso empresarial por parte de la Escuela de dirección y de Negocios de la Universidad de la Sabana; ellos hoy en día tienen este caso para sus maestrías curso de. Tuvieron un premio por la Alcaldía Municipal de Cajicá, por la Secretaría de Gobierno en la Alcaldía local de Engativá, un premio que les dio Best buddies por la misma labor. Participaron en el Congreso Internacional de Rehabilitación Integral con énfasis en Inclusión sociolaboral, en la edición de la revista Gerente, participaron en la revista

RSE, en el Incolnap, tuvieron un reconocimiento de la junta directiva del colegio república de Bolivia y la fundación ECO, también por parte del SENA por ser los pioneros en la inclusión laboral en generar programas de formación para jóvenes con discapacidad cognitiva. Tuvieron otro premio por espíritu de liderazgo. Recibieron un reconocimiento por la Presidencia de la República en un momento en el que la compañía hizo una campaña, ayudando a los jóvenes a sacar su libreta militar.

**¿Existe alguna diferencia ente el contrato de una persona con discapacidad y el de una persona que no la tenga?**

No, es el mismo contrato, la misma vinculación, con el mismo salario, con los mismos beneficios, con los mismos incentivos, y con las mismas oportunidades de crecimiento y de desarrollo al interior de la organización.

**¿Qué roles o qué cargos tienen actualmente estas personas?**

Como están enfocados en el cliente, como se mencionó al principio, e trabaja con ellos en el cargo de empacador, hay otras personas que apoyan como surtidores y operadores logísticos en el almacén. En Katronix tienen asesores de venta y hay algunos que apoyan de acuerdo con las categorías (unos en electro, otros en Fruver, otros en mercado), de acuerdo a las habilidades que van desarrollando.

### **3. Desarrollo de objetivos**

#### **3.1. Describir el proceso de inclusión laboral de personas con diversidad funcional en el país durante años recientes.**

Para responder a este objetivo, se realizó una entrevista a Alison Treviño, profesional de proyectos del equipo de programa de inclusión laboral de la Fundación Arcángeles.

De acuerdo con su respuesta en relación con las estrategias para la inclusión de personas con diversidad funcional en las compañías, se puede ver que el proceso que se lleva a cabo actualmente es efectivo para suplir las necesidades de esta población. En primer lugar, explica que hay dos tipos de empresa que los contactan al tener interés en un proceso de inclusión: 1) empresas que solo desean contratar a una o dos personas de este grupo y 2) empresas que ya cuentan con una base sólida de programas de inclusión. Lo que se hace no es simplemente una remisión de candidatos, sino que se realizan procesos de sensibilización y toma de conciencia para garantizar que los encargados de la contratación conozcan las generalidades de la discapacidad y así se puedan fortalecer las políticas internas. Una estrategia importante que menciona es conocer el proceso de selección dentro de la compañía. Se debe analizar si este proceso pone barreras para las personas con discapacidad, para así poder eliminarlas. También se realiza una revisión de las políticas de contratación de personas pensionadas, ya que varios de los candidatos con diversidad funcional que se presentan para ocupar los diferentes cargos cuentan con este beneficio. La siguiente estrategia empleada es el análisis del examen médico de ingreso; es necesario saber si las instituciones encargadas de éste conocen las políticas de inclusión, ya que a veces los candidatos son descartados directamente por su discapacidad. Se debe establecer también si las pruebas psicotécnicas aplicadas están ajustadas para toda la población.

Al terminar todos estos procesos, se revisa cómo se maneja la contratación desde el área legal y si existe algún sesgo por parte de los entrevistadores. Finalmente, se debe realizar un análisis de accesibilidad y puestos de trabajo donde se identifique si las instalaciones están adaptadas para las personas con diversidad funcional y si las demandas de la labor se pueden adaptar de acuerdo con la discapacidad. El éxito de la fundación ha sido posible principalmente por la estrategia voz a voz y la recomendación de las empresas con quienes han trabajado y han tenido buenas experiencias.

La fundación Best Buddies menciona la importancia que tienen las redes de apoyo actualmente, entre las cuales se destaca la legislación pertinente aportada por el Estado y las instituciones de educación aliadas, que generan el apoyo psicopedagógico.

De acuerdo con la primera fuente consultada (la Fundación Arcángeles), el proceso de inclusión laboral en el país se ha desarrollado de forma lenta, pero progresiva. Por ejemplo, algunos datos extraídos del informe del año 2021 muestran que, debido a la alianza hecha con una empresa que realizó una contratación masiva, de un total de 119 personas remitidas, solo 51 fueron contratadas, lo que denota que aún falta incrementar la aceptación de estos empleados en la fuerza laboral. Para una segunda empresa, a la cual se remitieron 70 personas, solo se realizó una contratación; en este segundo caso, el resultado se debió a políticas internas de la empresa, ya que posiblemente aún no estaban preparados para enfrentar el reto.

La fundación Best Buddies aporta información acerca de los requisitos que se solicitan a los candidatos para ser considerados en el proceso de inclusión laboral:

- Uso de un documento expedido por la Junta Regional donde se certifica la discapacidad y el grado de la misma (PCL)
- Certificado de discapacidad (Ministerio de Salud). La empresa debe justificar ante la ley que la persona ya venía con una discapacidad, y no la adquirió durante su trabajo allí.
- Certificados de estudio.
- Documentos de Identidad.
- Perfilamiento: ubicación de la persona de acuerdo con sus habilidades para el perfil.

Al hablar de Sodimac Homecenter, se pudo establecer que actualmente cuentan con 115 personas en condición de discapacidad cognitiva, de una población de 8000 colaboradores; por ello, son la empresa pionera en inclusión laboral a nivel nacional

De acuerdo con López et al (2019), para que el proceso de inclusión laboral sea efectivo, se debe brindar el suficiente apoyo para que las personas puedan obtener un empleo con las prestaciones y beneficios que por ley les corresponden. Esta información puede ser verificada con las entrevistas realizadas a los diferentes representantes de recursos humanos de las empresas, quienes mencionaron las siguientes estrategias:

Apoyos: De acuerdo con el representante de la Fundación Best Buddies, existe un proceso estructurado para facilitar el desempeño de las personas con diversidad funcional a las empresas contratantes. En primer lugar, se requiere del acceso y la apropiación de la información para ejecutar las diferentes acciones de su día a día, lo cual se logra a partir del cumplimiento de los siguientes aspectos: Estructuración de funciones y búsqueda de un apoyo natural cognitivo y de modelamiento (una persona que sepa bien sobre esas funciones).

En segundo lugar, al desarrollar los pasos anteriores, se deben generar ajustes razonables para la persona con discapacidad intelectual (sencillez en las instrucciones de trabajo, fraccionamiento de tareas) realizados por un profesional denominado “preparador laboral”. Este ejercicio requiere tanto de la contribución de la empresa como de la fundación. Se debe concientizar a la empresa contratante de que la comunicación debe ser lo más simple posible. Lo anterior soporta lo encontrado en el estudio hecho por Strindlund, Abrandt-Dahlgren & Ståhl (2019), quienes en su trabajo encontraron que el uso de un vocabulario apropiado, orientado a describir las distintas capacidades de los empleados con diversidad funcional, incentiva el aumento de la inclusión laboral.

En el caso de la empresa de vigilancia SECURITAS, se habla acerca de un programa desarrollado junto con la Fundación Arcángeles para garantizar la incorporación de personas con diversidad funcional que empezó a implementarse, en primer lugar, en el Centro Comercial Gran Estación. El apoyo de la fundación es muy importante, teniendo en cuenta que hay muchos temores para contratarlos, entre los cuales se mencionan el poder realizar la labor para la que se contratan o si pueden o no despedirlos en caso de ser necesario.

En general, se considera que actualmente no hay obstáculos significativos que impidan la contratación de personas con discapacidad funcional. Como se mencionó anteriormente en el marco teórico, hay personas que requieren de recursos formativos especiales para desempeñar su labor. Afortunadamente, las empresas objeto de estudio cuentan con el apoyo de otras organizaciones, tales como Best Buddies o la Fundación Arcángeles, quienes se encargan de proveer estos recursos para capacitar a los empleados de la mejor manera posible.

Sin embargo, se debe señalar que aún existen algunos temores recurrentes, tales como que la persona con discapacidad no puede aprender; pueden tener dificultades a nivel social con el equipo de la empresa; no existen posibilidades de terminar un contrato con una persona con discapacidad intelectual debido a su condición, entre otras. Es ahí donde se destaca la importancia de las fundaciones consultadas, ya que ellas ofrecen apoyos que permiten solucionar cualquier inconveniente que se presente con este grupo de empleados. Por ejemplo, la fundación Best Buddies brinda apoyo a las empresas aliadas a través de un bufete de abogados que aplica procesos disciplinarios a los candidatos que no cumplen con las condiciones requeridas.

La empresa Securitas garantiza no solo el acceso a un empleo, sino que además les ofrece la formación para que esto se convierta en una profesión. Los contratos laborales, las normas que deben cumplir, sus funciones, y la remuneración son las mismas que las de cualquier otro trabajador; sin embargo, el perfil físico se debe adaptar a las condiciones de trabajo.

Principios orientadores:

- Derechos humanos
- Dignidad de las personas.
- Formación de capital humano
- Generación de empleo / disminución de índices de desempleo y pobreza.

En cuanto a la discriminación en el lugar de trabajo, en todos los casos analizados se evidencia que no existe, puesto que las empresas cuentan con diferentes programas de



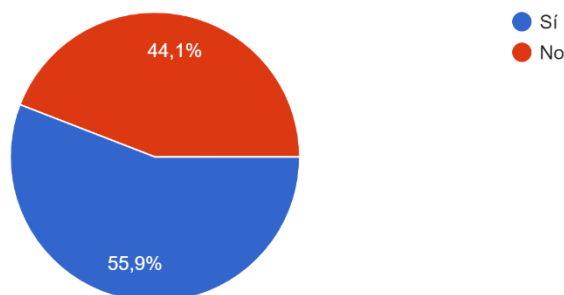
sensibilización que permiten que los empleados sin discapacidades acepten y se adapten a trabajar junto con sus compañeros sin ningún tipo de prejuicio.

En relación con la empresa Alkosto, se evidencia que también cuenta con una alianza con la fundación Best Buddies desde el año 2005. Esta empresa es considerada como la empresa con el nivel más alto de inclusión laboral en Colombia, puesto que en este momento cuentan con 123 jóvenes contratados directamente por la compañía y más 45 a través de Aprendices SENA; también cuentan con otras 16 personas a nivel nacional que están en el negocio.

Aunque el proceso de inclusión laboral en el país ha visto grandes avances, aún es necesario trabajar en algunos prejuicios que pueden tenerse a la hora de contratar a una persona con diversidad funcional. Algunas de las ideas que aún permanecen, como ya se mencionó en párrafos anteriores, son el temor a que la persona contratada no pueda cumplir adecuadamente con las funciones asignadas para su cargo o tener problemas legales en el caso de necesitar despedir a los empleados por algún motivo. Sin embargo, esta es una situación a la que ya se le ha dado solución, puesto que las fundaciones que apoyan estos programas, cuentan con asesorías legales y veedurías que permiten analizar cada caso particular para tomar las medidas necesarias. Esto incrementa la confianza y el interés de otras compañías para establecer programas similares.

Finalmente, se debe destacar que el conocimiento acerca de la inclusión laboral por parte de los ciudadanos no es completo, basándose en los resultados obtenidos en las encuestas que se explicarán más ampliamente en el desarrollo del objetivo 4. Con este instrumento (gráfico 1), se obtuvo que tan solo el 55,9% de las personas encuestadas conoce o ha oído hablar acerca de este proceso.

*¿Conoce información acerca de la inclusión laboral en las empresas colombianas?*



*Grafica 1*

*Fuente: Elaboración propia.*

### **3.2 Analizar de qué manera cambia la imagen corporativa de las empresas en el momento en que los clientes/consumidores evidencian que éstas son incluyentes.**

En relación con el aspecto de la imagen corporativa, uno de los testimonios más útiles fue el presentado por la Fundación Best Buddies a través de su alianza con Juan Valdés. Por medio de una reunión con Cristian Sierra, Coordinador del Programa de Oportunidad Laboral, se tuvo acceso a un video con testimonios de clientes hablando acerca de la importancia de contar con personas con diversidad funcional que puedan ofrecer un servicio a los usuarios, de la misma forma que lo haría una persona sin ninguna condición especial. Para estas personas, el hecho de que la organización dé la oportunidad a personas con discapacidad cognitiva de hacer parte de su fuerza de trabajo, les anima más a convertirse en clientes leales en la marca, puesto que sienten que, a través de sus compras, también están aportando indirectamente al desarrollo social del país.

Este cambio de imagen no se da exclusivamente en los clientes, sino en los empleados potenciales que pueda tener una empresa. Nuevamente, tomando como ejemplo el caso de Juan Valdés, los empleados expresan los beneficios a los cuales han podido acceder al vincularse a la empresa, y agradecen por la oportunidad que ésta les brinda para laborar. Aquí expresan su satisfacción por tener un trabajo digno y contar con el respeto de los jefes, los clientes y compañeros de trabajo; además, describen cómo esta oportunidad contribuye al cumplimiento de sus sueños y a poder ayudar a sus familias. Esta información corresponde con la percepción de Lieutier (2019), quien considera que se debe cambiar la concepción de la discapacidad como un problema del individuo, para enfocarlo en las falencias de la sociedad, la cual no ofrece los espacios adecuados para que estas personas puedan desarrollar sus labores de la manera correcta o esperada.

El cambio en la imagen corporativa de estas empresas ha sido tan positivo, que actualmente las cifras de inclusión pueden considerarse bastante altas en comparación con años anteriores. Por ejemplo, la fundación Best Buddies cuenta hasta la fecha con 606 “amigos del alma” (personas con diversidad funcional) contratados por cerca de 59 empresas a nivel nacional. Su objetivo a largo plazo será ayudar a emplear a 700.000.

Paola Andrea Pachon Rodriguez, representante de SECURITAS, identifica un cambio bastante positivo en la imagen corporativa a partir de la inclusión, puesto que ahora, esta es percibida como una entidad con sentido social que inspira e invita a otras empresas a empezar el camino hacia la inclusión.

La empresa Sodimac Homecenter considera que su imagen corporativa también ha sido altamente beneficiada al ser incluyente. Basándose en la certificación y los reconocimientos hechos a la empresa, tales como los que hace la ANDI, los representantes consideran que su

organización motiva a otras entidades a vincular procesos de inclusión laboral; además, han podido identificar que, en relación con los indicadores, muchas personas se vinculan a ella porque se dan cuenta de la importancia que tiene la responsabilidad social: “Los clientes consideran que Homecenter y Constructor son la casa de todos (Lina Sierra, 2022)”

Igualmente, el representante de la empresa Alkosto expresa que la inclusión laboral ha traído reconocimiento a través de su programa “Oportunidades laborales”, especialmente en la población joven, ya que ellos son quienes están más abiertos a la diversidad y a los cambios estructurales de la sociedad. María Isabel Morcillo, líder del proceso de inclusión de Alkosto, menciona que en el año 2010 se realizó una encuesta de percepción, precisamente para identificar los beneficios que su programa traía a la imagen corporativa, y los resultados que más se destacaron en relación con la pregunta “¿Usted por qué compra en Alkosto?” fueron “porque yo tengo un hijo o algún familiar con discapacidad y ustedes apoyan a la discapacidad”

### **3.3. Identificar las posibilidades y recompensas que tienen las empresas para incluir en su fuerza de trabajo a personas con diversidad funcional.**

De acuerdo con la información obtenida a partir de los instrumentos, se evidenció que no todas las empresas reciben recompensas o beneficios específicos para incentivarlas a contratar a empleados con diversidad funcional. Lo que más importancia tiene para estas personas/organizaciones, es tener la oportunidad de generar beneficios importantes tanto para los trabajadores como para sus familias. Junto con los programas de Responsabilidad Social que manejan cada una de las empresas, las fundaciones han logrado posicionar al país en el primer lugar, lo cual es de destacar teniendo en cuenta las altas tasas de desempleo.

En el caso específico de SECURITAS, se pudieron establecer 2 beneficios importantes:

“1) Reputación e imagen corporativa: al ser una empresa privada, tener un programa de este tipo genera mayor preferencia por parte de los clientes y, por lo tanto, mayores ingresos para los accionistas. 2) No hay reducción en la renta, puesto que el porcentaje de empleados con diversidad funcional no alcanza el 10% requerido para este beneficio.”

Con lo anterior, se puede establecer que, aunque no hayan alcanzado el porcentaje requerido para el beneficio de la renta, si existe la posibilidad de acceder a él.

La empresa Alkosto enumera una enorme cantidad de reconocimientos recibidos a lo largo de los años por su labor en el campo de la inclusión. Entre ellos se pueden mencionar: un caso empresarial de la revista de Responsabilidad y Sostenibilidad del 2009; un caso de investigación y un caso empresarial por parte de la Escuela de dirección y de Negocios de la Universidad de la Sabana; un premio por la Alcaldía Municipal de Cajicá, por la Secretaría de Gobierno en la Alcaldía local de Engativá, un premio que les dio Best buddies por la misma labor; participación en el Congreso Internacional de Rehabilitación Integral con énfasis en Inclusión sociolaboral, en la edición de la revista Gerente, en la revista RSE, en el Incolnap; un reconocimiento de la junta directiva del colegio república de Bolivia y la fundación ECO, también por parte del SENA por ser los pioneros en la inclusión laboral en generar programas de formación para jóvenes con discapacidad cognitiva; un premio por espíritu de liderazgo; un reconocimiento por la Presidencia de la República por ayudar a los jóvenes a sacar su libreta militar.

Todas las personas entrevistadas están de acuerdo en que los empleados con diversidad funcional son muy importantes para el crecimiento y desarrollo de la empresa. Esta idea coincide con lo expresado por Yamatani, Teixeira & McDonough, (2015), quienes consideraban que, aunque este grupo de individuos tengan afectaciones de algún tipo (ya sea

físico, intelectual, sensorial, entre otros), cuentan con otras competencias o habilidades para desarrollarse en sociedad.

#### **3.4. Analizar el grado de importancia que los clientes de las empresas le dan a la responsabilidad social corporativa, especialmente en el aspecto de inclusión.**

En relación a los procesos desarrollados por fundaciones como Arcángeles o Best Buddies, se resalta la importancia de crear estrategias para que las empresas tomen más seriamente los procesos de contratación, ya que se presentan ocasiones en las que existe la intención de recibir a este tipo de empleados, pero al final no son aceptados y el trabajo realizado desde la fundación parece perdido.

De acuerdo con la información recolectada con los instrumentos elaborados, se puede concluir que todas las empresas objeto de estudio han notado cambios positivos en su imagen corporativa, al implementar los programas de inclusión laboral de personas con diversidad funcional.

Un factor determinante para analizar el grado de importancia que los clientes le dan a la inclusión laboral es el posicionamiento en el mercado de las compañías. En el caso de la empresa SECURITAS, se menciona que la empresa “se enfoca en el Marketing social, ya que les interesa ser reconocidos como referentes en el mercado de la seguridad y vigilancia privada (Pachón, 2022). Es por esta razón que cuentan con un Programa de Imagen Reputacional, cuyo manejo tiene como fin dar una imagen positiva de la empresa.

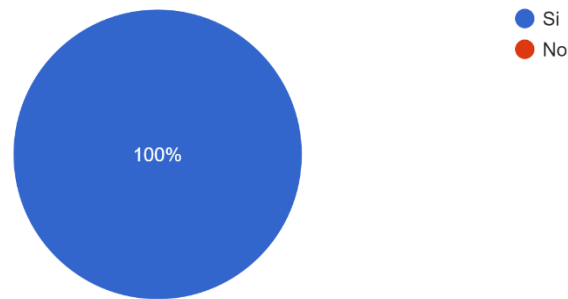
El representante de Sodimac Homecenter a quién se le realizó la entrevista, señala varios aspectos importantes en relación con el impacto que tiene en los clientes la creación de programas de capacitación e inclusión laboral de personas con diversidad funcional. En primer lugar, menciona que en la actualidad los clientes buscan un valor agregado, un aporte

a la sociedad; sus clientes los prefieren porque se dan cuenta de su intención de contribuir con el crecimiento de la comunidad en la que están, más allá de enfocarse en el factor económico. Expresa que “No solo se venden productos y servicios, sino que tienen una gestión integral de la sostenibilidad que acogen personas en condición de vulnerabilidad que hacen parte tanto del desarrollo de la organización como el de la sociedad.”

Con el fin de obtener datos más precisos acerca de la preferencia de los clientes por empresas que incluyen a personas con diversidad funcional en su fuerza de trabajo, se realizaron encuestas a un total de 102 usuarios de las tres empresas tomadas como muestra en esta investigación: Homecenter (82.1%), Alkosto (67.4%) y SECURITAS a través del Centro Comercial Gran Estación (62.1%) (Ver anexo 1). En estas encuestas se preguntó acerca de la importancia que estos usuarios le daban a la inclusión para la adquisición de productos o servicios de estas empresas.

El primer resultado que pudo obtenerse con este instrumento es que el 100% de las personas encuestadas considera importante que las empresas en Colombia tengan programas de inclusión laboral de personas con diversidad funcional (ver gráfico 2). Cuando se les preguntó la razón por la cual pensaban de esta forma, se ofrecieron diferentes razones tales como que todas las personas, sin importar su condición, tienen derecho al trabajo; varias personas señalaron también que las personas con diversidad funcional cuentan con muchos conocimientos para aportar al crecimiento de la empresa, además de que, con el entrenamiento adecuado, pueden llegar a superar cualquier obstáculo en su labor.

*¿Considera importante que las empresas en Colombia tengan programas de inclusión laboral de personas con diversidad funcional (discapacidad)?*



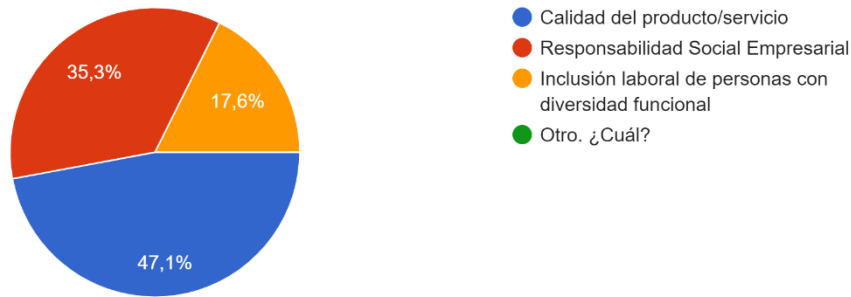
*Grafica 2*

*Fuente: Elaboración propia.*

En contraste con el anterior resultado se observó que, sin embargo, el hecho de que una empresa cuente con este tipo de programas no es una garantía para que el usuario acceda o no a sus productos/servicios. Solo el 17.6% de las personas encuestadas considera la inclusión como un aspecto importante al momento de elegir una empresa; el aspecto con mayor porcentaje de selección fue la calidad del producto/servicio con un 47.1% (ver gráfico 3).



*Seleccione los aspectos que considere importantes al momento de elegir una empresa que le ofrezca un servicio:*

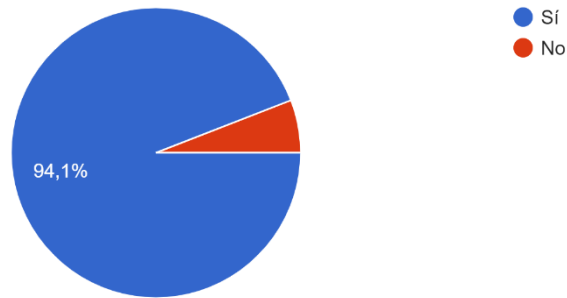


*Gráfica 3*

*Fuente: Elaboración propia*

Más adelante, se preguntó a las personas si para ellos existe una relación entre la imagen corporativa de una empresa y el hecho de que cuente con programas de inclusión laboral de personas con diversidad funcional. Como muestra el gráfico 4, una amplia mayoría (94.1%) considera que sí, puesto que dichas empresas cuentan con mayor aceptación en comparación con las que no incluyen a esta población.

*¿Cree que existe una relación entre la imagen corporativa de una empresa y el hecho de que cuente con programas de inclusión laboral de personas con diversidad funcional (discapacidad)?*

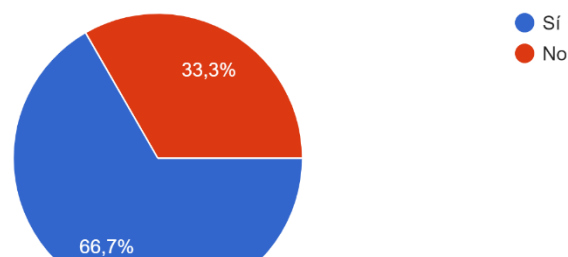


Grafica 4

*Fuente: Elaboración propia.*

Al momento de preguntar específicamente si la preferencia por una empresa se ve influenciada por su comportamiento en inclusión, se obtuvo que un 66.7% de los encuestados si tienen esta influencia, además que el 32.4% de ellos han rechazado productos o servicios solo porque las empresas no son incluyentes (ver gráficos 5 y 6).

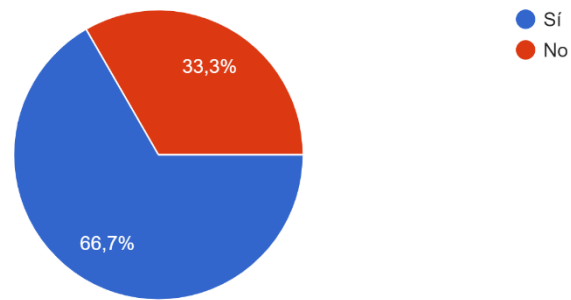
*¿Su preferencia por una empresa se ve influenciada por la práctica de la inclusión laboral en ella?*



Grafica 5

*Fuente: Elaboración propia.*

*¿Su preferencia por una empresa se ve influenciada por la práctica de la inclusión laboral en ella?*

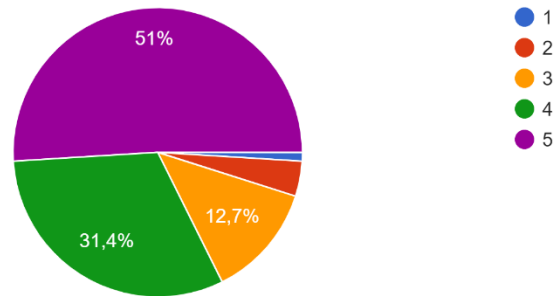


*Grafica 6*

*Fuente: Elaboración propia*

Finalmente, con estos instrumentos se pudo concluir que la Responsabilidad Social Empresarial, específicamente en el área de la inclusión (ver gráfico 7), es un aspecto muy importante para los clientes/usuarios de las empresas.

*En una escala del 1 al 5, ¿Qué grado de importancia le da a que una empresa cuente con responsabilidad social corporativa, especialmente en el aspecto de inclusión laboral?*



*Grafica 7*

*Fuente: Elaboración propia*

#### **4. Resultados de la Investigación.**

De acuerdo con la información presentada anteriormente, se obtuvo que tanto para los representantes de recursos humanos, de las fundaciones y los clientes/consumidores de las empresas objeto de estudio, la inclusión laboral de personas con diversidad funcional en la empresa influye de manera positiva en la imagen corporativa.

Analizando los estudios realizados tomados como referencia para la realización de este trabajo, se pudo ver que tienen muchas similitudes con los testimonios conseguidos en las entrevistas de las personas que han tenido relación con programas de inclusión durante mucho tiempo. El primer aspecto que se tuvo en cuenta fue el tipo de estrategias que emplean

las empresas para implementar la inclusión en sus compañías, las cuales son similares en las tres: alianza con la(s) fundación(es) para capacitación de empleados con y sin diversidad funcional, programas de sensibilización para que la inclusión sea total y no se haga ninguna diferenciación ajena a las habilidades requeridas para el desarrollo de la labor, y apoyo a las familias de los colaboradores en esta condición.

En segundo lugar, se buscó conocer qué tantos prejuicios pueden existir en el momento de decidir contratar a este tipo de personal. Entre los posibles aspectos se pueden mencionar el temor a que los colaboradores no puedan desempeñar la función para la cual son contratados o los problemas legales que puedan caer sobre la empresa en el momento en que decidan despedir a alguna de estas personas. Sin embargo, los resultados obtenidos en la investigación muestran que a cada uno de estos temores se les ha dado solución: antes de ser contratados por alguna de las empresas objeto de estudio, los trabajadores pasan por una fase de entrenamiento donde se les enseña todo lo necesario para realizar la labor para la cual son requeridos. En el aspecto legal, las fundaciones que apoyan el proceso cuentan con abogados encargados de analizar individualmente cada problemática que pueda presentarse y, de esta forma, en caso de ser necesario, la empresa podría despedir a los empleados que no estén cumpliendo con sus funciones sin tener que enfrentar ningún tipo de proceso que los perjudique.

Finalmente, se pudo establecer que la implementación de los programas de inclusión laboral impacta positivamente en la imagen corporativa de la empresa. Cada uno de los representantes de las tres empresas pudo dar cuenta de los reconocimientos que han recibido a lo largo de los años por aportar al crecimiento económico y social del país, entre los cuales se incluyen artículos en revistas reconocidas, premios por parte del gobierno nacional, o

simplemente la satisfacción de servir como referentes para otras empresas. Desde la perspectiva de los consumidores/clientes de las empresas objeto de estudio, también se observó que en su mayoría conocen la importancia de la inclusión y sus decisiones de selección de una empresa si se ven influenciadas por este aspecto.

## **5. Conclusiones**

De acuerdo con la información recopilada a lo largo del trabajo, se puede concluir que la inclusión laboral en las empresas colombianas se ha convertido en un factor muy importante para el mejoramiento de la imagen corporativa.

La primera conclusión que puede sacarse es que, aunque estas empresas llevan tantos años implementando y mejorando sus programas de inclusión laboral de personas con diversidad funcional, aún es necesario crear estrategias para que más empresas se sumen a estos esfuerzos, como contribución al crecimiento de la sociedad. Gracias a este trabajo de investigación fue posible, además, destacar el aporte que fundaciones como Arcángeles o Best Buddies hacen para que el proceso de inclusión sea cada vez más fácil y que, de esta manera, los derechos laborales de estas personas sean aplicados de forma general.

En segundo lugar, se pudo concluir también que aún es necesario hacer que más personas conozcan los procesos de inclusión de manera más clara, de forma que se derrumben los prejuicios que puedan existir a la hora de contratar específicamente a la población con diversidad funcional.

Finalmente, se evidenció que, aunque no todas las personas que participaron en la investigación tienen en cuenta los programas de inclusión para formar una imagen positiva o negativa de la empresa, una gran mayoría sí considera este aspecto para decidir si acceden o no a los productos/servicios de la misma, con lo cual, se corrobora la hipótesis de que efectivamente, la inclusión de personas con diversidad funcional de la empresa influye en la imagen corporativa. Teniendo en cuenta tanto las entrevistas a los representantes de las empresas como las encuestas realizadas a clientes, se pudo notar como las personas en condición de discapacidad aportan valor añadido a la empresa, convirtiéndose en un activo importante para la misma. Los consumidores/clientes de las empresas también se dan cuenta de que estas personas aportan sus habilidades a estas y por ello deciden acceder a sus productos o servicios, como una forma de apoyo.

## **6. Recomendaciones**

Desde el punto de vista metodológico, se recomienda tomar más empresas para conocer el tipo de programas de inclusión laboral que estas pueden tener, con el fin de tener una visión más general del tema en el país. Aunque en el presente trabajo se puede encontrar información de las tres más importantes o líderes en el proceso de inclusión en nuestro país, sería un gran aporte trabajar sobre empresas más pequeñas que también estén interesadas en establecer estos programas. En próximas investigaciones relacionadas con el tema, se podría buscar la manera de llegar a más personas, ya que una muestra más grande permitiría plantear otras perspectivas sobre la inclusión.

Es fundamental que este tema se siga investigando, puesto que en este trabajo se pudo dar cuenta de que el cambio hacia la inclusión es constante. Aunque las empresas que se

estudiaron llevan un tiempo considerable implementando y mejorando sus programas de inclusión, aún queda mucho camino por recorrer, por lo que se prevé que cada vez aparecerá más información valiosa para ser tenida en cuenta. Además, cuando se cuente con dicha información, se podría hacer una comparación entre los programas implementados en el país y los que se desarrollen internacionalmente, con el fin de identificar la posición de Colombia en este aspecto y crear estrategias de mejora que se puedan aplicar a cualquier empresa.

Finalmente, se recomienda que para próximas investigaciones se realicen entrevistas a clientes, de tal manera que se pueda conocer más a fondo su perspectiva sobre imagen corporativa e inclusión. Como en este caso solo se realizaron encuestas, se pudo obtener información muy puntual, que hubiera podido ser complementada con más detalle.



## 7. Referencias

- Alcover de la Hera, C. M., & Pérez Torres, V. (2011). Trabajadores con discapacidad: Problemas, retos y principios de actuación en salud ocupacional. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 206–223. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500013>
- Aristizábal Gómez, K. V., Rodríguez Buenahora, O., & Blanquiceth Ulloa, V. A. (2020). Los ajustes razonables: Estrategia de inclusión laboral para las personas con diversidad funcional en Colombia. *JURÍDICAS CUC*, 17(1), 9–42. <https://doi.org/10.17981/juridcuc.17.1.2021.01>
- Birau, F. R., Dănăciă, D.-E., & Spulbar, C. M. (2019). Social exclusion and labor market integration of people with disabilities. A case study for Romania. *Sustainability*, 11(18), 5014. <https://doi.org/10.3390/su11185014>
- Blanco, M. T. . . . [et al. ] P. (2013). *Imagen corporativa: Influencia en la gestión empresarial*. ESIC Editorial.
- García Quimiz, E. T., Orlando Perdomo, J. W., & Calle García, J. (2018). Inclusión laboral para personas con discapacidades. *Revista Científica Sinapsis*, 2(11). <https://doi.org/10.37117/s.v2i11.132>
- Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad*. (n.d.). Ministerio Del Trabajo. Retrieved November 25, 2021, from <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/derechos-fundamentales-del-trabajo/inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad>

- Lieutier, & Sofia. (2019, October 31). *Inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual ¿empleo protegido o empleo con apoyo?* Universidad Austral. <https://rii.austral.edu.ar/handle/123456789/726>
- Lopez, A., Colorado, C., Bermudez, C., Daniela Rico, & Gomez, E. (2017). *Inclusion laboral de personas con discapacidad* [Universidad de Antioquia]. [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7019/7/LopezAngelica\\_2017\\_InclusionLaboralDiscapacidad.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7019/7/LopezAngelica_2017_InclusionLaboralDiscapacidad.pdf)
- Miethlich, B., & Oldenburg, A. G. (2019). How social inclusion promotes sales: An analysis of the example of employing people with disabilities. *Journal of Marketing Research and Case Studies*, 1–15. <https://doi.org/10.5171/2019.463316>
- Millán Aguilar, P., Arredondo Trapero, F. G., & Vázquez Parra, J. C. (2018). Inclusión laboral, paz y sostenibilidad. *Methaodos Revista de Ciencias Sociales*, 6(2). <https://doi.org/10.17502/m.rcs.v6i2.233>
- Strindlund, L., Abrandt-Dahlgren, M., & Ståhl, C. (2018). Employers' views on disability, employability, and labor market inclusion: A phenomenographic study. *Disability and Rehabilitation*, 41(24), 2910–2917. <https://doi.org/10.1080/09638288.2018.1481150>
- Triguero, R., & Peña, J. (2011). *Diversidad entre empleados y mejoras en el rendimiento de las organizaciones* [Escuela de organización industrial]. <https://personal.us.es/jesuspvinces/wp-content/uploads/2018/01/Diversidad-entre-empleados.pdf>

Velásquez, A. M. L. (n.d.). *inclusión laboral de personas con discapacidad*.

Yamatani, H., Teixeira, S., & McDonough, K. (2015). Employing people with disabilities:

A preliminary assessment of a start-up initiative. *Journal of Human Behavior in the*

*Social Environment*, 25(8), 830–842.

<https://doi.org/10.1080/10911359.2015.1028261>

## ANEXOS

### *Anexo 1*

**1. Entrevista Fase 1:** Describir el proceso de inclusión laboral de personas con diversidad funcional en el país durante años recientes.

**Fecha:**

**Hora:**

**Lugar:**

**Entrevistador:**

**Entrevistado:** Nombre, edad, género, cargo

**Introducción:** Con la siguiente entrevista, se busca conocer su opinión acerca de su experiencia trabajando en el cargo de ().

**Características de la entrevista:** Teniendo en cuenta la disponibilidad y el tiempo de cada entrevistado, se buscará que la entrevista no dure más de 1 hora. La información se recolectará por medio de una grabación o el entrevistador tomará nota de los aspectos más importantes de las respuestas. Esta entrevista se hará tanto a empleados con diversidad funcional como a aquellos que no pertenecen a este grupo.

**Preguntas:**

1. ¿Cuál es su opinión acerca de la inclusión laboral en Colombia?
2. ¿Considera que el ambiente laboral de su empresa es adecuado para las personas con diversidad funcional? ¿Por qué?

3. ¿Ha presenciado alguna situación en la que un empleado con diversidad funcional sea discriminado por sus compañeros o superiores?
4. ¿Ha presenciado alguna situación en la que un empleado con diversidad funcional sea discriminado por un cliente/consumidor de la empresa?
5. ¿Su empresa cuenta con programas de sensibilización sobre la problemática de diversidad funcional en los empleados?
6. ¿Desde cuándo su empresa cuenta con un programa de inclusión de personas con diversidad funcional? (Recursos humanos)
7. ¿Por qué cree usted que es importante incluir a personas con diversidad funcional en la fuerza de trabajo de la empresa?
8. ¿Usted considera que la inclusión trae cambios en la imagen corporativa de una empresa?
9. ¿Qué cambios significativos ha tenido la imagen corporativa de la empresa con la implementación de la inclusión laboral de personas con diversidad funcional? (Recursos humanos)

*Anexo 2*

**Encuesta y entrevista Fase 2:** Analizar el grado de importancia que los clientes de las empresas le dan a la responsabilidad social corporativa, especialmente en el aspecto de inclusión.

**Introducción:** Con la siguiente encuesta se busca conocer su opinión acerca de las empresas que cuentan con estrategias para promover la inclusión de personas con diversidad funcional en su equipo de trabajo.

**Características de la encuesta:** Con el fin de llegar a más personas, la encuesta se elaborará a través de un formulario en línea (Google Forms), y se incluirán tanto preguntas abiertas como de selección múltiple. Ya que no requiere la presencia del encuestador, no se considerará un límite de tiempo para responder. Las mismas preguntas se realizarán en la entrevista con el (los) clientes de las empresas SECURITAS, Sodimac Homecenter y Alkosto.

**Preguntas:**

1. ¿Conoce información acerca de la inclusión laboral en empresas colombianas?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

2. ¿Considera importante que las empresas en Colombia tengan programas de inclusión laboral de personas con diversidad funcional? Justifique su respuesta.

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Por

qué:

---

3. Seleccione los aspectos que considere importantes al momento de elegir una empresa que le ofrezca un servicio:

a) Calidad del producto/servicio

b) Responsabilidad Social Empresarial

c) Inclusión laboral de personas con diversidad funcional

d) Otro. ¿Cuál?

4. ¿Cree que existe una relación entre la imagen corporativa de una empresa y el hecho de que cuente con programas de inclusión laboral de personas con diversidad funcional?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por \_\_\_\_\_ qué?

---

5. ¿Su preferencia por una empresa se ve influenciada por la práctica de la inclusión laboral en ella?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

6. ¿Ha rechazado algún producto/servicio porque la empresa que se lo ofrece no es incluyente?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?

*Anexo 3*

**Entrevista Fase 3:** Identificar las posibilidades y recompensas que tienen las empresas para incluir en su fuerza de trabajo a personas con diversidad funcional.

**Fecha:**

**Hora:**

**Lugar:**

**Entrevistador:**

**Entrevistado:** Nombre, edad, género, cargo

**Introducción:** Con la siguiente entrevista, se busca conocer acerca de las políticas que maneja usted en su empresa en relación con la inclusión laboral de personas con diversidad funcional.

**Características de la entrevista:** De acuerdo con la disponibilidad del personal de la empresa, esta entrevista se llevará a cabo en un tiempo no mayor a una hora. Es importante ya que, al entrevistar a personas encargadas directamente de la contratación, se puede obtener información más precisa sobre las políticas de inclusión de la empresa. Si es posible, se solicitarán documentos con cifras que sustenten las respuestas dadas.

**Preguntas:**

1. ¿Conoce usted las normas de inclusión laboral vigentes en Colombia?
2. ¿Considera importante tener dentro de la fuerza de trabajo de la empresa a personas con diversidad funcional? ¿Por qué?
3. ¿Qué beneficios ha traído para su empresa la contratación de personas con diversidad funcional?
4. ¿Su empresa cuenta con programas de capacitación y sensibilización sobre inclusión laboral de personas con diversidad funcional?
5. ¿Qué ayudas técnicas utiliza para facilitar y adecuar su proceso de selección para personas con discapacidad?



6. ¿Qué características especiales tiene el contrato de una persona con diversidad funcional en su empresa?
7. ¿Su empresa cuenta con servicios de apoyo para los trabajadores con diversidad funcional?
8. ¿Qué tipo de herramientas se utilizan para ajustar al empleado a su lugar de trabajo?
9. ¿Cuáles son las principales dificultades (si existen) para contratar a personas con diversidad funcional?