

INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA
EN EL SECTOR SERVICIOS; CALL CENTERS.

Proyecto de Grado:

Claudia María Luna González
Triana Marcela Montes Ballestas

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
BOGOTÁ, D.C
2017

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	vi
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Factores a profundizar:	3
1.1.1 Entidades facilitadoras de empleo protegido:	3
1.1.2 Organización:	4
1.1.3 Marco normativo:.....	4
1.1.4 Responsabilidad Social Empresarial:.....	4
2. JUSTIFICACIÓN.....	5
3. OBJETIVOS.....	7
3.1 General.....	7
3.2 Específicos	7
4. MARCO CONTEXTUAL.....	8
5. MARCO TEÓRICO	13
6. MÉTODO	28
6.1 Método	28
6.2 Muestra	30
6.2.1 Caracterización Empresa	30
6.2.3 Tamaño de la Empresa:.....	31

6.2.4 Población Participante:	31
6.4 Instrumento:	32
6.5 Procedimiento:	32
6.6 Ítems Cuestionario	33
7. HALLAZGOS	38
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA.....	52

LISTA DE TABLAS**Pág.**

Tabla 1. Tipos de empresas que ofrecen servicios de BPO&O en Colombia..... 11

Tabla 2. Normas relevantes en Colombia sobre discapacidad..... 15

LISTA DE GRÁFICAS

Pág.

Gráfica 1. Modelo de empleabilidad personas con discapacidad física.....	4
Gráfica 2. Grupos de actividades de BPO & O	10
Gráfica 3. Objetivos de la empresa	26
Gráfica 4. Factores representativos de un call center	39
Gráfica 5. Políticas estatales sobre empleabilidad de Pecd	39
Gráfica 6. Laborar con personas en condición de discapacidad	40
Gráfica 7. Principales motivaciones para la contratación de Pecd	41
Gráfica 8. Percepción sobre discapacidad física.....	42
Gráfica 9. Problemáticas en el proceso de inserción laboral	43
Gráfica 10. Actividades apropiadas dentro de un Contact Center	44

INTRODUCCIÓN

Cuando se observa la dinámica organizacional, es posible evidenciar hoy en día que la gestión empresarial cumple con una característica inherente fundamental, es susceptible a los cambios del entorno, por esta razón existen necesidades emergentes las cuales deben desarrollar respuestas innovadoras y efectivas que logren direccionar la gestión del cambio, teniendo como eje principal la innovación y el pensamiento gerencial, con perspectiva de largo plazo en términos de sostenibilidad. En este sentido, las empresas deben pensar en una estrategia competitiva donde la innovación sea indispensable y exista una apertura y respuesta efectiva ante los cambios a los que se enfrentan las organizaciones, los cuales inciden en las dinámicas de los entornos; económico y social, con el objetivo de ampliar políticas y prácticas incluyentes que generen valor.

Si bien es cierto, en las organizaciones las posiciones de “*front-office*” desempeñan un rol importante en la estructuración de la estrategia que impacta directamente a los clientes, las posiciones de soporte, llamadas “*back-office*” también resultan de gran relevancia para la operación y el servicio que se brinda al cliente. En efecto, el relacionamiento con el cliente suele ser de manera inmediata y ágil en este tipo de posiciones, como por ejemplo, las áreas de atención telefónica en empresas de servicios o *call center*, en las cuales se da respuesta efectiva a las necesidades que surjan en cuanto a requerimientos, productos o servicio post-venta.

Definiendo a los *call center* como un modelo de gestión laboral principalmente para jóvenes universitarios (Micheli Thirión, 2007), hace percibir que los niveles de rotación en estas áreas o empresas sean altos. Lo anterior, puede explicarse debido a que los jóvenes están buscando constantemente nuevas opciones que satisfagan sus expectativas de proyecto de vida y perciban esta actividad o tipo de empleo como un medio alternativo y temporal de ingreso, pero no donde desarrollarán cabalmente su proyecto de vida.

La igualdad de condiciones es un principio compartido, generalizado en las sociedades. Sin embargo, la tasa de empleabilidad para poblaciones con algún tipo de discapacidad no alcanza a ser representativa. Según la revista Dinero (2013), el 36% de las empresas Colombianas contratan a personas en condición de discapacidad, mayormente para áreas administrativas, de servicio al cliente y producción. Ricardo Garcés, menciona: *“Es indiscutible el gran potencial, competencias, responsabilidad y compromiso que tienen este tipo de trabajadores independientemente de su condición. En algunas ocasiones, incluso llega a superar el de empleados sin ninguna condición de discapacidad”*.

De acuerdo a esta afirmación se puede inferir que la contratación de personal en situación de discapacidad podría representar una dinámica de participación activa en cuanto al incremento de la productividad del área de Servicio, si se realiza un proceso de selección, capacitación y seguimiento junto con estrategias de adaptación, así como lograr una gestión del cambio hacia el desarrollo de la diversidad laboral e inclusión social.

Esta propuesta busca conocer las percepciones que se tienen sobre empleabilidad de las personas en situación de discapacidad, así como descubrir el conjunto de significados sobre posibles factores que inciden en el acceso al empleo, conocimiento de políticas de cobertura, beneficios que obtiene la empresa en términos de inclusión laboral, ya que genera beneficios tributarios.

El enfoque que se pretende realizar, está enfocado desde una perspectiva de Responsabilidad Social Empresarial al tener en cuenta la inclusión, el capital humano y el capital intelectual, los cuales posibilitarían a empresas a mejorar su prestigio y reconocimiento en su imagen ante sus grupos de interés mostrando de esta manera una ventaja competitiva, al tener como factor diferenciador prácticas socialmente responsables de inclusión socio-laboral, de motivación y dinamización del personal interno mejorando la productividad.

Adicional, se sustenta el desarrollo del país en términos económicos, según las cifras de la Fundación Saldarriaga Concha (2013):

“En Colombia, el 92,4 % de la población con discapacidad está en edad de trabajar, y entre ellos 80,0 % no trabaja ni busca trabajo. Es decir, solamente el 14,9 % de las personas con discapacidad en el país se encuentra trabajando. De las personas que se encuentran trabajando el 66,5 % son hombres y solo el 33,5 % son mujeres”. (Fundación Saldarriaga Concha, 2013)

A partir de dichas cifras, se evidencia que la tasa de desempleo de personas en condición de discapacidad, en edades productivas, muestra un índice alto por lo tanto, al implementar empleabilidad y acceso a trabajos de tipo formal, se está reduciendo esta cifra y se desarrolla la sostenibilidad, para el crecimiento económico del país.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En aras de brindar información y recomendaciones para la implementación de nuevas formas y mecanismos de gestión para el desarrollo de escenarios incluyentes, donde el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial sea factor principal, ya que impacta el desarrollo en términos de sostenibilidad, desarrollo económico y social, se identifica como una alternativa, de empleabilidad e involucramiento social, que genere impacto organizacional, *la inserción en el mercado laboral de personas en condición de discapacidad física, específicamente de tipo motriz.*

Esta problemática identificada se sustenta al comprender que factores afectan la gestión empresarial actual y las tendencias actuales. El mundo empresarial día a día es más consciente de la importancia de no solo centrarse en los objetivos primarios de sostenibilidad y rentabilidad per se sino en generar, en esa sostenibilidad, prácticas empresariales, dentro de ellas las laborales, que generen diferenciadores estratégicos que redunden en la permanencia en los mercados y ser reconocidos no solo por el producto o bien que generan sino por la imagen de conciencia y responsabilidad que representan en forma coherente y consistente. Esto se evidencia en el mayor número de organizaciones empresariales mundiales que adoptan marcos sobre RSE.

De otra parte, las características de la población activa laboralmente en el mundo genera alta rotación, ya no solo entre el sector laboral interno de los países sino a nivel mundial, dada la globalización. Si se desea precisar sobre nuevas corrientes laborales como efecto de la globalización y las Tics, en términos generacionales, un nuevo grupo etario ha influido en la manera en que se concibe el trabajo y la capacidad productiva, como es el caso de los “*Millenials*”, generación nacida entre 1.990- 2.000. En palabras de Ibanez, Cuesta, & Otros (2008) los *Millenials*:

“se caracterizan por ser altamente tecnologizados, y poseen una cultura fuerte de cliente-servicio, así como la preferencia de la práctica en vez de la teoría, muestran dificultades para tener presente simultáneamente todos los pasajes lógicos de un desarrollo hasta llegar a la conclusión. Presentan también ciertas dificultades para planificar a largo plazo”.

Siendo esta población una de las principales fuerzas laborales en áreas de servicio, se puede inferir que al ser una de las características de los Milenials el pensar en funciones prácticas más que planificaciones a largo plazo, donde está en el ámbito laboral se extrapola a una tendencia para obtener resultados rápidos que generen beneficios de acuerdo a sus proyecciones aspiracionales, la rotación de personal tiende a ser mayor, lo cual conlleva a la deserción laboral. Situación característica de áreas de Call Center o Contact Center.

En esta medida, resulta un gran reto a nivel gerencial fortalecer la retención de talento para disminuir los altos los niveles de rotación que puede presentarse en una organización de este sector. Es por esto que, desde las tendencias de gestión humana, robustecer la satisfacción de los empleados impacta directamente los resultados operacionales. Una de las tareas más importantes de las empresas según menciona (Barragán, Castillo, Villalpando, & Guerra, 2009), consiste en cumplir con las necesidades específicas de cada trabajador, lo cual hace referencia a demostrar por parte de los líderes organizacionales altos niveles de humanidad y madurez emocional. *“Estudios del mismo instituto de GPTW, han demostrado que un empleado motivado, con una actitud positiva y comprometida con su trabajo y responsabilidades, está menos predispuesto a abandonar la empresa, porque su vinculación con ésta es mucho más fuerte”.*

De igual manera, es importante que se atiendan las necesidades de cada empleado, para suministrarle el beneficio que se requiere al generar valor agregado, como por ejemplo: salario emocional, horario flexible y reconocimiento, Así como para la compañía, se deben generar programas que fortalezcan la razón social de la empresa como socialmente responsable la cual genere inclusión social.

En síntesis, el conocer los beneficios y facilitadores de formas de inclusión laboral, permite que las organizaciones logren mejorar la percepción sobre estas y de esta manera generar alternativas en su búsqueda de minimizar el efecto de la rotación y como efecto colateral, sostenibilidad.

Al unir el interés de las empresas por ser reconocidas como empresas socialmente responsables y su necesidad de retención del talento, encontrar alternativas de inclusión laboral se convierte en una oportunidad de gestionar simultáneamente estos objetivos.

Por otro lado, al observar los niveles de empleabilidad de la población en condición de discapacidad permite inferir que buscar mecanismos que faciliten aumentar esta cifra representa una alternativa de gestión visible de inclusión y por ende de RSE (ver capítulo quinto – Marco Contextual).

Para ello, el entendimiento de la situación que facilita o dificulta la contratación de personas con discapacidad así como la gestión al interior de las empresas que tienen estas prácticas constituye una oportunidad para generar aprendizaje sobre el cómo se puede incorporar esta práctica y aportar a la gestión empresarial. En este orden de ideas, es válido realizar el siguiente cuestionamiento: *Comprender cuáles son las percepciones frente a la empleabilidad de personas en condición de discapacidad motriz en servicios de Call Center.*

La caracterización de la empleabilidad representa la inclusión de prácticas innovadoras, al promover el incremento de la capacidad empresarial ante un entorno cambiante, asegurando el logro de objetivos, la productividad y la competitividad, generación de sinergia entre la productividad y la equidad social en el contexto de la modernización productiva vigente en las empresas del siglo XXI. (Luna & Montes, 2016)

1.1 Factores a profundizar:

1.1.1 Entidades facilitadoras de empleo protegido:

Instituciones de índole gubernamental, o sin ánimo de lucro, las cuales tengan como enfoque principal preparar a las personas para la incorporación al mercado laboral, donde también interactúen entes de control reguladores, con conocimientos en el marco de derechos, políticas de seguridad social y evaluaciones preventivas de las necesidades del trabajador.

1.1.2 Organización:

Descripción de las empresas participantes, grado de conocimiento sobre discapacidad física, factores motivacionales para la contratación, inconvenientes presentados en el proceso de inserción, actividades consideradas apropiadas para las personas en condición de discapacidad física y medidas sugeridas para inclusión laboral.

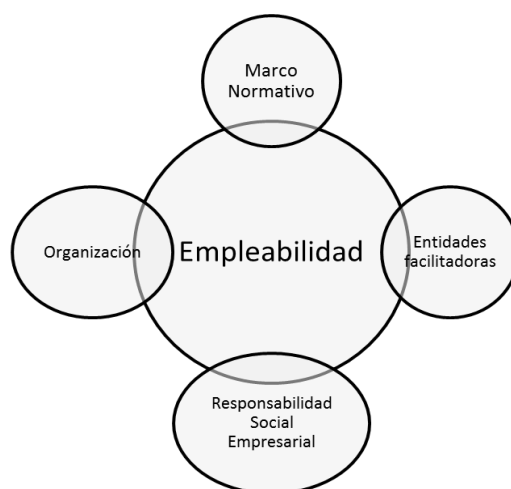
1.1.3 Marco normativo:

Revisión de la normatividad actual en Colombia relacionada con la inclusión de personas en condición de discapacidad.

1.1.4 Responsabilidad Social Empresarial:

Responsabilidad que tienen las organizaciones para impulsar actividades e iniciativas sociales vinculadas a la empleabilidad, accesibilidad e inclusión social. (Luna & Montes, 2016)

Gráfica 1. Modelo de empleabilidad personas con discapacidad física



Fuente: Autores

2. JUSTIFICACIÓN

El escenario socio-cultural de las personas que se encuentran en condición de discapacidad suele ser poco favorable en el sentido de productividad y formalización laboral, ya que han existido preconceptos e imaginarios sociales y marginales; según menciona Weigan (2009), “En la mayoría de ocasiones la sociedad los ve como algo opuesto a lo que ellos quieren ser vistos”. Es decir, existe el rótulo o la etiqueta de “discapacitado” o “inhabilitado”. Estas nociones que se han materializado en el transcurso de los años limitan y hace que se comprenda el significado en un concepto reduccionista, poco favorable y desalentador.

No obstante, existen motivadores socio-culturales, hay empleadores y contratistas que benefician a este tipo de población. Cuando se genera empleo a personas en situación de discapacidad se agrieta el paradigma de personal sumamente calificado, profesional exitoso, altamente productivo. Es necesario para comprender este fenómeno posicionar a las personas en condición de discapacidad como participantes activos que generan valor en la sociedad, con perspectivas, proyectos a corto y mediano plazo, particularmente hacer reconocimiento de su condición y rol dentro del ámbito de productividad, al asumir reivindicaciones sociales y políticas junto con la reflexión de postura de empleabilidad y nuevas oportunidades laborales.

Es por esto que la posibilidad de emplearse es un instrumento poderoso y positivo generador de cambio ya que empodera a las personas de una manera significativa para promover oportunidades de elegir un proyecto de vida. De igual forma, se traduce en un beneficio para la sociedad, puesto que cada persona empleada requiere menos costos, menos asistencia médica, mayores coberturas y servicios sociales en general. Weigan, 2009. Asimismo, la contribución en el trabajo de personas en condición de Discapacidad (Pecd) no sólo es una ventaja para su propio desarrollo profesional y psico-social, sino que es un valor generador de crecimiento económico, desarrollo y consumo para el país.

Desde la perspectiva organizacional, es menester desarrollar esta iniciativa de adoptar nuevos modelos de contratación, empezando con la comprensión de inclusión laboral de

Personas en condición de discapacidad motriz, para áreas sensibles de impacto en la organización como las áreas de Call Center puesto que se gestiona el principio de Sostenibilidad, haciendo énfasis en Responsabilidad Social Corporativa, ya que se genera desarrollo económico y social. Lo cual implica un esquema de cambio organizacional (de estructura y funcionalidad). Se hace la empresa socialmente responsable al incentivar la diversidad y la inclusión social, así como el ajuste de políticas y reglamentos internos enriquecedores para el mejoramiento de la cultura organizacional. De otra parte, contribuye a la mejora de los procesos, permite generar mayor estabilidad del personal en estas áreas y mejora la productividad.

La comunidad académica se beneficia con la generación de conocimiento sobre los factores que facilitan o dificultan la empleabilidad frente a prácticas concretas e innovadoras de vinculación laboral desde una perspectiva de inclusión laboral, en un área de servicio al cliente, específicamente en el sector de Servicios, siendo un tema que involucra diferentes áreas del conocimiento, como son: cultura organizacional, gestión del cambio, innovación, prácticas y procesos de gestión humana, lo cual permite la integración de saberes en pro de un objetivo común.

Al identificar estos factores sirve de base para el diseño y posterior aplicación de modelos de inclusión en otras áreas de negocio o en otras empresas. Genera conciencia sobre la importancia de implementar programas de inclusión y establece parámetros para la definición de programas, instrumentos y herramientas de aplicación teórica-conceptual.

3. OBJETIVOS

3.1 General

Presentar el análisis sobre las percepciones de Jefes, Supervisores y Coordinadores que laboran en un área de call center en una compañía de servicios para conocer los factores requeridos que contribuyen a la definición y mejora de políticas empresariales que facilitan el acceso y empleabilidad de personas en condición de discapacidad motriz (movilidad) , con el fin de presentar conclusiones que aporten a la definición y mejora de políticas empresariales para facilitar el acceso y empleabilidad de personas en condición de discapacidad motriz (movilidad).

3.2 Específicos

- Analizar las políticas de inclusión laboral en Colombia y su aplicación en entorno empresarial.
- Describir la relación y los beneficios entre Responsabilidad Social Empresarial y políticas de inclusión laboral de personas en condiciones discapacidad motriz (movilidad).
- Identificar los aspectos relevantes que facilitan la empleabilidad de personas con discapacidad motriz para un área de “*Call center*” o *Contact center*”.

4. MARCO CONTEXTUAL

Diferentes teorías administrativas modernas permiten que los empresarios enfoquen su gestión en entender los negocios con una mirada clara de entendimiento y relación de todos y cada uno de los actores con los que se relaciona, es decir con sus grupos de interés, donde uno de los principales son los clientes. Al ser una de las necesidades básicas de la organización la supervivencia, satisfacerla significa enfocar sus esfuerzos para estar cada día más cerca de ellos, convirtiendo esta actividad en fundamental. A la par de esta necesidad de cercanía al cliente, está también como factor relevante en la gestión empresarial buscar formas más eficientes de operación.

Esta tendencia ha permitido el surgimiento de actividades especializadas y teorías de negocio que faciliten la cercanía con el cliente, como es el caso de la actividad de “servicio al cliente telefónico”, que se ha transformado no sólo en una atención básica telefónica sino en un contacto especializado y experto. Cuyo objetivo no es sólo vender, promocionar, atender inquietudes sino también asesorar y conocer mucho más a sus clientes o hasta gestionar conocimiento y desarrollo de líneas de negocio. A las áreas encargadas de esta actividad se les conoce como “*servicio al cliente*”, “*call – center*” o “*contact – center*”. Con el propósito de optimizar la operación y dada la especialización requerida, algunas empresas desarrollan esta actividad a través de la tercerización del contacto con el cliente. Hoy en día a este sector se le conoce como BPO & O - Business Process Outsourcing and Offshoring .

Según Micheli (2007) la actividad de call center ha surgido y evolucionado en una forma rápida y dinámica debido a condiciones estructurales del capitalismo postindustrial como la necesidad de administrar de modo competitivo los flujos de información y comunicación dentro de las empresas y las organizaciones; la notable actividad de innovación de los sectores de las tecnologías de información y el desempleo estructural entre jóvenes universitarios o egresados. Estas características, dice el autor, hacen que los call center se conviertan en un modelo de gestión laboral y de creación de empleos para el siglo XXI.

Definiendo a los call center como un modelo de gestión laboral principalmente para jóvenes universitarios hace que se perciba que los niveles de rotación en estas áreas o empresas sean altos. Lo anterior, puede explicarse debido a que los jóvenes buscan constantemente nuevas opciones que satisfagan sus expectativas y perciban esta actividad o tipo de empleo como un medio alternativo y temporal de ingreso, pero no donde desarrollarán cabalmente su proyecto de vida.

A continuación se describe el sector de BPO & O en Colombia tomando como base el informe de sostenibilidad presentado para el año 2012 por la Asociación Colombiana de Contact Centers & BPO (Adecc) desarrollado en conjunto con otras agremiaciones del sector y empresas del sector:

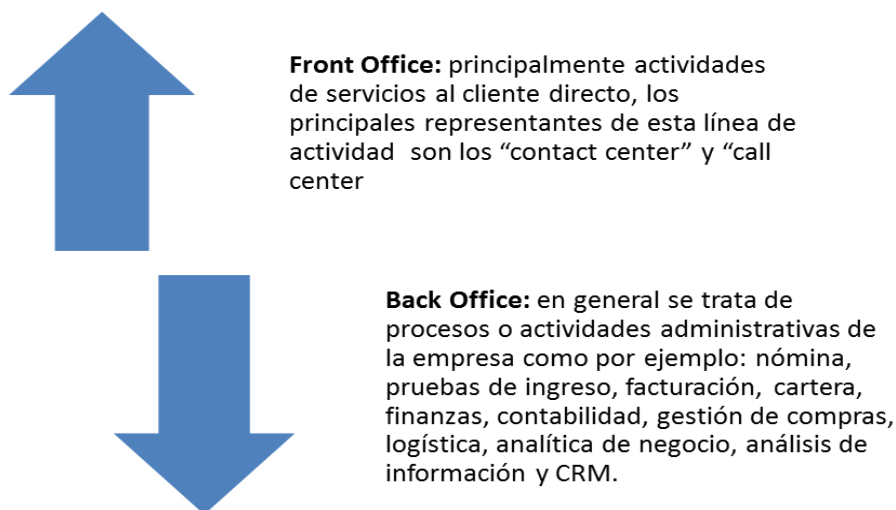
“Business Process Outsourcing and Offshoring (BPO&O), entendido como la tercerización nacional e internacional de servicios, consiste en la subcontratación de procesos externos a una empresa. Se caracteriza por el uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la suscripción de contratos de outsourcing de manera permanente. Este sector es altamente heterogéneo en el valor agregado o complejidad en los servicios que ofrece, lo que implica que las empresas ofrecen tanto servicios tercerizados básicos como servicios de mayor valor agregado, que requieren capital humano más especializado. El objetivo es generar valor para las empresas en términos de reducción de costos, acceso a recursos humanos y tecnológicos de punta, aporte a la efectividad y eficiencia y mejoramiento del desempeño operacional. BPO&O ofrece propuestas y soluciones que se extienden de manera transversal a diferentes tipos de mercados: sector Financiero, Telecomunicaciones, Salud, Aseguradoras, Transporte, Servicios empresariales, entre otros.

Las empresas de BPO&O se convierten en un eslabón esencial de la cadena, que les permite a las organizaciones concentrarse en las actividades que tienen relación directa con la razón social del negocio. Por la clase de actividades que abarca y su constante crecimiento en términos económicos y de mano de obra en el país, esta industria se ha convertido en un nicho con gran potencial de desarrollo a nivel nacional e internacional.

En Colombia, el sector de BPO&O presenta una clasificación de acuerdo a tres tipos de servicios: ITO (Information Technology Outsourcing), BPO (Business Process Outsourcing) y KPO (Knowledge Process Outsourcing). Los servicios se ofrecen a clientes en el país o en el exterior”. (ACDECC, 2012)

Las actividades de BPO & O se dividen en dos grandes grupos:

Gráfica 2. Grupos de actividades de BPO & O



Fuente: Autores

Las actividades de Call Center y Contact Center son desarrolladas por y para empresas de diversos sectores, siendo los más representativos el sector financiero y el de telecomunicaciones. Las empresas que ofrecen servicios de BPO & O en Colombia se dividen en cuatro grandes grupos, según el informe de Enlaza, basado en el entregable inicial del Estudio de Caracterización del sector de BPO, KPO e ITO en Colombia, Villate y Granado, IDC Colombia, 2013:

Tabla 1. Tipos de empresas que ofrecen servicios de BPO&O en Colombia

Grandes corporaciones globales:	Tienen sede en Colombia, ofrecen servicios al mercado local y a clientes de otros países, incluye las empresas que atienden desde Colombia procesos de filiales en el mundo o la región. Se requiere capital humano calificado especialmente en las áreas de soporte en tecnologías de información (help desk).
Grandes empresas locales y multinacionales:	Localizadas en Colombia, con capacidad de atención del mercado local y penetración de otros mercados. Tienen alta capacidad de generar valor al cliente y de introducir prácticas de confiabilidad y productividad en las operaciones tercerizadas. Buscan universitarios en múltiples disciplinas como sistemas de información, financiera, contable, recursos humanos, ventas y servicio.
Empresas de alta escalabilidad en empleo:	ofrecen propuestas de valor básicas, procesos de valor estándar intensivas en tecnología y con requerimientos técnicos en procesos y en el capital humano que contratan. Demanda capital humano con perfil ocupacional básico, no universitario, y atiende especialmente las áreas de servicio y ventas. Bachilleres o personal calificado en niveles técnico y tecnológico y de personal aportado por el Sena.
Mercado de Impact Sourcing:	Servicios de bajo valor agregado pero alto contenido e impacto social. Vincula personas identificadas en situación de vulnerabilidad, víctimas del conflicto armado, con discapacidad y población rural con bajas oportunidades de empleo o en situación de pobreza.

Fuente: Autores

“En el país se estima que el 66% del mercado está ocupado por los servicios de BPO en lo relacionado con procesos administrativos de back office (6%) y front office (60%) de las empresas. El 34% restante lo ocupan las empresas de servicios de KPO - Knowledge Process Outsourcing e ITO – Information and Technology Outsourcing. De acuerdo con cifras reportadas por la ACDECC&BPO- Asociación Colombiana de Contact Centers & BPO, los servicios de voz (inbound¹ y outbound) son los que lideran la actividad en el país”. (ACDECC, 2012)

Un estudio realizado por el BID con la colaboración del Programa de Transformación Productiva – PTP (Octubre: 2012) recolectó en Colombia información de los segmentos y actividades a los que se dedican 349 empresas del sector en el país. De las empresas que desarrollan actividad de BPO – Business Process Outsourcing el 95% se ubican en las cuatro ciudades principales del país (Cali, Bogotá, Barranquilla y Medellín), le sigue Bucaramanga y el eje cafetero (Manizales principalmente) y las actividades reportadas en este grupo de empresas se dedican a soporte al cliente (43%).

¹ Inbound: cuando los clientes realizan las llamadas para solicitar soluciones, ampliar información o realizar transacciones en línea.

Según artículo de la revista Dinero “El outsourcing 'crece como la espuma' de la mano de la innovación”:

“Colombia es considerada como uno de los epicentros internacionales del sector de BPO, KPO e ITO. De acuerdo con el Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en 2013 el sector de tercerización tuvo una participación de 1,94% del PIB nacional y para 2014 ese porcentaje aumentó a 2,04%. Según el informe, en 2013 generó ingresos por tercerización por \$13,79 billones, mientras que en 2011 logró \$8,27 billones. En el año más reciente de referencia, la generación de puestos de trabajo alcanzó 368.262, de los cuales 275.000 fueron directos. Y, finalmente, las ventas externas de servicios alcanzaron \$2,68 billones”. (Dinero.com, 2013)

5. MARCO TEÓRICO

Según la Organización Mundial de la Salud, el concepto de Discapacidad se conoce como: *“Condición resultante de la interacción entre las deficiencias que presenta una persona y las barreras físicas y sociales que se encuentran en su entorno, éstas pueden generar limitaciones en la actividad y restricciones en la participación”*. Organización Mundial de la Salud – OMS define la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud - CIF, en 2001.

Según la Convención de la ONU de 2006, *“la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”*. En este sentido, los efectos de esta condición se pueden ver reflejados en la afectación de condiciones socio-económicas, desarrollo de proyecto de vida ya que tiende a existir exclusión social y laboral, así como la percepción en la falta de participación y oportunidades con la comunidad y con la sociedad en general.

En Colombia, a lo largo de los últimos 30 años se ha venido trabajando en la búsqueda de establecer un marco normativo que permita, además de unir esfuerzos con la comunidad internacional en la creación de un entorno que permita generar igualdad de oportunidades sociales y laborales de la población con discapacidad, establecer una línea de acción para el diseño y puesta en marcha de programas que busquen facilitar su inclusión en la sociedad y en el mercado laboral.

El Ministerio de Salud y Protección Social en Colombia toma el concepto de discapacidad contemplado en la Convención de la ONU de 2006 citada, como se puede observar en su publicación *“El Abecé de la Discapacidad”*.

Haciendo un recorrido sobre aspectos normativos internacionales observamos que instituciones como la Organización Internacional de Trabajo - OIT, la Organización de las Naciones Unidas - ONU, la Organización Mundial de la Salud – OMS y la Organización de Estados Americanos - OEA han definido acuerdos, convenciones y recomendaciones en torno al tema que rigen a los países miembros o a aquellos que se adhieran a sus definiciones sobre los aspectos fundamentales que permitan la construcción de políticas y marcos generales que faciliten la generación y sostenibilidad de entornos para mejorar las oportunidades de inclusión de las personas con discapacidad, algunos de los más relevantes son:

1. Organización Internacional de Trabajo – OIT genera el repertorio de Recomendación sobre la adaptación y la readaptación profesionales de los inválidos, 2001; el Convenio 159 de 1983; las Recomendación sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas), 1983 (núm. 168) y el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación). (OIT, s.f)
2. Organización de las Naciones Unidas – ONU define la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y las Normas Uniformes para la Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad. (Naciones Unidas, s.f)
3. Organización Mundial de la Salud – OMS define la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud - CIF, en 2001. (OMS, 2016)
4. Organización de Estados Americanos – OEA define la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad. (OAS, 2016)

A nivel nacional, Colombia cuenta con un nutrido grupo de normas sobre la discapacidad, que inició en la década de los 80's con la creación del Sistema Nacional de Rehabilitación, por medio del Decreto 235 de 1981 (trata sobre “Educación, Reeducción, Readaptación y Reubicación Laboral), la aprobación del Convenio 159 de la OIT por medio de la

Ley 2177 de 1989, continuó con la inclusión de aspectos asociados a los derechos de las personas en la Constitución Nacional de 1991, hasta los últimos años con la definición del Sistema Nacional de Discapacidad contenido en la Ley 1145 del 10 de julio de 2007, normas todas que complementan los aspectos asociados a la igualdad e inclusión de esta población y que continúa, a partir de 2012, con la reformulación de la Política Pública sobre la materia, a través del desarrollo de acciones conjuntas de planificación del “Grupo de Enlace Sectorial –GES”, grupo que:

“actúa como instancia técnica de construcción, concertación y coordinación interinstitucional de planes, proyectos y programas del Consejo Nacional de Discapacidad, CND, bajo la coordinación del Ministerio de Salud y Protección Social, a través de la Secretaría Técnica del mismo y con la participación de la sociedad civil de la discapacidad.” (OIT, El Abecé de la Discapacidad, Ministerio de Salud.)

Entre las normas más relevantes en Colombia se encuentran las siguientes:

Tabla 2. Normas relevantes en Colombia sobre discapacidad

Norma	Descripción
Constitución Nacional	Entre varios artículos relacionados están: el artículo 25 donde se define el “... <i>derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.</i> ”; el artículo 47 que trata sobre la definición de la “... <i>política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.</i> ”; y el artículo 54 donde se menciona que “... <i>es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran</i> ” y que “ <i>el Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud</i> ”.
Ley 361 de 1997	Considerada la ley marco de discapacidad, por medio de la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación.
Ley 1145 de 2007	Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad - SND y define como ente rector del sistema al Ministerio de Salud y Protección Social.
Ley 1438 de 2011	Modifica el Sistema General de Salud para que se generen acciones para garantizar la salud de las personas con discapacidad, mediante una atención integral y una implementación de una política nacional de salud con un enfoque diferencial.
Ley 1618 de 2013	Ley estatutaria por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
Documento Compes 166 de 2013	Cuyo objetivo general está orientado a “ <i>garantizar el goce pleno en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad.</i> ”

Fuente: Autores

En términos normativos, la ley 1346 de 2009, dicta: “ promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”. De este concepto es posible inferir que es imprescindible reconocer acciones de movilización hacia el derecho de la inclusión laboral, partiendo del reconocimiento de las capacidades, potencialidades e intereses particulares, propios de personas en condición de discapacidad. Moreno, Cortés, Cárdenas (2013).

Si bien es cierto, se han implementado en la última década normatividades y pactos productivos de nivel mundial que difunden la aceptación y el reconocimiento de las personas en condición de discapacidad (Pecd), aún el esfuerzo no presenta los alcances esperados en términos de inclusión laboral, en ambientes organizacionales competitivos donde las condiciones sean equitativas con los colaboradores no discapacitados que ejercen la misma función y actividad del Pecd.

Por lo tanto, las prácticas laborales de este grupo poblacional, el cual tiene una representación que se estima según el DANE en el 7% de la población Colombiana, accede a un trabajo de tipo formal. De acuerdo con el informe Mundial de Discapacidad, en su mayoría cuando las personas en condición de discapacidad logran tener acceso a un empleo, generalmente reciben menos ingresos en comparación con las personas sin discapacidad que realizan la misma labor, (Organización de Naciones Unidas, 2001).

Las personas con discapacidad, según la Organización Mundial de la Salud, en diciembre de 2015, representaban aproximadamente mil millones de personas, es decir un 15% de la población mundial, de las cuales alrededor del 80% están en edad de trabajar, según la OIT. Sin embargo no logran acceder a un trabajo digno, ya que se enfrentan a diversas dificultades como son la infraestructura física, la falta de información (de ambas partes, personas en discapacidad y sociedad), el acceso a programas de salud, actitudinales de la población, entre otros.

Las personas con discapacidades tienen más probabilidades de estar desempleadas que las no discapacitadas. Según la OIT, las cifras mundiales muestran que *los índices de empleo para los hombres con discapacidad (53%) y las mujeres con discapacidad (20%) son más bajas frente a hombres sin discapacidad (65%) y mujeres sin discapacidad (30%). Al mirar estas cifras en los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE, se observa que la tasa de empleo para las personas con discapacidad (44%) creció un poco más de la mitad de la cifra para las personas sin discapacidad (75%).*

De acuerdo con el Ministerio de Salud en Colombia hay 1.244.595 personas registradas con discapacidad (cifras abril de 2016). Según el Ministerio del Trabajo en 2008 habían 100.478 personas con alguna discapacidad asociada a movimiento del cuerpo (manos, brazos, piernas) con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad ante este Ministerio, que representaban el 30% del total de personas con registro. Extrapolando el porcentaje de participación del 2008 a la cifra mencionada por el MinSalud para el 2016, se puede inferir que el 30% sería equivalente a 373.000 personas, aproximadamente, con alguna discapacidad asociada a movimiento del cuerpo en abril de 2016.

Al examinar los términos de equidad en condiciones laborales, se debe incentivar el empleo normalizado en empresas que sean competitivas y en igualdad de condiciones que el resto de trabajadores, tal como lo menciona Borja, 2004: *“Lo verdaderamente ideal sería que las personas con discapacidad pudieran encontrarse con unas tasas de desempleo similares a las del resto de la población”*.

La equidad en términos de inclusión laboral de esta población, no solo se sustenta desde los aspectos normativos, que como se ha mencionado es nutrido en Colombia dada la existencia de un gran número de normas, sino desde los lineamientos de carácter transnacional, como es el caso de las diversas iniciativas que a través de organismos multilaterales se han desarrollado.

Este es el caso de las Naciones Unidas (UN por sus siglas en inglés – United Nations) quienes a través del Pacto Global (Global Compact) establece principios rectores como una forma de buscar generar conciencia en el mundo empresarial y de esta manera conectar las

estrategias empresariales y el quehacer de estas con los principios universales de los derechos humanos en torno al trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. El trabajo desarrollado por este organismo busca de esta manera generar iniciativas globales y locales que se plasmen en acciones concretas y que faciliten el avance en el cumplimiento de los objetivos sociales definidos por la organización en su búsqueda por generar un mundo mejor.

El Pacto Global de las Naciones Unidas define su misión a partir de la creencia de *“que es posible crear una economía global sostenible e integradora que ofrece beneficios duraderos a las personas, comunidades y mercados”* (Naciones UNidas, 2016).

Para el logro de esta misión define diez principios, que al ser adoptados por las empresas a nivel mundial, facilitan su cumplimiento.

Los diez principios se dividen en cuatro temas así:

1. Derechos humanos

- a. Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente; y
- b. Principio 2: asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

2. Labor

- a. Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva;
- b. Principio 4: la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
- c. Principio 5: la abolición efectiva del trabajo infantil; y
- d. Principio 6: la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

3. Ambiente

- a. Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente;

- b. Principio 8: fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental; y
- c. Principio 9: fomentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

4. Anticorrupción

- a. Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Por lo tanto, construir conocimiento y prácticas para incentivar el empleo de personas en condición de discapacidad se convierte en un objetivo que responde a los principios sobre derechos humanos y labor descritos anteriormente. De acuerdo con la Corporación Red Local del Pacto Global Colombia, en el país hay 470 empresas, entre públicas, privadas y mixtas, que se han adherido a los principios citados. (PactoGlobal, 2016)

Al tomar los apartados 1 y 2 del pacto global (derechos humanos y factores laborales), es posible evidenciar que se promueve el derecho a la igualdad de condiciones, así como el derecho de la libre afiliación que tiene cada empleado; sin distinción alguna. En este orden de ideas, el pacto global permite que las empresas realicen la reflexión de asociar sus valores corporativos de respeto, aceptación de la diversidad, no discriminación e inclusión, a través de diferentes políticas y prácticas movilizadoras que permitan beneficios como mejorar el clima laboral, compromiso de trabajo en equipo, retención de talento y favorecimiento de reputación corporativa.

En este sentido, una de las leyes asociadas a Pecd que ha tenido un alto impacto para la inserción en el campo laboral y para garantizar condiciones de igualdad es la ley 1618 de 2013, la cual dicta medidas para garantizar derechos de personas con discapacidad, el acompañamiento a familias, derecho de habilitación y rehabilitación, protección social: derecho al acceso al trabajo, justicia, entre otros. (Fundación Saldarriaga Concha, 2013)

No obstante, una de las leyes asociadas a Pecd que ha tenido un alto impacto para la inserción en el campo laboral y garantizar condiciones de igualdad es la ley 1618 de 2013, la cual dicta medidas para garantizar derechos de personas con discapacidad, el acompañamiento a familias, derecho de habilitación y rehabilitación, protección social: derecho al acceso al trabajo, justicia, entre otros. (Fundación Saldarriaga Concha, 2013)

En este sentido, el Estado como sociedad de Derecho debe garantizar la capacitación y formación para el empleo de las personas en condición de discapacidad, teniendo en cuenta como eje central la oferta laboral del país. Asimismo, está en la responsabilidad de implementar programas de inclusión laboral y desarrollo de ingresos flexibles para quienes, por su condición de discapacidad no existen programas de fácil acceso.

De otra parte, se debe gestionar, en cooperación con la sociedad civil, en particular las empresas, mecanismos que permitan la integración de la política y los programas estatales con la aplicación e implementación en las empresas. Esta colaboración se desarrolla a través de la conformación de los Grupos de Enlace Sectorial – GES que buscan generar *“visiones y misiones de carácter integral para el desarrollo de actividades de promoción y difusión de los derechos de las personas con discapacidad; la prevención, habilitación, rehabilitación, educación, integración familiar, social, laboral, seguimiento y evaluación de la política de discapacidad”* (Ministerio de la Protección Social, Discapacidad e integración sociolaboral en Colombia, Guía Metodológica para la implementación del Modelo, 2010).

Gracias a esta iniciativa, que luego se convirtió en ley estatutaria, las organizaciones han empezado a involucrarse directamente en la implementación de prácticas laborales en conjunto con la participación del eje de Responsabilidad Social Empresarial, para exaltar imagen y posicionamiento en el mercado, resaltar la diversidad e inclusión social como ventaja competitiva organizacional. De igual forma, para las organizaciones implica grandes beneficios a nivel tributario, por ejemplo; la empresa gana deducción de la renta del 200% del valor del salario y prestaciones (si contrata colaboradores con limitaciones de más del 25%). Se beneficia con una disminución del 50% en la cuota de aprendices del Sena que está obligado a contratar (Si emplea aprendices con limitación de más del 25%). Tiene preferencia en licitaciones,

adjudicación y celebración de contratos públicos y privados, cuando está en igualdad de condiciones con otras empresas (si el 10% de sus empleados está en condición de discapacidad).

Al realizar un análisis de tendencias en la empleabilidad de Pecd, se encontró en un estudio realizado a 1.503 empresas españolas, que el empleador se orienta en términos de contratación y empleabilidad, en personas en condición de discapacidad física-motora ya que interviene el estereotipo del “*discapacitado físico como alguien con problemas poco severos*”. Fundación, O. N. C. E., & MANPOWER, F. (2008). En comparación con otros tipos de discapacidades, en donde la discapacidad sensorial ocupa un nivel intermedio en condiciones de empleabilidad y la discapacidad cognitiva ocupa el nivel más bajo.

En este sentido, existe una percepción y valoración positiva para el desarrollo del trabajo normalizado de las Pecd de tipo físico, hay una ventaja considerable para la inclusión laboral desde un modelo sistémico que integre al estado, instituciones, empresas, fundaciones u organizaciones con personas en condición de discapacidad que establezcan dentro de su proyecto de vida un proceso de inserción laboral.

Es necesario adoptar la comprensión de un modelo integrador con fases de aprendizaje para llegar al empleo normalizado de tipo formal, al tener en cuenta, según el esquema de niveles de integración que menciona Borja, definidas por la LISMI (Ley de Integración Social del Minusválido en España). Según Borja existen tres categorías relevantes y transitorias hacia la inmersión laboral:

1. Centros Ocupacionales: en los cuales se enfatiza la terapia y salud ocupacional, así como ajustes psicosociales de personal en condición de Minusvalía.
2. Centros especiales de empleo: Los cuales tienen como objetivo realizar tareas productivas, con participación en el mercado laboral, asegurando remuneración y prestaciones sociales.

3. Empleo con Apoyo: intenta la promoción de un nivel competitivo en contextos integradores, lo cual pretende inclusión para aquellas personas que generalmente no han estado vinculados a organizaciones. Es un modelo de integración completo, el cual brinda a sus colaboradores salarios, prestaciones sociales y beneficios, adicional, apoyo flexible y entrenamiento a sus empleados.

En este sentido, los tres niveles van desde el apoyo ocupacional hasta una fase de mayor nivel de integración la cual permite que el Pecd realice un proceso de aprendizaje, de carácter transitorio de integración laboral.

Otro caso de estudio realizado en España, es el desarrollado por el Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física (CRMF). Este centro, de ámbito estatal, presta servicios recuperadores en términos medico funcional, psicosocial y de orientación profesional ocupacional para este tipo de población. Siendo una de sus funciones ofrecer un enfoque multidisciplinario, que permita generar posibilidades de vinculación laboral a través de un programa de desarrollo adaptativo e integrado.

En 2013, el CRMF presenta un informe basado en un estudio sobre la percepción que tienen las empresas, en especial las valoraciones de los Departamentos de Recursos Humanos y áreas de Responsabilidad Social Empresarial, sobre la opinión y el conocimiento que tienen en materia de inclusión laboral de personas en condición de discapacidad física, desde una perspectiva de sociedad y empresas españolas. El propósito de este estudio se centró en sensibilizar y generar conciencia social sobre esta realidad.

Para el informe presentado en diciembre de 2013 por el CRMF se contó con la participación de 190 empresas, donde el 34% pertenecían al sector educativo, el 25% al sector industrial, seguido por las empresas inmobiliarias, con el 8,38%. Al evaluar los sectores encuestados, se obtuvo que más del 50% de las empresas pertenecían al sector privado, el 35% a empresas públicas, el 9% al grupo formado por ONG's, fundaciones y asociaciones y un 3% mixtas. En cuanto al tamaño de las empresas participantes, se registra que la encuesta fue

respondida por 60 empresas de tamaño grande, 40 empresas de tamaño mediano, 54 empresas pequeñas y 36 microempresas y una no responde. (CRMF, 2013).

El instrumento utilizado en este estudio de la CRMF fue una encuesta sobre percepciones laborales, denominada: “*La Percepción de las Empresas sobre las Personas con Discapacidad Física en el Entorno Laboral*”, con los siguientes apartes: descripción de las empresas participantes, grado de conocimiento sobre discapacidad física, factores motivacionales para la contratación, inconvenientes presentados en el proceso de inserción, actividades consideradas apropiadas para las personas en condición de discapacidad física y medidas sugeridas para inclusión laboral.

Los principales hallazgos de este estudio fueron los siguientes: al preguntarle a las empresas encuestadas sobre las principales actividades que deberían desempeñar las personas en condición de discapacidad física, el 48% respondió que en áreas de servicio al cliente, así como en tareas administrativas y tareas creativas.

De los sectores evaluados, aquellos que demostraron tener conocimiento sobre el número de personas en condición de discapacidad física, laboralmente activas en la misma empresa, el sector de Telecomunicaciones demostró, en sus resultados, tener conocimiento total del número de personas contratadas en la empresa que presentan algún tipo de discapacidad física; en empresas del sector inmobiliaria también existe conocimiento sobre este indicador en un 86%. Poco conocimiento presentan las empresas de administración pública, así como consultorías, seguido del sector educativo, y financiero.

También se evidencia que empresas del sector privado, presentan el problema de falta de formación y experiencia previa para contratar a este tipo de personal. De esta manera, una de las condiciones para generar opciones de empleo, es la capacitación y formación continua en competencias necesarias que se requiera en los diferentes puestos de trabajo, así como información sobre esta población, sus características y sus capacidades.

Al evaluar los resultados de las actividades necesarias para mejorar la inserción laboral, las empresas opinaron que el desarrollo de talleres de orientación vocacional y las campañas de sensibilización e información social a empresas por parte del Estado constituye uno de los aspectos más relevantes para el rompimiento de barreras y apertura a políticas de inclusión laboral. Otra de las actividades de gran valor consiste en mejorar accesos físicos en las empresas, es decir cumplir con adecuaciones e instalaciones físicas necesarias para facilitar espacios amigables.

Tal como lo menciona el CRMF (2013), en el documento *“La Percepción de las Empresas sobre las Personas con Discapacidad Física en el Entorno Laboral”*:

“uno de los puntos clave del análisis de la información es la existencia de errores muy comunes y un desconocimiento del concepto real de discapacidad física. Partiendo de esta base, se pueden diseñar líneas de actuación orientadas a proporcionar información más clara acerca de los perfiles de las personas con discapacidad física, y sus opciones del mercado laboral”.

Los modelos españoles presentados, se pueden extrapolar al contexto colombiano, teniendo en cuenta las condiciones laborales de la normatividad nacional para su posible adaptación a mercados competitivos. Es un esquema multidimensional, con enfoque sistémico, de naturaleza inclusiva, pues se tiene en cuenta no sólo el contexto socio-laboral, sino otros factores de análisis, tales como: información adecuada y oportuna sobre discapacidad, oportunidades de interacción, compromiso familiar, inversión en servicios de la comunidad, desarrollo de grupos de trabajo y apoyo y sostenibilidad para el desarrollo de la carrera del trabajador.

En Colombia, el Ministerio de la Protección Social, desarrolló la *“Guía Metodológica para la Implementación del Modelo de Integración Sociolaboral para discapacidad (2010)”*. En este documento se presenta, entre otros aspectos, los principios básicos para la integración sociolaboral de personas con discapacidad, los principios rectores del plan de inclusión, las estrategias de intervención, los lineamientos para la aplicación del modelo y los componentes estratégicos requeridos para el desarrollo de un plan nacional, compuesto por la promoción y la prevención, la equiparación de oportunidades y la habilitación y rehabilitación integral.

Como acciones estratégicas se define en el plan nacional el registro único y caracterización de la población con discapacidad con el apoyo del DANE, la elaboración y articulación de mapas de riesgo sobre la discapacidad, la generación de entornos protectores o saludables y campañas educativas e informativas sobre las causas de la discapacidad y la manera de prevenirlas.

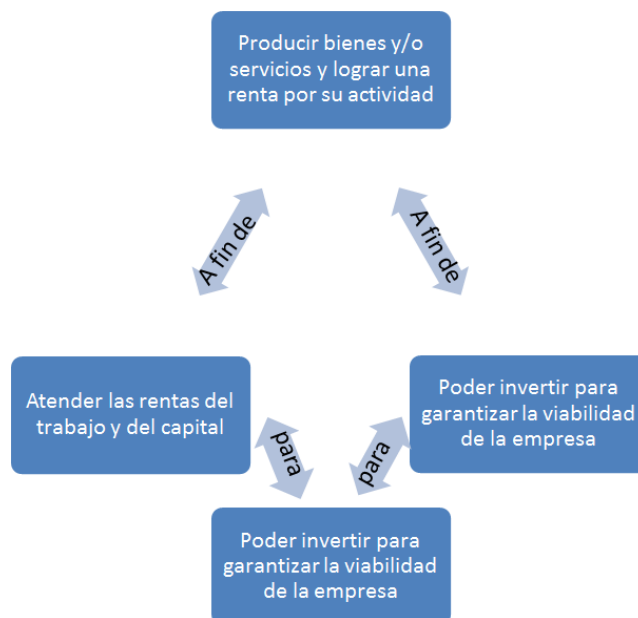
Ahora bien, al tener en cuenta la perspectiva de RSE, la definición que existe según la OIT es que:

“la Responsabilidad Social Empresarial son las iniciativas desarrolladas de manera voluntaria por las empresas, en las que se integran inquietudes tanto sociales como medioambientales para la gestión de sus operaciones y la interacción con sus allegados”.

De esto se puede inferir que la Responsabilidad Social Empresarial es el conjunto de lineamientos estratégicos, iniciativas e implementaciones que realiza una empresa al integrar dinámicas sociales, medio-ambientales y económicas con el fin de presentar una ventaja competitiva, puesto que genera valor agregado a la organización al estar atenta a las necesidades de sus grupos de interés. En este entonces, la organización actúa y toma también un rol de interlocutor con sus “stakeholders”, pues interactúa desde una postura ética y moral para generar iniciativas en la implementación de herramientas para el desarrollo social.

De acuerdo con ISO (International Organization for Standardization (ISO), la organización traza liderazgo en el mercado a través de su coherencia; *“con el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad, pues tiene en cuenta las expectativas de las partes involucradas, es capaz de cumplir con las leyes aplicables y es consistente con las normas internacionales de comportamiento”.*

Gráfica 3. Objetivos de la empresa



Fuente: López, Cabarcos, Vásquez, Rodríguez, p (2008).

Al tener en cuenta lo anterior, el fin última de una organización es maximizar los recursos y hacer que los accionistas obtengan rentabilidad, pero a su vez deben garantizar la promoción de un desarrollo humano óptimo para generar valor, en este aspecto, se hace hincapié en la generación de valor al capital intelectual, conformado por individuos, por esto la empresa debe actuar en misión de sus colaboradores y asegurar el respeto, la integridad, el acceso a igualdad de oportunidades y accesibilidad a un empleo, justo, amparado y satisfactorio para el trabajador.

De igual manera, las organizaciones tienen la responsabilidad de proveer y brindar ética responsable, en donde se exalte el cumplimiento de valores y principios en su gestión. La norma SA8000 contiene pilares de establecimiento de códigos internos de conducta, aportaciones económicas a distintos programas sociales, contratación de personal con minusvalía y campañas formativas de carácter social. López, Cabarcos, Vásquez, Rodríguez, p (2008).

La norma SA 8000- Social Accountability 8000 (Responsabilidad Social 8000) es una norma universal sobre responsabilidad social, auditable y certificable.

Se resume en dos las particularidades de la SA 8000:

1. *“Es la primera norma que sirve para establecer un sistema auditable y certificable que permite evaluar el cumplimiento de unas condiciones mínimas de relaciones laborales entre el empresario y el trabajador”.*
2. *“Promueve prácticas de trabajo aceptables y cubre un amplio campo de áreas partiendo de los principios internacionales aplicables a los derechos humanos según se plantean en los convenios de la OIT, Carta de derechos del niño y declaración universal de derechos humanos ONU”.*López,Cabarcos, Vásquez, Rodríguez, p (2008).

En este sentido, se emplea como un mecanismo para gestionar tópicos relacionados con responsabilidad social en los negocios y tiene un alcance de defensa y cobertura en derechos humanos, pues trata de asegurar el bienestar y la igualdad de oportunidades para el trabajador. Esta norma dispone de revisar periódicamente políticas de inclusión, grados de implementación de procedimientos y preparación de programas para definir formación de los trabajadores.

6. MÉTODO

6.1 Método

El método es entendido como el camino que propone la construcción de conocimiento que integra la comprensión de los fenómenos atendiendo a sucesos históricos, a sucesos culturales y a sucesos organizacionales. Este último en particular, constituye el tema a conceptualizar para identificar las percepciones sobre inclusión laboral y contratación de personas en condición de discapacidad física motriz por parte de diferentes empresas que tengan dentro de su estructura organizacional, áreas de Servicio, específicamente, Call Center.

Así el conocimiento se entiende como un proceso relacional que se elabora en la reflexión sistemática y rigurosa sobre los sentidos y búsquedas que atraviesan el ejercicio de la participación. Se pretende en este ejercicio, encontrar significados de inclusión laboral, empleabilidad y contratación para personas en condición de discapacidad física motriz, a través del análisis de un conjunto de percepciones.

Entendiendo percepción como:

“El proceso de ordenación, clasificación y elaboración de sistemas de categorías con los que se comparan los estímulos que reciben las personas, pues conforman los referentes perceptuales a través de los cuales se identifican las nuevas experiencias transformándolas en eventos reconocibles y comprensibles dentro de la concepción colectiva de la realidad. Es decir que, mediante referentes aprendidos, se conforman evidencias a partir de las cuales las sensaciones adquieren significado al ser interpretadas e identificadas como características, de acuerdo con las sensaciones de objetos o eventos conocidos con anterioridad”. (Melgarejo, 1994. Página 2-3).

De acuerdo a lo anterior se puede inferir que de acuerdo a la experiencia y referentes perceptuales, se va configurando un esquema conceptual, que no es más que un conjunto de sistemas aprendidos que denotan un significado particular sobre un fenómeno, en este caso un fenómeno socio-laboral, asociado a inclusión en el trabajo.

Ahora bien, teniendo en cuenta el uso de dinámicas perceptuales, se elaboró un cuestionario, tomando como base el modelo del estudio del Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física en Madrid, España. (CRMF), se aprecian algunas directrices metodológicas, partiendo de la encuesta “la percepción de las empresas sobre las personas con discapacidad física en el entorno laboral.” En este sentido, las unidades de análisis son las siguientes: Caracterización de las empresas utilizadas como referente para la valoración y percepciones, así como contratación de personas en condición de Discapacidad Física.

Este instrumento se ha tomado como referencia pues permite recolectar un conjunto de significados y percepciones sobre inclusión laboral. Dado que este cuestionario está construido desde una óptica de Responsabilidad Social española, se han realizado algunas adaptaciones según el contexto nacional colombiano con aras de profundizar conceptos encaminados a la comprensión de dicho fenómeno de carácter social.

Para el desarrollo de la investigación que trata este estudio, se define como metodología un análisis mixto; el cual aborda componentes cualitativos y cuantitativos. Lo anterior, atendiendo que la pregunta a resolver corresponde a la comprensión de las percepciones de individuos dentro de un contexto específico y se desarrolla el análisis a partir de la interpretación de los resultados obtenidos durante la investigación, (Sampieri, 2010). De igual manera, se evaluará a través de categorías de análisis la sistematización de resultados que permitan concluir hallazgos encontrados.

De acuerdo a Sampieri (2010):

“los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio”.

En este sentido, el propósito central de la integración de los datos cuantitativos y cualitativos será en primera medida correlacionar variables, para obtener categorías de análisis, como resultado de la aplicación del instrumento. Estas categorías a la vez constituyen el conjunto de significados y percepciones de los participantes.

6.2 Muestra

Partiendo de la definición del método, descrito anteriormente, se define muestra de caso-tipo la percepción frente a la empleabilidad en una empresa de servicios tercerizadora de servicios en Educación superior dada la facilidad de acceso a la información y la facilidad en la recolección de la misma.

6.2.1 Caracterización Empresa

Para fines prácticos de la investigación se utilizará un cuestionario semi-estructurado, el cual será respondido por una empresa del sector servicios, la cual cuenta con un departamento de Servicio al Cliente especializado en televentas y servicio post-venta. Las características que presenta esta organización son las siguientes:

Sector Económico: empresa privada del sector servicios, comercializadora de gestión de proyectos y telecomunicaciones, cuenta con un centro de atención al cliente conformado por 250 asesores- agentes de call-center. Evidencia una gran diversificación de productos, ya que tiene centro de contact center, creación de cursos virtuales, mercadeo digital, consultoría personalizada con el fin de que las empresas optimicen propios recursos.

El panorama organizacional es altamente dinámico y tiende a estar sujeto a tomar decisiones rápidas y realizar varias actividades de manera simultánea. Se potencia también la innovación como herramienta de trabajo, pues no sólo se trata de enfocarse en la gestión del cargo, sino que se complementa con innovación en proyectos con áreas para fomentar equipos interdisciplinarios, así como proyectos personales.

6.2.3 Tamaño de la Empresa:

La empresa cuenta con 575 empleados, lleva 5 años desde su conformación en Colombia y su estructura del departamento de Call Center se inició hace 4 años. Ha tenido un crecimiento altamente significativo en los últimos tres años, puesto que ha invertido en gestión del capital humano y tecnologías de la información.

La Organización cuenta desde el año 2015 con la certificación “EFR”, empresa familiarmente responsable, EFR es un movimiento internacional, el cual forma parte de la RSE, se ocupa de avanzar y dar respuesta en materia de conciliación de la vida familiar, personal y laboral, al apoyo en la igualdad de oportunidades y a la inclusión de los más desfavorecidos, tomando como base la legislación vigente y vinculante y la negociación colectiva, de forma que las empresas efr realizan una autorregulación voluntaria en la materia.

EFR responde a una nueva cultura sociolaboral y empresarial basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuos.

En la actualidad, Fundación Más familia es la propietaria del esquema privado de certificación EFR, único en conciliación. Una herramienta de gestión única en el mundo que aporta una metodología sencilla y eficaz para posibilitar los procesos de conciliación en las empresas. Se trata de un modelo de gestión de tercera parte, basado en la mejora continua. (Fundaciónmasfamilia, 2016)

6.2.4 Población Participante:

Se aplicará el cuestionario a veinticinco (25) personas que laboran en una empresa de Servicios; Jefes, Supervisores y Coordinadores del área de Operaciones Contact Center; departamento de Televentas y departamento de servicios post-venta. El número total de personas que laboran en el área de Contact Center son: 250, la mayoría constituida por agentes call-center. La muestra equivale al 10% de la población objetivo.

6.4 Instrumento:

Haciendo uso de técnicas de investigación, el instrumento parte de análisis cualitativo, al utilizar un cuestionario de preguntas semi- estructuradas, ya que se pretende recolectar información de percepciones y significados de una muestra específica, en contraste con el soporte teórico revisado.

Tal como lo define García Cordova (2002):

“El cuestionario es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro. Permite la recolección de datos a partir de las fuentes primarias. Está definido por los temas que aborda la encuesta. Logra coincidencia en calidad y cantidad de la información recabada. Tiene un modelo uniforme que favorece la contabilidad y la comprobación”. (García Cordova, 2002, p. 7).

6.5 Procedimiento:

Para poder llevar a cabo la investigación se desarrollará el siguiente cronograma de actividades:

- 1ra fase: Contactar a la empresa que cuenta con un área de atención telefónica o Contact Center.
- 2da fase: Explicar el motivo de la investigación y lo que se desea realizar dentro de un ámbito académico e investigativo.
- 3ra fase: Coordinar tiempos y espacios para el diligenciamiento del instrumento a utilizar.
- 4ta fase: Realización de los cuestionarios por parte del personal perteneciente a las áreas de Servicio Telefónico; Jefes, Coordinadores y Supervisores.
- 5ta fase: Se realizará el análisis y categorización de los resultados.

- 6ta fase: Socialización de los resultados con la empresa.

Una vez realizadas las seis fases, se procederá a la discusión para poner en diálogo las percepciones de la empresa, con la perspectiva de lectura presentada en el marco de referencia del presente trabajo.

Instrumento: cuestionario, tomando como base el modelo del estudio del Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física en Madrid, España. (CRMF), CRMF presenta un informe basado en un estudio sobre la percepción que tienen las empresas, en especial las valoraciones de los Departamentos de Recursos Humanos y áreas de Responsabilidad Social Empresarial, sobre la opinión y el conocimiento que tienen en materia de inclusión laboral de personas en condición de discapacidad física, desde una perspectiva de sociedad y empresas españolas. El propósito de este estudio se centró en sensibilizar y generar conciencia social sobre esta realidad.²

6.6 Ítems Cuestionario

1. ¿A qué sector pertenece la empresa en la que labora?
 - a. Servicios
 - b. Manufactura
 - c. Comercio
 - d. Agroindustria
 - e. Financiero
 - f. Turismo
 - g. Sector Académico

² Adaptado de “La percepción de las empresas sobre las personas con discapacidad física en el medio laboral, Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física” – CRMF, España, 2013.

2. La empresa en la que trabaja es:
 - a. Privada
 - b. Pública
 - c. Mixta
 - d. Sin ánimo de lucro

3. ¿Cuál considera que es el tamaño de la empresa, según el número de trabajadores?
 - a. Grande
 - b. Mediana
 - c. Pequeña
 - d. Microempresa

4. ¿La empresa en que trabaja es multinacional?
 - a. Si
 - b. No
 - c. Otro _____

5. ¿Cuáles considera que son los factores más representativos dentro de un Call Center?
(Seleccione 3)
 - a. Mano de obra calificada (recurso humano).
 - b. Actitud de servicio.
 - c. Excelente infraestructura.
 - d. Comunicaciones de clase mundial.
 - e. Programas de entrenamiento y protocolos de atención.
 - f. Procesos organizados.

6. ¿Conoce usted Políticas estatales que favorezcan la empleabilidad de personas en condición de discapacidad en Colombia?
 - a. Si _____
 - b. No
 - c. cuál _____

7. ¿De las siguientes opciones, marque cuáles considera usted discapacidad física?
- a. Amputaciones.
 - b. Epilepsia.
 - c. Tetraplejia (falta de movilidad en tres miembros).
 - d. Paraplejia (falta de movilidad en dos miembros superiores o inferiores).
 - e. Emiplejia (falta de movilidad en un lado del cuerpo).
 - f. Síndrome de Down.
 - g. Asma.
 - h. Visual.
 - i. Auditiva.
 - j. Otros:_____
8. ¿Con cuál de estas discapacidades se sentiría cómodo para trabajar?
- a. Movilidad (tetraplejia, paraplejia, emiplejia, amputaciones)
 - b. Auditiva
 - c. Visual
 - d. Otra:_____
 - e. Ninguna:_____
9. ¿Conoce usted el porcentaje de contratación de personas en condición de discapacidad que puede emplear una empresa en Colombia?
- a. Si
 - b. No
 - c. No sabe /No responde
10. ¿A lo largo de su vida laboral ha trabajado usted directamente con personas con alguna discapacidad?
- a. Si
 - b. No
 - c. No sabe /No responde

11. De las siguientes opciones, marque cuales considera que son las tres (3) principales motivaciones para contratar a personas en condición de discapacidad motriz en su empresa:

- a. Son buenos empleados.
- b. Cumplir con la ley de inclusión laboral.
- c. Compromiso Socialmente Responsable.
- d. Requerimientos en licitaciones públicas.
- e. Dignificación de la persona.
- f. No discriminación.
- g. Igualdad de oportunidades.
- h. Acceso y empleabilidad.
- i. Otra: _____

12. Según su opinión, marque las tres principales problemáticas que usted considera enfrentan las personas en condición de discapacidad física (motriz) en el proceso de inserción laboral (vinculación a la vida laboral):

- a. La falta de accesibilidad al puesto de trabajo.
- b. El desconocimiento de las adaptaciones que se puede hacer al puesto del trabajo.
- c. El proteccionismo familiar.
- d. Los prejuicios y las barreras sociales.
- e. Las carencias de formación reglamentada y la falta de experiencia.
- f. La falta de información y sensibilización sobre el fenómeno de la discapacidad.

13. De la siguiente lista, marque tres (3) principales actividades, que en su opinión, considera las más apropiadas para ser desempeñadas por una persona con discapacidad motriz en su empresa:

- a. Tareas administrativas.
- b. Gestión de equipos.
- c. Coordinación y dirección de proyectos.

- d. Atención al cliente.
 - e. Tareas técnicas
 - f. Tareas mecánicas u operativas.
 - g. Tareas creativas.
14. De la siguiente lista, marque tres principales actividades, que en su opinión son necesarias, para mejorar la inserción laboral de las personas con discapacidad motriz.
- a. Facilitar acceso a la formación.
 - b. Prácticas profesionales.
 - c. Mejorar accesos físicos a las empresas.
 - d. Campañas de sensibilización e información social a las empresas.
 - e. Planes de información y sensibilización en centros educativos.
 - f. Más incentivos fiscales a empresas.
 - g. Creación de talleres de orientación laboral y búsqueda activa de empleo para personas con discapacidad motriz.
 - h. Mejora en la adaptación de la red de transporte público.
 - i. Acciones de promoción de autonomía personal.
 - j. Compatibilización legal de algunos empleos con la percepción de la pensión para fomentar la actividad laboral.
 - k. Políticas empresariales incluyentes.

7. HALLAZGOS

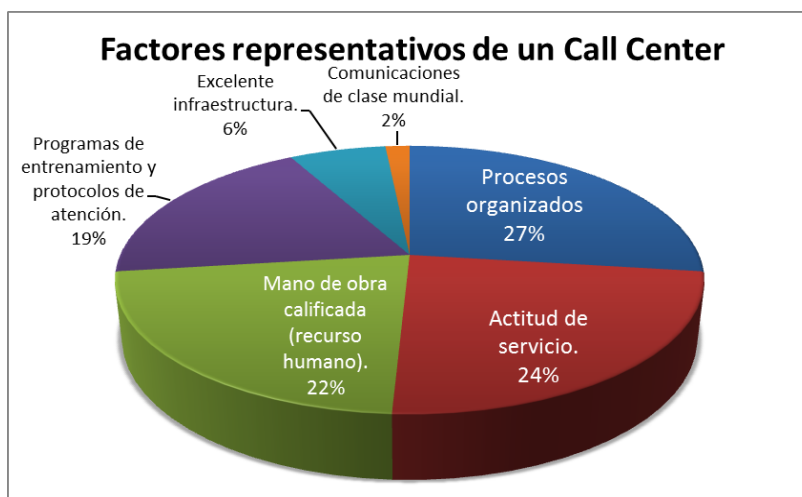
A partir de la información recolectada y evaluada se realizó un análisis de resultados de veinticinco (25) encuestas aplicadas en una compañía de servicios, grupo poblacional: Jefes, Coordinadores y Supervisores de Contact Center.

A la luz de los resultados de estudios de percepciones y comprensión de significados, el 27% de la población evaluada tiende a considerar que la existencia de procesos organizados, estandarizados y ejecutados con precisión constituye un aspecto predominante dentro de los factores más representativos de un Call Center. De acuerdo a esta percepción es posible inferir que internamente en montaje, implementación y ejecución de un contact center existen ciertos protocolos como: construcción de acuerdo de niveles de servicio, medición constante de indicadores de gestión, escalamiento de resultados a la gerencia de operaciones, estudio de tiempos y movimientos para incrementar el nivel de servicio y satisfacción.

El 24% considera que la actitud de servicio es indispensable para un área de Contact Center, pues permite y asegura la dinámica relacional entre el asesor-cliente y en síntesis hace que la organización genere valor al fidelizar y mantener satisfecho al cliente final.

Otro componente relevante es la mano de obra calificada, pues significa contar con recurso humano que cumpla con el perfil deseado y esté orientado a proveer el servicio requerido, de igual forma se concede importancia a realizar programas de entrenamiento y protocolos de atención para estar actualizado en contenidos de producto y responder rápidamente a la necesidad del cliente.

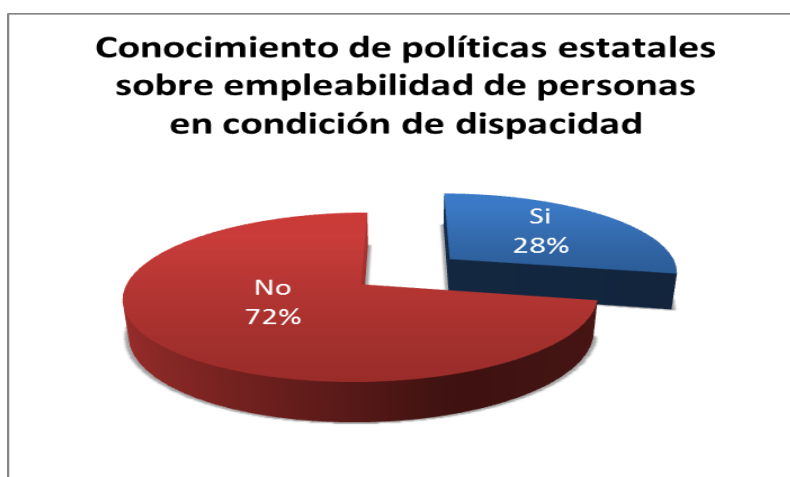
Gráfica 4. Factores representativos de un call center



Fuente: Autores

En el ámbito de conocimiento de políticas estatales y normatividad referentes a inclusión laboral, el 72% de los evaluados no tienen conocimiento sobre la existencia, implementación y seguimiento de leyes y normas relacionadas específicamente a personas en condición de discapacidad.

Gráfica 5. Políticas estatales sobre empleabilidad de Pecd



Fuente: Autores

Una de las leyes asociadas a Pecd que ha tenido un alto impacto para la inserción en el campo laboral que garantiza condiciones de igualdad es la ley 1618 de 2013, la cual dicta medidas para asegurar el cumplimiento de derechos de personas con discapacidad, así como el acompañamiento a familias, derecho de habilitación y rehabilitación, protección social: derecho al acceso al trabajo, justicia, entre otros. Fundación Saldarriaga Concha. (2013). Este panorama permite inferir que existe un alto desconocimiento de políticas públicas de orden social, posiblemente esto se debe a que no hay promoción masiva, comunicación en medios, ni fomento de empleabilidad para este tipo de población.

No obstante, se evidencia que aunque no existe un conocimiento amplio de políticas de inclusión y empleabilidad el 52%, de la población evaluada ha laborado con personas que se encuentran en condición de discapacidad, por lo tanto este hallazgo permite definir que hay antecedentes satisfactorios en términos de inclusión laboral, y hace que la incursión de estas prácticas sean representativas, al querer profundizar sobre casos en donde se ha implementado con anterioridad y por ende no generaría tanta incertidumbre la materialización de un programa relacionado con emplear personas en condición de discapacidad motriz.

Gráfica 6. Laborar con personas en condición de discapacidad



Fuente: Autores

En la siguiente gráfica es posible observar que el 21% de las personas evaluadas consideran que las motivaciones principales para la contratación de Pecd son: por igualdad de oportunidades (21%), compromiso socialmente responsable (18%), dignificación de la persona (16%), no discriminación (13%) y acceso y empleabilidad (11%) este resultado está relacionado con conceptos de RSE e inclusión social, de acuerdo con el pacto global, en los principios 1 y 2 las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente y asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos. En el principio de labor, las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, en síntesis el reconocimiento de derechos humanos como el derecho al trabajo es un componente indispensable en dicha evaluación, pues se comprende que de acuerdo a las percepciones que tiene la población encuestada hay un reconocimiento significativo en términos de igualdad de oportunidades y trabajo justo.

Gráfica 7. Principales motivaciones para la contratación de Pecd

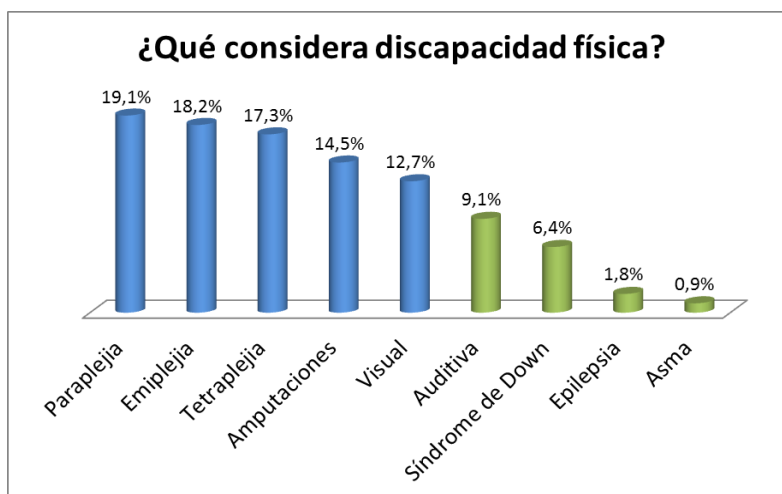


Fuente: Autores

Ahora bien, al analizar los resultados sobre discapacidad física, la mayoría de los encuestados afirma que la tipificación de discapacidad física se relaciona principalmente con la motricidad, tales como: discapacidad en paraplejia, emiplejia, tetraplejia y amputaciones. No

obstante, también se considera, aunque en menor porcentaje, la discapacidad visual y auditiva . Lo cual permite indicar que hay cierto desconocimiento sobre el concepto de discapacidad.

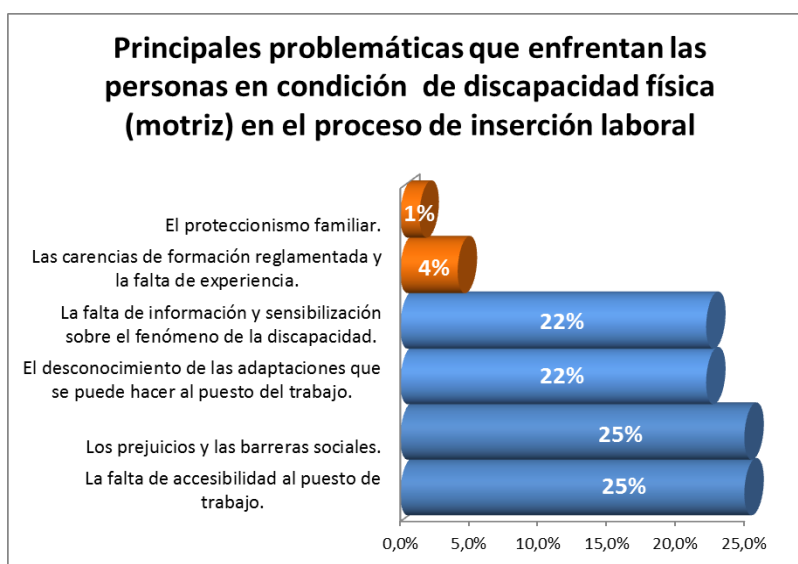
Gráfica 8. Percepción sobre discapacidad física



Fuente: Autores

Al indagar sobre las problemáticas que enfrentan las Pecd se muestran las siguientes como las principales identificadas: tendencia de reconocer la falta de accesibilidad al puesto de trabajo (25% de las respuestas), los prejuicios y barreras sociales (25%), el desconocimiento de las adaptaciones que se puede hacer al puesto de trabajo (22%) y la falta de sensibilización sobre el fenómeno de la discapacidad (22%).

Gráfica 9. Problemáticas en el proceso de inserción laboral



Fuente: Autores

En la gráfica 7 se observan las principales actividades que son consideradas apropiadas para que desempeñen las Pcd, las actividades más representativas son: tareas administrativas y actividades de servicio, dando ambas el mismo resultado 27% de las respuestas, también se consideran relevantes tareas creativas con el 14,9% y la gestión de equipos con el 10,8%. De lo anterior, se puede inferir que la mayoría de la población evaluada considera que actividades de Contact Center son apropiadas dentro de un ambiente organizacional, esto hace que haya un concepto favorable, pues existe apertura de inclusión, reconocimiento de oportunidades y posibilita que se tracen lineamientos para el futuro en la implementación de un modelo de negocio innovador.

Gráfica 10. Actividades apropiadas dentro de un Contact Center



Fuente: Autores

CONCLUSIONES

Al presentar el análisis sobre las percepciones de Jefes, Supervisores y Coordinadores que laboran en un área de call center en una compañía de servicios se concluye que los factores requeridos que contribuyen a la definición y mejora de políticas empresariales que facilitan el acceso y empleabilidad de personas en condición de discapacidad motriz (movilidad) son;

- 1) La experiencia previa al trabajar con Pecd que han tenido algunas personas encuestadas, el 52% de los participantes, , lo cual se evidencia como un factor que posibilita la inclusión laboral puesto que al trabajar en situaciones anteriores con este tipo de población hace que se dignifique el trabajo de la persona, se conozcan buenas prácticas, se reconozcan derechos civiles, interiorización del ejercicio de convivencia organizacional, entendimiento de políticas y lineamientos propios que maneja una empresa en procedimientos de inclusión y facilita el relacionamiento al interior de los equipos de trabajo.

De acuerdo a uno de los principios del pacto global, esto permite que se reconozcan los derechos humanos de Pecd, específicamente el principio 1, el cual hace referencia en el apoyo y protección que deben brindar las empresas a sus empleados. De igual forma, se acoge el principio 2, el cual es explícito al considerar el aseguramiento de prácticas que no vulneren los derechos humanos.

- 2) Existe favorabilidad en el reconocimiento de igualdad de oportunidades, así como dignificar el trabajo de las personas en condición de discapacidad motriz, pues el 24% de los participantes mencionan la importancia de tener un sentido de carácter social y perpetuar el reconocimiento de igualdad de oportunidades.

De acuerdo a esta conclusión, es posible inferir que la compañía al ser una empresa familiarmente responsable “EFR”, es consciente de la importancia de trazar lineamientos en los cuales se exalten prácticas de conciliación laboral, por lo tanto la

misión organizacional tiene un sentido de responsabilidad social empresarial entre pares, iguales y en general entre todos los integrantes de la organización lo cual hace posible que las condiciones de trabajo equitativo, con igualdad de condiciones son directrices internas que se materializan en políticas justas de trabajo, establecimientos de mutuos acuerdos y escenarios positivos que dignifican la calidad de vida del empleado.

De igual forma, esta conclusión es una iniciativa para que se pauten otras formas de concebir la apertura laboral, es necesario hacer hincapié que en Colombia el 92,4 % de la población con discapacidad está en edad de trabajar, y entre ellos 80% no trabaja ni busca trabajo. Es decir, solamente el 14,9 % de las personas con discapacidad en el país se encuentra trabajando. Fundación Saldarriaga Concha (2010). Adicional, el país es considerado como uno de los mayores epicentros de En el país, pues se estima que el 66% del mercado está ocupado por los servicios de BPO en lo relacionado con procesos administrativos de back office (6%) y front office (60%) de las empresas. BPO, *ACDECC&BPO- Asociación Colombiana de Contact Centers & BPO*. Por lo tanto existe un mercado laboral con potencial para convertirse en un mercado laboral activo, estas cifras si bien resaltan una falta de empleabilidad importante, también es una oportunidad de inclusión sociolaboral en donde la tasa de empleo puede incrementarse paulatinamente si se toma en cuenta la inmersión de Pecd en este tipo de contexto organizacional.

Por otro lado, al analizar esta segunda conclusión por parte de la población participante, se exalta el principio 6 del pacto global, el cual hace referencia a la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

- 3) Las principales actividades que se consideran más apropiadas son funciones administrativas y labores asociadas en áreas de atención al cliente 54% de la población participante considera que son aspectos relevantes los cuales movilizan la empleabilidad la inmersión en actividades que cumplen una función principal en la compañía, especialmente en áreas front y back office, las cuales son asignadas para cargos de soporte, operativos y administrativos, los cuales contribuyen a la ejecución de procesos

misionales y habilitadores en una organización. Por ende, se considera altamente significativo y muy positivo, puesto que responde a las necesidades de contar con personal capacitado, que cuente con aptitudes de servicio y atención al cliente final.

En contraste a lo anterior, aquellos limitantes de inclusión laboral en Pecd son considerados.

- 4) Desconocimiento de temas normativos, 48% de la población participante, no conoce políticas estatales en materia de contratación e inclusión laboral para personas en condición de discapacidad física. No obstante, existen múltiples marcos normativos que amparan la participación, inclusión y empleo protegido para Pecd, tales como: la Constitución Nacional: artículo 54 donde se menciona que "... es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran" y que "el Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud".

Asimismo, una de las leyes asociadas a Pecd que ha tenido un alto impacto para la inserción en el campo laboral y garantizar condiciones de igualdad es la ley 1618 de 2013, la cual dicta medidas para garantizar derechos de personas con discapacidad, el acompañamiento a familias, derecho de habilitación y rehabilitación, protección social: derecho al acceso al trabajo, justicia, entre otros. Fundación Saldarriaga Concha. (2013).

En síntesis, es necesario e imperativo que la Organización impulse, comunique y promueva constantemente el conocimiento de políticas estatales de empleabilidad, así como la creación de alianzas con entidades facilitadoras de empleo protegido.

- 5) Falta de formación y experiencia previa para contratar a Pecd, de esta manera, una de las condiciones para generar opciones de empleo, es la capacitación y formación continua en competencias necesarias que se requiera en los diferentes puestos de trabajo, así como información sobre esta población, sus características y sus capacidades.

De igual forma, la población participante considera que aún existe multiplicidad de prejuicios y barreras sociales 25%, así como falta de accesibilidad al puesto de trabajo 25%, especialmente en la falta de adecuación de infraestructura física para tener acceso al puesto de trabajo.

De acuerdo a lo anterior, es posible inferir que aparte del desconocimiento que tienen las Organizaciones sobre esta temática de empleabilidad, también existen prejuicios y estigmatización sobre inclusión sociolaboral a Pecd. Tal como menciona Borja (2004); aunque existe una percepción no tan favorable para el desarrollo del trabajo normalizado de las Pecd de tipo físico, hay una ventaja considerable para la inclusión laboral desde un modelo sistémico que integre al estado, instituciones, empresas, fundaciones u organizaciones con personas en condición de discapacidad que establezcan dentro de su proyecto de vida un proceso de inserción laboral.

Para esto, se considera entonces imprescindible permitir nuevos mecanismos para la comprensión de un modelo integrador con fases de aprendizaje para llegar al empleo normalizado de tipo formal, es decir, tener un programa integral, que se implemente por fases y sea transicional hasta llegar a la inmersión total esperada.

Ahora bien, al analizar las políticas de inclusión laboral en Colombia y su aplicación en entorno empresarial se evidencia un interés genuino de un grupo de empresas (470 según la organización de pacto global Colombia) en sumarse a iniciativas de políticas de responsabilidad social, tal como lo muestra el grupo de empresas que se han vinculado a la iniciativa del pacto global, lo cual facilita la generación e implementación de programas de inclusión laboral como es el de vincular Pecd a sus empresas. La empresa objeto de análisis de este estudio, aunque no evidencia la adhesión formal al Pacto Global muestra de igual manera su interés en desarrollar políticas claras de RSE al vincularse a iniciativas como el ser una EFR.

En cuanto a la relación y los beneficios entre Responsabilidad Social Empresarial y políticas de inclusión laboral de personas en condiciones discapacidad motriz (movilidad), se evidencia en los hallazgos encontrados luego de la aplicación del instrumento que factores como la igualdad de oportunidades y el compromiso socialmente responsable representan beneficios de políticas organizacionales frente a la contratación de Pecd.

RECOMENDACIONES

A partir del análisis de los resultados obtenidos se considera que existen percepciones y significados relevantes y positivos en términos de inclusión. Por ende se recomienda lo siguiente para facilitar un primer acercamiento con este panorama de empleabilidad de Pecd:

- Al analizar las percepciones de Jefes, Supervisores y Coordinadores que laboran en un área de call center en una compañía de servicios se concluye que existe un interés por estas partes para contratar a personas que estén en condiciones de discapacidad motriz, esto constituye un motor que apalanca la generación de otras modalidades de empleabilidad, lo cual se considera favorable en el ámbito de RSE; ya que se percibe en su mayoría la inclusión como sinónimo de igualdad de oportunidades, compromiso socialmente responsable y dignificación de la persona. No obstante, aunque existen numerosas políticas empresariales que facilitan el acceso y empleabilidad de personas en condición de discapacidad motriz hay desconocimiento de marco regulatorio que deben tener las Organizaciones al momento de emplear Pecd. Por lo tanto las empresas deben promover a través de pautas de comunicación políticas de inclusión laboral en Colombia y su aplicación en entorno empresarial.
- La falta de accesibilidad al puesto de trabajo, hace que existan barreras limitantes, se percibe que se tienen imaginarios sobre la necesidad de crear condiciones óptimas e idóneas que faciliten el desplazamiento (infraestructura, herramientas de trabajo adecuadas), en sintonía con políticas de salud y seguridad en el trabajo. Adicional a ello, programas de formación para las Pecd facilitan el acceso al trabajo, así como campañas de sensibilización al interior de las organizaciones sobre estas condiciones permiten desmitificar los prejuicios y las barrera sociales identificadas en los análisis como factores que no facilitan la inclusión de Pecd.

- El pacto global permite que las empresas realicen la reflexión de asociar sus valores corporativos de respeto, aceptación de la diversidad, no discriminación e inclusión, a través de diferentes políticas y prácticas movilizadoras que permitan beneficios como mejorar el clima laboral, compromiso de trabajo en equipo, retención de talento y favorecimiento de reputación corporativa, así como la regulación y normatividad nacional promulga la igualdad de derecho al trabajo; es importante que exista un mayor conocimiento a estas prácticas.
- Es necesario divulgar y socializar en la Organización los resultados de los hallazgos mencionados con el fin de trazar un primer acercamiento sobre las nociones, imaginarios y percepciones que tienen los supervisores, coordinadores y jefes de Contact Center, puesto que son aquellos que tienen mayor cercanía con la población objetivo. Se sugiere comunicar políticas de empleabilidad dentro de la organización a través de canales de comunicaciones internas. Es una propuesta aliada a la estrategia que penetra a diferentes grupos de interés y hace que la empresa adquiera mayor innovación y prestigio organizacional.
- Para empezar a concientizar sobre la importancia de tener Pecdf en un entorno empresarial, se recomienda iniciar con la elaboración y articulación de mapas de riesgo sobre la discapacidad, campañas educativas e informativas sobre las causas de la discapacidad, la manera de prevenirlas y las formas de facilitar la adaptación a la vida laboral y social.
- Se recomienda a la Organización documente buenas prácticas en términos de RSE, las cuales podrían consolidarse de manera formal con la adhesión al Pacto Global, junto con los programas con los que ya cuenta la organización y así pueda trazar una línea estratégica del negocio la apertura amaterializar prácticas organizacionales en sintonía a inclusión laboral de personas en condición discapacidad física.

BIBLIOGRAFÍA

- ACDECC. (2012). *Asociación Colombiana de Contact Centers & BPO. Informe de Sostenibilidad. Sector de Tercerización de Procesos de Negocio (BPO&O)*. .
- Barragán, J., Castillo, J., Villalpando, P., & Guerra, P. (2009). *Estrategias de retención de empleados eficientes: Importancia estratégica de la fidelización de los empleados en organizaciones internacionales*. . Daena: International Journal of Good Conscience.
- Borja, J. D. (2004). *Inserción laboral de personas con discapacidad. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad, Facultad de Psicología. Universidad de Salamanca. Servicio de Información sobre Discapacidad, SID*. Valencia. España.
- Cabarcos, A. L., & Rodríguez, P. V. (2002). *¿ Puede certificarse el comportamiento ético? SA8000. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*.
- Congreso de La República. (2009). *Ley 1346. Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006*. . Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37150>
- CRMF. (2013). *Centro de Recuperación de Personas con Discapacidad Física. La percepción de las empresas sobre las personas con discapacidad física en el medio laboral*,. España.
- Dinero.com. (23 de febrero de 2013). *La discapacidad no atractiva para empresarios*. Obtenido de <http://www.dinero.com/empresas/articulo/la-discapacidad-no-atractiva-para-empresarios/170085>

- Dinero.com. (2015). *El outsourcing 'crece como la espuma' de la mano de la innovación*. Obtenido de <http://www.dinero.com/edicion-impresa/tecnologia/articulo/outsourcing-colombia-claves-del-exito-del-sector/211384>
- Fundación Saldarriaga Concha. (2013). *Colombia, abre las puertas para garantizar los derechos de las personas con discapacidad con la puesta en marcha de la ley 1618 de 2013. Informe especial de la Fundación Saldarriaga Concha*.
- Fundación, O. N., & MANPOWER, F. (2008). *Perspectivas del mundo empresarial, respecto a la contratación de personas con discapacidad*. Madrid.
- Fundaciónmasfamilia. (2016). *Sobre Nosotros*. Obtenido de <http://www.masfamilia.org/iniciativa-efr/que-es>
- Gálvez, E. C., & R. Camina, A. (2009). *La Inclusión Social y Laboral de las personas con Discapacidad mediante los programas de empleo con apoyo. Un reto para la orientación*. Universidad Complutense de Madrid. Universidad Autónoma de Madrid. REOP. . 20(2).
- García, F. (2002). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Universidad de Sonora. Unidad regional centro de división de ciencias exactas y naturales. . México, D.F.: Editorial Limusa SA DE cv.
- Ibáñez, E., Cuesta, M., Tagliabue, R., & Zangaro, M. (2008). *La generación actual en la universidad: el impacto de los millennials. V Jornadas de Sociología de la UNLP*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología.
- Luna, C., & Montes, T. (2016). *Inclusión laboral de personas en condición de Discapacidad Física en el Sector Servicios; Call Centers. Trabajo de grado de maestría no publicada*. Bogotá D.C., Colombia.: Universidad Externado de Colombia.

Melgarejo, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. Universidad Autónoma Metropolitana. Ed. Alteridades, Vol. 4, num. 8, Iztapalpa, México. . 47-53.

Micheli Thirión, J. (2007). *Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI*.

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Discapacidad e integración sociolaboral en Colombia, Guía Metodológica para la implementación del Modelo*.

Ministerio de la Protección Social. (2010). *Normas Integrales para la Protección a la Discapacidad en Colombia*. Bogotá.

Moreno Angarita, M., Cortés Reyes, E., Cárdenas Jiménez, A., Giraldo Rátiva, Z., & Mena Ortiz, L. Z. (2013). Valoración ocupacional de las personas con discapacidad, desde la perspectiva de las capacidades humanas. *Salud pública*, 776-779.

Naciones Unidas. (2007). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL, Agencia Española de Cooperación Internacional, Secretaria General Iberoamericana. Cohesión social: inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe*. .

Naciones Unidas. (2011). *Disability and the Millennium Development Goals. A Review of the MDG Process and Strategies for Inclusion of Disability Issues in Millennium Development Goal Efforts*. New York.

Naciones UNidas. (2016). *Business as a force for good*. Obtenido de <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission>

Naciones Unidas. (s.f). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y protocolo facultativo*. Obtenido de <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

- OAS. (2016). *Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad*. Obtenido de <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>
- OIT. (s.f.). *El Abecé de la Discapacidad, Ministerio de Salud*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/lang--es/index.htm>.
- OIT. (s.f.). *Discapacidad y trabajo*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/topics/disability-and-work/lang--es/index.htm>
- OMS. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud*. . Ginebra.
- OMS. (2016). *Organización Mundial de La Salud. Discapacidad y salud*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/>
- PactoGlobal. (2016). Obtenido de <http://pactoglobal-colombia.org/index.php/pacto-global/adheridos-2>
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación quinta edición*. . México D.F: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Wiegand, D. B. (2009). *Job Success for Persons with Developmental Disabilities*. London : Jessica Kingsley Publishers.