



**UNIVERSIDAD DE MURCIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO**

**Estrategias de RSC y Recursos Humanos  
para la Inclusión Laboral de Personas  
con Discapacidad**

**D. David Lopera Gómez**

**2017**





# UNIVERSIDAD DE MURCIA

## FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO

Estrategias de RSC y Recursos Humanos para la  
Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad

TESIS DOCTORAL

**Presentada por:**

D. David Lopera Gómez

**Directoras:**

Dra. D<sup>a</sup> María Isabel Sánchez-Mora Molina

Dra. D<sup>a</sup> Ana Millán Jiménez

2017



Dedicado a las personas con discapacidad y sus familiares  
por enseñarnos que no existen metas imposibles de alcanzar  
si se persiguen con el esfuerzo y la actitud adecuada.



## AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo agradecimiento a todas aquellas personas que me han ayudado a llevar a cabo este trabajo de investigación, sin ellas no hubiese sido posible.

Mis primeras palabras las dedico a mis directoras de tesis, mujeres incansables, optimistas y ejemplo de profesionalidad:

A Dña. María Isabel Sánchez-Mora Molina, que como mentora me animó desde el inicio a convertir aquel “pequeño” trabajo fin de master en toda una tesis doctoral. Por creer en mí desde el inicio, por estar ahí siempre que la he necesitado en el desarrollo de esta tesis y por ser inmejorable compañera en este sacrificado trabajo tantos años.

A Dña. Ana Millán Jiménez, que en los últimos años de mi investigación ha dedicado su tiempo, conocimientos, buen hacer y orientación de manera optimista, enérgica y sin fisuras. Sin vuestro continuo apoyo y motivación esta tesis nunca habría existido.

A las personas entrevistadas en este estudio por su predisposición y generosidad demostrada en las respuestas, además de por su sugerencias, entusiasmo y ánimos dados. Ellos son los protagonistas de esta tesis, pues luchan en su día a día por hacer de esta una sociedad más diversa e igualitaria.

A todos esos expertos que con su opinión han sabido resolver mis incógnitas, dar sentido a mis planteamientos y enriquecer este estudio, han sido muchas y de muy diversos ámbitos, gracias.

A todos mis amigos, por ser pacientes en mis largas ausencias, por ser auténticos, vuestra risa es mi felicidad.

A mi familia materna y paterna, a los que están y a los que se han ido, pues todos ellos me han ayudado a ser quien soy hoy desde niño con su amor incondicional y ejemplo.

A mis padres Manuel y Marisa, por darme vuestros valores y ejemplo, un hogar, cuatro hermanos, infinito amor, y la vida.

A mis hermanos, Emma, Víctor y Rubén, por quererme tanto, por compartir conmigo cada momento de la vida y cada sueño, por ser parte de mí, por vuestros consejos, por ser tan diferentes y a la vez tan iguales, por ser los mejores hermanos mayores que nadie puede tener.

A mis sobrinos, Iván, Víctor, Rafael, Alexandra, y a los que puede que vengan, por regalarme vuestra alegría, por vuestra ilusión, por vuestras ganas de vivir, por existir, por ser parte de ese pequeño tesoro que con luz propia me da cariño y protejo.

A mi familia política, por ser más familia que política, por vuestro amor diario y generoso sin esperar nada a cambio, por quererme como a un hijo y hermano, en definitiva por vuestra genuina sencillez.

A Anabel, el espejo en el que me miro cada mañana y nunca miente, el agua cristalina y pura que sacia mi sed, embellece y da sentido a mi camino con destellos de luz clarividente. Gracias por tu honestidad tanto en los buenos como en los malos momentos, por ser sentimiento a flor de piel, por tu tenacidad, y por demostrar que todo arde si le aplicas la chispa adecuada. Por ayudarme a alcanzar mis sueños, por dejarme seguir soñando despierto, porque el final de esta tesis sea el inicio de un nuevo sueño compartido. Te quiero.

## RESUMEN

El objetivo fundamental de esta tesis es analizar, desde diferentes puntos de vista, la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad, teniendo como trasfondo la legislación, las políticas y las estrategias que regulan, desarrollan y ejecutan medidas para el desempeño de las funciones de todos los actores que la facilitan.

La inclusión de las personas con discapacidad en las organizaciones es una acción incluida en las políticas de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Por ello, se explica qué es, cuál fue su origen, en qué ámbito se manifiesta, qué relación tiene con la diversidad y cuáles son sus beneficios.

Dentro de este marco, vamos a tratar la discapacidad, concepto que estudiaremos desde sus orígenes y su evolución hasta la visión que hoy entendemos por discapacidad. Junto a ello, analizamos las estrategias surgidas para fomentar la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad y cómo fueron evolucionando aquellas para llegar a su materialización legislativa actual.

En este sentido es de destacar que la normativa vigente en España, es abundante, tanto a nivel nacional, como europeo e internacional. Por ello, resulta complicado abordar dicha Legislación para la elaboración de esta tesis, pero necesario para resaltar el principal soporte del avance social y político del concepto de discapacidad.

Partiendo de esta base, nuestro estudio empírico a través de técnicas cualitativas, mediante la realización de entrevistas personales en profundidad a expertos, cumple el objetivo de mostrar cómo es la inclusión de personas con discapacidad en el mundo laboral, poniendo como ejemplo estrategias, políticas y medidas efectuadas por empresas, Administración Pública (AP) y asociaciones en defensa de este colectivo que operan en la actualidad, en nuestro ámbito territorial.

A la vez, mostramos sugerencias que las personas con discapacidad, familiares, asociaciones y empresas presentan a la AP y viceversa. Todo ello con el fin de averiguar vías de mejora de la situación socio-laboral de las personas con discapacidad en España y más en concreto en la Región de Murcia.

## **ABSTRACT**

The aim of this thesis is to analyze, from different points of view, the socio-labour insertion of people with disabilities. It takes into account the legislation, policies and strategies that regulate, develop and execute the measures needed for performing their functions all actors who facilitate it.

The insertion of people with disabilities in organizations is an action included in the policies of Corporate Social Responsibility. For this reason, it explains what it is, what is its origin, in which area it manifests itself, which relationship it has with diversity and what are the benefits of it.

Within this framework, we will deal with disability, a concept that we will study from its origins and its evolution to the understanding of disability nowadays. Furthermore, we will analyze the strategies that have emerged to promote the social and labour insertion of people with disabilities and how they evolved to reach their current legislation in force.

In this sense, it should be highlighted that such legislation in Spain is abundant, both on national, European and international level. Therefore, it is difficult to address such legislation for the elaboration of this thesis, but necessary to emphasise the main support of the social and political improvement of the concept of disability.

On the basis of these fundamentals, our empirical study fulfills the objective of showing how is the insertion of people with disabilities in the job market by applying qualitative techniques and in-depth personal interviews with experts. Additionally, by using as an example strategies, policies and measures taken by companies, Public Administration and associations operating currently in defense of this group, in our territorial scope.

At the same time, we show suggestions that disabled people, relatives, associations and companies present to the Public Administration and vice versa. All this in order to find out ways to improve the socio-labour situation of people with disabilities in Spain and more specifically in the Region of Murcia.

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>ÍNDICE</b> .....	9
Índice de Figuras .....	15
Índice de Tablas.....	16
Abreviaturas.....	17
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	19
1. Justificación .....	20
2. Finalidad del estudio y objetivos .....	22
3. Estructura y contenido .....	27
4. Metodología empleada .....	28
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	33
1. La Responsabilidad Social Corporativa .....	34
1.1 ¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA? .....	34
1.2. ORÍGENES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA .....	35
1.3. ÁMBITOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA .....	36
1.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y DIVERSIDAD .....	37
1.5. BENEFICIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA .....	39
2. Un acercamiento a la discapacidad.....	40
2.1. CONCEPTO DE DISCAPACIDAD.....	40
2.2. EVOLUCIÓN POLÍTICA DEL TRATO DE LA DISCAPACIDAD EN ESPAÑA.....	43
2.3. EMPLEO Y DISCAPACIDAD EN ESPAÑA .....	46
3. Legislación sobre discapacidad .....	60
3.1. LEGISLACIÓN ESPAÑOLA. ....	60
3.1.1. <i>Constitución Española de 1978</i> .....	60
3.1.2. <i>Ley 8/1980, de 10 de marzo, del Estatuto de los Trabajadores</i> .....	61
3.1.3. <i>Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos</i> .....	62
3.1.4. <i>Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales</i> .....	64
3.1.5. <i>Real Decreto 27/2000, de 14 de enero por el que se establecen medidas alternativas de carácter excepcional al cumplimiento de la cuota de reserva del 2 por 100 en favor de trabajadores discapacitados en empresas de 50 o más trabajadores</i> .....	64

3.1.6. Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad.....	65
3.1.7. Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social.....	66
3.1.8. Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la LIONDAU.....	66
3.1.9. Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.....	66
3.1.10. Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento del empleo.....	67
3.1.11. Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.....	68
3.1.12. Real Decreto 505/2007, de 20 de abril por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.....	68
3.1.13. Ley 27/2007, de 23 de octubre por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.....	69
3.1.14. Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.....	69
3.1.15. Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.....	70
3.1.16. Ley 49/2007, de 26 de diciembre por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.....	70
3.1.17. Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.....	71
3.1.18. Real Decreto-Ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y la recualificación profesional de las personas desempleadas.....	71
3.1.19. Real Decreto-Ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo.....	72
3.1.20. Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.....	73
3.1.21. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.....	74
3.2. LEGISLACIÓN EUROPEA.....	74
3.2.1. Directiva Europea 2000/78 sobre la Igualdad de Trato en el Empleo y la Ocupación.....	74
3.2.2. Tratado de Ámsterdam de 1 de mayo de 1999.....	75
3.2.3. Constitución Europea de 29 de octubre de 2004.....	76

3.2.4. <i>Resolución del Parlamento Europeo de 13 de marzo de 2007</i> .....	77
3.3. LEGISLACIÓN INTERNACIONAL .....	78
3.3.1. <i>Gestión de las Discapacidades en el Lugar de Trabajo. Ginebra 2002</i> .....	78
3.3.2. <i>Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad</i> .....	79
3.3.3. <i>ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social Corporativa</i> .....	79
<b>III. ESTUDIO EMPÍRICO</b> .....	81
1. Un acercamiento a la metodología empleada .....	83
2. La confección de las entrevistas .....	84
2.1. ELECCIÓN DE FUENTES INFORMATIVAS DE REFERENCIA .....	85
2.2. CREANDO EL GUIÓN CONCEPTUAL DE LAS MATERIAS ANALIZADAS .....	87
2.3. CONSULTANDO A EXPERTOS DE REFERENCIA .....	88
2.4. CONFORMACIÓN DE LA MUESTRA .....	102
2.5. DISEÑANDO EL GUIÓN FINAL DE LA ENTREVISTA.....	114
3. Trabajo de campo realizado.....	130
3.1. DIÁLOGO CON LAS ORGANIZACIONES Y CIERRE DE ENTREVISTAS .....	130
3.2. LOS CONSENTIMIENTOS INFORMADOS.....	131
3.3. LA REALIZACIÓN DE LAS ENTREVISTAS .....	133
4. Compilación de la información y su codificación .....	142
4.1. TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS .....	142
4.2. CONSTRUYENDO UN CUADRO TERMINOLÓGICO DE CATEGORÍAS .....	146
4.3. PONDERACIÓN DE LAS CATEGORÍAS ANALIZADAS .....	161
5. Análisis de las entrevistas personales en profundidad.....	168
5.1. POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.....	169
5.1.1. <i>El papel de la Responsabilidad Social Corporativa</i> .....	169
5.1.2. <i>Departamentos</i> .....	174
5.1.3. <i>Comunicación</i> .....	180
5.1.4. <i>Participación de la plantilla</i> .....	182
5.1.5. <i>Normativa y legislativa</i> .....	184
5.1.6. <i>Otras apreciaciones</i> .....	185
5.2. POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RECURSOS HUMANOS .....	189
5.2.1. <i>Integración de personas con discapacidad</i> .....	189
5.2.2. <i>Cooperación con asociaciones</i> .....	218
5.2.3. <i>Relaciones laborales</i> .....	223
5.2.4. <i>Salario emocional</i> .....	227
5.3. LA REALIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD .....	228
5.3.1. <i>Estilo de vida</i> .....	229

5.3.2. <i>Autoempleo y emprendimiento</i> .....	239
5.4. RETROSPECCIÓN DE LA INTEGRACIÓN LABORAL .....	244
5.4.1. <i>Logros alcanzados</i> .....	245
5.4.2. <i>Balance esfuerzos-objetivos</i> .....	250
5.4.3. <i>Beneficios obtenidos</i> .....	252
5.4.4. <i>Crisis y sus efectos</i> .....	260
5.5. PROSPECTIVA DE LA INTEGRACIÓN LABORAL .....	267
5.5.1. <i>Objetivos fijados</i> .....	267
5.5.2. <i>Cambios necesarios</i> .....	272
5.5.3. <i>Nuevas Tecnologías</i> .....	276
5.6. OPINIONES, RECOMENDACIONES Y DEMANDAS .....	282
5.6.1. <i>A la sociedad</i> .....	283
5.6.2. <i>A las Administraciones Públicas y Gobierno</i> .....	288
5.6.3. <i>A las empresas y organizaciones</i> .....	306
5.7. REFLEXIONES Y PUNTO DE VISTA CRÍTICO DE LOS ENTREVISTADOS .....	312
5.7.1. <i>Asociaciones en defensa de personas con discapacidad</i> .....	312
5.7.2. <i>Bonificación de contratos</i> .....	314
5.7.3. <i>Los Certificados de Excepcionalidad y las Medidas Alternativas</i> .....	323
5.7.4. <i>Sociedad</i> .....	331
5.7.5. <i>Mujer y discapacidad</i> .....	332
5.7.6. <i>El concepto discapacidad</i> .....	337
5.7.7. <i>Otras apreciaciones</i> .....	341
<b>IV. CONCLUSIONES</b> .....	349
<b>V. LÍNEAS FUTURAS DE TRABAJO</b> .....	371
<b>VI. REFERENCIAS</b> .....	377
<b>VII. ANEXOS</b> .....	393
1. Transcripción de las entrevistas personales .....	394
1.1. TRANSCRIPCIONES ENTREVISTAS AL GRUPO DE RESPONSABLES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	394
1.1.1. <i>Alejandro Zamora López-Fuensalida</i> .....	394
1.1.2. <i>Concepción Ruiz Caballero</i> .....	406
1.1.3. <i>Luis Francisco Martínez Conesa</i> .....	417
1.1.4. <i>Miguel Ángel Miralles González-Conde</i> .....	426
1.2. TRANSCRIPCIONES ENTREVISTAS AL GRUPO DE RESPONSABLES DE RECURSOS HUMANOS DE EMPRESAS .....	434
1.2.1. <i>Ángel Rafael Lloret Rivera</i> .....	434
1.2.2. <i>Begoña Domínguez López</i> .....	454
1.2.3. <i>Encarna Guirao Jara</i> .....	472
1.2.4. <i>José María Lopez Ochando</i> .....	498
1.3. TRANSCRIPCIONES ENTREVISTAS AL GRUPO DE INTERMEDIADORES LABORALES DE ASOCIACIONES .....	512
1.3.1. <i>Beatriz Ruiz Quiñonero</i> .....	512
1.3.2. <i>Irene Molina Jover</i> .....	526
1.3.3. <i>Lucas Ramón García Moya</i> .....	545

---

1.3.4. <i>Olga García Ortuño</i> .....	564
1.4. TRANSCRIPCIONES ENTREVISTAS AL GRUPO DE RESPONSABLES DE ASOCIACIONES .....	576
1.4.1. <i>Delia Torralba Topham</i> .....	576
1.4.2. <i>José García Villanueva</i> .....	583
1.4.3. <i>María Teresa Lajarín Ortega</i> .....	594
1.4.4. <i>Pilar Morales Gálvez</i> .....	607
1.5. TRANSCRIPCIONES ENTREVISTAS AL GRUPO DE FAMILIARES DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD.....	618
1.5.1. <i>Ana Isabel Cayuela Guerrero</i> .....	618
1.5.2. <i>María Antonia Montoro Marín</i> .....	634
1.5.3. <i>María Dolores Pérez Santos</i> .....	650
1.5.4. <i>Nuria García Pérez</i> .....	669
1.6. TRANSCRIPCIONES ENTREVISTAS AL GRUPO DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD .....	681
1.6.1. <i>Antonio Carbonel Nicolás</i> .....	681
1.6.2. <i>Juan José Segado García</i> .....	691
1.6.3. <i>Juan Pedro Jiménez Balibrea</i> .....	704
1.6.4. <i>Ramón García Pérez</i> .....	714
2. Modelos de consentimiento informado .....	724
2.1. CONSENTIMINETO INFORMADO DE LA PERSONA ENTREVISTADA .....	724
2.2. CONSENTIMINETO INFORMADO POR REPRESENTACIÓN DE LA PERSONA ENTREVISTADA.....	725

## Índice de Figuras

<i>Figura 1. Evolución de las tasa de actividad, empleo y paro. ....</i>	48
<i>Figura 2. Ocupados en España según ramas de actividad y discapacidad. Año 2015. ....</i>	51
<i>Figura 3. Tasa de actividad en España por grado de discapacidad y Diferencias 2015-2014. ....</i>	52
<i>Figura 4. Tasa de actividad en España según tipo de discapacidad y Diferencias 2015-2014. ....</i>	53
<i>Figura 5. Tasa de actividad de las personas con discapacidad por Comunidades Autónomas. Año 2015. ....</i>	55
<i>Figura 6. Personas con discapacidad activas en la Región de Murcia. Datos 2015. ....</i>	57
<i>Figura 7 Captura de pantalla del programa oTranscribe .....</i>	144
<i>Figura 8 Categorías “Estilo de Vida” .....</i>	156
<i>Figura 9 Categorías “Nuevas Tecnologías” .....</i>	156
<i>Figura 10 Categorías “Reflexiones” .....</i>	156
<i>Figura 11 Categorías “Opiniones Recomendaciones y Demandas” .....</i>	157
<i>Figura 12 Categorías “Pasado” .....</i>	158
<i>Figura 13 Categorías “Políticas y Estrategias de RRHH” .....</i>	159
<i>Figura 14 Categorías “Políticas y Estrategias de RSC” .....</i>	160

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Ocupados en España de 16 a 64 años según discapacidad. Año 2015.</i>	49
<i>Tabla 2. Principales indicadores laborales de la Región de Murcia. Datos 2015</i>	58
<i>Tabla 3. Guión de Ítems Entrevistas a Responsables de Instituciones y Organismos de las AAPP.</i>	92
<i>Tabla 4. Guión de Ítems Entrevistas a Responsables de RRHH de Empresas...</i>	94
<i>Tabla 5. Guión de Ítems Entrevistas a Responsables de Organizaciones para la defensa de Personas con Discapacidad.</i>	95
<i>Tabla 6. Guión de Ítems Entrevistas a Intermediadores Laborales.</i>	97
<i>Tabla 7. Guión de Ítems Entrevistas a Trabajadores con Discapacidad.</i>	99
<i>Tabla 8. Guión de Ítems Entrevistas a Familiares de Trabajadores con Discapacidad.</i>	101
<i>Tabla 9. Variables Comunes e Independientes de las Personas Entrevistadas en cada Grupo.</i>	113
<i>Tabla 10. Guión Definitivo Entrevistas a Responsables de Instituciones y Organismos de las AAPP.</i>	116
<i>Tabla 11. Guión Definitivo Entrevistas a Responsables de RRHH de Empresas.</i>	118
<i>Tabla 12. Guión Definitivo Entrevistas a Intermediadores Laborales.</i>	120
<i>Tabla 13. Guión Definitivo Entrevistas a Responsables de Organizaciones para la defensa de Personas con Discapacidad.</i>	122
<i>Tabla 14. Guión Definitivo Entrevistas a Familiares de Trabajadores con Discapacidad.</i>	125
<i>Tabla 15. Guión Definitivo Entrevistas a Trabajadores con Discapacidad. ...</i>	127
<i>Tabla 16. Interés Relativo de Grupos y Subgrupos.</i>	136
<i>Tabla 17. Tipos de Preguntas según su Estructuración.</i>	138
<i>Tabla 18. Principales Tácticas del Entrevistador en la situación de Entrevista en Profundidad.</i>	139
<i>Tabla 19. Ponderación de Categorías por Frecuencia.</i>	161
<i>Tabla 20. Ponderación de Categorías por Extensión.</i>	164
<i>Tabla 21. Identificadores Personales de Citas.</i>	168

---

## Abreviaturas

- Administración Pública (AP)
- Administraciones Públicas (AAPP)
- Asociación de Lesionados Medulares y Grandes Discapacitados Físicos de la Región de Murcia (ASPAYM)
- Asociación Murciana de Padres e Hijos con Espina Bífida (AMUPHEB)
- Asociación para el Tratamiento de Personas con Parálisis Cerebral y Patologías Afines de la Región de Murcia (ASTRAPACE)
- Asociación para la Integración de las Personas con Discapacidad Intelectual de Murcia (CEOM)
- Base Estatal de Personas con Discapacidad (BEPD)
- Centro Especial de Empleo (CEE)
- Centros Especiales de Empleo (CCEE)
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)
- Comunidad Autónoma (CA)
- Comunidades Autónomas (CCAA)
- Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE)
- Director General (DG)
- Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal, y situaciones de Dependencia (EDAD)
- Encuesta de población Activa (EPA)
- Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (FAMDIF)
- Formación y el Empleo de personas con discapacidad en la Región de Murcia (FSC Inserta)
- Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia (FUNDOWN)
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)
- Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)
- Instituto Nacional de Estadística (INE)
- Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)
- Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI)

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU)

Nuevas Tecnologías (NNTT)

Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo en España (ODISMET)

Organización Internacional de Normalización (ISO)

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

Organización Mundial de la Salud (OMS)

Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)

Personas con Enfermedad Mental de Águilas y Comarca (AFEMAC)

Recursos Humanos (RRHH)

Responsabilidad Social Corporativa (RSC)

Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Servicio de Empleo y Formación de la Región de Murcia (SEF)

Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)

Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)

Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1. Justificación

La integración social se ha convertido en uno de los objetivos de las sociedades modernas, en las que el concepto de ciudadanía conlleva la necesidad de incluir a todas las personas sin distinción de procedencia, religión, sexo, edad o condiciones físicas o psíquicas. Hasta el punto de que el concepto de integración ha dado paso al concepto de inclusión, como referente a considerar.

El propósito de esta tesis es averiguar el grado de integración de las personas con discapacidad en el mercado laboral, desde la perspectiva de las políticas de responsabilidad social y de integración desarrolladas por las Administraciones públicas (AAPP), organizaciones y empresas, así como sus estrategias y actuaciones junto con las elaboradas por las asociaciones en defensa de las personas con discapacidad.

Para llegar a conocer de una manera más profunda esta cuestión, es necesario partir de la base de un conocimiento suficiente, que nos haga averiguar, con mayor claridad, los conceptos y la total envergadura de la cuestión tratada.

Es por ello que, a lo largo de este estudio, vamos a abordar el concepto de RSC, como eje estratégico para un correcto entendimiento del trato que se le da al tema de las personas con discapacidad y el establecimiento de las medidas adecuadas para promover su integración social y laboral. Así mismo, para sensibilizar a la sociedad de la necesidad de un trato igualitario, con respecto al resto de personas.

Partiendo de la perspectiva de la RSC, la presente investigación analiza el tema de las personas con discapacidad y su integración en el mundo laboral, teniendo como trasfondo la necesidad, cada vez más evidente, de desarrollar políticas de RSC y de apoyarlas con una legislación acorde a este fin.

Del mismo modo, abordaremos la evolución de las políticas que, en materia de discapacidad, se han ido desarrollando, junto con la evolución de la realidad y el trato que se ha dado, por la sociedad y las instituciones, a las personas con discapacidad. Así, surgió la necesidad de estudiar qué es la discapacidad, qué tipos de discapacidad existen y cómo se manifiestan en las personas.

Todas estas preguntas son las que intentamos contestar a lo largo de este trabajo, buscando dar respuesta a otras cuestiones que derivan de las anteriores como cuál es la situación en la que se encuentran las personas con discapacidad, qué políticas existen para el fomento de su integridad social y laboral, cómo se ha legislado al respecto, y qué ejemplos existen en la actualidad de medidas y estrategias que apuesten por la integración de personas con discapacidad.

Una vez explicado el concepto de discapacidad y la importancia que éste merece dentro de la RSC, presentamos datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), que nos aproximan a la realidad que se vive en España, en cuanto a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral, en los últimos años.

De esta manera nos resulta más fácil saber desde donde partimos, en qué punto nos encontramos, y cuál puede ser el devenir de esta situación en los próximos años.

Otra parte importante de nuestro estudio es incluir la legislación existente en materia de personas con discapacidad y su gestión por parte de las instituciones. Para ello, se revisan las normas, disposiciones y leyes vigentes sobre este tema en España, y por ende, en de la Región de Murcia.

En dicha revisión hemos analizado la legislación española, europea e internacional, con el fin de conocer desde distintos ámbitos territoriales, qué políticas de fomento de la integración de las personas con discapacidad en el mundo social y laboral se han materializado en norma escrita, sobre qué materias se han focalizado dichas normas, y qué avances se han alcanzado, hasta la fecha, en la regularización de este tema, que afecten a nuestro país.

La finalidad es conocer el marco legislativo de referencia en el entorno territorial español, y que atañe a las 17 Comunidades Autónomas (CCAA), y en definitiva a la Comunidad Autónoma (CA) de la Región de Murcia, sin profundizar en el desarrollo legislativo a nivel autonómico de estas normativas por no ser este el fin de nuestro estudio.

El estudio empírico sobre el cual se sustenta nuestro análisis de la inclusión laboral de las persona con discapacidad, ha sido realizado con una metodología cualitativa desarrollada por el autor de la tesis y que se sustenta en el análisis de entrevistas personales a grupos de expertos.

Así hemos realizado un estudio de las políticas empleadas en materia de gestión de la diversidad en los Recursos Humanos (RRHH), por empresas que operan en la actualidad en nuestro ámbito territorial. Para ello, hemos elaborado un cuestionario que ha sido contestado por responsables de RRHH, con el fin de conocer qué estrategias se están llevando a cabo para la integración de las personas con discapacidad, cuál es la situación actual de estas personas en el mundo laboral, qué actuaciones concretas se pueden realizar para la mejora de su situación en las empresas y cuáles son las metas establecidas por las mismas de cara al futuro de la inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral.

De forma paralela, realizamos entrevistas al grupo formado por trabajadores con discapacidad y a sus familiares conociendo de una manera más cercana, qué piensan los afectados por la discapacidad, que se podría mejorar de cara a una mayor integración laboral, cuál es la realidad laboral de este colectivo, y qué demandas hacen a la sociedad, AAPP y entramado empresarial para mejorar su situación laboral actual.

El último grupo entrevistado lo conforman responsables de asociaciones para la defensa de las personas con discapacidad e intermediadores laborales de estas asociaciones. Así analizamos cuál es su papel en la intermediación laboral e inclusión de las personas con discapacidad en nuestro entorno, con qué medidas fomentan el incremento de las contrataciones y cuál es su visión desde su posición clave al ser conectores entre los otros tres grupos, empresas, AAPP y personas con discapacidad.

## **2. Finalidad del estudio y objetivos**

La finalidad de este estudio no es otra que la de conocer cuál es la realidad de la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral español actual.

Para ello, nuestro marco teórico cumple una doble función, por una parte la de contextualizar el estudio empírico de este trabajo, y por otra, pero no por ello menos importante, la de servir de guía y acercamiento sobre qué es la RSC, qué es la discapacidad y qué legislación tiene vigencia a día de hoy en España que afecte a la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad.

En cuanto al objetivo de nuestro estudio empírico es saber de primera mano cuál es la realidad laboral de las personas con discapacidad a día de hoy, mediante los testimonios dados por diferentes grupos de personas conocedoras de la discapacidad desde diferentes roles: responsables de AAPP, responsables de RRHH de empresas, responsables de asociaciones en defensa de las personas con discapacidad, intermediadores laborales de estas asociaciones, trabajadores con discapacidad, y por último sus familiares.

Para ello hemos centrado nuestro estudio empírico en el ámbito territorial de la Región de Murcia, puesto que las personas entrevistadas en nuestro análisis residen y trabajan en esta región y puede servirnos de referencia para saber qué puede estar ocurriendo en el resto de CCAA, partiendo de la base de que el marco legislativo que regula la inclusión laboral de las personas con discapacidad, es el mismo en todo el Estado español, a pesar de las puntuales políticas locales que se puedan desarrollar en cada territorio.

No hemos querido partir de una hipótesis concreta, ya que nuestros objetivos se han centrado en dar una perspectiva poliédrica de la realidad de la inclusión laboral de las personas con discapacidad. El momento histórico en el que nos encontramos, y desde este estudio cualitativo, más que aventurarnos a demostrar que las personas con discapacidad tienen niveles de rendimiento iguales o similares al resto de trabajadores, o que la incorporación de diversidad a las plantillas de las empresas es positivo y rentable, requiere detenernos en qué condiciones y factores son los que inciden en los niveles de integración laboral de este colectivo. No abordamos estas dos hipótesis señaladas no porque sean cuestiones en las que no creamos, sino por parecernos a priori más interesante estudiarlas con otro tipo de investigaciones en un futuro, como técnicas de evaluación del rendimiento del personal en su puesto de trabajo, o encuestas

evaluadoras del clima laboral de las empresas, que por otro lado ya existen y se han desarrollado desde el ámbito de los RRHH de las empresas.

Entrevistar a estos diferentes grupos de personas nos permite acercarnos a nuestro objetivo principal, que es ver la realidad de la integración socio-laboral de las personas con discapacidad y las contradicciones existentes bajo sus distintas perspectivas de una misma realidad. De esta manera, cumplimos también los siguientes objetivos generales: conocer los logros que se han alcanzado, las medidas y estrategias que funcionan para una mayor y mejor inclusión laboral de trabajadores con discapacidad en nuestro mercado laboral, y en qué podemos mejorar como sociedad para incrementar la inclusión laboral de este colectivo.

En particular y con el análisis de las entrevistas realizadas, fijamos como objetivos conocer todos los aspectos que rodean a la inclusión laboral de las personas con discapacidad y cómo cada uno de ellos afecta a la misma. Estos objetivos fueron clasificados en categorías para posteriormente ser consultadas a las personas entrevistadas. A continuación exponemos los objetivos concretos que queremos conseguir en cada categoría:

Averiguar cómo se está utilizando la RSC en la actualidad en el ámbito empresarial, de la AP y de las asociaciones, si pueden ser usadas como herramientas que faciliten la incorporación de trabajadores con discapacidad en el mercado laboral y de ser así de qué manera se hace.

Conocer las políticas y estrategias de RRHH que se están efectuando por organizaciones en la actualidad hacia la inclusión laboral, conociendo ejemplos y buenas prácticas para la incorporación de personas con discapacidad en las empresas.

Descubrir qué estrategias y medidas llevan a cabo las asociaciones en defensa de las personas con discapacidad y los intermediadores laborales para incrementar la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Para ello, estudiamos figuras como la del empleo con apoyo, o medidas como convenios de colaboración para realizar prácticas y que las empresas tengan un primer contacto con la discapacidad para una posible contratación futura.

Saber cómo se relaciona la AP, asociaciones, familias, personas con discapacidad y sociedad entre sí, para así comprender sinergias positivas de partida, puntos de divergencia y futura vías de mejora en sus relaciones.

Comprender qué papel juegan las familias en la integración laboral de las personas con discapacidad, y de qué manera aportan apoyo a sus familiares para tal fin.

Explorar qué aceptación tiene la posibilidad de que las personas con discapacidad emprendan su propio negocio, y ver hasta qué punto esta es una opción por la que estas personas se interesan o por la que desde las AAPP se esté apostando como alternativa al empleo ordinario o protegido.

Ver si el estilo de vida, nivel de estudios, o la vida independiente son percibidos como factores que mejoran la empleabilidad de las personas con discapacidad por los grupos entrevistados y de ser así, en qué sentido lo hacen.

Exponer beneficios argumentados por todos los grupos entrevistados, incluidos los responsables de RRHH, para que las empresas contraten a personas con discapacidad.

Hallar los logros que se han alcanzado como sociedad, así como el balance resultante entre los esfuerzos empleados por todas las partes implicadas con los objetivos propuestos.

Averiguar de qué manera ha podido afectar la crisis, en mayor o en menor medida, a las personas con discapacidad que al resto de ciudadanos de cara a conseguir un empleo, y cuáles han sido sus efectos positivos y negativos en este sentido.

Conocer si se está cumpliendo o no con las leyes vigentes para la inclusión de las personas con discapacidad por parte de las empresas y las AAPP.

Descubrir qué modificaciones legales, nuevas normativas o cambios son propuestas para una mejor inclusión laboral de las personas con discapacidad o un mayor cumplimiento de las normas existentes.

Saber objetivos que las AAPP, asociaciones y empresas se han fijado para una mayor integración laboral de personas con discapacidad.

Ver cómo las Nuevas Tecnologías (NNTT) están influyendo en la integración de las personas con discapacidad en sus puestos de trabajo, en el mercado laboral y qué papel pueden tener en el futuro.

Exponer las recomendaciones y demandas que por parte de todos los grupos entrevistados se hacen entre sí en particular y a la sociedad en general para mejorar la inclusión laboral del colectivo de las personas con discapacidad.

Hallar respuestas sobre la conveniencia o no de bonificar contratos a las empresas que contraten a trabajadores con discapacidad, así como la utilidad que tienen y su efectividad.

Explorar en profundidad cuál es el papel de los Centros Especiales de Empleo (CCEE), si cumplen con el fin para el que fueron creados así como cuáles son sus puntos positivos y negativos de cara a la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el mercado laboral.

Comprender el uso de las Medidas Alternativas por las empresas así como los Certificados de Excepcionalidad, los motivos que se alegan para ello y si bajo el punto de vista de los entrevistados su regulación debería de modificarse en algún aspecto.

Presentar la doble discriminación que sufren las mujeres con discapacidad de cara a obtener un empleo, y qué argumentos se presentan para defender esta postura.

Sondear a todas las personas entrevistadas sobre los conceptos utilizados para referirnos a las personas con discapacidad, y bajo su criterio conocer si se emplean adecuadamente y cuál es el más aceptado por la mayoría de ellos.

Con todo ello, podemos decir que el objetivo de este estudio es romper barreras y estereotipos que existen en la sociedad, sobre el mundo de la discapacidad y, por ende, en las mentes tanto de las personas que trabajan en la AP como en las empresas e

incluso asociaciones y también de las personas con discapacidad, puesto que como todo ser humano, tenemos esta tendencia a estereotipar, encasillar y clasificar ideas y no estamos libres de generar prejuicios en torno a la realidad que nos rodea.

Para desarmar estos prejuicios pretendemos hacer una puesta en común de los retos que tenemos en frente como sociedad, y que todos los actores que han de trabajar en unidad han de conocer. Para ello, y una vez defendida esta tesis, se difundirá este estudio entre asociaciones, empresas y AP, con la esperanza de superar tirantezas y posiciones enquistadas, y siendo un punto de partida de entendimiento sobre el que construir una mejor realidad de las personas con discapacidad y de nuestra sociedad.

Si todos estos actores conocen el resto de perspectivas, realidades y reclamaciones, sin duda estarán más cerca de un mutuo entendimiento, un acercamiento constructivo y de evolucionar positivamente como una sociedad avanzada, diversa e inclusiva.

### **3. Estructura y contenido**

Junto con el presente capítulo I de Introducción esta tesis está compuesta por otros siete capítulos, el II, Marco Teórico, el III, Estudio Empírico, el IV, Conclusiones, el V, Líneas Futuras de Trabajo, el VI, Referencias y el VII Anexos.

El apartado del Marco Teórico nos ayuda a aproximarnos al concepto de RSC, su origen, ámbito, relación con la diversidad y los potenciales beneficios de su utilización. También conoceremos más detenidamente el concepto de discapacidad, cómo han evolucionado las políticas del trato de la discapacidad en España y datos de la “Encuesta de población Activa” (EPA) e INE acerca del empleo y la discapacidad en este mismo ámbito territorial.

Cerrando este apartado presentamos una compilación de la legislación vigente y más relevante en España, en materia de discapacidad, centrándonos en la normativa española, y mencionando la regulación más destacada a nivel europeo e internacional.

En base al conocimiento explicado en el Marco Teórico, abordaremos el capítulo destinado al Estudio Empírico. En este capítulo, explicaremos la metodología empleada, la confección de las entrevistas, el trabajo de campo realizado así como la posterior compilación y codificación de la información, para acabar con el análisis de todas estas entrevistas.

Una vez concluido el análisis, y dentro de los dos siguiente capítulos, se presentan las conclusiones obtenidas y las líneas futuras de trabajo planteadas, en base a nuestro estudio.

A continuación, se expone toda la bibliografía, páginas en el World Wide Web y legislación referenciada como consultada.

Por último, el capítulo Anexos cierra este trabajo y contiene todos los distintos guiones utilizados para cada uno de los grupos entrevistados así como las transcripciones literales de todas las entrevistas personales y los consentimientos informados.

### **4. Metodología empleada**

Para llegar a conocer de una manera más profunda el contenido de la tesis, es necesario partir de la base de una revisión bibliográfica, que nos permita averiguar con mayor claridad, los avances de quienes nos precedieron en el estudio de los conceptos analizados y la total envergadura de la cuestión tratada.

Es por ello que, a lo largo de este proyecto, abordamos el concepto de RSC, como eje estratégico para un correcto entendimiento del tratamiento del tema de las personas con discapacidad y la creación de las medidas adecuadas, para promover su inclusión social y laboral. Así como para sensibilizar a la sociedad de la necesidad de un trato igualitario, con respecto al resto de personas.

Una vez explicada la parte conceptual de discapacidad y la importancia que ésta merece dentro de la idea a que responde la RSC, es preciso repasar y analizar los datos actualizados del INE, que nos aproximan a la realidad que se vive en España, en cuanto a la inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral, en el presente.

De esta manera, nos resulta más fácil saber desde donde partimos, en qué punto nos encontramos, y cuál puede ser el devenir de esta situación, en futuros años.

Una vez que hemos revisadas y constatadas las políticas de atención a la discapacidad, la sensibilidad social y los intentos de integrar a las personas con discapacidad en la sociedad, es necesario señalar que no se puede concebir una calidad de vida y plena inclusión en la sociedad de estas personas, sin el acceso de las mismas al empleo. Ello, sin duda, ha sido una de las ideas básicas a la hora de elaborar e implantar las políticas de atención a la discapacidad, en los últimos años.

Teniendo en cuenta este argumento, para hacer un estudio más analítico de la situación en España de las personas con discapacidad y su acceso al empleo en los últimos años, utilizamos fuentes del INE. En especial, la “Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal, y situaciones de Dependencia” (EDAD) y la EPA.

También nos es de gran utilidad contar con los últimos datos de la “Base Estatal de Personas con Discapacidad” (BEPD) del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) del mismo año que las anteriores, el 2015.

Otra parte importante de la tesis es incluir la legislación existente en materia de personas con discapacidad y su gestión y aplicación por parte de las instituciones. Para ello, realizamos una compilación de las normas, disposiciones y leyes vigentes, sobre este tema en España. Todo ello, con el fin de conocer desde distintos ámbitos territoriales, qué políticas de fomento de la inclusión de estas personas, en el mundo social y laboral, se han materializado, sobre qué puntos se han focalizado dichas normas, y qué avances se han alcanzado.

La sensibilización social, de las administraciones, y el consiguiente desarrollo de todas las políticas nacionales y europeas para tratar la situación de las personas con

discapacidad física o psíquica, ha dado como resultado la elaboración de multitud de leyes y a un constante desarrollo de las mismas.

De toda esta legislación vigente, enumeramos las leyes de mayor importancia para el tema que tratamos, diferenciando entre la legislación española y la europea. También hacemos referencia a convenciones internacionales, recomendaciones, y estudios existentes de organismos internacionales que no son de obligado cumplimiento, pero afectan a España, al formar parte de dichos entes internacionales.

Asimismo, analizamos tanto la legislación social en materia de discapacidad, como a la legislación laboral y en materia de RSC.

Es en este punto cuando en nuestro estudio empírico utilizamos la metodología cualitativa, más en concreto el análisis de entrevistas personales en profundidad, con las pertinentes adaptaciones metodológicas realizadas por el autor de la tesis para la consecución de los objetivos planteados en este estudio.

Por un lado, realizamos un estudio de las políticas empleadas en materia de gestión de la diversidad en los RRHH a empresas que operan en nuestro ámbito territorial. Para ello, efectuamos entrevistas personales a una muestra de estas corporaciones, con el fin de conocer qué estrategias se llevan a cabo para la inclusión de las personas con discapacidad, cuál es la situación de estas en el mundo laboral, qué actuaciones concretas se pueden realizar para la mejora de su situación en las empresas y cuáles son las metas establecidas por las mismas de cara al futuro de la integración de estos trabajadores en el mundo laboral.

Por otro lado, los afectados también son entrevistados personalmente en esta tesis. Así podremos conocer de primera mano cuáles son sus inquietudes, qué problemas se están superando, cuáles quedan por superar, y qué puntos de mejora existen, bajo su parecer, para llegar a una inclusión laboral efectiva. A tal efecto entendemos por afectados tanto a las personas con discapacidad como a sus familiares.

También se entrevistan a responsables de las AAPP que por sus cargos están en contacto diario con la realidad de la discapacidad, para conocer qué políticas se están

llevando a cabo hoy en día, así como explorar más de cerca las estrategias que plantean y dónde están empleando sus esfuerzos y recursos de cara a la integración socio-laboral de las personas con discapacidad.

Para finalizar, también se presentan entrevistas realizadas al grupo de las asociaciones para la defensa de las personas con discapacidad, formando parte del mismo tanto responsables de estas asociaciones como intermediadores laborales. De esta manera sabemos todas las fases de la intermediación laboral, así como cuestiones técnicas, reivindicaciones y dificultades con las que se enfrentan cada día en sus importantes labores de mediación con las AAPP, empresas, personas con discapacidad y familiares.

La transcripción de estas entrevistas en profundidad, realizadas con el apoyo de la aplicación web oTranscribe (2017), son de gran interés para la recogida de datos y el conocimiento más profundo, y cercano, de la problemática que rodea su integración en el ámbito laboral, y por ende, en la sociedad. Así, esclarecemos qué realidades, situaciones y vicisitudes rodean, más allá de discursos políticos o corporativos, a las personas con discapacidad de cara a su total inclusión.

Para ello, y con la ayuda del software Atlas.Ti (2017), clasificamos todos los discursos planteados en las entrevistas mediante la creación de categorías que nos permiten filtrar las respuestas dadas en función de la materia tratada. Así extraemos posteriormente las respuestas que presentamos y analizamos en esta investigación cumpliendo con los objetivos planteados al inicio de esta tesis.

Con este trabajo, intentamos avanzar en la línea de inclusión laboral de las personas con discapacidad en la Región de Murcia como fórmula para la integración global de nuestra sociedad que debe ser cada día más inclusiva para todos los ciudadanos, poniendo de manifiesto la necesaria participación de toda la sociedad en ello y sin la pretensión de dar por concluido el trabajo, en este sentido.

Seguiremos trabajando, tanto en el estudio del ámbito regional, como estatal, en un concepto que es universal y transversal a todas las sociedades.

Para terminar, indicar que este trabajo ha sido adaptado para que sus figuras sean accesibles a personas con discapacidad visual en su versión digital formato PDF, al disponer las mismas de la descripción detallada de los contenidos de dichas imágenes.

## **II. MARCO TEÓRICO**

## 1. La Responsabilidad Social Corporativa

### 1.1 ¿Qué es la Responsabilidad Social Corporativa?

La RSC es un concepto que ha adquirido gran importancia en nuestros días. Centro de atención de muchos autores y organismos que lo entienden y definen de diversas maneras. En esta investigación vamos a asumir la acepción de Certo y Peter (1996), que lo entienden como “la medida en que las actividades de una organización protegen a la sociedad y la mejoran más allá de la requerida para servir los intereses legales, económicos o técnicos de la organización” ( p. 240).

Por otra parte, en el acta de la 295.<sup>a</sup> reunión "Iniciativa InFocus sobre responsabilidad social de la empresa" del Consejo de Administración de la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2006), se define a la RSC de la siguiente manera:

El reflejo de la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una iniciativa de carácter voluntario y que sólo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la legislación (p.1).

Por lo tanto hay que entender que la RSC es algo voluntario, que no se puede exigir de ninguna corporación o empresa. En este sentido la RSC trasciende la legislación, es voluntad de cada corporación el incluirla en sus planes de acción, y sólo algunos de los ámbitos incluidos dentro del concepto RSC, como el medio ambiente o el respeto a los Derechos Humanos, están sujetos a normativas estatales e internacionales.

Por otra parte, y aunque a veces se hable de RSC como sinónimo de RSE, es preciso matizar las diferencias existentes entre una y otra para centrar perfectamente el concepto al que nos estamos refiriendo y que vamos a utilizar a lo largo de toda la

investigación. La RSC engloba a la RSE. Aquella incorpora a todas las organizaciones, ya sean estas empresariales o no, y con independencia de su tamaño. Así, hablamos de RSC cuando nos referimos tanto a las agencias gubernamentales, como a las organizaciones no gubernamentales, o incluso a las mismas empresas. De esta manera, cuando usamos el término RSE nos estamos refiriendo de forma específica a las actuaciones realizadas por las empresas exclusivamente, no pudiendo emplearse este término para acciones de responsabilidad social hechas por la AP, instituciones públicas u otras organizaciones no empresariales.

## **1.2. Orígenes de la Responsabilidad Social Corporativa**

El concepto de RSC surgió en Estados Unidos cuando, entre los años cincuenta y sesenta, empresarios industriales comenzaron a preocuparse por las condiciones de vida de sus empleados, concretamente en lo que refiere a vivienda y en general a todo lo que supone bienestar social, en lo que podríamos calificar como una actitud algo paternalistas hacia ellos. A la vez, cobró mucha fuerza la idea de que no era positivo lucrarse con productos que fueran perjudiciales para la sociedad, como lo podían ser el alcohol o el tabaco.

Así surgió este movimiento que se extendió también a Europa, aunque aquí no se desarrolló plenamente hasta los años noventa, cuando la Comisión Europea promovió entre todos los empresarios, políticas y medidas para la mejora de la cohesión social y el fomento del empleo.

Desde los años noventa, el concepto de RSC ha ido desarrollándose y evolucionando constantemente, hasta convertirse, con el paso del tiempo en algo ineludible, al menos en teoría, para empresas y organizaciones que quieren ser bien consideradas socialmente.

El concepto de RSC ha sido asumido voluntariamente por la mayoría de las grandes corporaciones y empresas transnacionales, especialmente en el ámbito de influencia anglosajona, incorporando códigos deontológicos inspirados en los reglamentos profesionales que pretenden regular y enriquecer, en base a un compromiso

ético, las relaciones con los grupos de interés o partes interesadas, los *stakeholders*. Se establecen códigos y decálogos de calidad, códigos y decálogos de marketing ético, códigos de buen gobierno corporativo, códigos de gestión de inversiones o de inversión socialmente responsable, etcétera. En definitiva, códigos que, como decimos, arraigan en el ámbito de las profesiones liberales y que las grandes corporaciones empresariales interiorizan y hacen públicos, pretendiendo operar en un entorno ético, sostenible y socialmente responsable (Cortés García, 2008, p.33).

### **1.3. Ámbitos de la Responsabilidad Social Corporativa**

En la actualidad y dentro del mundo globalizado en el que vivimos se ha aumentado el alcance de la RSC, desarrollándose fundamentalmente en dos ámbitos diferentes: medio ambiente y Derechos Humanos. Esto es: RSC y medio ambiente, y RSC y Derechos Humanos.

Una empresa puede tomar muchas medidas que beneficien al medio ambiente, o que, simplemente, perjudiquen lo menos posible. Desde las materias primas utilizadas para fabricar sus productos, pasando por la manera en la que utilizan la energía y acabando en la forma en la que gestionan sus residuos.

Desde la perspectiva de los Derechos Humanos, son muchas y muy diversas las materias sobre las que se puede actuar de manera socialmente responsable: empleo, relaciones empresario-trabajador, salud, seguridad, formación, igualdad de oportunidades o fomento de la diversidad, por citar algunos ejemplos.

Dentro de estos dos ámbitos la RSC funciona actuando esencialmente sobre tres colectivos, que son en definitiva con los que interactúa toda corporación: los proveedores, los clientes externos, y los clientes internos.

Llamamos proveedores a las personas o empresas que suministran a las corporaciones algún tipo de servicio. Así, por ejemplo, si exigimos que todas las empresas con las que trabajamos tengan implantados estándares de calidad o protección del medio ambiente como la normativa 14001:2015 de Sistemas de gestión ambiental

creada por la Organización Internacional de Normalización [ISO] (2015), estamos siendo socialmente responsables.

Por otro lado, son clientes externos las personas que obtienen los servicios de la corporación. Hay RSC hacia estos clientes externos cuando, por ejemplo, se facilita el acceso a las instalaciones de la corporación a las personas con discapacidad que utilizan silla de ruedas. Por último, llamamos clientes internos a las personas que trabajan para la propia corporación. Así, si fomentamos la contratación de personas con discapacidad también estamos siendo socialmente responsables en este caso.

Por lo tanto, es en este ámbito de los Derechos Humanos donde centramos el fomento de la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral, como una práctica de RSC. El incremento de contratos de personas con discapacidad está íntimamente relacionado con la igualdad de oportunidades y la incorporación de la diversidad a la empresa, conceptos ambos que se vehiculan directamente con la RSC laboral.

### **1.4. Responsabilidad Social Corporativa y Diversidad**

La diversidad ha sido uno de los últimos objetivos que se han incorporado al concepto de RSC. Es cierto que conforme se ha ido avanzando en el logro del resto de aspectos de la responsabilidad social, ha ido apareciendo la inclusión como una nueva preocupación para las corporaciones. Sin embargo, resulta casi anecdótico que siendo este uno de los últimos aspectos que se ha incorporado, sea precisamente en el ámbito de la diversidad dónde el concepto de RSC y ética en los negocios están más unidos. Tal como nos indica Cortés García (2008) haciendo referencia a la ética en los negocios:

Las aportaciones a este concepto tuvieron un origen claramente multidisciplinar. Se hicieron aportaciones desde la teología, desde la filosofía, desde la gestión empresarial. La ética empresarial aparece como la respuesta cívica a la diversidad y a la multiculturalidad en las sociedades complejas (p.35).

En definitiva, podemos afirmar que al igual que ha sucedido en el resto de la sociedad, la inclusión de las personas con discapacidad ha ido cobrando más y más presencia en la RSC. Pero no por ser el más reciente es menos importante, todo lo contrario, es un elemento de compromiso social muy apreciado por la ciudadanía, y como resultado, socialmente bien visto.

En el campo de los RRHH existe diversidad cuando la corporación de la que se esté hablando tenga varios tipos de clientes, externos e internos, y estos a su vez tengan perfiles complementarios a la par que distintos. Esta diversidad, se puede manifestar de diferentes maneras atendiendo a la característica que los haga diferentes con respecto del resto. En principio, existe diversidad en cuanto dos personas se relacionen en el ámbito laboral: ninguna persona por definición es igual a la otra. Pero, lo que se pretende conseguir por las corporaciones, socialmente responsables y concienciadas con la necesidad de disponer de RRHH diversos, es la integración en el ámbito laboral de grupos de personas que, tradicionalmente, han sido marginadas y tratadas injustamente por sus diferencias con respecto a la mayoría.

Los factores que pueden diferenciar a estas personas son: su edad, su nacionalidad, la religión que practiquen, el género, su formación, sus experiencias o el padecimiento de una determinada discapacidad. Como muy bien apuntan Rubio Bañón y Sánchez-Mora Molina (2013):

El término diversidad indica por un lado, la variedad y las distintas características que pueden presentar las cosas y las personas entre sí, así como la abundancia de cosas distintas e individuos diferentes que conviven en un contexto concreto. Trasladado este concepto, de corte biológico, al análisis de la sociedad, podemos afirmar que existen diferentes tipos de diversidades: cultural, racial, étnica, sexual, de género, de edad o de distintas capacidades (p. 15).

Hoy en día, las corporaciones que apoyan la diversidad en sus recursos humanos, entienden que ésta, es un factor que les proporciona un valor añadido. Esas corporaciones, no sólo consiguen un alto rendimiento de las personas en las que han confiado sino que, gracias a los distintos puntos de vista de éstas, enriquecen a la

corporación y les permite ser más creativas, constructivas y polifacéticas que aquellas corporaciones socialmente no responsables.

### **1.5. Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa**

Partimos de la premisa de que la RSC supone la consecución de multitud de beneficios a las corporaciones que la incluyan en su actividad. Es cierto que cada vez es más frecuente que los clientes, tanto externos como internos de las empresas, busquen que éstas sean socialmente responsables. El apostar por esos valores éticos proporciona a las empresas un valor competitivo muy bien valorado con respecto a las empresas que no se preocupan de este tipo de políticas.

Son muchos los autores que hacen hincapié en los beneficios de la RSC desde una perspectiva económica, ética y política. Entre ellos Fajardo (2008) nos confirma que, desde el punto de vista económico, una correcta aplicación de la RSC debe crear productos de mayor calidad que permitan ajustarse a la demanda del cliente, y poder obtener mejores márgenes de beneficio y una mayor rentabilidad. También reseña que un funcionamiento ético dentro de la corporación, permite un ahorro de costes relacionado con los procesos y la estructura organizativa derivado de la alta exigencia de control y de calidad.

Además, desde el punto de vista político, Fajardo (2008), advierte que la RSC permite que las relaciones institucionales mejoren, aportando mayor credibilidad frente a la sociedad.

En el ámbito interno de las corporaciones, la RSC mejora la motivación de los trabajadores, que ven en su labor una motivación extrínseca. Les permite su realización personal por colaborar con una organización que fomenta el bienestar social, creando a su vez ambientes sinérgicos y contribuyendo a un mejor desempeño en sus competencias.

Sin embargo, no todas las consecuencias de las RSC son siempre positivas. En ocasiones, cuando se intenta utilizar políticas de RSC únicamente para realizar una

mejora de imagen en la empresa, puede ser contraproducente para la misma. Se interpreta que son meras estrategias de lavado de cara de la corporación, lo que la perjudica evidenciando sus falsas intenciones.

Estas actuaciones por parte de las empresas se acotaron con el término *greenwashing* por vez primera en el año 1986 por el ecologista neoyorquino Jay Westerveld, tal y como afirma Motavelli (2011) en “A History of Greenwashing: How Dirty Towels Impacted the Green Movement”, y fue popularizado en el día mundial de la Tierra del año 1990.

Las políticas y estrategias de RSC, han de ir siempre acompañadas de hechos y acciones concretas que pongan de manifiesto que la intención de la corporación no es tan sólo el obtener beneficios económicos de una supuesta responsabilidad social de cara a la sociedad, sino que sus planes de acción van más allá de las meras palabras y promesas para convertirse en algo tangible por la sociedad y por ellos mismos. Las corporaciones han de tener pues la convicción de que políticas de responsabilidad social y beneficio para la corporación van unidas, y como exponen Martín, López, y Sáez (2007) “los directivos pueden utilizar la responsabilidad social como un instrumento más al servicio de la estrategia de la empresa que permita mejorar sus resultados” (p.130).

En definitiva, la RSC el último gran factor de competitividad a tener en cuenta por las empresas, ya que si consiguen mantener unas políticas coherentes en cuanto a su imagen, y consecuencias de sus actuaciones en su relación con la sociedad, estarán obteniendo beneficios a todos los niveles.

## **2. Un acercamiento a la discapacidad**

### **2.1. Concepto de discapacidad**

Lo que actualmente entendemos por discapacidad, es un concepto relativamente reciente. Como la mayoría de los términos, ha ido cambiando a lo largo del tiempo. Es

algo que se ha relacionado a factores culturales, y por lo tanto ha sufrido los cambios propios de todo elemento cultural. Las *deficiencias* físicas o psíquicas que las personas padecen o han padecido se han llegado a relacionar con mitos y creencias muy diferentes. Desde la antigüedad hasta la actualidad, las diversas limitaciones físicas e intelectuales, como por ejemplo, la discapacidad intelectual, la esclerosis de los huesos, o la ceguera, entre otras, han provocado comportamientos de apoyo o rechazo por los distintos sectores de la sociedad.

La primera acepción recogida es la mística-religiosa, característica de las culturas antiguas y que perduró hasta la Grecia clásica. En esta época se explicaban los trastornos físicos o psíquicos como castigos o pruebas de poderes sobrehumanos o de las divinidades y, para combatirlos, se utilizaba tanto la magia como terapias de masaje o pociones. La creencia de que nacer con una discapacidad era una maldición fue la causa de muchos infanticidios.

La segunda referencia a la discapacidad a la que vamos a aludir es la técnica secularizada, que explica las discapacidades como fenómenos naturales, no sobrehumanos, provocadas por una causa y a las que se les puede aplicar un remedio.

Con el auge del humanismo del renacimiento europeo, se continúa esta última tendencia, creándose pequeños manicomios dirigidos a la rehabilitación de las personas aquejadas de estos males. Se abandona el concepto religioso de la discapacidad pero sigue considerándose algo negativo y sin cura. Se crean los manicomios como meros centros de internamiento para custodia de los atendidos, a los que apenas se les concedía atención terapéutica. La obra de Foucault (1993) a mediados del siglo XX en su obra “Historia de la Locura en la Época Clásica”, refleja perfectamente esta situación.

Será ya a finales del siglo XIX y de la II Guerra Mundial, cuando se comienza a explicar de una manera más científica y racional los trastornos relacionados con factores tanto físicos como psíquicos, y los gobiernos, empiezan a implicarse en la atención de las personas con discapacidad, fomentando la protección social mediante prestaciones y pensiones.

Este cambio en el comportamiento gubernamental supone un avance fundamental en cuanto a la integración social de las personas con discapacidad y de ayuda para sus familias. Sin embargo, al llevarse a cabo de una forma excesivamente paternalista, tuvo como consecuencia conductas excesivamente dependientes. A los discapacitados se les protegía, pero también se les aislaba, lo que sin duda les cerró el acceso al mercado laboral.

En la segunda mitad del siglo XX, con el auge del *Estado del Bienestar* y la valorización del concepto de *ciudadanía*, se introdujeron nuevos aspectos como la *prevención*, la *inserción comunitaria* o la *rehabilitación*. Se crearon centros especiales de trabajo y educación, y surgen asociaciones y uniones de persona con discapacidad y familiares para defender sus derechos y promover una total inclusión socio-laboral.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1980, en su “Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías”, estableció un sistema a nivel mundial, determinando cuáles eran los efectos de las enfermedades y accidentes, y cómo podía influir esto en la inclusión social de los afectados. Se diferencian tres conceptos importantes: las deficiencias, las discapacidades y las minusvalías, y se define la discapacidad como “cualquier restricción o ausencia de la capacidad funcional para realizar actividades cotidianas en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano” (Pereda, Prada, y Actis, 2003, p.10).

En la actualidad, la OMS (2017), ha ampliado el concepto de discapacidad, y la concibe como:

“Un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales”.

Con esta definición se deja constancia de que el fenómeno de la discapacidad es complejo, y proyecta una interrelación de las características de la sociedad en la que vive el ser humano y su propio organismo.

El colectivo de estudios sociales “Ioé” (Pereda et al., 2003), hizo una clasificación muy interesante de las discapacidades, destacando aquellos aspectos generales que afectan más a la inclusión laboral de los españoles. De su análisis distinguieron los siguientes tipos de discapacidad: Trastornos de la visión; trastornos de audición; dificultad para comunicarse; problemas para aprender, aplicar conocimientos y desarrollar tareas; dificultad para moverse o para desplazarse; dificultad para utilizar brazos y manos; dificultad de la persona para cuidarse de sí misma; dificultad para realizar las tareas del hogar; y dificultad para relacionarse con otras personas.

## **2.2. Evolución política del trato de la discapacidad en España**

Hasta mitad del siglo XX, la situación de las personas con discapacidad en España, no tuvo nunca una especial atención por parte de las autoridades. La responsabilidad de la atención y cuidado de los mismos recaía sobre sus familiares. En la mayoría de las ocasiones, las administraciones se limitaban a internar a las personas que tenían graves alteraciones psíquicas en centros psiquiátricos (Pereda et al., 2003).

A lo largo de los años sesenta y setenta se inicia cierta apertura internacional que junto con la manifestación de la idea de Estado social y el crecimiento económico, provoca un cambio de tendencia y se comienza a legislar en esta materia, aunque, eso sí, de una manera un tanto aleatoria y dispersa.

Resultado de esa modificación es la Ley de Bases de la Seguridad Social (1963), que estableció la creación de centros para la rehabilitación de personas con discapacidad y, en 1964, se organizó la “Escuela Nacional de Terapia Ocupacional”, teniendo como principal objetivo que “la Terapia Ocupacional capacitara a la persona para alcanzar un equilibrio en las ocupaciones, con el fin de que su vida sea satisfactoria y significativa” (Asociación Profesional de Terapeutas Ocupacionales de Navarra, 2004, p.9)

En todo este proceso, influyó determinantemente la promulgación de la Constitución Española (CE) de 1978, que reconoce el derecho de los individuos con discapacidad, a su “completa realización personal e integración social”. No menos importante fue la promulgación de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social

de los Minusválidos (LISMI) ya que con ella se exige que el Gobierno intervenga con políticas integradoras de los individuos con discapacidad para que puedan disfrutar de sus recién reconocidos derechos constitucionales.

En este nuevo escenario se atiende de una manera más cercana a los individuos con discapacidad. La LISMI vertebró unos baremos para tasar diferentes grados de deficiencias, proporcionando ayudas institucionales según la discriminación padecida. Sin embargo, aún se perciben esas alteraciones como irreversibles y por lo tanto es inútil actuar, sólo cabe cuidar y proteger.

Será más tarde, con el “Plan de Acción Integral para Personas con Discapacidad (1997-2002)” (1997) cuando realmente se busca influir y solucionar esas situaciones. Se concede una mayor importancia a las políticas activas, con el fin de conseguir una verdadera integración social de las personas con discapacidad, y se inician medidas rehabilitadoras. El objetivo ya no es corregir estas limitaciones con pensiones, sino buscar la eliminación de barreras y prejuicios sociales para una verdadera inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad.

Esta es la tendencia que se mantiene hasta nuestros días. Se trabaja en planes de acción integral para personas con discapacidad tanto a nivel nacional con el “II Plan de Acción para las Personas con Discapacidad 2003-2007” elaborado por el IMSERSO (2003), como a nivel local en comunidades autónomas, como la Región de Murcia con el “Plan Regional de Acción Integral para Personas con Discapacidad 2002-2004” (2002), o Andalucía, donde ya han desarrollado un “II Plan de acción integral para las personas con discapacidad en Andalucía 2011-2013 (2011).

Mención especial merecen el “I Plan Integral de Acción para Mujeres con Discapacidad 2005-2008” del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad [CERMI] (2005) y el “II Plan Integral de Acción de Mujeres con Discapacidad 2013-2016” [CERMI] (2013), con el que su Comité de la Mujer fomentan la aplicación de medidas que eliminen la doble discriminación que sufren las mujeres con discapacidad y muy bien describen en estas palabras:

“En las mujeres con discapacidad confluyen, como mínimo, dos variables, el género y la discapacidad, las cuales se encuentran entre aquellas que más estigmas, ignorancia y discriminación han supuesto y han arrastrado a lo largo de la historia de la humanidad (I Plan Integral de Acción para Mujeres con Discapacidad (2005-2008), 2005, p.10).

Actualmente, el modelo de comportamiento hacia las personas con discapacidad es el de intentar evitar el enfoque *etiquetador*, que fija a los sujetos en una posición de necesidad, y el enfoque *adaptador*, que permite que las personas con discapacidad se puedan adaptar a la sociedad que los rodea; para pasar a un nuevo enfoque, el *global* o *integrador*, que dilucida el origen de todo el problema en la exclusión social que estas personas sufren y ve como solución el elaborar una serie de políticas globales de participación y socializadoras. Esta permuta se percibe perfectamente por el colectivo de estudios sociales “Ioé” (Pereda et al., 2003).

Este nuevo enfoque de la AP a la discapacidad en España, ha sido influenciada e incluso dirigida, sin lugar a dudas, por las corrientes políticas fomentadas por la Unión Europea y, por el principio recogido en la Constitución Española, sobre los *Derechos Humanos universales, inalienables e inderogables*.

Cabe señalar que, en España, la situación de las personas con discapacidad es un tanto irregular ya que, como pasa con otros sectores de la sociedad, hay una disgregación política y legislativa, debido a las diferentes políticas aplicadas en cada CA. Como consecuencia de esa diversidad no existe actualmente un único Plan de Acción Integral para personas con discapacidad para toda España, y se ha dejado esta regulación en manos de las CCAA. En definitiva, dependiendo del lugar de residencia, la discapacidad será abordada de diferente manera.

Además de esto, ya no es sólo el Gobierno el que se preocupa por las personas con discapacidad y toma medidas para evitar su discriminación con políticas de rehabilitación e integración socio-laboral, sino que son los mismos familiares los que se organizan y crean asociaciones para luchar por sus propios derechos. Ahora los afectados no son tan sólo la parte pasiva y *ayudada*, sino que tienen fuerza para

provocar el fomento de nuevas políticas de integración de las personas con discapacidad, o hacer que las ya establecidas se cumplan y hagan realidad.

El desarrollo de todas estas políticas nacionales y europeas para tratar la situación de las personas con discapacidad, ha dado como resultado la elaboración de multitud de leyes y un constante desarrollo de las mismas.

Así pues, como indicamos en su día:

“Tanto el concepto de RSC como el de discapacidad están en constante evolución, debido a continuos cambios sociales, legislativos y políticos en lo que se refiere a este tema... sus perspectivas, enfoques, y conclusiones son válidos, tan sólo para el momento actual, si bien, hay que tener en cuenta que para entender cualquier fenómeno y poder analizarlo se ha de partir de unos inicios para la comprensión de la totalidad de sus significados, sea cual sea el momento de su estudio”. (Sánchez-Mora Molina y Lopera Gómez, 2014, p.251).

### **2.3. Empleo y discapacidad en España**

Una vez que hemos revisado y constatado las políticas de atención a la discapacidad, la sensibilidad social y los intentos de integrar a las personas con discapacidad en la sociedad, es necesario señalar que no se puede concebir una calidad de vida y plena inclusión en la sociedad de las personas con discapacidad sin el acceso de las mismas al empleo. Ello, sin duda ha sido una de las ideas básicas a la hora de elaborar e implantar las políticas de atención a la discapacidad en los últimos años.

Teniendo en cuenta este argumento, para hacer un estudio más analítico de la situación en España y la Región de Murcia de las personas con discapacidad y su acceso al empleo, hemos utilizado fuentes estadísticas del INE. En especial, la EPA, que también cuenta con datos administrativos registrados en la BEPD elaborada por el IMSERSO (2016).

La última EDAD realizada por el INE tomó como base datos estadísticos disponibles para el 2008, y la siguiente macro-encuesta sobre discapacidades está prevista que se realice a lo largo del año 2017. Por estos motivos hemos preferido obviar los datos de la EDAD del año 2008, usando en lugar de estos datos más actualizados disponibles en el INE. En concreto, nos basamos en su estudio “El Empleo de las Personas con Discapacidad. Año 2015”, publicado el 19 de diciembre de 2016, por ser los datos más actualizados con los que contamos. Como se indica en el inicio de la EDAD, es interesante señalar que este incorpora, además de los datos de la EPA y la BEPD, “datos sobre medidas de fomento del empleo procedentes de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), información sobre percepción de prestaciones procedente del Registro de Prestaciones Sociales Públicas del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS) y datos sobre dependencia del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)” INE (2016, p.1). Por lo tanto los datos que merecen ser tenidos en cuenta para nuestro marco teórico, son los que exponemos a continuación.

En 2015 había 1.774.800 personas con discapacidad en edad de trabajar, es decir con edades comprendidas entre 16 y 64 años. Lo que supone el 5,9% del total de la población española en edad de trabajar. De ellas, 601.100 eran *activas* (estaban trabajando, buscando empleo activamente o formándose), sólo 414.800 estaban *ocupadas* (trabajando) y 186.300 estaban *desempleadas* (en paro).

También es importante señalar que el 33,9% de las personas con discapacidad eran activos, aumentando en 0,3 puntos más que en 2014. A pesar de este incremento, los datos del INE indican que esa tasa de actividad fue 44,2 puntos inferior a la de la población sin discapacidad, cuestión que puede afectar en una mayor inclusión laboral de este colectivo.

A su vez, la tasa de paro en las personas con discapacidad fue del 31,0%, descendiendo en 1,7 puntos respecto al 2014. Aquí se deja ver cierto incremento en la contratación de este colectivo, aun así hay que destacar que se sigue estando por debajo de los niveles de contratación, al ser esta tasa de paro 9,1 puntos mayor de los ocupados sin discapacidad.

De la comparación de las tasas de actividad, empleo y paro obtenemos la siguiente figura.

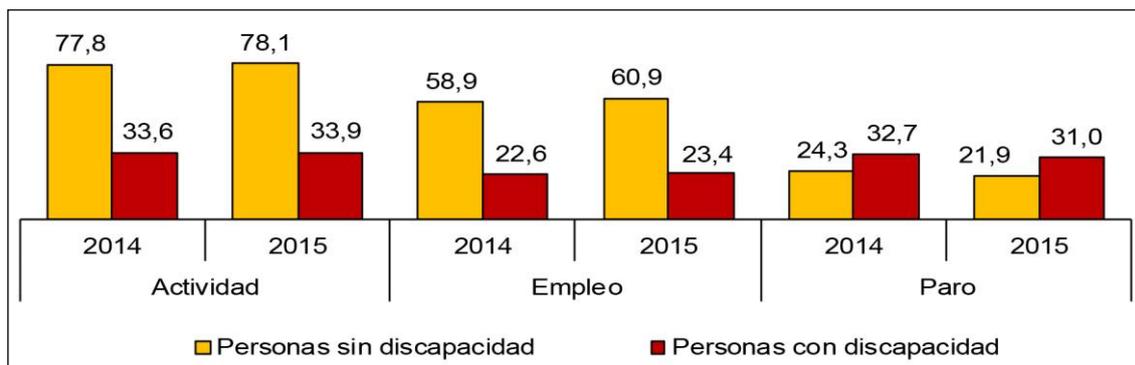


Figura 1. Evolución de las tasa de actividad, empleo y paro. Recuperado de INE (2016, p.5). Valores en %.

De esta figura lo que más destaca es la baja participación en el mercado laboral de las personas con discapacidad ya que si como vimos, en 2015 había 601.100 personas activas, esto es una tasa de actividad del 33,9%, 40 puntos inferior a la de la población sin discapacidad con un 78,1%. Además, como vemos en la figura, esta tasa ha aumentado levemente con respecto al año 2014.

Podemos observar cómo el empleo muestra cifras que confirman la baja inclusión laboral de las personas con discapacidad. La tasa de empleo de las 414.800 personas con discapacidad ocupadas, era del 23,4%, más de 37 puntos inferior a la de las personas sin discapacidad. Aun así se mostró un ligero aumento de la tasa respecto a 2014 en 0,8 puntos.

Si nos fijamos en las cifras de paro, el número de personas con discapacidad desempleadas fue de 186.300, y su tasa de paro fue casi 10 puntos superior a la de la población sin discapacidad, en concreto para las personas con discapacidad fue del 31,0% frente al 21,9% para las personas sin discapacidad.

A la vez destaca el descenso de la tasa de paro de las personas con discapacidad, respecto al año 2014, que ha sido inferior al experimentado por la de las personas sin discapacidad. Aun así tanto las tasas de actividad, como de empleo aumentaron en el 2015 con respecto al año anterior, y la tasa de paro se redujo. Son datos positivos de cara a la inclusión laboral del colectivo de las personas con discapacidad.

En la siguiente tabla exponemos las cifras más importantes de las personas ocupadas de 16 a 64 años según tuvieran o no discapacidad, por sexo, grupo de edad, nivel de estudios y duración del contrato. Esto nos permite conocer más de cerca cuál es el perfil de los trabajadores con discapacidad. Además en esta tabla se comparan datos del año 2014 y 2015 de este colectivo.

Tabla 1

*Ocupados en España de 16 a 64 años según discapacidad. Año 2015.*

	TOTAL		PERSONAS SIN DISCAPACIDAD		PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
	V. absolutos	Porcentajes	V. absolutos	Porcentajes	V. absolutos	Porcentajes
<b>TOTAL</b>	17.717,5	100,0	17.302,7	100,0	414,8	100,0
<b>SEXO</b>						
- Hombres	9.676,0	54,6	9.432,7	54,5	243,3	58,7
- Mujeres	8.041,5	45,4	7.870,0	45,5	171,5	41,3
<b>GRUPOS DE EDAD</b>						
- 16-24	793,9	4,5	786,2	4,5	7,8	1,9
- 25-44	9.521,9	53,7	9.376,8	54,2	145,1	35,0
- 45-64	7.401,7	41,8	7.139,8	41,3	261,9	63,1
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>						
- Analfabetos	42,8	0,2	39,5	0,2	3,4	0,8
- Primaria	1.151,7	6,5	1.101,7	6,4	50,0	12,1
- Secundaria y programas de formación e inserción laboral	9.093,9	51,3	8.849,3	51,1	244,6	59,0
- Superiores	7.429,0	41,9	7.312,2	42,3	116,8	28,2
<b>DURACIÓN DEL CONTRATO</b>						
- Menos de 6 meses	1.909,5	10,8	1.872,4	10,8	37,2	9,0
- De 6 meses a 1 año	1.042,6	5,9	1.021,0	5,9	21,6	5,2
- De 1 a 3 años	2.210,9	12,5	2.164,5	12,5	46,4	11,2
- Más de 3 años	12.554,5	70,9	12.244,9	70,8	309,6	74,6

Recuperado de INE (2016, p.3). Valores absolutos en miles.

En la población ocupada con algún tipo de discapacidad se observa un mayor porcentaje de hombres. Esta diferencia porcentual entre hombres y mujeres ocupadas es mayor en las personas con discapacidad que sin discapacidad, representando en las mujeres sin discapacidad el 45,5% y en mujeres con discapacidad del 41,3%, 4,2 puntos porcentuales menos. Lo que evidencia la doble marginación que sufre este colectivo.

De manera similar podemos verificar el mayor peso del grupo de 45 a 64 años, seguido del grupo de 25 a 44 años y del grupo de 16 a 24. Es decir, existe una relación directa entre la edad y la ocupación. A mayor edad, más nivel de ocupación. Sin

embargo, entre las personas con discapacidad el segmento de edad más ocupado es el que está entre los 25 y 44 años, seguidos del grupo de 45 a 64 años. Esto deja en evidencia que el grupo de trabajadores más joven de 16 a 24 años fue el menos representativo dentro de las personas ocupadas, estando a la cola tengan o no discapacidad. A pesar de esta coincidencia siguen siendo menos los jóvenes entre 16 y 24 años con discapacidad que están ocupados (un 1,9%), frente al también bajo 4,5% de las personas sin discapacidad que lo están. Por lo tanto, volvemos a ratificar la desventaja de las personas con discapacidad a la hora de incorporarse al mundo laboral.

En cuanto al nivel de estudios el porcentaje de las personas con discapacidad que trabajan vuelve a ser menor (28,2%), dentro del colectivo que tiene estudios superiores, que el de las personas sin discapacidad (42,3%) que prácticamente duplica el número de ocupados respecto a colectivo objeto de nuestro estudio. No obstante, el 59,0% de las personas con discapacidad ocupadas tienen formación Secundaria y/o programas de formación e inserción laboral, lo que demuestra la importancia que tiene siempre la formación en la inclusión socio-laboral.

La antigüedad en el empleo y su representatividad para personas con o sin discapacidad es muy similar. Cabe destacar que el porcentaje de ocupados en el tramo de “tres y más años” es algo superior en las personas con discapacidad, cosa que no ocurre en el resto de intervalos de duración del contrato que son ligeramente menores.

Siguiendo con el tipo de contrato para el año 2015, de los datos del INE (2016a), destacamos que de las personas con discapacidad, el 77,0% de tenía contrato indefinido, 2,2 puntos más que los ocupados sin discapacidad. El 83,4% de estos trabajadores lo hacía a jornada completa, una proporción 1 punto inferior a los trabajadores sin discapacidad.

Otro de los factores importantes a tener en cuenta para conocer cuáles son las características de las personas con discapacidad empleadas en España, es el porcentaje de ocupados según la ramas de actividad en la que trabajaron. En la siguiente figura vemos estos porcentajes en las personas con y sin discapacidad para el año 2015.

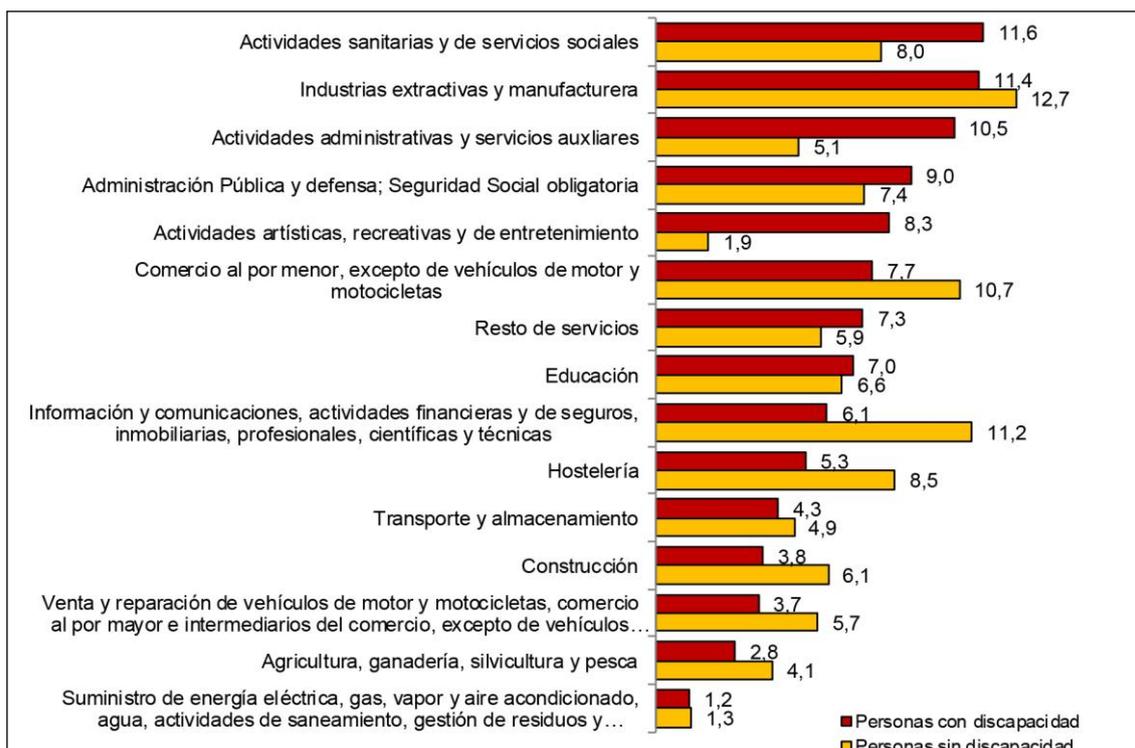


Figura 2. Ocupados en España según ramas de actividad y discapacidad. Año 2015.

Recuperado de INE (2016, p.3). Valores en %. Los resultados inferiores a 5000 personas deben tomarse con precaución porque están afectados por errores de muestreo elevados.

Así observamos que los trabajadores con discapacidad tienen mayor representación en “actividades sanitarias y de servicios sociales”, en segundo lugar en “industrias extractivas y manufactureras”, seguidas de la rama de las “actividades administrativas y servicios auxiliares” y en cuarto lugar la “AP y defensa, Seguridad Social obligatoria”. La rama de actividad menos representativa es la de “suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado, agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos”.

Otro dato a tener en cuenta es que según el INE (2016a), “el porcentaje de asalariados con discapacidad en las empresas de 50 o más trabajadores del sector privado es del 2,3%” (p.4), incluyendo las entidades especializadas en la inclusión social de las personas con discapacidad. En las empresas de 50 o menos trabajadores el porcentaje es del 1,5%, lo que supone que el total de personas con discapacidad asalariada es del 1,9% del total de la población ocupada.

Un factor determinante de cara a una mayor inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral, es la de cómo es esta discapacidad. Así, el tipo y grado de la discapacidad afectan a la tasa de actividad de este colectivo, como vemos en

la siguiente figura que analiza la tasa de actividad por grado de discapacidad y las diferencias existentes entre el año 2014 y el 2015.

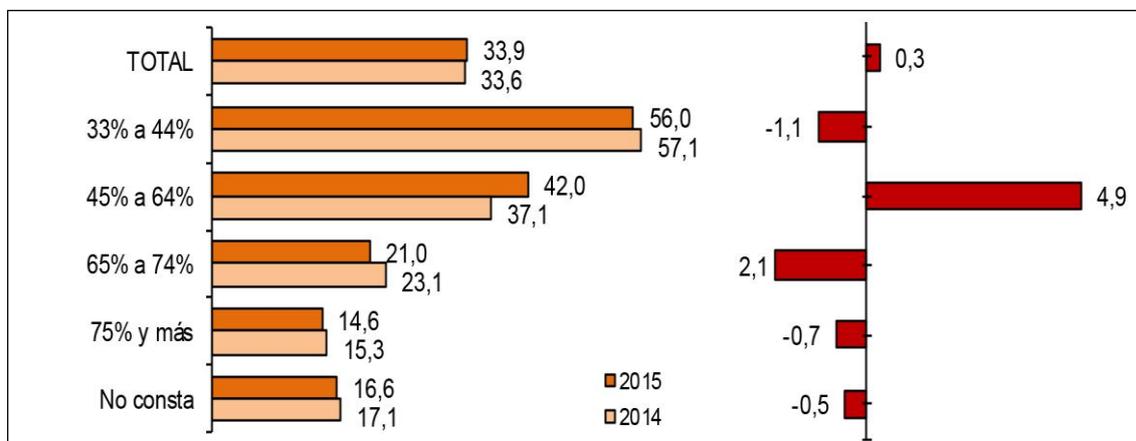


Figura 3. Tasa de actividad en España por grado de discapacidad y Diferencias 2015-2014. Recuperado de INE (2016, p.3). Valores en %. El grupo 'No consta' está formado por los pensionistas que tienen reconocida una pensión de incapacidad permanente y que no están registrados en la BEPD.

Observando esta figura, comprobamos cómo la tasa de actividad para el grado de discapacidad inferior al 45%, disminuyó progresivamente hasta llegar al 14,6% para el grado de 75% de discapacidad o superior. Esto refleja una tasa de actividad mayor cuanto menor es el grado de discapacidad de este colectivo.

También es interesante señalar de la Figura 3, que la actividad en 2015 con respecto al año anterior decreció en todos los grupos de grado de discapacidad, menos en el de 45% a 64%. El decrecimiento mayor se experimentó en el grupo de 65% a 74%.

Hablando del tipo de discapacidad de este colectivo, las personas con deficiencias auditivas tuvieron las mayores tasas de actividad con un 60,1%, siendo las que menos con un 28,1%, las que tenían deficiencia intelectual, y seguidas de las personas con trastorno mental con un 30,4%. Datos que confirman que hay una mayor resistencia a contratar a personas con deficiencia intelectual y trastornos mentales frente a otros tipos de discapacidad. En consecuencia, la inclusión socio-laboral de ese colectivo es más difícil.

A pesar de esto en el año 2015 se incrementaron las tasas de actividad con respecto al 2014 en los grupos de deficiencias del trastorno mental, junto con los afectados en el "sistema visual", "sistema cardiovascular, inmunológico y respiratorio";

y descendió de forma destacada en los grupos de discapacidad asociada al “sistema neuromuscular” y “sistema Intelectual”.

Estos últimos datos, y otros de interés, se muestran en la siguiente figura.

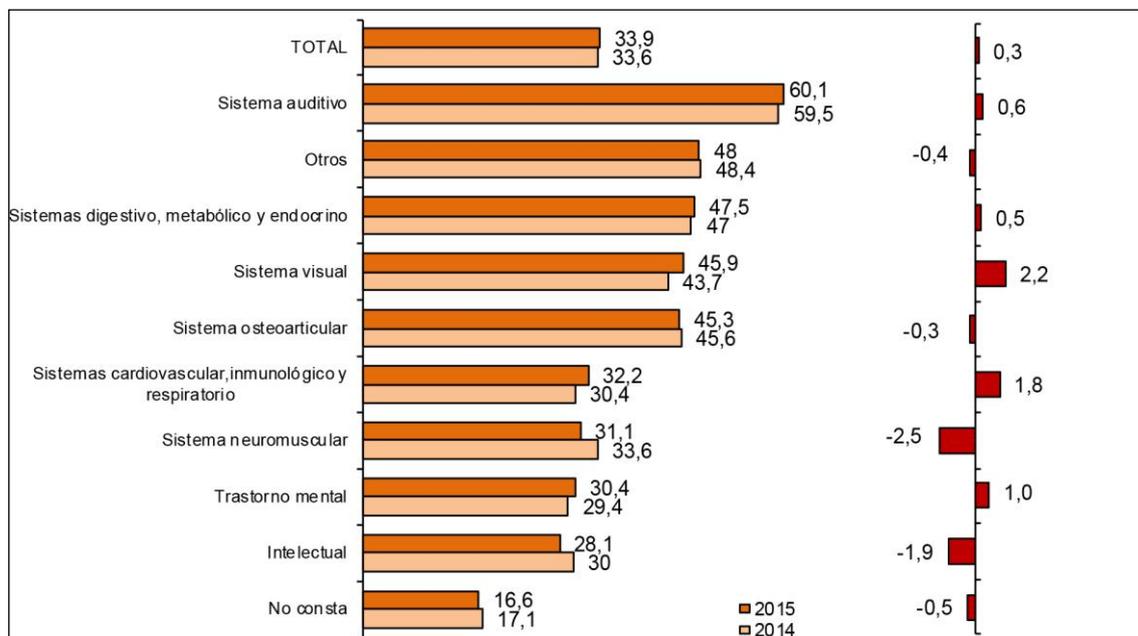


Figura 4. Tasa de actividad en España según tipo de discapacidad y Diferencias 2015-2014.

Recuperado de INE (2016, p.10). Valores en %. El grupo de deficiencia 'Otros' incluye personas con discapacidad expresiva, indeterminada, desconocida y también a personas afiliadas a la Seguridad Social para las que no se dispone del tipo de discapacidad. El grupo 'No consta' está formado por los pensionistas que tienen reconocida una pensión de incapacidad permanente y que no están registrados en la BEPD.

De los datos del INE (2016a) podemos comprobar que el 88,6% de las personas con discapacidad que trabajó en 2015 era asalariado, 5,7 puntos más que las personas sin discapacidad, lo que demuestra una menor actividad en el autoempleo y emprendimiento que en el resto de población. De ellos su gran mayoría tenían contrato indefinido (el 77,0%), 2,2 puntos más que las personas sin discapacidad, lo que es sin duda positivo. A jornada completa trabajaban el 83,4% de los ocupados con discapacidad, proporción algo inferior a los trabajadores sin discapacidad. El sector Servicios fue ocupado por el 80,7% de los trabajadores con discapacidad, quienes no tenían discapacidad lo hacían en menor porcentaje, un 75,8%. Así podemos observar que el autoempleo y el emprendimiento son una realidad a día de hoy muy a tener en cuenta para una mayor inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad, ya que apenas se está incentivando esta vía de inclusión laboral y por lo tanto tiene mucho margen de mejora y amplio recorrido.

Llegados a este punto, es muy importante hablar de las medidas que la AP pone en marcha para dinamizar el mercado laboral en lo que refiere a las personas con alguna discapacidad. Una de las políticas existentes de cara al aumento de la contratación de estas personas, es favorecer su inclusión en el empleo ordinario. Para ello existen tanto reducciones como bonificaciones en las cuotas de cotización a la Seguridad Social. Estas ventajas existen tanto para trabajadores asalariados (con una modalidad de contratación que, además de las bonificaciones, contempla determinadas subvenciones para las empresas contratantes), como para los que trabajan por cuenta propia.

Según datos del INE (2016a), “el 28,8% de las personas con discapacidad ocupadas que cotizaron a la Seguridad Social en 2015 tenía algún tipo de deducción en las cotizaciones, 0,5 puntos menos que en 2014. En 2015 el porcentaje de asalariados con discapacidad con la modalidad de contrato específico de discapacidad descendió hasta el 28,7%” (p.11). Así, las deducciones en cuotas y la contratación específica, beneficiaron al perfil masculino, al grupo de edad de 16 a 44 años, a las discapacidades sensoriales e intelectuales y a las personas con un grado de discapacidad mayor al 75%. De todo esto, es fácil deducir que las medidas adoptadas, para el fomento de empleo de personas con discapacidad, inciden de manera positiva en el acceso al empleo de las mismas de una manera más que considerable.

Para contextualizar todos los datos que estamos viendo en este apartado con los objetivos marcados en nuestro estudio, es conveniente conocer datos de la discapacidad y actividad de este colectivo por CCAA.

La Región de Murcia, según los datos que muestra el INE (2016a), es la cuarta con mayor tasa de actividad dentro del colectivo de las personas con discapacidad en el año 2015, con un 36,3%. Las tres CCAA con mayores tasas de actividad fueron la Comunidad de Madrid, 42,8%, el País Vasco, 39,4%, y Castilla-La Mancha, 37,8%. Mientras que las CCAA con menores tasas de actividad fueron Galicia con sólo un 23,7%, el Principado de Asturias, 28,1%, y Extremadura con el 29,3%.

En la siguiente figura podemos ver todos los datos que acabamos de exponer.

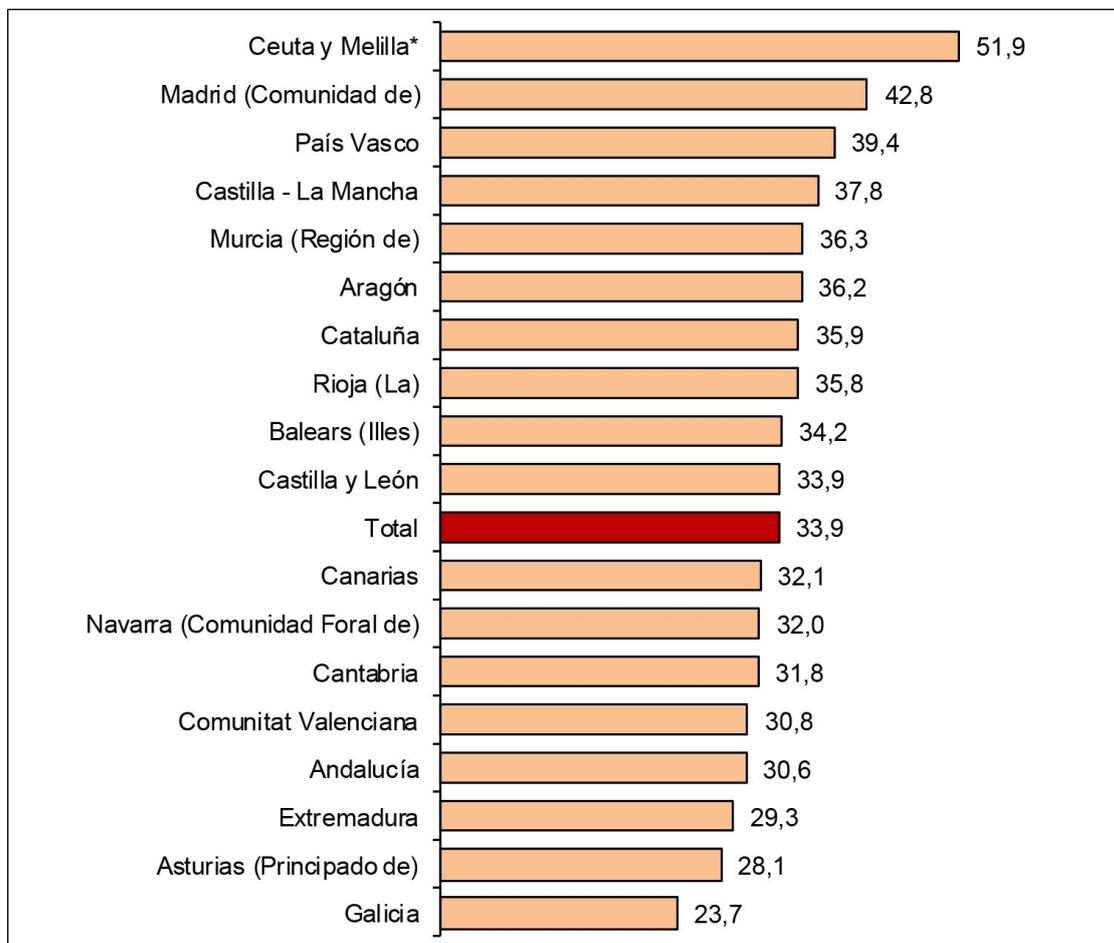


Figura 5. Tasa de actividad de las personas con discapacidad por Comunidades Autónomas. Año 2015. Recuperado de INE (2016, p.14). Valores en %. (\*) El número de observaciones muestrales es reducido, por lo que hay que interpretar con cautela la cifra.

Consultando las bases de datos del INE para el colectivo de la discapacidad vemos que, este 36,3% de tasa de actividad señalado para la Región de Murcia, es superior a la tasa para España del 33,9%. Además, esta Región contó con una tasa de paro del 26%, lo que también es positivo, pues supone 5 puntos menos que el porcentaje a nivel estatal. En cuanto a la tasa de empleo estaba en el 26,9% en esta región, mientras que a nivel nacional la tasa era del 23,4%.

Continuando con el análisis del colectivo con discapacidad en la Región de Murcia, y con la comparativa con los datos obtenidos a nivel nacional que ya hemos revisado anteriormente, estudiamos los datos presentados por la Fundación de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) y el grupo empresarial ILUNION.

La Fundación ONCE ha creado el Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo en España (ODISMET), y como bien señalan Jiménez y Huete (2016):

“ODISMET responde a la necesidad de contar y agrupar en una única plataforma la información estadística, actualmente dispersa, sobre las personas con discapacidad en el ámbito socio-laboral y, en particular, su relación con el empleo. Integra, para ello las principales fuentes sobre discapacidad, y aborda ámbitos esenciales y específicos del colectivo, ofreciendo en cada una de sus secciones información detallada, exhaustiva y fiable que permita observar el comportamiento del mercado laboral con relación a las personas con discapacidad” (p.257).

Los datos que presentamos a continuación son los que proporciona ODISMET. Información que ha obtenido, por una parte, del informe “El Empleo de las Personas con Discapacidad. Año 2015” (2016) del INE en los que se analizan los principales indicadores socioedemográficos, tasas y evolución. Y por otra, en lo referente a los principales indicadores laborales, del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), más en concreto del “Informe del Mercado de Trabajo de las Personas con Discapacidad Estatal. Datos 2015” (2016a) y de las “Estadísticas de Contrataciones” del SEPE (2016a).

Sobre las personas con discapacidad activas de la Región de Murcia, tal y como vemos en la siguiente figura, el ODISMET destaca que de las 67.000 personas con certificado de discapacidad hay una mayor presencia de hombres, el 55,8%. Con un 63,8%, predominan las personas con edades comprendidas entre los 45 y los 64 años, mientras que las menos representadas son los jóvenes con un 6,1%. Además el 57,7 % de las discapacidades son físicas. En cuanto al grado de discapacidad, predominan las que están afectadas entre un 33% y el 44%, este segmento supone el 51,2% del total de personas con discapacidad en edad activa, y por lo tanto no están totalmente impedidas para poder desempeñar un trabajo.

Estos y otros datos de las personas con discapacidad activas en la Región de Murcia se reflejan en la siguiente figura.

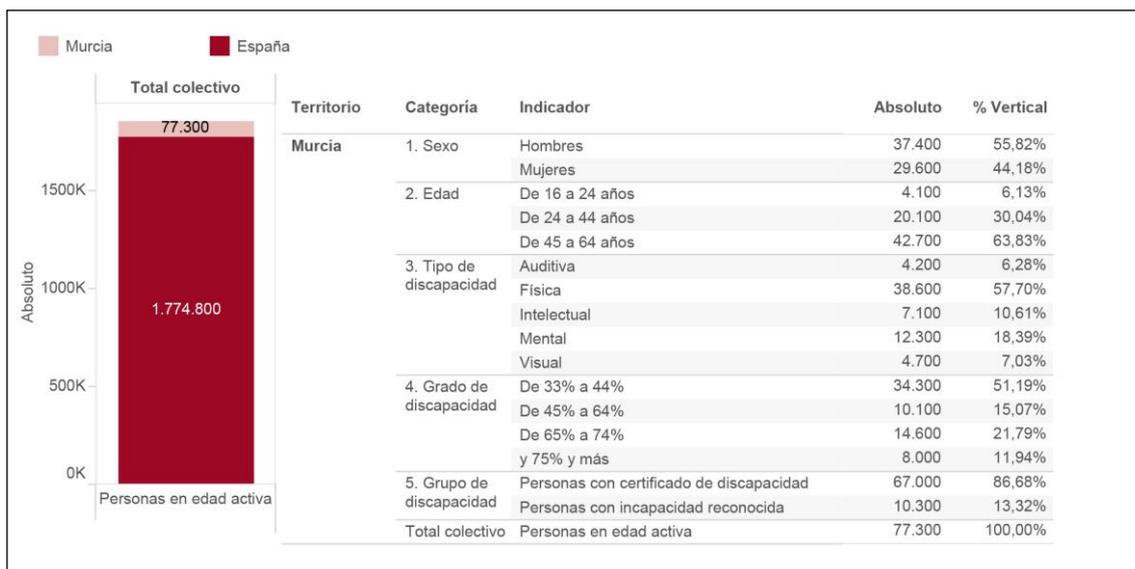


Figura 6. Personas con discapacidad activas en la Región de Murcia. Datos 2015. Recuperado de ODISMET (2016) .

Uno de los datos que ofrece el ODISMET (2016) es que la Región de Murcia cuenta con una tasa de prevalencia del 8%, lo que supone la segunda mayor cifra de toda España, estando 2,1 décimas por encima de la tasa española. Esta tasa refleja la relación existente entre el número de personas en edad activa sin discapacidad y con discapacidad; y pone de manifiesto que el porcentaje de personas con discapacidad entre la población en edad de trabajar es muy alta.

Por otro lado, se indica que la tasa de actividad de las personas con discapacidad está más de 39 puntos por debajo de la que tiene la población sin discapacidad de la Región de Murcia, concretamente estamos hablando del 36,4% para las personas con discapacidad y del 76% para la población sin discapacidad. También es interesante señalar que la tasa de empleo para las personas con discapacidad en esta Región es del 26,9%, lo que supone 3,5 puntos porcentuales por encima de la media en España para personas con discapacidad, que es del 23,4%.

Otro dato interesante que ofrece el ODISMET, es el referente al nivel de estudios de la población con discapacidad en la Región de Murcia. En esta Región sólo el 7,9% llega a tener formación superior. Si lo comparamos con el porcentaje obtenido a nivel nacional vemos que la media española prácticamente duplica la regional, puesto que en España el 15,3% de este colectivo tiene esa formación de grado superior. Pero

aún la diferencia es mayor si la comparamos con el nivel de estudios de la población española no discapacitada. En este caso el 34,8% ha cursado estudios superiores.

Para finalizar esta aproximación a la realidad de la discapacidad en la Región de Murcia, veamos ahora los principales indicadores laborales de la Región en el año 2015. En la tabla 2 se muestra el número de demandantes de empleo parados, ocupados, el número de contrato específicos hechos a personas con discapacidad en CCEE o en el mercado ordinario, así como el salario medio bruto anual percibido por este colectivo.

Tabla 2

*Principales indicadores laborales de la Región de Murcia. Datos 2015.*

	PERSONAS CON DISCAPACIDAD		PERSONAS SIN DISCAPACIDAD		DIFERENCIAS POBLACIONES (*)	
	R. de Murcia	España	R. de Murcia	España	R. de Murcia	España
<b>DEMANDANTES DE EMPLEO Y OCUPADOS</b>						
- Demandantes parados	6.052	144.399	128.074	4.093.508	4,7	3,5
- Ocupados	20.800	414.790	507.120	17.302.700	4,1	2,4
<b>CONTRATACIONES</b>						
- Total contrataciones	10.353	243.067	863.364	18.576.280	1,2	1,3
- Contratos específicos a P. con discapacidad	2.572	98.802			2,6	
- Contratos específicos a P. con discapacidad en CCEE	814	68.648			1,2	
<b>SALARIO MEDIO BRUTO ANUAL</b>	19.567	19.023	20.856	22.958	-1.289	-3.934

Elaboración propia a partir de diversas fuentes contenidas en ODISMET, 2016. (\*) Personas con discapacidad entre población de personas sin discapacidad en % y en euros para los salarios.

En el año 2015 se realizaron 10.353 contratos a personas con discapacidad en la Región de Murcia, lo que supone el 1,2% del total de contratos realizados en ese tiempo. De estos contratos, 2.572 se hicieron bajo la modalidad específica de discapacidad en el mercado laboral ordinario, y 814 correspondieron a la modalidad específica de contratos a trabajadores con discapacidad en CCEE.

Por último, el salario medio bruto anual en la Región de Murcia se fija en 20.856 euros para personas sin discapacidad, y 19.567 euros para los trabajadores con discapacidad. Es decir, éstos últimos cobran 1.289 euros menos que el resto en la comunidad murciana. Sin embargo, y aunque no debiera existir tal disparidad, es cierto

que la merma es mucho menor que la que se produce en el resto del País, la cual asciende a 3.934 euros.

Hasta aquí la aproximación a los datos estadísticos que describen las características y la situación socio-laboral de las personas con discapacidad en la Región de Murcia, y su relación con las cifras a nivel nacional. El sentido de toda esta información es proporcionarnos una descripción de la realidad de este colectivo, para posteriormente realizar un estudio más profundo de carácter cualitativo que se expone en el siguiente capítulo de esta investigación.

Para terminar concluimos que tanto las políticas favorables a la incorporación al mercado laboral de las personas con discapacidad, como la legislación que desarrolla esta materia a nivel nacional y autonómico, son de vital importancia para el fomento de una inclusión social, real, de dichas personas.

También es importante señalar el hecho de que:

“Los recortes económicos y legales que se están imponiendo con el pretexto de la actual crisis están menoscabando el estado de bienestar, y para los que más intervención demandan, entre los que se encuentran las personas con discapacidad, esta reducción de servicios y recursos puede afectar directamente a sus derechos fundamentales” (García Escribano, Millán Jiménez, y Ortiz García (2014, p. 32).

Con todo esto, para que las personas con discapacidad puedan llegar a esta igualdad de oportunidades, es necesario que sigan haciéndose esfuerzos desde el ámbito legislativo, desde las AAPP, las asociaciones de defensa de los derechos de las personas discapacitadas, y sobre todo, que ellas mismas sigan luchando por incorporarse al mercado laboral.

### **3. Legislación sobre discapacidad**

La sensibilización social de las distintas administraciones, y el consiguiente desarrollo de todas las políticas regionales, nacionales y europeas para tratar la situación de las personas con discapacidad, ha dado como resultado la elaboración de multitud de leyes y a un constante desarrollo de las mismas.

De toda esta legislación vigente, vamos a enumerar las leyes de mayor importancia para el tema que tratamos, diferenciando entre la legislación española y la europea, sin detenernos en el análisis de la regulación a nivel regional que en la mayoría de los casos versan sobre desarrollo y ejecución de mandatos normativos de orden superior.

También haremos referencia a convenciones internacionales, recomendaciones, y estudios existentes de organismos internacionales que no son de obligado cumplimiento, pero afectan a España, al formar parte de dichos entes internacionales.

Por último, analizaremos tanto la legislación social en materia de discapacidad, como a la legislación laboral y en materia de RSC.

#### **3.1. Legislación Española.**

A continuación se presenta la legislación vigente más relevante a este respecto en España.

##### **3.1.1. Constitución Española de 1978**

La CE de 1978 es el marco fundamental del resto de legislación existente en España, en materia de discapacidad. Cualquier normativa creada, no sólo en el ámbito de la discapacidad sino en cualquier otro ámbito en materia social, deberá de respetar y regirse por los principios constitucionales, rectores de la política social y económica del Estado español.

La única referencia directa que hace la CE al tema de la discapacidad, se encuentra en el Título I “De los derechos y deberes fundamentales”, Capítulo III, “De los principios rectores de la política social y política”, y dice así:

Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos. (Constitución Española, 1978, art.49).

El que este artículo se incluyera en el Título I “De los derechos y deberes fundamentales” es de vital importancia, ya que le concede una protección especial y provoca que los poderes públicos hayan de salvaguardar los derechos de las personas con discapacidad, no sólo mediante la *previsión* y el *tratamiento*, sino desde un punto de vista rehabilitador e integrador.

### **3.1.2. Ley 8/1980, de 10 de marzo, del Estatuto de los Trabajadores**

La Ley 8/1980, de 10 de marzo, del Estatuto de los Trabajadores [ET] (1980) establece los derechos y obligaciones tanto de los empleadores como de los trabajadores.

Al indicar los derechos de los trabajadores, el ET (1980) dice refiriéndose a los mismos que “Tampoco podrán ser discriminados por razón de discapacidad, siempre que se hallasen en condiciones de aptitud para desempeñar el trabajo o empleo de que se trate” (art. 4.2.c). De este artículo se deduce que lo imprescindible en el trabajador es que esté capacitado para realizar unas tareas, independientemente de cuál sea la discapacidad que padezca, situando en un plano de igualdad laboral al trabajador con discapacidad del resto de trabajadores. También establece como derecho de los trabajadores:

El respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico,

religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo (ET, 1980, art. 4.2.c).

En el ET, hay varias medidas aplicadas para eliminar el trato desigual a personas con discapacidad, o para favorecer su contratación, pero es en la disposición adicional segunda, “Contratos formativos celebrados con trabajadores minusválidos”, donde se hace un mayor esfuerzo en fomentar la contratación de personas discapacitadas.

En el apartado primero de esta disposición adicional se establece, por ejemplo, que “las empresas que celebren contratos en prácticas, con trabajadores con discapacidad, tendrán derecho a una reducción, durante la vigencia del contrato, del 50% de la cuota empresarial de la Seguridad Social correspondiente a contingencias comunes” (ET, 1980).

En su apartado segundo, se indica que “los trabajadores minusválidos contratados para la formación no se computarán para determinar el número máximo de estos contratos que las empresas pueden realizar en función de su plantilla” (ET, 1980), de esta manera se sigue fomentando la contratación de estas personas.

Por último, cabe también hacer mención al tercer apartado de la misma disposición adicional segunda, donde se señala que “las empresas que celebren contratos para la formación con trabajadores minusválidos tendrán derecho a una reducción del 50% en las cuotas empresariales a la Seguridad Social previstas para los contratos para la formación” (ET, 1980).

### **3.1.3. Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos**

Como bien señala esta ley, los principios generales de la misma están inspirados en los derechos recogidos en el artículo 45 de la CE. Esto se reconoce:

En razón a la dignidad que les es propia, a los disminuidos en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales para su completa realización personal y su total

integración social, y a los disminuidos profundos para la asistencia y tutela necesarias (LISMI, 1982, art.1).

La otra inspiración de los principios de esta legislación fue la “Declaración de los Derechos del Deficiente Mental”, Naciones Unidas (1971), aprobada el 20 de diciembre de 1971, y también la “Declaración de Derechos de los Impedidos” de Naciones Unidas (1975), aprobada por la resolución 3447 de 9 de diciembre de 1975. Esto fue reseñado por la LISMI en su artículo segundo.

Por otra parte, uno de los objetivos de la LISMI es la completa integración de las personas discapacitadas por el Estado, las CCAA y todas las Instituciones españolas. Para ello, propone la divulgación, en centros educativos y de enseñanza, de la situación de estas personas discapacitadas, promoviendo así una concienciación social en este tema.

Para llegar a la inclusión social deseada, la LISMI establece las bases para establecer un sistema de prestaciones sociales y económicas, unas propuestas para la rehabilitación de las personas discapacitadas, medidas para la integración laboral y distintos servicios sociales.

LA LISMI también estableció un cupo mínimo de personas con discapacidad obligatorio para determinadas empresas, señalando que “las empresas públicas y privadas que empleen a un número de 50 o más trabajadores vendrán obligadas a que de entre ellos, al menos, el 2 % sean trabajadores minusválidos” (LISMI, 1982, art. 42).

Esta ley no sigue en vigor a día de hoy, aun así, su espíritu y muchos de sus preceptos siguen estando presentes en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (2013), que la derogó. No obstante, por los avances logrados gracia a la LISMI, y por las continuas referencias hechas en las leyes y por los entrevistados en nuestro estudio empírico a la misma, resulta fundamental su inclusión en este apartado.

### **3.1.4. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales**

Esta Ley tiene por objeto “promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo” (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales [LPRL], 1995, art. 1).

Partiendo de esta premisa, la LPRL (1995) habla de la “Protección de trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos” (art. 25). Es aquí donde se establecen las garantías que el empresario ha de tomar de cara a una correcta protección de estos trabajadores especialmente sensibles, siendo estos “aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo” (LPRL, 1995, art. 25).

También se propone en la Ley, que se deberán tener en cuenta estos aspectos para la realización de las medidas preventivas y de protección necesarias. Estos trabajadores no serán empleados en “puestos de trabajo en los que, a causa de sus características personales, estado biológico o por su discapacidad física, psíquica o sensorial debidamente reconocida, puedan ellos, los demás trabajadores u otras personas relacionadas con la empresa ponerse en situación de peligro o, en general, cuando se encuentren manifiestamente en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo” (LPRL, 1995, art. 25).

Por último, hay que señalar que esta Ley ha sido modificada rectificando en parte, la redacción de algunos de sus artículos.

### **3.1.5. Real Decreto 27/2000, de 14 de enero por el que se establecen medidas alternativas de carácter excepcional al cumplimiento de la cuota de reserva del 2 por 100 en favor de trabajadores discapacitados en empresas de 50 o más trabajadores**

Mediante el Real Decreto 27/2000, de 14 de enero, por el que se establecen medidas alternativas de carácter excepcional al cumplimiento de la cuota de reserva del

2 por 100 en favor de trabajadores discapacitados en empresas de 50 o más trabajadores (2000), se establecen Medidas Alternativas debido a la constancia de una falta de cumplimiento de esta cuota de reserva, en favor de personas discapacitadas, pues no existía un suficiente cumplimiento por parte las empresas españolas.

De este modo se permite que en lugar de cumplir con la cuota de reserva del 2%, las empresas que así lo puedan justificar, y sólo en determinados casos, puedan solicitar otras medidas en lugar de contratar a personas con discapacidad en sus plantillas. Estas actuaciones alternativas pueden ser, por ejemplo, la contratación de servicios a un Centro Especial de Empleo (CEE), acciones de patrocinio o realizar donaciones a asociaciones o fundaciones dedicadas a la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad.

### **3.1.6. Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad**

Esta ley fue promulgada más de veinte años después de la LISMI con el fin de complementarla, y de impulsar políticas de igualdad de las personas con discapacidad y a su plena participación en la sociedad.

Como bien se explicaba en su exposición de motivos, la trama sobre la que se estableció este conjunto de disposiciones es “la no discriminación, la acción positiva y la accesibilidad universal” (Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad [LIONDAU], 2003).

Otro aspecto importante de esta Ley fue el establecimiento del grado de minusvalía que han de tener las personas, para ser consideradas como discapacitadas, debiendo de ser dicho grado igual o superior al 33%.

Aunque, como en el caso de la LISMI, esta ley fue derogada por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social

(2013), que más adelante presentamos, por la importancia que ha tenido a lo largo de su vigencia es de interés su mención.

### **3.1.7. Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social**

La Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social (2003) destaca por definir la discriminación, directa e indirecta, y moderniza la regulación de la no discriminación en el trabajo, y la igualdad de trato. Modificándose, entre otros, ciertos preceptos de la Ley de Procedimiento Laboral del ET, y de la LISMI.

### **3.1.8. Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la LIONDAU**

El Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la LIONDAU (2006). Este Real Decreto se promovió para intentar paliar decisiones administrativas heterogéneas, ya que mediante éstas, surgieron contradicciones en relación a la forma de acreditar el grado de minusvalía. Así se buscaron criterios homogéneos de actuación para todo el territorio nacional. Para ello, indica en su artículo segundo los documentos por los que se podrá acreditar el grado de minusvalía a los efectos de la LIONDAU, y qué organismos podrán expedirlos: el IMSERSO u órgano competente, de la CA correspondiente, el INSS, el Ministerio de Economía y Hacienda, y el Ministerio de Defensa.

### **3.1.9. Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad**

El Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad (2006),

establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad. Ello da respuesta al mandato de la Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico (2000), y a la ya derogada Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo (2002), que establecen procedimientos de conciliación complementarios a los judiciales y administrativos. Este Real Decreto, a su vez responde a lo establecido en el artículo 17 de la LIONDAU, que establece, como una de las medidas para la defensa de las personas discapacitadas, la necesidad de implantar este sistema arbitral.

### **3.1.10. Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento del empleo**

La Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo (2006), nace con el espíritu de mejorar no sólo el crecimiento de empleo, sino el hacerlo también sobre los trabajadores con menos tasa de ocupación, como las mujeres, los jóvenes o personas con discapacidad. Por otra parte, se busca el descenso de la tasa de temporalidad, la más alta de la Unión Europea, en esos momentos, y por encima del doble de la media de ésta.

Para conseguir esto, se produjo un acuerdo por parte del Gobierno, las organizaciones empresariales y los sindicatos, a través de medidas estratégicas por la estabilidad del empleo, afrontando los desequilibrios del mercado de trabajo, bonificando y estimulando los nuevos contratos indefinidos y limitando la concatenación de contratos temporales.

Cabe destacar que esta ley dedica dos disposiciones adicionales, la primera y la duodécima, y dos disposiciones finales, la cuarta y la sexta, al fomento de empleo de personas con discapacidad, a la estrategia a seguir para ello, y al fomento del trabajo por cuenta propia de los mismos mediante bonificaciones en la cotización.

**3.1.11. Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado**

El Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado (2007), toma como base el artículo 9.2 de la CE que exige a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad e igualdad de los individuos sean efectivas. También en el artículo 49, existe un mandato para que estos poderes públicos integren a las personas con discapacidad y las amparen, para disfrute de los derechos reconocidos en el título I de nuestra Carta Magna.

Es así, como finalmente se aprueban medidas con el objeto de facilitar la accesibilidad de las Oficinas de Atención al Ciudadano, garantizar el acceso en relación con los impresos y documentos administrativos, y asegurar la prestación de servicios de atención al ciudadano.

**3.1.12. Real Decreto 505/2007, de 20 de abril por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones**

El Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones (2007), fue elaborado por la existencia de diferentes Leyes y Reglamentos de ámbito autonómico sin un referente unificador. Tras más de veinte años de la promulgación de la LISMI, existieron, una multitud de diferentes criterios que pusieron en cuestión la igualdad y la no discriminación, entre las personas con discapacidad de diferentes comunidades autónomas.

Para paliar todas estas diferencias se establecieron criterios únicos en ámbitos como el acceso a los edificios, espacios situados a distinto o igual nivel, información y señalización, mobiliario urbano, obras en la vía pública y un largo etcétera.

**3.1.13. Ley 27/2007, de 23 de octubre por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas**

Esta Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas (2007) intentan eliminar barreras para que personas con estas discapacidades, sean tratadas en un mismo plano de igualdad con respecto al resto de ciudadanos, facilitándoles la libertad individual de comunicación, eje fundamental de la libertad de expresión de toda persona.

**3.1.14. Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social**

El Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social (2007) señala en su exposición de motivos que “el presente Real Decreto se inspira en los principios establecidos en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, fundamentalmente, *accesibilidad universal* y *diseño para todos*”. Para ello promueve un eficaz acceso a las páginas web de las administraciones públicas, adaptando los teléfonos públicos de pago para facilitar el acceso por usuarios ciegos o con grave discapacidad visual.

Todo ello, se regula teniendo en cuenta que el uso de estas tecnologías es elevado en personas con discapacidad, que del resto de ciudadanos, ya que de esta manera, se facilita su integración social y les permite mejorar su calidad de vida.

**3.1.15. Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad**

Este Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad (2007), trata de desarrollar lo establecido en la LIONDAU, que establece que el Gobierno “regulará unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, que garanticen unos mismos niveles de igualdad de oportunidades a todos los ciudadanos con discapacidad” (LIONDAU, 2003, art.10).

En los artículos primero al noveno, se concreta que medios de transporte han de reunir las condiciones básicas de accesibilidad para personas con discapacidad: transporte ferroviario, marítimo, aéreo, por carretera, urbano, suburbano, autobús, ferrocarril metropolitano, taxi adaptado y otros transportes especiales.

**3.1.16. Ley 49/2007, de 26 de diciembre por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**

La Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (2007) pretende que las CCAA establezcan un régimen de infracciones que garantice la plena protección de las personas con discapacidad, a la vez que se establece el régimen específico de infracciones y sanciones aplicable por la Administración General del Estado, de ahí su importancia.

Como ocurre con la LISMI y la LIONDAU, esta ley también quedó derogada por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (2013), como se puede ver más adelante.

**3.1.17. Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia**

Con este Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (2011), se regula entre otras medidas, el baremo de valoración de los grados y niveles de dependencia y escala de valoración específica para los menores de 3 años o la efectividad del reconocimiento de las situaciones vigentes de gran invalidez y de la necesidad del concurso de otra persona.

**3.1.18. Real Decreto-Ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y la recualificación profesional de las personas desempleadas**

Este Real Decreto-ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y la recualificación profesional de las personas desempleadas (2011), indica en su preámbulo que “el 2 de febrero de 2011, el Gobierno y los Interlocutores Sociales han suscrito el Acuerdo Social y Económico para el crecimiento, el empleo y la garantía de las pensiones, que aborda, entre otras medidas, la reforma de las Políticas Activas de Empleo, incluyendo programas de carácter extraordinario y urgente para la situación coyuntural”.

Las líneas acordadas sobre esta reforma, pretenden mejorar la eficiencia de las políticas estatales de empleo como respuesta a la crisis económica y financiera de

nuestro mercado laboral, frenando el creciente aumento de las personas en situación de desempleo.

Con todo esto, se pretenden varios objetivos: favorecer el empleo en sectores crecientes; paliar el gran descenso de empleo en sectores de gran aumento antes de la crisis como lo son el comercio, la hostelería y la construcción y promover el cambio de modelo productivo de la economía española. Todo esto se traduce, en definitiva, en hacer más resistente y competitiva nuestra economía.

Es necesario llegado a este punto, dejar constancia de que, uno de los sectores que ha sido golpeado con mayor fuerza en época de crisis, es la de las personas con discapacidad, pues su ya difícil desventaja en el actual mercado laboral, se ve agravada con esta nueva situación.

### **3.1.19. Real Decreto-Ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo**

Este Real Decreto-ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo (2011) sigue la línea estratégica establecida por el Real Decreto-ley 1/2011, de 11 de febrero (2011), comentado en el anterior apartado.

A lo largo de los capítulos de este Real Decreto-ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo (2011) se pretende: “proporcionar servicios individualizados a la población activa dirigidos a facilitar su incorporación, permanencia y progreso en el mercado laboral, así como a las empresas para contribuir a la mejora de su competitividad” (art.1.h), y “fomentar la cultura emprendedora y el espíritu empresarial, así como mejorar la atención y acompañamiento a las personas emprendedoras en la puesta en marcha de su iniciativa empresarial” (art.1.i). También se busca el fortalecimiento de los servicios públicos de empleo en el marco del sistema nacional de empleo, el establecimiento de un catálogo de servicios a la ciudadanía y desarrollo de un modelo

de atención personalizada y la transformación de las políticas de empleo, redefiniendo su contenido y desarrollo.

Este Real Decreto-Ley deroga multitud de disposiciones normativas, que afectan a las políticas activas de fomento del empleo de personas con discapacidad. Una de las más destacadas es la modificación del artículo 25 de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo (2003), por la que se busca dar oportunidades y conseguir la inclusión laboral de colectivos con especiales dificultades, como las mujeres víctimas de violencia de género, las víctimas de violencia doméstica y las personas con discapacidad o en situación de exclusión social. De esta manera, en relación a las personas con discapacidad, se recoge lo siguiente “se incentivará su contratación tanto en el empleo ordinario como en el empleo protegido a través de los Centros Especiales de Empleo” (Real Decreto-ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo, 2011, art.25).

### **3.1.20. Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible**

Esta Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible (2011), tiene como objetivo, promocionar la responsabilidad social de las empresas españolas. Para ello incentiva a las organizaciones e instituciones públicas o privadas, pero más especialmente a las pequeñas y medianas empresas, a “incorporar o desarrollar” (art.39.1) políticas de RSC. Para conseguir esto promociona también la difusión de las medidas puestas ya en práctica por organizaciones, y cómo a través de estas políticas se consigue una mayor competitividad empresarial.

Así, el Gobierno propone establecer unos indicadores y modelos de referencia donde las empresas puedan hacer una autoevaluación crítica de qué hacen, qué no están haciendo y qué pueden hacer para mejorar su RSC. Los indicadores propuestos son los siguientes:

Transparencia en la gestión, buen gobierno corporativo, compromiso con lo local y el medioambiente, respeto a los Derechos Humanos, mejora de las

relaciones laborales, promoción de la integración de la mujer, de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, de la igualdad de oportunidades y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y del consumo sostenible (Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, 2011, art.39.2).

### **3.1.21. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social**

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (2013), tiene por objetivo derogar y refundir de una manera clara y armonizada todo lo regulado en la LISMI (1982), la LIONDAU (2003), y la Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (2007).

Estas tres leyes mencionadas con anterioridad, eran las principales normativas genéricas con vigencia en España dedicadas a defender y velar por los derechos de las personas con discapacidad.

En lo referente a la materia del objeto de nuestra tesis, la integración laboral, la regulación se mantiene intacta, introduciendo cambios terminológicos de interés. De este modo se sustituye el término *minusválido* por *persona con discapacidad*, e *inserción e integración* por *inclusión*.

## **3.2. Legislación Europea**

### **3.2.1. Directiva Europea 2000/78 sobre la Igualdad de Trato en el Empleo y la Ocupación**

Esta Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la

ocupación (2000), en 2002 y 2006 para adaptarla a la jurisprudencia surgida, así como para incluir nuevas disposiciones relativas a cuestiones como el acoso sexual y su consideración como una discriminación directa.

A lo largo de su articulado, se hacen multitud de referencias a la protección de los derechos de las personas con discapacidad, sobre todo en el ámbito del empleo y la ocupación, donde se busca la igualdad y no discriminación. También se busca “adoptar medidas adecuadas para la integración social y económica de las personas mayores y de las personas con discapacidad” (Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación , 2000, art.6).

Tanto en el artículo 16 como en el 20 de esta Directiva Europea, se exige la búsqueda de medidas de adaptación del lugar de trabajo a las personas con discapacidad, fomentando prácticas como acondicionar el lugar de trabajo, entendido por este a las instalaciones y equipamientos necesarios para el pleno desarrollo de las tareas a realizar en cada puesto.

### **3.2.2. Tratado de Ámsterdam de 1 de mayo de 1999**

El Tratado de Ámsterdam por el que se modifican el tratado de la Unión Europea, los tratados constitutivos de las Comunidades Europeas y determinados actos conexos, firmado en Ámsterdam el 2 de octubre de 1997 (1999), fue aprobado el 16 y 17 de junio de 1997 por el Consejo Europeo de Ámsterdam, y firmado más tarde por los quince países miembros de la Unión Europea mediante sus ministros de Asuntos Exteriores. Tras ser ratificado por los Estados miembros, según sus respectivas normas constitucionales, entró en vigor el 1 de mayo de 1999.

El objetivo de este Tratado es modificar varias disposiciones del Tratado de la Unión Europea y de los tratados de París y de Roma, que constituyeron las Comunidades Europeas.

En este Tratado de Ámsterdam, se establece el principio de no discriminación y de igualdad de oportunidades como una de las directrices básicas de la política de la Unión Europea. Se trata de reforzar la igualdad entre hombres y mujeres, y se pretenden adoptar medidas contra la discriminación por motivos de sexo, de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

Por último cabe señalar que proclama medidas para fomentar la lucha contra el desempleo, el respeto del medio ambiente y la protección de los consumidores, entre otras.

### **3.2.3. Constitución Europea de 29 de octubre de 2004**

La *Constitución Europea de 29 de octubre de 2004* (2005) se ratificó en Roma por los jefes de gobierno de los países de la Unión Europea el 29 de octubre de 2004, previa creación del proyecto de la Constitución Europea aprobado el 18 de junio de 2003.

La Unión Europea regía su funcionamiento y forma de actuar según los tratados constitutivos, actas y tratados de modificación. La Constitución Europea modificó toda esta normativa vigente hasta entonces.

El Parlamento Europeo aprobó una resolución por 500 votos a favor, 137 en contra y 40 abstenciones, el 12 de enero de 2005, así se recomendó a los Estados miembros de la Unión Europea la ratificación de la Constitución Europea.

Varios países sometieron a referéndum dicha Constitución, con resultado a favor en España, con una participación del 44%, mientras que en otros países como Holanda o Francia, con una participación que superaba el 62%, fue rechazada provocando una fuerte crisis de la institución europea, su significado y rumbo.

Los principales objetivos de la Constitución Europea son: “definirla como una unión de estados y ciudadanos con unos derechos fundamentales, entre éstos y en cuanto al trato de la discapacidad se prohíbe toda discriminación por esta razón” (*Constitución Europea de 29 de octubre de 2004*, 2005, art. II-81). Más adelante, se

vuelve a señalar la necesidad de “luchar contra esta discriminación en la definición y ejecución de las políticas contempladas” (*Constitución Europea de 29 de octubre de 2004*, 2005, art. III-118).

Por último, su artículo III-124, señala que una ley o ley marco europea del Consejo “podrá establecer las medidas necesarias para luchar contra toda discriminación por razón de sexo, raza u origen étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual”, necesitando una previa aprobación del Parlamento Europeo.

#### **3.2.4. Resolución del Parlamento Europeo de 13 de marzo de 2007**

La Resolución del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2007, sobre la responsabilidad social de las empresas: una nueva asociación (2007), versa sobre la RSE y busca, como se dice en su título una *nueva asociación*.

La creación de esta resolución se hace ante la “convicción de que una mayor responsabilidad social y medioambiental por parte de las empresas, unida al principio de responsabilidad empresarial, representa un elemento esencial del Modelo Social Europeo y de la Estrategia Europea de Desarrollo Sostenible a la vez que responde a los retos sociales de globalización económica” (Resolución del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2007, sobre la responsabilidad social de las empresas: una nueva asociación 2007, art.1).

También se señala que la RSE, la igualdad de oportunidades, la inclusión social y el desarrollo ético y sostenible, se deben inculcar mediante la enseñanza continua a lo largo de la vida de todos los ciudadanos, permitiendo así, en un futuro, una nueva “gestión industrial” y reestructuración de las políticas de RSE.

En cuanto al mercado laboral, su artículo 21 y 24 señala la necesidad de realizar contrataciones responsables, no discriminatorias y que fomenten el empleo de las mujeres y personas con discapacidad, recordando que es uno de los objetivos de Lisboa. Más adelante en el artículo 25 se hace hincapié en la necesidad de proporcionar prestaciones sociales, formación, desarrollo profesional y salarios justos.

En esta Resolución, se deja constancia de la buena tendencia existente en las empresas europeas hacia una mejora en las medidas de RSE desde el año 1993, como lo son publicar voluntariamente informes sociales y medioambientales, pero constata también que esta tendencia que fue en aumento, es en la actualidad relativamente estable, siendo necesario dar un nuevo impulso para que se potencien estas políticas de adopción de medidas de RSE en todos los países de la UE.

### **3.3. Legislación Internacional**

#### **3.3.1. Gestión de las Discapacidades en el Lugar de Trabajo. Ginebra 2002**

En la actualidad 184 países forman la OIT, comprometiéndose todos ellos a seguir sus principios, recomendaciones y orientaciones en materia de empleo, formación, condiciones de trabajo, de vida, y de relaciones laborales.

La OIT (2002) crea un “Repertorio de Recomendaciones Prácticas”, y tienen el objetivo de reseñar la gran contribución que las personas discapacitadas hacen al mundo laboral, el fomentar el acceso laboral de las mismas eliminando obstáculos, e intentar guiar a las empresas ya sean grandes, medianas o pequeñas, a realizar estrategias de gestión efectiva de las cuestiones relacionadas con la discapacidad en el lugar de trabajo. Por otra parte, incita a los gobiernos a crear un marco legislativo y político acorde con la igualdad de oportunidades de empleo para las personas con discapacidad. Sin perder de vista, la necesidad de que se promueva la participación activa, en todo este proceso de las propias personas discapacitadas.

Todas estas recomendaciones son plasmadas, a lo largo de su articulado, mediante el establecimiento de obligaciones de los empleadores y de los representantes de los trabajadores, responsabilidades de las autoridades competentes, comunicación y sensibilización, medidas para la contratación promoción laboral y mantenimiento del empleo, accesibilidad y un largo etcétera.

Por último hemos de señalar que, como bien dice en su prólogo, “este Repertorio no es un instrumento jurídicamente vinculante, y tampoco tiene por objeto reemplazar la legislación nacional. Sus propuestas han de considerarse, pues, en el contexto de las condiciones nacionales y aplicarse de conformidad con la legislación y la práctica nacionales”.

### **3.3.2. Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad**

El 3 de mayo de 2008, entró en vigor la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2008), y fue aprobada por la Organización de las Naciones Unidas dos años antes. Esta Convención nace como instrumento universal de Derechos Humanos para personas con discapacidad, y es de obligatoria aplicación por los estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas. En su creación, participaron también instituciones de Derechos Humanos nacionales, y organizaciones no gubernamentales, como las de personas con discapacidad y sus familias.

La Convención reconoce derechos de las personas con discapacidad, como lo son el principio de no discriminación o igualdad de oportunidades, y lo hace desde un punto de vista social, fomentando que definitivamente se alcance la inclusión social de las personas con discapacidad.

Por último cabe señalar que la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad supone un inicio para la mejora de la situación de las personas con discapacidad en diferentes ámbitos.

### **3.3.3. ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social Corporativa**

Esta ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social Corporativa (2010), nace para establecer recomendaciones para que las organizaciones y empresas de todo el mundo implanten de manera efectiva la RSC.

El hecho de que se haya realizado una normativa ISO referente a la RSC, indica la importancia de la materia, y la necesidad de dar respuesta por las instituciones nacionales e internacionales y gobiernos de todas las naciones, a una demanda social en aumento.

Esta normativa fue creada mediante consenso de más de 450 expertos y 210 observadores de todo el mundo durante cinco años, y junto con países en desarrollo, empresas, AP, sindicatos, consumidores, Organizaciones no Gubernamentales y centros de investigación. Es una normativa de cumplimiento voluntario no certificable, que busca orientar a las empresas y organizaciones dando recomendaciones en materias fundamentales de RSC.

Esta ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social Corporativa (2010), establece siete pilares básicos de cara a la definición de qué es la RSC, dando junto a cada uno de ellos una serie de recomendaciones a tener en cuenta. Estos siete pilares son los siguientes: “gobierno de la organización”, “Derechos Humanos”, “relaciones y condiciones de trabajo”, “medio ambiente”, “prácticas conforme a la legislación”, “consumidores” y “comunidades y desarrollo local”.

Es en la materia de los Derechos Humanos, donde la normativa hace referencia a la necesidad de eliminar la discriminación para los grupos vulnerables, entre ellos la mujer y las personas discapacitadas.

### **III. ESTUDIO EMPÍRICO**

Este capítulo pretende describir la metodología utilizada en este estudio, así como explicar la compilación de información, su codificación y posterior análisis y todas las consideraciones previas que nos han llevado al pensamiento crítico, a las conclusiones obtenidas y abriendo futuras líneas de investigación.

La primera premisa a tener en cuenta es que este es un estudio hecho desde la perspectiva de la Sociología, y como muy bien señaló Latiesa (1991), debemos de entender esta disciplina como una realidad plural, admitiendo las diversas perspectivas según el método sociológico empleado y sabiendo del posible conflicto que existirá de las interpretaciones que realicemos.

En segundo lugar tenemos que tener en cuenta que, dentro de la Sociología, hay multitud de metodologías a emplear, según Beltrán (1985) hay cinco vías de acceso a la realidad social: el método “histórico”, el “comparativo”, el “crítico-racional”, el “cuantitativo” y el “cualitativo”. Esta, como otras clasificaciones, tiene la intención de etiquetar cada una de las metodologías existentes en Sociología, pero está claro que aun intentando encasillarlas, todas ellas tienen puntos de unión o espacios comunes que nos han permitido su utilización en mayor o menor medida en nuestro estudio.

En concreto nuestra investigación se ha centrado en la utilización de la metodología cualitativa mediante la entrevista en profundidad, realizadas a diferentes colectivos y permitiéndonos conocer pormenorizadamente y desde diferentes puntos de vista la realidad del mundo de la discapacidad y la inclusión de las personas con discapacidad en el mundo laboral.

Consideramos que cuantitativamente ya existe mucha información y estudios desde los cuáles se puede conocer de una forma bastante fiable cuál es el grado de inclusión laboral de las personas con discapacidad a nivel regional, nacional, europeo e internacional. Nosotros, sin perder de vista estos datos cuantitativos e incluso usándolos como punto de partida, hemos querido mirar más de cerca al problema, y ver cuál es el día a día de las personas que lidian con la discapacidad personal o profesionalmente, cuál es su parecer acerca de distintas problemáticas existentes y no resueltas a día de hoy intentando hacer una prospectiva crítico-constructiva de cara a los años venideros.

### 1. Un acercamiento a la metodología empleada

¿Qué entendemos por método?, según la acepción más filosófica del Diccionario de la Real Academia Española (2014), el método es el “procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla”. Quizás la palabra “verdad” sea un poco presuntuosa y no sea el objetivo final de este estudio, pero sí que deseamos, al igual que indica esta definición, “enseñar” sucesos, opiniones y pareceres de testigos de la realidad desde sus distintas caras con un “procedimiento” propio.

Como comentamos anteriormente, nuestro estudio empírico se basa en la realización de entrevistas en profundidad a personas que han experimentado por ellas mismas una realidad en torno al mundo de la discapacidad. Este método cualitativo, como todo método, tiene muchas ventajas pero también algunas limitaciones que fueron muy bien identificadas por García Ferrando (1991), destacando dos, “los intrínsecos al método y los de interpretación de los resultados” (p. 44).

En cuanto al método empleado, como muy bien indicaron los pioneros de la investigación sociológica Sidney Webb y Beatrice Webb (2010), es necesario advertir que, por la misma naturaleza de las entrevistas personales, la información facilitada por los entrevistados no ha de ser necesariamente siempre pruebas, y muchas veces serán opiniones personales, creencias propias o rumores sobre hechos, pero el valor que tienen sus respuestas es la visión individualizada que ese sujeto percibe y nos transmite de la realidad que conoce. A pesar de ser una limitación, por otro lado esa visión del entrevistado tiene un valor incalculable para el investigador, ya que nos puede arrojar pistas o dibujar una realidad que pudiera pasar inadvertida a nuestros ojos, o ser el hilo conductor de nuevas investigaciones y revelaciones que a priori podríamos no haber tenido en cuenta en nuestra investigación.

Una vez tenemos claro que la información facilitada por los entrevistados puede ser más o menos veraz, debemos de detenernos a entender cómo interpretamos los datos desde la perspectiva del entrevistador-investigador, la nuestra. Por el mero hecho de observar, estamos influyendo en la realidad que nos rodea, o por lo menos la veremos a través de los filtros que nuestro propio ojo quiera aplicar, con más enfoque, con menos, centrándonos en lo distante o en lo más cercano. Todas estas maneras de ver son

diferentes según el observador que mire a la realidad, en definitiva, cada observador tiene unas técnicas, protocolos, y maneras de observar la realidad. Así es como nosotros, investigadores, creamos un método propio diseñado para analizar una parte muy concreta de la realidad, la inclusión laboral de las personas con discapacidad en nuestra sociedad.

Nuestro método, al ser puramente cualitativo, nos permite ser más flexibles a la hora de analizar la materia que estamos tratando, escudriñando así esta realidad poliédrica desde una multi-perspectiva, la que cada individuo nos refleje de su posición por su experiencia personal así como la del grupo al que pertenezca en cuestión. Confrontando las perspectivas de cada uno de los individuos así como la de los grupos de personas entrevistadas a las que pertenecen, podremos sacar conclusiones, afinidades, incongruencias, diferencias e incluso ejemplos de buenas prácticas, de la manera que al finalizar el estudio podamos revelar una fotografía de 360 grados de la realidad de la integración laboral de las personas con discapacidad en la Región de Murcia y por ende en España.

## **2. La confección de las entrevistas**

En este capítulo explicaremos todos los pasos previos dados para preparar las entrevistas, desde la elección de las fuentes de información escogidas hasta llegar al paso inmediatamente anterior a la búsqueda de personas a entrevistar.

Creemos interesante remarcar aquí el tipo de entrevistas que elaboramos en este estudio más en detalle, teniendo en cuenta criterios de duración, recogida de datos, tipo de guión creado para hacer las preguntas al entrevistado o modo de realizar las entrevistas.

Nuestro punto de partida a la hora de diseñar las entrevistas fue el mismo que el que expresaron en su estudio Adorno, Frenkel-Brunswik, Levinson y Nevitt Sanford (1965, p. 304):

Puede pensarse en diferentes tipos de entrevistas cuya variedad estaría entre dos extremos: por un lado, una entrevista completamente "controlada" en la que el entrevistador sigue un conjunto de preguntas definidas rígidamente para todos los sujetos; y por otro lado, una entrevista extremadamente "libre" en la que el entrevistador pregunta únicamente las cuestiones más generales, siendo determinada la secuencia de preguntas sobre todo por las respuestas del sujeto. Nuestra entrevista prototípica se halla entre estos dos extremos pero está algo más próxima a la segunda.

Esto quiere decir que, aun realizando un guión previo a seguir por el entrevistador, las entrevistas se realizaron dejando libertad al entrevistado a la hora de responder a las preguntas así como de comentar nuevos temas, no previstos a priori, en el guión diseñado previamente. Esto facilitó que se realizaran nuevas preguntas sobre temas novedosos sugeridos por las respuestas de los entrevistados, utilizándose más adelante dichas cuestiones con futuros entrevistados de ser consideradas interesantes para nuestro análisis.

Por otro lado, y siguiendo lo dicho por Lewis (1970), nuestras entrevistas no fueron tan estandarizadas que no nos permitiera salirnos del guión marcado previamente, sino que, como buscamos entrevistar a lo que él llamó "élites", que no es otra cosa que personas muy bien informadas o expertas en el tema, lo que hicimos fue dejarnos marcar el camino en muchos temas que los propios entrevistados remarcaron como "problemáticos" en su hilo argumental.

#### **2.1. Elección de fuentes informativas de referencia**

Nuestras fuentes informativas de referencia elegidas para el análisis del objetivo de nuestro estudio pueden clasificarse en *primarias* y *secundarias*.

Entendemos por fuentes primarias aquellas de las que obtenemos información de forma directa con nuestra propia observación y método, siendo estos datos de primera mano. Nuestras fuentes primarias están formados por cuatro grandes grupos, dos de los cuales se dividen a su vez en otros dos, todos ellos son expertos bien por estar en

contacto profesionalmente con la integración de las personas con discapacidad, bien por ser conocedores profundos de primera mano de la discapacidad y las dificultades de la inclusión laboral de las personas que la sufren:

- **Responsables de las AAPP.**
- **Responsables de RRHH de Empresas.**
- **El testimonio de Asociaciones de defensa de personas con discapacidad.**
  - Responsables de Asociaciones de defensa de Personas con Discapacidad.
  - Intermediadores Laborales de Asociaciones de defensa de Personas con Discapacidad.
- **El testimonio de los afectados.**
  - Trabajadores con Discapacidad.
  - Familiares de Trabajadores con Discapacidad.

Por otro lado nuestras fuentes secundarias han sido:

•**Bibliografía:** libros, revistas, artículos y otros documentos sobre el tema en cuestión.

•**Páginas en el World Wide Web:** diferentes webs especializadas en sociología, diversidad y el mundo de la discapacidad de las personas.

•**Legislación vigente:** leyes, normas y regulación, regional, nacional, europea y mundial.

•**Datos estadísticos y encuestas:** estadísticas del INE, encuestas como la EPA y datos de diferentes organismos de nivel regional, nacional e internacional.

## 2.2. Creando el guión conceptual de las materias analizadas

Inicialmente elaboramos un guión conceptual que nos sirviera de orientación de cara a conocer y recabar la información que queríamos obtener de los grupos entrevistados. Para ello elegimos diferentes áreas conceptuales sobre las que desarrollaríamos a su vez divisiones para profundizar en nuestro estudio. Este guión nos serviría para más adelante concretar las preguntas que realizaríamos en nuestras entrevistas.

Las áreas que inicialmente marcamos como ejes sobre los que recabar información fueron estos:

### •Políticas y estrategias de RSC:

- Estructura, funciones y departamentos implicados.
- Comunicación de la RSC.
- Participación de la plantilla.

### •Políticas y estrategias de RRHH:

- Adaptación del puesto de trabajo.
- Tipo de contratación.
- Relación empleado con discapacidad y compañeros/clientes.

### •La realidad de los empleados con discapacidad:

- Tipo de discapacidad.
- Puesto de trabajo ocupado.
- Funciones desempeñadas.

### •Mejora de la Integración laboral de personas con discapacidad:

- Logros alcanzados.

- Beneficios obtenidos.
- Los efectos de una crisis económica.

•**Buenas prácticas y recomendaciones para la integración laboral:**

- Estrategias y líneas de actuación.
- Mejoras aplicables.
- Uso de las NNTT e Internet.

•**Problemas, demandas y mejoras sociales, legislativas y administrativas:**

- Exigencias a la sociedad, empresas y partidos políticos.
- Mejoras de la legislación vigente.
- Uso de términos sobre discapacidad.

### **2.3. Consultando a expertos de referencia**

Una vez establecidas cuáles serían nuestras fuentes de información y elaborado el primer guión conceptual de materias a analizar, se decidió seguir las indicaciones recomendadas por Valles Martínez (1999) y hacer una auditoría externa consultando con expertos los contenidos de dicho guión antes de realizar los guiones definitivos de las entrevistas.

Lo que se pretendía era comprobar la idoneidad de los temas tratados en el guión con los objetivos que deseábamos analizar en el estudio, y por otro lado mejorar el guión inicial creando otro más completo y detectando posibles novedades de materias no identificadas en primer lugar.

Cabe señalar aquí, que no sólo se determinaron nuevas materias a tratar no consideradas inicialmente, sino que también se estudió con estos expertos la idoneidad de las fuentes de información primarias elegidas, o lo que es lo mismo, los distintos grupos de personas que entrevistaríamos más adelante.

Tras estas consultas se agregaron nuevos grupos de interés que inicialmente no habíamos considerado, el de los intermediadores laborales por un lado y el de los familiares de las personas con discapacidad de otro. Permittiéndonos esto ampliar la panorámica del estudio por un lado y por otro obtener información más “real” y menos “institucional” o políticamente correcta por así decirlo, ya que estos dos grupos, junto con el de las personas con discapacidad, están en la lucha diaria de la inclusión social de estas personas, mientras que los representantes de los grupos de la AP, Responsables de RRHH y Directores de Asociaciones en defensa de personas con discapacidad podría pensarse que, por lo menos a priori, tendrían un discurso más encorsetado y algo menos libre que el resto de personas por las características mismas del cargo que desempeñan y por hablar, por un lado como ellos mismos pero, por otro como portavoces de la organización, institución o entidad que representan.

De la confrontación de todos los grupos nos será en principio más fácil contrastar que lo dicho por unos u otros se cumplan en el día a día del momento histórico en el que nos encontramos.

Estas consultas a expertos también nos sirvieron para introducir nuevas materias a tratar dentro de nuestro guión inicial, introducidas de forma natural por la mera existencia de nuevos grupos a entrevistar, y fueron temas relacionados con la importancia de la familia en la inclusión laboral de las personas con discapacidad, su papel en la educación, apoyo y desarrollo de habilidades.

También se introdujo el análisis de la aplicación de la LISMI (1982), la LIONDAU (2003) y el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (2013) por las empresas. En concreto se trataron temas para comprobar el nivel de implicación y cumplimiento por las empresas en sus obligaciones legales, haciendo una especial mención a los Certificados de Excepción, las Medidas Alternativas y los CCEE, conociendo de esta manera los escollos que han de sortear a diario los intermediadores de empleo en la lucha por una mayor inclusión laboral de las personas con discapacidad.

Además, se añadieron nuevos temas para conocer estrategias que aquellos intermediadores utilizan con los empresarios para conseguir más contrataciones así como cuál es su labor a posteriori de seguimiento del desempeño, correcta adecuación entre puesto de trabajo-empleado, apoyo continuo y seguimiento de esos trabajadores recién contratados.

Consideradas las apreciaciones de estos expertos y utilizando el guión inicial, se desarrollaron los seis guiones en base a los cuales entrevistaríamos a cada uno de los grupos o subgrupos presentados con anterioridad. Aunque los seis guiones desarrollados tenían en cuenta las mismas variables, las preguntas tenían un enfoque diferente para poder así adaptarlas a los entrevistados según el cargo que representaban, conocimientos de la materia o relación directa con el mundo de la discapacidad.

Así fue la orientación en base a la cual se desarrolló cada guión para los grupos entrevistados:

- **Responsables de las AAPP:** cargos públicos en contacto directo con la realidad de las personas con discapacidad. Este guión (

- Tabla 3), se basó en relación de estas personas con las políticas diseñadas de cara a una mayor inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.

- **Responsables de RRHH de Empresas:** directores y gestores de RRHH de empresas con personas con discapacidad dentro de sus plantillas. En este guión (Tabla 4), se orientó al trabajo que estos profesionales hacen en su día a día con personas con discapacidad y su conocimiento de las políticas y estrategias aplicadas por sus empresas de cara a la inclusión en las mismas de estos trabajadores.

- **El testimonio de Asociaciones de defensa de Personas con Discapacidad:** este grupo está formado por dos perfiles distintos de profesionales de Asociaciones para la defensa de diferentes colectivos de personas con discapacidad. Y para cada subgrupo se realizó un guión adaptado.

-Responsables de Asociaciones de defensa de Personas con Discapacidad: directores, gerentes y administradores de Asociaciones de defensa de personas con discapacidad. Todos ellos dedicados en sus tareas diarias a la inclusión de sus asociados y colectivos en la vida social y en el empleo así como a su representación y defensa de sus derechos frente a las AAPP y las empresas, cuestiones que sirvieron para enfocar la realización de su guión (Tabla 5).

-Intermediadores Laborales de Asociaciones de defensa de Personas con Discapacidad: técnicos especialistas en intermediar entre personas con discapacidad y empresas para conseguir la inclusión laboral de los colectivos para los que trabajan. Su guión (Tabla 6), se orientó a conocer cómo trabajan para llegar a su objetivo principal, incrementar el número de inserciones laborales de las personas con discapacidad.

•**El testimonio de los afectados:** grupo formado por dos perfiles, ambos viven la discapacidad de forma directa en su día a día. Se consideran afectados por sufrir una discapacidad ellos mismos o algún familiar y por ello mismo pueden considerarse expertos al tener un profundo conocimiento de la cuestión y ser los primeros interesados en conseguir una mayor inclusión social y laboral de las personas con discapacidad. También se elaboró un guión para cada subgrupo.

-Trabajadores con Discapacidad: personas con algún tipo de discapacidad que han tenido diferentes experiencias laborales y se encontraban trabajando en el momento de ser entrevistados. Este guión (Tabla 7), se creó para conocer más de cerca la realidad que han experimentado en sus puestos de trabajo así como en los períodos de búsqueda de trabajo.

-Familiares de Trabajadores con Discapacidad: familiares de personas con algún tipo de discapacidad y trabajando en el momento de ser entrevistados. Esta vez el guión (Tabla 8), buscó profundizar en cómo sus familiares han experimentado las diferentes experiencias laborales.

Usando esta pluralidad de realidades sociales aumentamos la diversidad en las respuestas dadas por los entrevistados, provocando a su vez la búsqueda de

convergencias y divergencias entre las distintas variables consultadas de forma transversal en los seis guiones realizados.

Señalar también que tras cada entrevista, nuevas variables no consideradas a priori en nuestro estudio fueron apareciendo, añadiéndose así estas de una manera flexible y natural en las siguientes versiones de guiones para cada grupo.

Los guiones de las Tablas número 3, 4, 5, 6, 7 y 8, presentadas más abajo, son la versión última actualizada tras entrevistar a todos los miembros de cada grupo, por lo que hay que tener en cuenta que los primeros guiones de cada grupo contenían algunas variables menos que las presentadas en dichos cuadros, pero compartieron todos ellos la misma estructura y esencia explicada en este capítulo.

Tabla 3

*Guión de Ítems Entrevistas a Responsables de Instituciones y Organismos de las AAPP.*

0. INFORMACIÓN DE REFERENCIA
A. Plantilla (Micro, Pequeña, Mediana, Grande).
B. Tipología (Municipal, Regional, Nacional, Internacional).
0.1. Edad.
0.2. Sexo.
0.3. Años de Antigüedad.
0.4. Puesto y nombre institución u organismo.
1. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RSC
1.1. Crítica de la RSC y su uso.
1.2. Existencia de departamento de la RSC.
1.3. Estructura organizativa y Funcional departamento RSC.
1.4. Funciones departamento RSC.
1.5. Estrategias y políticas de las asociaciones/empresas/administraciones para el uso de la RSC hacia la integración de personas con discapacidad.
1.6. Estrategias y políticas de comunicación interna de la RSC.
1.7. Percepción de la plantilla hacia la comunicación de políticas de RSC.
1.8. Participación de los trabajadores o asociados en la creación y práctica de estrategias y políticas de integración de personas con discapacidad en la asociación/empresa.
1.9. Estrategias y ejemplos de Cooperación con asociaciones/empresas/Administración/ a favor de los derechos de personas con discapacidad.
2. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RRHH Y REALIDAD DE LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD
2.1. Tipos de discapacidad de los empleados.
2.2. Tipos de contratos de empleados con discapacidad.

- 
- 2.3. Puestos de trabajo de empleados con discapacidad.
- 
- 2.4. Puestos de trabajo con mayor nivel de integración.
- 
- 2.5. Puestos de trabajo con menor nivel de integración.
- 
- 2.6. Funciones del empleado con discapacidad
- 
- 2.7. Estrategias y políticas de contratación e integración.
- 
- 2.8. Estrategias y políticas de adaptación del puesto de trabajo.
- 
- 2.9. Rendimiento e integración en el puesto de trabajo.
- 
- 2.10. Trato entre trabajador con discapacidad y compañeros sin discapacidad.
- 
- 2.11. Trato entre trabajadores con discapacidad
- 
- 2.12. Trato entre trabajador con discapacidad y los clientes/ciudadanos.
- 
- 2.13. Perspectiva de los clientes/ciudadanos en el trato con trabajadores con discapacidad.
- 
- 2.14. Importancia de la familia para la integración laboral de personas con discapacidad.
- 
- 2.15. Importancia de la vida independiente para la integración laboral.
- 
- 2.16. Crítica hacia el autoempleo y emprendimiento de personas con discapacidad.
- 

### 3. ASPECTOS DE RETROSPECCIÓN EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- 
- 3.1. Logros alcanzados para la integración laboral.
- 
- 3.2. Balance entre esfuerzos y objetivos alcanzados.
- 
- 3.3. Beneficios de la integración laboral.
- 
- 3.4. Clima laboral e integración de personas con discapacidad.
- 
- 3.5. Crisis y contratación de personas con discapacidad.
- 

### 4. ASPECTOS DE PROSPECTIVA EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- 
- 4.1. Estrategias y líneas de actuación.
- 
- 4.2. Objetivos fijados.
- 
- 4.3. Cambios necesarios.
- 
- 4.4. Importancia de las NNTT e internet.
- 
- 4.5. Estrategias y políticas de uso de las NNTT e internet.
- 

### 5. RECOMENDACIONES, DEMANDAS Y PUNTO DE VISTA CRÍTICO PERSONAL

- 
- 5.1. Recomendaciones a organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en plantilla.
- 
- 5.2. Demanda a la sociedad para lograr una mayor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad.
- 
- 5.3. Demanda a las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional/regional/local para la integración de personas con discapacidad.
- 
- 5.4. Recomendaciones normativas para la integración laboral de las personas con discapacidad.
- 
- 5.5. Crítica de los Certificados de Excepcionalidad.
- 
- 5.6. Crítica de las Medidas Alternativas.
- 
- 5.7. Crítica del Empleo Protegido en CCEE.
- 
- 5.8. Crítica de bonificación de los contratos de las personas con discapacidad.
- 
- 5.9. Crítica de términos “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”.
-

---

5.10. Crítica de la entrevista realizada, contenidos, y mejoras.

---

Elaboración propia a partir de los guiones de entrevistas de este grupo.

Tabla 4

*Guión de Ítems Entrevistas a Responsables de RRHH de Empresas.*

---

0. INFORMACIÓN DE REFERENCIA
A. Plantilla (Micro, Pequeña, Mediana, Grande).
B. Tipología (Municipal, Regional, Nacional, Internacional).
0.1. Edad.
0.2. Sexo.
0.3. Años de Antigüedad.
0.4. Puesto y nombre empresa u organización.
1. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RSC
1.1. Crítica de la RSC y su uso.
1.2. Existencia de departamento de la RSC.
1.3. Estructura organizativa y Funcional departamento RSC.
1.4. Funciones departamento RSC.
1.5. Estrategias y políticas de las asociaciones/empresas/administraciones para el uso de la RSC hacia la integración de personas con discapacidad.
1.6. Estrategias y políticas de comunicación interna de la RSC.
1.7. Percepción de la plantilla hacia la comunicación de políticas de RSC.
1.8. Participación de los trabajadores o asociados en la creación y práctica de estrategias y políticas de integración de personas con discapacidad en la asociación/empresa.
1.9. RSC y salario emocional.
1.10. Estrategias y ejemplos de Cooperación con asociaciones/empresas/Administración/ a favor de los derechos de personas con discapacidad.
2. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RRHH Y REALIDAD DE LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD
2.1. Tipos de discapacidad de los empleados.
2.2. Tipos de contratos de empleados con discapacidad.
2.3. Puestos de trabajo de empleados con discapacidad.
2.4. Puestos de trabajo con mayor nivel de integración.
2.5. Puestos de trabajo con menor nivel de integración.
2.6. Funciones del empleado con discapacidad
2.7. Estrategias y políticas de contratación e integración.
2.8. Estrategias y políticas de adaptación del puesto de trabajo.
2.9. Rendimiento e integración en el puesto de trabajo.
2.10. Trato entre trabajador con discapacidad y compañeros sin discapacidad.
2.11. Trato entre trabajadores con discapacidad
2.12. Trato entre trabajador con discapacidad y los clientes/ciudadanos.
2.13. Perspectiva de los clientes/ciudadanos en el trato con trabajadores con discapacidad.
2.14. Importancia de la familia para la integración laboral de personas con discapacidad.

2.15. Importancia de la vida independiente para la integración laboral.

2.16. Crítica hacia el autoempleo y emprendimiento de personas con discapacidad.

---

3. ASPECTOS DE RETROSPECCIÓN EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

3.1. Logros alcanzados para la integración laboral.

3.2. Balance entre esfuerzos y objetivos alcanzados.

3.3. Beneficios de la integración laboral.

3.4. Clima laboral e integración de personas con discapacidad.

3.5. Crisis y contratación de personas con discapacidad.

---

4. ASPECTOS DE PROSPECTIVA EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

4.1. Estrategias y líneas de actuación.

4.2. Objetivos fijados.

4.3. Cambios necesarios.

4.4. Importancia de las NNNT e internet.

4.5. Estrategias y políticas de uso de las NNNT e internet.

---

5. RECOMENDACIONES, DEMANDAS Y PUNTO DE VISTA CRÍTICO PERSONAL

---

5.1. Recomendaciones a organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en plantilla.

5.2. Demanda a la sociedad para lograr una mayor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad.

5.3. Demanda a las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional/regional/local para la integración de personas con discapacidad.

5.4. Recomendaciones normativas para la integración laboral de las personas con discapacidad.

5.5. Crítica de los Certificados de Excepcionalidad.

5.6. Crítica de las Medidas Alternativas.

5.7. Crítica del Empleo Protegido en CCEE.

5.8. Crítica de bonificación de los contratos de las personas con discapacidad.

5.9. Crítica de términos “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”.

5.10. Crítica de la entrevista realizada, contenidos, y mejoras.

---

Elaboración propia a partir de los guiones de entrevistas de este grupo.

Tabla 5

*Guión de Ítems Entrevistas a Responsables de Organizaciones para la defensa de Personas con Discapacidad.*

---

0. INFORMACIÓN DE REFERENCIA

---

A. Plantilla (Micro, Pequeña, Mediana, Grande).

B. Tipología (Municipal, Regional, Nacional, Internacional).

0.1. Edad.

0.2. Sexo.

0.3. Años de Antigüedad.

- 0.4. Puestos y nombre empresa u organización.
  - 0.5. Tipo de discapacidades con las que trabajan (Física, Intelectual, Mental, Sensorial, Otras).
  - 0.6. Porcentaje discapacidad (en su caso).
- 

#### 1. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RSC

---

- 1.1. Crítica de la RSC y su uso.
  - 1.2. Existencia de departamento de la RSC.
  - 1.3. Estructura organizativa y Funcional departamento RSC.
  - 1.4. Funciones departamento RSC.
  - 1.5. Estrategias y políticas de las asociaciones/empresas/administraciones para el uso de la RSC hacia la integración de personas con discapacidad.
  - 1.6. Estrategias y políticas de comunicación interna de la RSC.
  - 1.7. Percepción de la plantilla hacia la comunicación de políticas de RSC.
  - 1.8. Participación de los trabajadores o asociados en la creación y práctica de estrategias y políticas de integración de personas con discapacidad en la asociación/empresa.
  - 1.9. Estrategias y ejemplos de Cooperación con asociaciones/empresas/Administración/ a favor de los derechos de personas con discapacidad.
- 

#### 2. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RRHH Y REALIDAD DE LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

---

- 2.1. Tipos de discapacidad de los empleados.
  - 2.2. Tipos de contratos de empleados con discapacidad.
  - 2.3. Puestos de trabajo de empleados con discapacidad.
  - 2.4. Puestos de trabajo con mayor nivel de integración.
  - 2.5. Puestos de trabajo con menor nivel de integración.
  - 2.6. Funciones del empleado con discapacidad
  - 2.7. Estrategias y políticas de contratación e integración.
  - 2.8. Estrategias y políticas de adaptación del puesto de trabajo.
  - 2.9. Rendimiento e integración en el puesto de trabajo.
  - 2.10. Trato entre trabajador con discapacidad y compañeros sin discapacidad.
  - 2.11. Trato entre trabajadores con discapacidad
  - 2.12. Trato entre trabajador con discapacidad y los clientes/ciudadanos.
  - 2.13. Perspectiva de los clientes/ciudadanos en el trato con trabajadores con discapacidad.
  - 2.14. Importancia de la familia para la integración laboral de personas con discapacidad.
  - 2.15. Importancia de la vida independiente para la integración laboral.
  - 2.16. Crítica hacia el autoempleo y emprendimiento de personas con discapacidad.
- 

#### 3. ASPECTOS DE RETROSPECCIÓN EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

- 3.1. Logros alcanzados para la integración laboral.
  - 3.2. Balance entre esfuerzos y objetivos alcanzados.
  - 3.3. Beneficios de la integración laboral.
  - 3.4. Clima laboral e integración de personas con discapacidad.
  - 3.5. Crisis y contratación de personas con discapacidad.
- 

#### 4. ASPECTOS DE PROSPECTIVA EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE

---

---

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

- 4.1. Estrategias y líneas de actuación.
- 4.2. Objetivos fijados.
- 4.3. Cambios necesarios.
- 4.4. Importancia de las NNTT e internet.
- 4.5. Estrategias y políticas de uso de las NNTT e internet.

---

5. RECOMENDACIONES, DEMANDAS Y PUNTO DE VISTA CRÍTICO  
PERSONAL

---

- 5.1. Recomendaciones a organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en plantilla.
- 5.2. Demanda a la sociedad para lograr una mayor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad.
- 5.3. Demanda a las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional/regional/local para la integración de personas con discapacidad.
- 5.4. Recomendaciones normativas para la integración laboral de las personas con discapacidad.
- 5.5. Crítica de los Certificados de Excepcionalidad.
- 5.6. Crítica de las Medidas Alternativas.
- 5.7. Crítica del Empleo Protegido en CCEE.
- 5.8. Crítica de bonificación de los contratos de las personas con discapacidad.
- 5.9. Crítica de términos “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”.
- 5.10. Crítica de la entrevista realizada, contenidos, y mejoras.

Elaboración propia a partir de los guiones de entrevistas de este grupo.

Tabla 6

*Guión de Ítems Entrevistas a Intermediadores Laborales.*

---

0. INFORMACIÓN DE REFERENCIA

---

- A. Plantilla (Micro, Pequeña, Mediana, Grande).
- B. Tipología (Municipal, Regional, Nacional, Internacional).
- 0.1. Edad.
- 0.2. Sexo.
- 0.3. Años de Antigüedad.
- 0.4. Puestos y nombre empresa u organización.
- 0.5. Tipo de discapacidades con las que trabajan (Física, Intelectual, Mental, Sensorial, Otras).
- 0.6. Porcentaje discapacidad (en su caso).

---

1. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RSC

---

- 1.1. Crítica de la RSC y su uso.
- 1.2. Existencia de departamento de la RSC.
- 1.3. Estructura organizativa y Funcional departamento RSC.
- 1.4. Funciones departamento RSC.
- 1.5. Estrategias y políticas de las asociaciones/empresas/administraciones para el uso de la RSC hacia la integración de personas con discapacidad.

- 1.6. Estrategias y políticas de comunicación interna de la RSC.
- 1.7. Percepción de la plantilla hacia la comunicación de políticas de RSC.
- 1.8. Participación de los trabajadores o asociados en la creación y práctica de estrategias y políticas de integración de personas con discapacidad en la asociación/empresa.
- 1.9. Estrategias y ejemplos de Cooperación con asociaciones/empresas/Administración/ a favor de los derechos de personas con discapacidad.

---

## 2. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RRHH Y REALIDAD DE LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

---

- 2.1. Tipos de discapacidad de los empleados.
- 2.2. Tipos de contratos de empleados con discapacidad.
- 2.3. Puestos de trabajo de empleados con discapacidad.
- 2.4. Puestos de trabajo con mayor nivel de integración.
- 2.5. Puestos de trabajo con menor nivel de integración.
- 2.6. Funciones del empleado con discapacidad
- 2.7. Estrategias y políticas de contratación e integración.
- 2.8. Estrategias y políticas de adaptación del puesto de trabajo.
- 2.9. Rendimiento e integración en el puesto de trabajo.
- 2.10. Trato entre trabajador con discapacidad y compañeros sin discapacidad.
- 2.11. Trato entre trabajadores con discapacidad
- 2.12. Trato entre trabajador con discapacidad y los clientes/ciudadanos.
- 2.13. Perspectiva de los clientes/ciudadanos en el trato con trabajadores con discapacidad.
- 2.14. Importancia de la familia para la integración laboral de personas con discapacidad.
- 2.15. Importancia de la vida independiente para la integración laboral.
- 2.16. Crítica hacia el autoempleo y emprendimiento de personas con discapacidad.

---

## 3. ASPECTOS DE RETROSPECCIÓN EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

- 3.1. Logros alcanzados para la integración laboral.
- 3.2. Balance entre esfuerzos y objetivos alcanzados.
- 3.3. Beneficios de la integración laboral.
- 3.4. Clima laboral e integración de personas con discapacidad.
- 3.5. Crisis y contratación de personas con discapacidad.

---

## 4. ASPECTOS DE PROSPECTIVA EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

- 4.1. Estrategias y líneas de actuación.
- 4.2. Objetivos fijados.
- 4.3. Cambios necesarios.
- 4.4. Importancia de las NNTT e internet.
- 4.5. Estrategias y políticas de uso de las NNTT e internet.

---

## 5. RECOMENDACIONES, DEMANDAS Y PUNTO DE VISTA CRÍTICO PERSONAL

---

- 5.1. Recomendaciones a organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en plantilla.
- 5.2. Demanda a la sociedad para lograr una mayor integración de personas con

discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad.

5.3. Demanda a las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional/regional/local para la integración de personas con discapacidad.

5.4. Recomendaciones normativas para la integración laboral de las personas con discapacidad.

5.5. Crítica de los Certificados de Excepcionalidad.

5.6. Crítica de las Medidas Alternativas.

5.7. Crítica del Empleo Protegido en CCEE.

5.8. Crítica de bonificación de los contratos de las personas con discapacidad.

5.9. Crítica de términos “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”.

5.10. Crítica de la entrevista realizada, contenidos, y mejoras.

Elaboración propia a partir de los guiones de entrevistas de este grupo.

Tabla 7

*Guión de Ítems Entrevistas a Trabajadores con Discapacidad.*

0. INFORMACIÓN DE REFERENCIA
A. Plantilla (Micro, Pequeña, Mediana, Grande).
B. Tipología (Municipal, Regional, Nacional, Internacional).
0.1. Edad.
0.2. Sexo.
0.3. Años de Antigüedad.
0.4. Puesto y nombre empresa u organización.
0.5. Tipo de discapacidad (Física, Intelectual, Mental, Sensorial, Otras).
0.6. Porcentaje discapacidad.
1. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RSC
1.1. Crítica de la RSC y su uso.
1.2. Estrategias y políticas de las asociaciones/empresas/administraciones para el uso de la RSC hacia la integración de personas con discapacidad.
1.3. Estrategias y políticas de comunicación interna de la RSC.
1.4. Percepción de la plantilla hacia la comunicación de políticas de RSC.
1.5. Participación de la plantilla en la creación y práctica de políticas de integración de personas con discapacidad.
1.6. Crítica sobre el uso de la RSC.
1.7. Participación de la plantilla en la creación y práctica de políticas de integración de personas con discapacidad.
1.8. Estrategias y políticas de Cooperación con asociaciones/empresas/Administración/ a favor de los derechos de personas con discapacidad.
1.9. Participación de los trabajadores o asociados en la creación y práctica de estrategias y políticas de integración de personas con discapacidad en la asociación/empresa.
1.10. Asociacionismo y facilidad para el acceso al empleo.
2. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RRHH Y REALIDAD DE LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

- 2.1. Tipos de discapacidad de los empleados.
- 2.2. Puestos de trabajo de empleados con discapacidad.
- 2.3. Funciones del empleado con discapacidad
- 2.4. Tipos de contratos de empleados con discapacidad.
- 2.5. Puestos de trabajo con mayor nivel de integración.
- 2.6. Puestos de trabajo con menor nivel de integración.
- 2.7. Rendimiento e integración en el puesto de trabajo.
- 2.8. Sentimientos de la persona con discapacidad en el puesto de trabajo.
- 2.9. Trato entre trabajador con discapacidad y compañeros sin discapacidad.
- 2.10. Trato entre trabajadores con discapacidad
- 2.11. Trato entre trabajador con discapacidad y los clientes/ciudadanos.
- 2.12. Perspectiva de los clientes/ciudadanos en el trato con trabajadores con discapacidad.
- 2.13. Estrategias y políticas de contratación e integración.
- 2.14. Estrategias y políticas de adaptación del puesto de trabajo.
- 2.15. Importancia de la familia para la integración laboral de personas con discapacidad.
- 2.16. Importancia de la vida independiente para la integración laboral.
- 2.17. Crítica hacia el autoempleo y emprendimiento de personas con discapacidad.

---

### 3. ASPECTOS DE RETROSPECCIÓN EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

- 3.1. Logros alcanzados para la integración laboral.
- 3.2. Clima laboral e integración de personas con discapacidad.
- 3.3. Beneficios de la integración laboral.
- 3.4. Crisis y contratación de personas con discapacidad.

---

### 4. ASPECTOS DE PROSPECTIVA EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

- 4.1. Cambios necesarios.
- 4.2. Importancia de las NNTT e internet.
- 4.3. Estrategias y políticas de uso de las NNTT e internet.

---

### 5. RECOMENDACIONES, DEMANDAS Y PUNTO DE VISTA CRÍTICO PERSONAL

---

- 5.1. Recomendaciones a organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en plantilla.
- 5.2. Demanda a la sociedad para lograr una mayor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad.
- 5.3. Demanda a las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional/regional/local para la integración de personas con discapacidad.
- 5.4. Recomendaciones normativas para la integración laboral de las personas con discapacidad.
- 5.5. Crítica de los Certificados de Excepcionalidad.
- 5.6. Crítica de las Medidas Alternativas.
- 5.7. Crítica del Empleo Protegido en CCEE.
- 5.8. Crítica de bonificación de los contratos de las personas con discapacidad.
- 5.9. Crítica de términos “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”.

5.10. Crítica de la entrevista realizada, contenidos, y mejoras.

Elaboración propia a partir de los guiones de entrevistas de este grupo.

Tabla 8

*Guión de Ítems Entrevistas a Familiares de Trabajadores con Discapacidad.*

0. INFORMACIÓN DE REFERENCIA
A. Plantilla (Micro, Pequeña, Mediana, Grande).
B. Tipología (Municipal, Regional, Nacional, Internacional).
0.1. Edad.
0.2. Sexo.
0.3. Años de Antigüedad del familiar.
0.4. Puestos y nombre empresa u organización.
0.5. Tipo de discapacidad del familiar (Física, Intelectual, Mental, Sensorial, Otras).
0.6. Porcentaje discapacidad del familiar.
1. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RSC
1.1. Crítica de la RSC y su uso.
1.2. Estrategias y políticas de las asociaciones/empresas/administraciones para el uso de la RSC hacia la integración de personas con discapacidad.
1.3. Estrategias y políticas de comunicación interna de la RSC.
1.4. Percepción de la plantilla hacia la comunicación de políticas de RSC.
1.5. Participación de la plantilla en la creación y práctica de políticas de integración de personas con discapacidad.
1.6. Crítica sobre el uso de la RSC.
1.7. Participación de la plantilla en la creación y práctica de políticas de integración de personas con discapacidad.
1.8. Estrategias y políticas de Cooperación con asociaciones/empresas/Administración/a favor de los derechos de personas con discapacidad.
1.9. Participación de la plantilla en la creación y práctica de estrategias y políticas de integración de personas con discapacidad en la asociación.
1.10. Asociacionismo y facilidad para el acceso al empleo.
2. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RRHH Y REALIDAD DE LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD
2.1. Tipos de discapacidad de los empleados.
2.2. Puestos de trabajo de empleados con discapacidad.
2.3. Funciones del empleado con discapacidad
2.4. Tipos de contratos de empleados con discapacidad.
2.5. Puestos de trabajo con mayor nivel de integración.
2.6. Puestos de trabajo con menor nivel de integración.
2.7. Rendimiento e integración en el puesto de trabajo.
2.8. Sentimientos de la persona con discapacidad en el puesto de trabajo.
2.9. Trato entre trabajador con discapacidad y compañeros sin discapacidad.
2.10. Trato entre trabajadores con discapacidad

- 2.11. Trato entre trabajador con discapacidad y los clientes/ciudadanos.
  - 2.12. Perspectiva de los clientes/ciudadanos en el trato con trabajadores con discapacidad.
  - 2.13. Estrategias y políticas de contratación e integración.
  - 2.14. Estrategias y políticas de adaptación del puesto de trabajo.
  - 2.15. Importancia de la familia para la integración laboral de personas con discapacidad.
  - 2.16. Importancia de la vida independiente para la integración laboral.
  - 2.17. Crítica hacia el autoempleo y emprendimiento de personas con discapacidad.
- 

### 3. ASPECTOS DE RETROSPECCIÓN EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

- 3.1. Logros alcanzados para la integración laboral.
  - 3.2. Clima laboral e integración de personas con discapacidad.
  - 3.3. Beneficios de la integración laboral.
  - 3.4. Crisis y contratación de personas con discapacidad.
- 

### 4. ASPECTOS DE PROSPECTIVA EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

---

- 4.1. Cambios necesarios.
  - 4.2. Importancia de las NNTT e internet.
  - 4.3. Estrategias y políticas de uso de las NNTT e internet.
- 

### 5. RECOMENDACIONES, DEMANDAS Y PUNTO DE VISTA CRÍTICO PERSONAL

---

- 5.1. Recomendaciones a organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en plantilla.
  - 5.2. Demanda a la sociedad para lograr una mayor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad.
  - 5.3. Demanda a las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional/regional/local para la integración de personas con discapacidad.
  - 5.4. Recomendaciones normativas para la integración laboral de las personas con discapacidad.
  - 5.5. Crítica de los Certificados de Excepcionalidad.
  - 5.6. Crítica de las Medidas Alternativas.
  - 5.7. Crítica del Empleo Protegido en CCEE.
  - 5.8. Crítica de bonificación de los contratos de las personas con discapacidad.
  - 5.9. Crítica de términos “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”.
  - 5.10. Crítica de la entrevista realizada, contenidos, y mejoras.
- 

Elaboración propia a partir de los guiones de entrevistas de este grupo.

## 2.4. Conformación de la muestra

Tras la consulta a expertos y la creación definitiva de guiones de variables pasamos a analizar si podría haber una muestra representativa entre las personas que serían entrevistadas en cada grupo, el conjunto poblacional.

En este punto cabe señalar que, al ser nuestro objetivo prioritario el detectar, mostrar y difundir estrategias y políticas de inclusión laboral de personas con discapacidad, no nos obsesionamos a la hora de buscar una representatividad total entre las personas seleccionadas en las entrevistas con respecto al resto de la población. Creemos que lo más importante de nuestro estudio es analizar qué se está haciendo en la realidad para mejorar la integración laboral de este colectivo, para así poder mostrar estrategias que pueden ser utilizadas en cualquier marco geográfico y temporal y fomentar a su vez que estas sean objeto de estudio o aplicación práctica.

Esta manera de entender nuestro diseño cualitativo fue muy bien expuesto cuando hablaban sobre su enfoque Delgado y Gutiérrez (2007, p. 76):

Su diferencia con respecto al enfoque cuantitativo no es únicamente de naturaleza estratégica sino que también es de carácter táctico; el diseño cualitativo así lo sugiere: a diferencia del diseño cuantitativo (en el que las hipótesis iniciales y arbitrarias marcan su desarrollo -siempre secuencial-) en el cualitativo todo se encuentra sobre determinado por el objetivo final; son los objetivos los que marcan el proceso de investigación cualitativa, dado que ceñirse a hipótesis previas no haría sino constreñir el propio análisis.

Así nuestro diseño se basó en una metodología cualitativa, donde no se buscó que sus conclusiones fueran escalables al resto de lugares, o representativas a escala mayor según se ampliara el área geográfica donde queramos aplicarlas, más bien se buscó que los grupos que intervinieran fueran seleccionados (como así lo hicimos) bajo criterios de pertinencia, conocimiento de la materia, y grado de cercanía con la problemática, consiguiendo así el enfoque deseado de cara a obtener información relevante para nuestro análisis.

De esta manera creemos que, como también dijeron Delgado y Gutiérrez (2007, p. 78):

No es relevante la *cantidad* sino la composición adecuada de los grupos (y, por ende, el número adecuado de estos), dado que un mayor número de los mismos

no supone más información –en el sentido de novedades, de conocimientos nuevos- sino que implica mayor redundancia (repetición de las claves de los discursos ya obtenidos).

Dicho esto, no quiere decir que desechemos la idea de una cierta representatividad muestral en los grupos seleccionados, sino que esta no fue un pilar imprescindible sobre el cual construir nuestra estrategia a la hora de seleccionar a las personas entrevistadas, sino que más bien fueron los mismos que señalara Valles (2002), la “heterogeneidad” y la “economía”, que no es otra cosa que detectar grupos con distintas visiones del mismo objeto analizado en primer lugar, y en segundo lugar, seleccionar una muestra poblacional suficientemente representativa como para obtener la información deseada ahorrando el tiempo que supondría sondear al mismo número de personas que necesitaría un estudio cuantitativo.

El muestreo que hicimos nos permitió adecuar nuestra labor científica ya que el tiempo del entrevistador, en este caso fue la misma persona, fue un recurso de vital importancia a la vez que escaso. Siendo conscientes de ello seguimos las recomendaciones de Goode y Hatt (1991, p- 258):

En lugar de pasar muchas horas en el análisis de un cúmulo de material, desde un solo punto de vista, puede aprovechar el tiempo en examinar una cantidad más pequeña de material, desde muchos puntos de vista o, dicho en otras palabras, hacer un análisis más intensivo de un menor número de casos.

Volviendo al conjunto poblacional que entrevistamos, todos ellos se buscaron en base a estos requisitos compartidos: ser expertos en el conocimiento de la realidad laboral de las personas con discapacidad, por motivos laborales o personales, así como ser residentes o tener su puesto de trabajo en la Región de Murcia. (Nuestro conjunto de población o universo se compuso por los seis grupos que ya presentamos y explicamos en los apartados 2.1 y 2.3. del presente capítulo).

El elegir la Región de Murcia como marco geográfico en el que focalizar nuestra investigación fue por dos motivos, el más obvio es el ya expuesto con anterioridad, el factor tiempo, ya que al residir el entrevistador e investigador en su capital, Murcia, facilitaría con creces la labor de contacto con los entrevistados, así como la mayor

comodidad en los desplazamientos para las entrevistas posteriores. Además al ser Murcia la Capital del municipio con el mismo nombre y de la Región de Murcia, pudimos beneficiarnos de contar con todas las empresas de nivel internacional localizadas en esta provincia, lo mismo ocurrió con las sedes de las asociaciones y con gran parte de los entrevistados de las AAPP de la misma CA.

El segundo motivo fue otro menos fácil de observar en un análisis inicial, y es que la Región de Murcia es una de las CCAA del territorio español con mayor número de población con discapacidad activa, siendo esto un garante de un mayor éxito en la inclusión laboral de personas con discapacidad. Entendemos aquí por personas activas a las comprendidas entre los 16 y los 64 años con una discapacidad igual o superior al 33% y en búsqueda activa de empleo u ocupados.

Para mostrar esto hacemos referencia a la ya presentada Figura 5. *Tasa de actividad de las personas con discapacidad por Comunidades Autónomas. Año 2015.* donde podemos ver cómo la Región de Murcia es la quinta CCAA con mayor tasa de actividad de las personas con discapacidad, con un 36.3%, y superada tan sólo por la Comunidad de Madrid (42.8%), País Vasco (39.4%) y Castilla-La Mancha (37.8%), además de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla (51.9%).

Como la discapacidad no entiende de territorios, podríamos decir que los resultados de nuestro estudio son suficientemente representativos como para considerar que son muy similares a lo que encontraremos en el panorama nacional. El marco teórico que regula la discapacidad y las obligaciones de las empresas para con estas personas es la misma independientemente de la CA en la que nos encontremos (salvo pequeñas regulaciones de ámbito regional). Además, cabe señalar que las estructuras de las instituciones políticas en las CCAA son prácticamente las mismas.

En cuanto al tipo de asociaciones existentes y metodologías empleadas para la inclusión laboral de las personas con discapacidad podría decirse que es el mismo en todo el panorama nacional. De hecho, el testimonio de las personas representantes o trabajadoras de asociaciones entrevistadas en su mayoría tenían ámbito nacional, al igual que los responsables de RRHH de las empresas, todas ellas con presencia en todo el territorio nacional e incluso internacional.

Si hablamos del perfil de las personas con discapacidad y sus familiares, está de más decir que cualquier persona puede tener el mismo tipo de discapacidad independientemente del lugar donde trabaje o viva.

Decididos los grupos y subgrupos a entrevistar llegaba el momento de decidir el número de personas a entrevistar. Creímos que por motivos de economía ya explicados con anterioridad, así como de saturación de las respuestas, un total de cuatro personas por cada uno de los grupos y subgrupos sería más que suficiente para obtener información necesaria para saber cuál es el panorama actual en la integración laboral de las personas con discapacidad en la Región de Murcia, así como las similitudes y diferencias entre los testimonios de cada grupo. Obtendríamos de esta manera el testimonio de un total de veinticuatro personas.

Conocidos los seis grupos seleccionados como conjunto poblacional, pasamos a buscar perfiles con mucho peso específico en sus testimonios por tener experiencia probada, conocimientos, o vivencias en primera persona con el mundo de la discapacidad, en definitiva, élites con información de primera mano, y muy valiosa para nuestro análisis.

Pasamos a indicar cuáles fueron las personas finalmente seleccionadas para ser entrevistadas grupo por grupo:

- **Responsables de las AAPP:** El Director General (DG) del Servicio de Empleo y Formación de la Región de Murcia (SEF), el DG del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), el Jefe de la Dirección General de Innovación Educativa y Atención a la Diversidad de la Región de Murcia, y la Concejala Delegada de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Murcia.

Como puede verse se buscaron cargos con influencia directa en lo relativo a la creación y aplicación de políticas sobre inclusión social y laboral de personas con discapacidad en toda la Región de Murcia o en Murcia capital. Señalar que también quisimos saber la visión a nivel municipal, y por ello seleccionamos a la Concejala de la capital de la Región con funciones más afines a las de la temática analizada.

Las principales funciones y competencias de este grupo son la de supervisión y ejecución de políticas sociales encaminadas a la inclusión social de población en riesgo de exclusión. Son todos ellos perfiles técnicos y en algunos casos directivos, y por tanto expertos en cuestiones sociales y de las necesidades a todos los niveles de la población con discapacidad. Gracias a estos testimonios tenemos información sobre la realidad social, económica, educativa, formativa y laboral de las personas con discapacidad.

- **Responsables de RRHH de Empresas:** La Directora de RRHH de Hero España, la Responsable de RRHH de IKEA Murcia, el Responsable de RRHH de FNAC Murcia y Sevilla, y el Director de Telefónica de la Región de Murcia. La principal premisa a la hora de seleccionar a estas personas fue la de trabajar para empresas con conocidas políticas y estrategias de integración laboral de personas con discapacidad en sus plantillas.

Los cuatro testimonios trabajaban para empresas con presencia a nivel mundial, europeo y nacional, lo que nos daría una representatividad global más que interesante. No fueron seleccionadas micro, pequeñas o medianas empresas porque nuestra intención fue conocer cuantas más políticas y estrategias mejor, y es obvio que al ser empresas grandes (aparte de estar obligadas por ley al tener más de cincuenta empleados) tendrían más capacidad a priori de crear este tipo de políticas por el mero hecho de tener mayores partidas presupuestarias para este objeto.

Las competencias propias de este grupo son la de gestión, formación selección, contratación y coordinación de la plantilla de las empresas para las que trabajan. Son todos ellos perfiles directivos de RRHH, conocedores del mundo laboral, las características de sus empleados, puestos de trabajo y tareas que han de realizar los trabajadores. Todos ellos han tratado y cuentan en su plantilla con personas con discapacidad, por lo tanto nos dan información directa de cómo se integran en sus empresas estos trabajadores.

- **El testimonio de Asociaciones de defensa de personas con discapacidad:** Antes de analizar cada subgrupo cabe decir que buscamos en la selección de estos entrevistados que no hubiera una repetición de las asociaciones representadas con sus testimonios. Abarcando todo tipo de discapacidades, intelectual, mental, sensorial,

físicas y otras, obtuvimos una mayor representatividad de todas las sensibilidades y particulares de estas asociaciones.

Es interesante destacar también que muchas de estas asociaciones defienden la inclusión social de todos los colectivos con discapacidad y no de un tipo de discapacidad en concreto.

-Responsables de Asociaciones de defensa de Personas con Discapacidad: La Presidenta del consejo Territorial de la ONCE y Secretaria General del CEMI en la Región de Murcia, y Presidenta de la Asociación de Familiares y Personas con Enfermedad Mental de Águilas y Comarca (AFEMAC), el Presidente de la Asociación de Lesionados Medulares y Grandes Discapacitados Físicos de la Región de Murcia (ASPAYM), y la Directora Territorial de la Entidad de Fundación ONCE para la Formación y el Empleo de personas con discapacidad en la Región de Murcia (FSC Inserta).

En este subgrupo buscamos el testimonio de directores o presidentes regionales de asociaciones con ámbito nacional e incluso internacional, en el caso de la ONCE, por lo que su representatividad con respecto a lo que puedan hacer otras asociaciones nacionales o incluso internacionales está más que garantizada. Cabe señalar que las personas de este grupo tienen varios roles, por un lado el del cargo que representan (que en algunos casos lo hacen en más de una asociación en defensa de personas con discapacidad), pero por otro lado hay que destacar que todos ellos tienen algún tipo de discapacidad, por lo tanto su testimonio es de un altísimo interés para nuestro estudio.

Decir aquí que las entrevistas que se les hicieron siempre fueron focalizadas para el rol de directores o presidentes, y no el de trabajadores con discapacidad, aunque de muchos de sus comentarios podríamos obtener información de interés de cómo ha sido su experiencia laboral.

Entre las competencias de estos entrevistados destacamos la representación de sus asociaciones y asociados, relaciones institucionales, atención a sus asociados, así como dinamización y creación de sinergias con empresas, sin dejar de lado la

importante labor de crear proyectos e iniciativas para conseguir subvenciones, ayudas o fondos para favorecer a las personas con discapacidad.

-Intermediadores Laborales de Asociaciones de defensa de Personas con Discapacidad: Coordinadora de Empleo de la Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia (FUNDOWN) y Coordinadora de la Red Nacional de Empleo con apoyo de Down España, Técnico de Empleo de la Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (FAMDIF), Intermediadora Laboral de la Asociación para el Tratamiento de Personas con Parálisis Cerebral y Patologías Afines de la Región de Murcia (ASTRAPACE), e Intermediadora Laboral de la Asociación para la Integración de las Personas con Discapacidad Intelectual de Murcia (CEOM).

Todas las organizaciones para las que trabajan tienen ámbito nacional, regional o municipal, según el caso, obteniendo también aquí una gran riqueza en las estrategias empleadas.

En este subgrupo cabe señalar que, al contrario que en el otro, ninguno de los entrevistados tenía una discapacidad reconocida.

Por último todas las personas son las responsables de promover acciones de intermediación con el entorno empresarial de su entorno más cercano, desarrollando funciones técnicas de intermediación, apoyo e inclusión laboral por un lado con las empresas y por otro lado con los trabajadores con discapacidad. En muchos casos también hacen tareas de acompañamiento propias del empleo con apoyo.

- **El testimonio de los afectados:** En estos dos subgrupos buscamos abarcar todo tipo de discapacidades, intelectual, mental, sensorial, físicas y otras, obteniendo como en el grupo de las Asociaciones de defensa de personas con discapacidad, una mayor representatividad de muchas de las discapacidades existentes. En este caso, al no representar ni los familiares ni las personas con discapacidad nada más que el testimonio de su discapacidad en particular, no podría decirse que la representatividad sea tan amplia como en el grupo de las Asociaciones, pero sí que goza de una variedad de casos muy amplia.

También hay que decir que se intentó buscar una relativa diversidad en el tipo de trabajo desempeñado por las personas con discapacidad analizadas en las entrevistas.

El porcentaje de discapacidad de estas personas con diversidad funcional estaba comprendido entre el 40% y el 65%, esto fue contemplado así para demostrar que, aun teniendo un alto porcentaje de discapacidad se pueden desarrollar distintos tipos de trabajos con independencia de la discapacidad que se tenga (siempre y cuando haya una correcta adecuación entre el binomio puesto-persona).

Por último señalar que en dos de los casos se entrevistó por un lado al trabajador con discapacidad y por otro a un familiar del mismo, siendo interesante ver el contraste entre ambos testimonios.

-Trabajadores con Discapacidad: Todos ellos con un porcentaje de discapacidad comprendido entre el 65% y 68%. Estas cuatro personas tenían los siguientes perfiles: vendedor/reponedor con discapacidad mental, tesorero con discapacidad física, limpiador con discapacidad intelectual y psicólogo/orientador laboral con discapacidad física.

Sus funciones en el puesto de trabajo van desde la atención al cliente mediante la venta, tareas de contabilidad y tesorería, pasando por labores de limpieza y acabando con la atención directa y el asesoramiento en persona.

-Familiares de Trabajadores con Discapacidad: El porcentaje de discapacidad de sus familiares oscilaba entre el 40% y el 68%. La relación de parentesco de estas personas con los trabajadores de discapacidad fueron las siguientes: hermana, cónyuge, madre e hija. Creímos interesante buscar a mayor variedad entre el tipo de relación de parentesco al no ser el mismo rol el ejercido para con un hermano que para con un cónyuge, un hijo o una madre respectivamente.

Los familiares trabajadores tenían los siguientes perfiles: limpiadora con discapacidad sensorial, limpiador con discapacidad intelectual, ordenanza con discapacidad intelectual y psicólogo/orientador laboral con discapacidad física.

Las funciones en estos puestos de trabajos son las de mantenimiento y atención al usuario, junto con las ya señaladas anteriormente, limpieza y asesoramiento en persona.

El resto de detalles de las variables de los diferentes perfiles de cada grupo se puede consultar en la Tabla 9. Estas variables nos sirvieron tanto para el tratamiento de la información como para el conocimiento más en profundidad de nuestra muestra poblacional.

Decir aquí que para todas las personas entrevistadas se consideraron las siguientes *variables comunes*: *edad*, *sexo*, *puesto de trabajo*, *años de antigüedad* en la empresa, *tipología* de la empresa, organización o entidad (municipal, regional, nacional o internacional) y *plantilla* (micro, pequeña, mediana o grande), junto con otros datos tales como la fecha en que tuvo lugar la entrevista o la duración de la misma.

Dentro de las variables comunes queremos especificar que la variable puesto de trabajo, años de antigüedad, tipología y plantilla en el caso de los familiares, hace referencia a la experiencia de sus familiares con discapacidad, y no la suya propia. También señalar que la variable años de antigüedad está acotada tan solo a los años trabajados en la empresa actual del entrevistado o de su familiar.

Por otro lado, para los grupos formados por las Asociaciones en defensa de las personas con discapacidad, y para el grupo de los Afectados (así como sus subgrupos), se crearon unas *variables independientes*. Estas variables son dos, el tipo de discapacidad con la que trabajaban o que tenían, y el porcentaje reconocido de discapacidad que tenían en el caso de ser personas con discapacidad.

La muestra de población fue compuesta por personas con unas edades comprendida entre los treinta y uno y los sesenta y un años, siendo la media de más de cuarenta y tres años de edad. Esto es algo más que positivo para nuestro estudio ya que a mayor edad, mayor cúmulo de experiencias podríamos conocer. Cabe señalar de manera general la madurez de los discursos obtenidos, con edades suficientes y experiencias vitales como para obtener unos discursos por parte de los entrevistados, maduros, coherentes y con razonamientos entendibles a todas luces.

De las veinticuatro personas entrevistadas trece fueron mujeres y once hombres, llegando a una paridad casi total en el grupo poblacional, cosa que no nos preocupó en exceso en nuestra selección de la muestra, pero que es interesante destacar.

Los años de antigüedad en sus empresas oscilaron desde el año a los treintaicinco, siendo la media de casi trece años, experiencia laboral más que suficiente como para tener una visión del mundo de la discapacidad muy próxima a la realidad, y con una serie de conocimientos adquiridos y vivencias profesionales de alto valor informativo para el análisis de nuestros objetivos.

Queremos evidenciar que, veinticuatro entrevistas no pueden reflejar la totalidad de los casos existentes en la realidad, pero creemos que gracias a nuestra metodología y controles internos, así como a los perfiles de los entrevistados, la nuestra que seleccionamos es apropiada y suficiente para alcanzar los objetivos que inicialmente nos propusimos.

Tabla 9

*Variables Comunes e Independientes de las Personas Entrevistadas en cada Grupo.*

GRUPOS	VARIABLES COMUNES							V. INDEPENDIENTES			
	Iden.	Edad	Sexo	Entrevista	Duración	Puesto	Antig.	Tipología	Plantilla	Discapacidad	%
Responsables Organismos e Instituciones Públicas	C.R.C.	36	M	11/6/16	35' 22''	Concejala Delegada Derechos Sociales Ayt Murcia	1	Municipal	Grande	-	-
	A.Z.L.	42	H	20/6/16	38' 18''	DG SEF R. de Murcia	3	Regional	Grande	-	-
	L.M.C.	51	H	27/7/16	26' 10''	DG Innovación Educativa y Atención Diversidad R. de Murcia	5	Regional	Grande	-	-
	M.M.G.	57	H	27/7/16	18' 14''	DG IMAS	15	Regional	Grande	-	-
Responsables RRHH de Empresas	J.L.O.	36	H	17/3/16	32' 52''	Responsable RRHH FNAC Murcia y Sevilla	6	Internacional	Grande	-	-
	E.G.J.	57	M	27/7/16	1º 26' 30''	Directora RRH Hero España	35	Internacional	Grande	-	-
	B.D.L.	31	M	1/9/16	57' 36''	Responsable RRHH IKEA Murcia	10	Internacional	Grande	-	-
	A.L.R.	49	H	14/9/16	50' 09''	Director Telefónica R. de Murcia	28	Internacional	Grande	-	-
Responsables Asoc. y Org. Defensa Personas con Discapacidad	P.M.G.	54	M	4/4/2016	29' 16''	Presidenta de CERMI y AFEMAC	7	Nacional/Municipal	Micro	Todas	-
	M.L.O.	44	M	18/4/16	34' 47''	Presidenta Consejo Territorial ONCE y Secretaria General CERMI R. de Murcia.	21	Internacional	Grande	Todas	75
	D.T.T.	40	M	19/4/16	26' 10''	Directora Territorial FSC Inserta / ONCE R. de Murcia	17	Nacional	Grande	Todas	-
	J.G.V.	48	H	29/4/16	23' 35''	Presidente ASPAYM	20	Nacional	Micro	Física	84
Intermediadores Laborales Asociaciones y Organizaciones	O.G.O.	36	M	14/4/16	30' 49''	Intermediadora Laboral CEOM	9	Municipal	Pequeña	Intelectual	-
	B.R.Q.	34	M	24/6/16	39' 59''	Intermediadora Laboral ASTRAPACE	10	Regional	Mediana	Intelectual	-
	L.G.M.	38	H	20/7/16	53' 41''	Técnico de Empleo. FAMDIF	14	Regional	Pequeña	Física	-
	I.M.J.	44	M	21/7/16	55' 44''	Coordinadora de Empleo FUNDOWN R. de Murcia y de Red Nacional de Empleo con Apoyo de DOWN ESPAÑA	18	Regional/Nacional	Pequeña	Intelectual	-
Trabajadores con Discapacidad	J.J.B.	39	H	5/4/16	24' 58''	Vendedor y Reponedor	4	Internacional	Grande	Mental	65
	A.C.N.	41	H	29/4/16	25' 07''	Tesorero	14	Nacional	Micro	Física	68
	R.G.P.	44	H	14/6/16	21' 48''	Limpiador	4	Nacional	Pequeña	Intelectual	65
	J.S.G.	40	H	18/6/16	37' 59''	Psicólogo AMUPHEB y Orientador FAMD	13	Regional	Micro/Pequeña	Física	65
Familiares de Trabajadores con Discapacidad	N.G.P.	55	M	14/6/16	37' 26''	Limpiador	4	Nacional	Pequeña	Intelectual	65
	M.P.S.	44	M	18/6/16	48' 42''	Intermediador laboral / Psicólogo	13	Regional	Micro	Física	43
	M.M.M.	71	M	22/6/16	60' 18''	Ordenanza	9	Municipal	Grande	Intelectual	68
	A.C.G.	36	M	15/9/16	54' 58''	Limpiadora	28	Municipal	Grande	Sensorial	40
LEYENDA						NOTAS					
Iden.: Identificador // Antig.: Años de antigüedad						Entrevista: Fecha de la entrevista // Sexo: H: Hombre M: Mujer // Tipología: Municipal / Regional / Nacional / Internacional					
%: Porcentaje de discapacidad de la persona o familiar						Plantilla: Micro: 1 ≥ 10 trabajadores / Pequeña: 10 ≥ 50 trabajadores / Mediana: 50 ≥ 250 trabajadores / Grande: 250 ≥ ∞ trabajadores					

Elaboración propia a partir de los datos recogidos en las entrevistas realizadas.

### **2.5. Diseñando el guión final de la entrevista**

Una vez teníamos definida la muestra deseada, grupos y manera en la que contactaríamos con cada persona entrevistada, volvimos a utilizar el consejo del grupo de expertos para revisar los guiones finales de entrevistas creados para cada grupo, con la novedad de que para cada ítem y categoría se desarrollaron las preguntas que utilizaríamos en las entrevistas.

Hay que señalar que estos guiones se utilizaron como guías, es decir, no se fueron preguntando una a una de forma ordenada y rígida, sino que según evolucionaba cada entrevista, se producían saltos entre el orden de las preguntas, quedando bastantes de ellas contestadas de forma natural en muchas ocasiones por iniciativa del entrevistado sin necesidad de realizar la pregunta en un gran número de casos. Como lo que buscamos fue agotar el discurso argumental del entrevistado, siempre dejamos libertad en el tiempo de contestación de las preguntas así como de nuevos temas sugeridos por el propio entrevistado, surgiendo en todas las entrevistas preguntas que fueron únicas y que, de ser pertinente para nuestro estudio, se incorporaron a futuras entrevistas.

El objetivo de elaborar este guión fue el de tener un esquema completo de posibles preguntas, facilitando la labor del entrevistador y evitando el agotamiento de cuestiones que fueran interesantes para el estudio, sin ser el propio cuestionario un condicionador de la evolución de la entrevista, sino un apoyo, un recurso guía sobre el que se estructuraría y discurriría cada entrevista de una forma viva e independiente a las otras.

Como Valles Martínez (1999) reseñó, la entrevista como la nuestra basada en un guión, ofrece al entrevistador la libertad de ordenar y formular las preguntas a su antojo a lo largo de cada entrevista personal según el desarrollo de las mismas.

Llegados a este punto el grupo de expertos validó cada uno de los seis guiones finales empleados en cada entrevista que, al igual que indicamos en el apartado 2.3 de este capítulo con referencia a los guiones iniciales, contienen nuevas variables y preguntas que en un principio no fueron conocidas por el grupo de expertos al ser

sobrevenidas a la realización de cada entrevista. Las siguientes Tablas número 10, 11, 12, 13, 14 y 15, representan el último guión actualizado empleado en cada grupo y subgrupo de la muestra.

Tabla 10

*Guión Definitivo Entrevistas a Responsables de Instituciones y Organismos de las AAPP.*

0. INFORMACIÓN DE REFERENCIA	
0.1. Edad // 0.2. Sexo // 0.3. Años de Antigüedad // 0.4. Puesto y nombre institución u organismo // A. Plantilla (Micro, Pequeña, Mediana, Grande) // B. Tipología (Municipal, Regional, Nacional, Internacional)	
1. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RSC	
1.1. Crítica de la RSC y su uso	¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad? ¿Y las asociaciones/empresas/administraciones cree que la usan desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?
1.2. Existencia de departamento de la RSC	¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC?
1.3. Estructura organizativa y Funcional departamento RSC	¿Dentro de este departamento hay a su vez diferentes divisiones?
1.4. Funciones departamento RSC	¿En qué temas se centran?
1.5. Estrategias y políticas de las asociaciones/empresas/administraciones para el uso de la RSC hacia la integración de personas con discapacidad	¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden desde las asociaciones/empresas/administraciones fomentar el empleo de las personas con discapacidad? ¿Cómo lo está haciendo su organización?
1.6. Estrategias y políticas de comunicación interna de la RSC	¿Se comunican las políticas de RSC a sus empleados?
1.7. Percepción de la plantilla hacia la comunicación de políticas de RSC	¿Las acogen los empleados como algo positivo para la sociedad, realista y de utilidad en su día a día o lo ven como algo utópico e innecesario?
1.8. Participación de los trabajadores o asociados en la creación y práctica de estrategias y políticas de integración de personas con discapacidad en la asociación/empresa	¿Participan sus trabajadores de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad en su organización?
1.9. Estrategias y ejemplos de Cooperación con asociaciones/empresas/Administración/ a favor de los derechos de personas con discapacidad	¿Mantienen algún tipo de relación con asociaciones/empresas/Administración a favor de los derechos de las personas con discapacidad?
2. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RRHH Y REALIDAD DE LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	
2.1. Tipos de discapacidad de los empleados	¿Qué tipo de discapacidad tienen los empleados de su plantilla?
2.2. Tipos de contratos de empleados con discapacidad	¿Qué tipo de contrato le suelen hacer a las personas con discapacidad?
2.3. Puestos de trabajo de empleados con discapacidad	¿En qué puestos de trabajo están esos empleados?
2.4. Puestos de trabajo con mayor nivel de integración	¿En qué puestos se integran mejor?
2.5. Puestos de trabajo con menor nivel de integración	¿Qué puestos son más difíciles de cubrir con personas con discapacidad en su organización?
2.6. Funciones del empleado con discapacidad	¿Cuáles han sido sus funciones en sus puestos de trabajo?
2.7. Estrategias y políticas de contratación e integración	¿Qué medidas están adoptando para contratar e integrar a personas con discapacidad en su organización?
2.8. Estrategias y políticas de adaptación del puesto de trabajo	¿Han adoptado alguna medida para adaptar los puestos de trabajo, competencias y tareas diarias a sus trabajadores con discapacidad?
2.9. Rendimiento e integración en el puesto de trabajo	¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?
2.10. Trato entre trabajador con discapacidad y compañeros sin discapacidad	¿Ha tenido compañeros de trabajo sin discapacidad? ¿Cómo fue la relación con estos trabajadores?
2.11. Trato entre trabajadores con discapacidad	¿Ha tenido compañeros de trabajo con discapacidad? ¿Cómo fue la relación con estos trabajadores?

2.12. Trato entre trabajador con discapacidad y los clientes/ciudadanos	¿Tienen estos empleados un contacto directo con sus clientes o ciudadanos?
2.13. Perspectiva de los clientes/ciudadanos en el trato con trabajadores con discapacidad	¿Qué opinión les merece a sus clientes o ciudadanos el trato con trabajadores con discapacidad?
2.14. Importancia de la familia para la integración laboral de personas con discapacidad	¿Qué importancia cree que tienen las familias de cara a la integración laboral de sus familiares?
2.15. Importancia de la vida independiente para la integración laboral	¿Qué importancia cree que tiene para estas personas vivir de forma independiente a su familia?
2.16. Crítica hacia el autoempleo y emprendimiento de personas con discapacidad	¿Qué opina del emprendimiento y el autoempleo como salida laboral para estas personas?
<b>3. ASPECTOS DE RETROSPECCIÓN EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
3.1. Logros alcanzados para la integración laboral	¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?
3.2. Balance entre esfuerzos y objetivos alcanzados	¿Cuál sería el balance a día de hoy sobre los esfuerzos realizados en integración de personas con discapacidad en su organización frente a los resultados obtenidos?
3.3. Beneficios de la integración laboral	¿Le ha aportado beneficios a la organización?
3.4. Clima laboral e integración de personas con discapacidad	¿Cree que esto le ha aportado una mejora en el clima laboral de su organización?
3.5. Crisis y contratación de personas con discapacidad	¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad en su organización o no ha afectado?
<b>4. ASPECTOS DE PROSPECTIVA EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
4.1. Estrategias y líneas de actuación	¿Qué líneas de actuación se podrían poner en marcha en un futuro?
4.2. Objetivos fijados	¿Se han marcado algún objetivo para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?
4.3. Cambios necesarios	¿Qué cambio debería darse en la actualidad para que su organización contara con mayor número de colaboradores con discapacidad?
4.4. Importancia de las NNTT e internet	¿Qué papel cree que internet y las NNTT pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?
4.5. Estrategias y políticas de uso de las NNTT e internet	¿Están aplicando estas en su empresa o tienen proyectado hacerlo?
<b>5. RECOMENDACIONES, DEMANDAS Y PUNTO DE VISTA CRÍTICO PERSONAL</b>	
5.1. Recomendaciones a organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en plantilla	¿Qué consejo le daría a las organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?
5.2. Demanda a la sociedad para lograr una mayor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad	¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad?
5.3. Demanda a las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional/regional/local para la integración de personas con discapacidad	¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?
5.4. Recomendaciones normativas para la integración laboral de las personas con discapacidad	¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?
5.5. Crítica de los Certificados de Excepcionalidad	¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?
5.6. Crítica de las Medidas Alternativas	¿Cree que son suficientes las Medidas Alternativas?
5.7. Crítica del Empleo Protegido en CCEE	¿Qué opinión tiene sobre el Empleo Protegido en CCEE?
5.8. Crítica de bonificación de los contratos de las personas con discapacidad	¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos y no recibirlas?
5.9. Crítica de términos “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”,	¿Qué opinión te merecen términos como “persona con discapacidad”, “persona con

“discapacitado” o “minusválido”

5.10. Crítica de la entrevista realizada, contenidos, y mejoras

diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”?

¿Le gustaría comentar algo que no le haya preguntado y crea interesante para nuestro estudio?

Elaboración propia a partir del Guión de Ítems de este grupo.

Tabla 11

*Guion Definitivo Entrevistas a Responsables de RRHH de Empresas.*

0. INFORMACIÓN DE REFERENCIA	
0.1. Edad // 0.2. Sexo // 0.3. Años de Antigüedad // 0.4. Puesto y nombre empresa u organización // A. Plantilla (Micro, Pequeña, Mediana, Grande) // B. Tipología (Municipal, Regional, Nacional, Internacional)	
1. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RSC	
1.1. Crítica de la RSC y su uso	¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad? ¿Y las asociaciones/empresas/administraciones cree que la usan desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?
1.2. Existencia de departamento de la RSC	¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC?
1.3. Estructura organizativa y Funcional departamento RSC	¿Dentro de este departamento hay a su vez diferentes divisiones?
1.4. Funciones departamento RSC	¿En qué temas se centran?
1.5. Estrategias y políticas de las asociaciones/empresas/administraciones para el uso de la RSC hacia la integración de personas con discapacidad	¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden desde las asociaciones/empresas/administraciones fomentar el empleo de las personas con discapacidad? ¿Cómo lo está haciendo su empresa?
1.6. Estrategias y políticas de comunicación interna de la RSC	¿Se comunican las políticas de RSC a sus empleados?
1.7. Percepción de la plantilla hacia la comunicación de políticas de RSC	¿Las acogen los empleados como algo positivo para la sociedad, realista y de utilidad en su día a día o lo ven como algo utópico e innecesario?
1.8. Participación de los trabajadores o asociados en la creación y práctica de estrategias y políticas de integración de personas con discapacidad en la asociación/empresa	¿Participan sus trabajadores de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad en su organización?
1.9. RSC y salario emocional	¿Cree que la RSC podría valorarse como parte del salario emocional?
1.10. Estrategias y ejemplos de Cooperación con asociaciones/empresas/Administración/ a favor de los derechos de personas con discapacidad	¿Mantienen algún tipo de relación con asociaciones/empresas/Administración a favor de los derechos de las personas con discapacidad?
2. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RRHH Y REALIDAD DE LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	
2.1. Tipos de discapacidad de los empleados	¿Qué tipo de discapacidad tienen los empleados de su plantilla?
2.2. Tipos de contratos de empleados con discapacidad	¿Qué tipo de contrato le suelen hacer a las personas con discapacidad?
2.3. Puestos de trabajo de empleados con discapacidad	¿En qué puestos de trabajo están esos empleados?
2.4. Puestos de trabajo con mayor nivel de integración	¿En qué puestos se integran mejor?
2.5. Puestos de trabajo con menor nivel de integración	¿Qué puestos son más difíciles de cubrir con personas con discapacidad en su empresa?
2.6. Funciones del empleado con discapacidad	¿Cuáles han sido sus funciones en sus puestos de trabajo?
2.7. Estrategias y políticas de contratación e integración	¿Qué medidas están adoptando para contratar e integrar a personas con discapacidad en su empresa?
2.8. Estrategias y políticas de adaptación del puesto de trabajo	¿Han adoptado alguna medida para adaptar los puestos de trabajo, competencias y tareas

2.9. Rendimiento e integración en el puesto de trabajo	diarias a sus trabajadores con discapacidad? ¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?
2.10. Trato entre trabajador con discapacidad y compañeros sin discapacidad	¿Cómo es la relación entre trabajadores con y sin discapacidad?
2.11. Trato entre trabajadores con discapacidad	¿Cómo es la relación entre trabajadores con discapacidad?
2.12. Trato entre trabajador con discapacidad y los clientes/ciudadanos	¿Tienen estos empleados un contacto directo con sus clientes o ciudadanos?
2.13. Perspectiva de los clientes/ciudadanos en el trato con trabajadores con discapacidad	¿Qué opinión les merece a sus clientes o ciudadanos el trato con trabajadores con discapacidad?
2.14. Importancia de la familia para la integración laboral de personas con discapacidad.	¿Qué importancia cree que tienen las familias de cara a la integración laboral de sus familiares?
2.15. Importancia de la vida independiente para la integración laboral	¿Qué importancia cree que tiene para estas personas vivir de forma independiente a su familia?
2.16. Crítica hacia el autoempleo y emprendimiento de personas con discapacidad	¿Qué opina del emprendimiento y el autoempleo como salida laboral para estas personas?
<b>3. ASPECTOS DE RETROSPECCIÓN EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
3.1. Logros alcanzados para la integración laboral	¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su empresa en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?
3.2. Balance entre esfuerzos y objetivos alcanzados	¿Cuál sería el balance a día de hoy sobre los esfuerzos realizados en integración de personas con discapacidad en su empresa frente a los resultados obtenidos?
3.3. Beneficios de la integración laboral	¿Le ha aportado beneficios a la empresa?
3.4. Clima laboral e integración de personas con discapacidad	¿Cree que esto le ha aportado una mejora en el clima laboral de su empresa?
3.5. Crisis y contratación de personas con discapacidad	¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad en su empresa o no ha afectado?
<b>4. ASPECTOS DE PROSPECTIVA EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
4.1. Estrategias y líneas de actuación	¿Qué líneas de actuación se podrían poner en marcha en un futuro?
4.2. Objetivos fijados	¿Se han marcado algún objetivo para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?
4.3. Cambios necesarios	¿Qué cambio debería darse en la actualidad para que su empresa contara con mayor número de colaboradores con discapacidad?
4.4. Importancia de las NNTT e internet	¿Qué papel cree que internet y las NNTT pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?
4.5. Estrategias y políticas de uso de las NNTT e internet	¿Están aplicando estas en su empresa o tienen proyectado hacerlo?
<b>5. RECOMENDACIONES, DEMANDAS Y PUNTO DE VISTA CRÍTICO PERSONAL</b>	
5.1. Recomendaciones a organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en plantilla	¿Qué consejo le daría a las organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?
5.2. Demanda a la sociedad para lograr una mayor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad	¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad?
5.3. Demanda a las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional/regional/local para la integración de personas con discapacidad	¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?
5.4. Recomendaciones normativas para la integración laboral de las personas con discapacidad	¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?
5.5. Crítica de los Certificados de Excepcionalidad	¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?
5.6. Crítica de las Medidas Alternativas	¿Cree que son suficientes las Medidas Alternativas?

5.7. Crítica del Empleo Protegido en CCEE	¿Qué opinión tiene sobre el Empleo Protegido en CCEE?
5.8. Crítica de bonificación de los contratos de las personas con discapacidad	¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos y no recibirlos?
5.9. Crítica de términos “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”	¿Qué opinión te merecen términos como “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”?
5.10. Crítica de la entrevista realizada, contenidos, y mejoras	¿Le gustaría comentar algo que no le haya preguntado y crea interesante para nuestro estudio?

Elaboración propia a partir del Guión de Ítems de este grupo.

Tabla 12

*Guión Definitivo Entrevistas a Intermediadores Laborales.*

0. INFORMACIÓN DE REFERENCIA	
0.1. Edad // 0.2. Sexo // 0.3. Años de Antigüedad // 0.4. Puestos y nombre empresa u organización // 0.5. Tipo de discapacidades con las que trabajan (Física, Intelectual, Mental, Sensorial, Otras) // 0.6. Porcentaje discapacidad (en su caso) // A. Plantilla (Micro, Pequeña, Mediana, Grande) // B. Tipología (Municipal, Regional, Nacional, Internacional)	
1. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RSC	
1.1. Crítica de la RSC y su uso	¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad? ¿Y las asociaciones/empresas/administraciones cree que la usan desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?
1.2. Existencia de departamento de la RSC	¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC?
1.3. Estructura organizativa y Funcional departamento RSC	¿Dentro de este departamento hay a su vez diferentes divisiones?
1.4. Funciones departamento RSC	¿En qué temas se centran?
1.5. Estrategias y políticas de las asociaciones/empresas/administraciones para el uso de la RSC hacia la integración de personas con discapacidad	¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden desde las asociaciones/empresas/administraciones fomentar el empleo de las personas con discapacidad? ¿Cómo lo está haciendo su organización?
1.6. Estrategias y políticas de comunicación interna de la RSC	¿Se comunican las políticas de RSC por la asociación a sus empleados?
1.7. Percepción de la plantilla hacia la comunicación de políticas de RSC	¿Las acogen ustedes como algo positivo para la sociedad, realista y de utilidad en su día a día o lo ven como algo utópico e innecesario?
1.8. Participación de los trabajadores o asociados en la creación y práctica de estrategias y políticas de integración de personas con discapacidad en la asociación/empresa	¿Participan de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad en su organización?
1.9. Estrategias y ejemplos de Cooperación con asociaciones/empresas/Administración/ a favor de los derechos de personas con discapacidad	¿Mantienen algún tipo de relación con asociaciones/empresas/Administración a favor de los derechos de las personas con discapacidad?
2. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RRHH Y REALIDAD DE LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	
2.1. Tipos de discapacidad de los empleados	¿Con qué tipo de discapacidades trabaja su organización?
2.2. Tipos de contratos de empleados con discapacidad	¿Qué tipo de contrato le suelen hacer ustedes a las personas con discapacidad? ¿Y las empresas/administraciones para las que intermedian?
2.3. Puestos de trabajo de empleados con discapacidad	¿En qué puestos de trabajo están esos empleados?
2.4. Puestos de trabajo con mayor nivel de integración	¿En qué puestos se integran mejor?

2.5. Puestos de trabajo con menor nivel de integración	¿Qué puestos son más difíciles de cubrir con personas con discapacidad en su organización?
2.6. Funciones del empleado con discapacidad	¿Cuáles han sido sus funciones en sus puestos de trabajo en la organización? ¿Y fuera de esta?
2.7. Estrategias y políticas de contratación e integración	¿Qué medidas están adoptando para contratar e integrar a personas con discapacidad en su organización? ¿Y en las empresas/administraciones? ¿Repiten tras contratar?
2.8. Estrategias y políticas de adaptación del puesto de trabajo	¿Han adoptado ustedes alguna medida para adaptar los puestos de trabajo, competencias y tareas diarias a sus trabajadores con discapacidad?
2.9. Rendimiento e integración en el puesto de trabajo	¿Y en las empresas/administraciones donde intermedian? ¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo? ¿Se han quedado satisfechas las empresas para las que han intermediado?
2.10. Trato entre trabajador con discapacidad y compañeros sin discapacidad	¿Ha tenido compañeros de trabajo con discapacidad? ¿Cómo fue la relación con estos trabajadores?
2.11. Trato entre trabajadores con discapacidad	¿Cómo es la relación entre trabajadores con discapacidad?
2.12. Trato entre trabajador con discapacidad y los clientes/ciudadanos	¿Tienen estos empleados o compañeros un contacto directo con sus clientes o ciudadanos?
2.13. Perspectiva de los clientes/ciudadanos en el trato con trabajadores con discapacidad	¿Qué opinión les merece a sus clientes o ciudadanos el trato con trabajadores con discapacidad?
2.14. Importancia de la familia para la integración laboral de personas con discapacidad	¿Qué importancia cree que tienen las familias de cara a la integración laboral de sus familiares?
2.15. Importancia de la vida independiente para la integración laboral	¿Qué importancia cree que tiene para estas personas vivir de forma independiente a su familia?
2.16. Crítica hacia el autoempleo y emprendimiento de personas con discapacidad	¿Qué opina del emprendimiento y el autoempleo como salida laboral para estas personas?
<b>3. ASPECTOS DE RETROSPECCIÓN EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
3.1. Logros alcanzados para la integración laboral	¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?
3.2. Balance entre esfuerzos y objetivos alcanzados	¿Cuál sería el balance a día de hoy sobre los esfuerzos realizados en integración de personas con discapacidad en su organización frente a los resultados obtenidos?
3.3. Beneficios de la integración laboral	¿Le ha aportado beneficios a la organización?
3.4. Clima laboral e integración de personas con discapacidad	¿Cree que esto le ha aportado una mejora en el clima laboral de su organización?
3.5. Crisis y contratación de personas con discapacidad	¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad en su organización o no ha afectado?
<b>4. ASPECTOS DE PROSPECTIVA EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
4.1. Estrategias y líneas de actuación	¿Qué líneas de actuación se podrían poner en marcha en un futuro?
4.2. Objetivos fijados	¿Se han marcado algún objetivo para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?
4.3. Cambios necesarios	¿Qué cambio debería darse en la actualidad para que las asociaciones/empresas/administraciones contaran con mayor número de trabajadores con discapacidad?
4.4. Importancia de las NNNT e internet	¿Qué papel cree que internet y las NNNT pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?
4.5. Estrategias y políticas de uso de las NNNT e internet	¿Están aplicando estas en su organización o tienen proyectado hacerlo?
<b>5. RECOMENDACIONES, DEMANDAS Y PUNTO DE VISTA CRÍTICO PERSONAL</b>	
5.1. Recomendaciones a organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la	¿Qué consejo le daría a las organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la

contratación de personas con discapacidad en plantilla	contratación de personas con discapacidad en su plantilla?
5.2. Demanda a la sociedad para lograr una mayor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad	¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad?
5.3. Demanda a las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional/regional/local para la integración de personas con discapacidad	¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?
5.4. Recomendaciones normativas para la integración laboral de las personas con discapacidad	¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad? ¿Han propuesto la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?
5.5. Crítica de los Certificados de Excepcionalidad	¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?
5.6. Crítica de las Medidas Alternativas	¿Cree que son suficientes las Medidas Alternativas?
5.7. Crítica del Empleo Protegido en CCEE	¿Qué opinión tiene sobre el Empleo Protegido en CCEE?
5.8. Crítica de bonificación de los contratos de las personas con discapacidad	¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos y no recibirlas?
5.9. Crítica de términos “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”	¿Qué opinión te merecen términos como “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”?
5.10. Crítica de la entrevista realizada, contenidos, y mejoras	¿Le gustaría comentar algo que no le haya preguntado y crea interesante para nuestro estudio?
Elaboración propia a partir del Guión de Ítems de este grupo.	

Tabla 13

*Guión Definitivo Entrevistas a Responsables de Organizaciones para la defensa de Personas con Discapacidad.*

0. INFORMACIÓN DE REFERENCIA	
0.1. Edad // 0.2. Sexo // 0.3. Años de Antigüedad // 0.4. Puestos y nombre empresa u organización // 0.5. Tipo de discapacidades con las que trabajan (Física, Intelectual, Mental, Sensorial, Otras) // 0.6. Porcentaje discapacidad (en su caso) // A. Plantilla (Micro, Pequeña, Mediana, Grande) // B. Tipología (Municipal, Regional, Nacional, Internacional)	
1. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RSC	
1.1. Crítica de la RSC y su uso	¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad? ¿Y las organizaciones/empresas/administraciones cree que la usan desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?
1.2. Existencia de departamento de la RSC	¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC?
1.3. Estructura organizativa y Funcional departamento RSC	¿Dentro de este departamento hay a su vez diferentes divisiones?
1.4. Funciones departamento RSC	¿En qué temas se centran?
1.5. Estrategias y políticas de las asociaciones/empresas/administraciones para el uso de la RSC hacia la integración de personas con discapacidad	¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden desde las asociaciones/empresas/administraciones fomentar el empleo de las personas con discapacidad? ¿Cómo lo está haciendo su organización?
1.6. Estrategias y políticas de comunicación interna de la RSC	¿Se comunican las políticas de RSC por la asociación a sus empleados?

1.7. Percepción de la plantilla hacia la comunicación de políticas de RSC	¿Las acogen ustedes como algo positivo para la sociedad, realista y de utilidad en su día a día o lo ven como algo utópico e innecesario?
1.8. Participación de los trabajadores o asociados en la creación y práctica de estrategias y políticas de integración de personas con discapacidad en la asociación/empresa	¿Participan de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad en su organización?
1.9. Estrategias y ejemplos de Cooperación con asociaciones/empresas/Administración/ a favor de los derechos de personas con discapacidad	¿Mantienen algún tipo de relación con asociaciones/empresas/Administración a favor de los derechos de las personas con discapacidad?
<b>2. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RRHH Y REALIDAD DE LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD</b>	
2.1. Tipos de discapacidad de los empleados	¿Con qué tipo de discapacidades trabaja su organización?
2.2. Tipos de contratos de empleados con discapacidad	¿Qué tipo de contrato le suelen hacer ustedes a las personas con discapacidad? ¿Y las empresas/administraciones para las que intermedian?
2.3. Puestos de trabajo de empleados con discapacidad	¿En qué puestos de trabajo están esos empleados?
2.4. Puestos de trabajo con mayor nivel de integración	¿En qué puestos se integran mejor?
2.5. Puestos de trabajo con menor nivel de integración	¿Qué puestos son más difíciles de cubrir con personas con discapacidad en su organización?
2.6. Funciones del empleado con discapacidad	¿Cuáles han sido sus funciones en sus puestos de trabajo en la organización? ¿Y fuera de esta?
2.7. Estrategias y políticas de contratación e integración	¿Qué medidas están adoptando para contratar e integrar a personas con discapacidad en su organización? ¿Y en las empresas/administraciones? ¿Repiten tras contratar?
2.8. Estrategias y políticas de adaptación del puesto de trabajo	¿Han adoptado ustedes alguna medida para adaptar los puestos de trabajo, competencias y tareas diarias a sus trabajadores con discapacidad? ¿Y en las empresas/administraciones donde intermedian?
2.9. Rendimiento e integración en el puesto de trabajo	¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo? ¿Se han quedado satisfechas las empresas para las que han intermediado?
2.10. Trato entre trabajador con discapacidad y compañeros sin discapacidad	¿Ha tenido compañeros de trabajo con discapacidad? ¿Cómo fue la relación con estos trabajadores?
2.11. Trato entre trabajadores con discapacidad	¿Cómo es la relación entre trabajadores con discapacidad?
2.12. Trato entre trabajador con discapacidad y los clientes/ciudadanos	¿Tienen estos empleados o compañeros un contacto directo con sus clientes o ciudadanos?
2.13. Perspectiva de los clientes/ciudadanos en el trato con trabajadores con discapacidad	¿Qué opinión les merece a sus clientes o ciudadanos el trato con trabajadores con discapacidad?
2.14. Importancia de la familia para la integración laboral de personas con discapacidad	¿Qué importancia cree que tienen las familias de cara a la integración laboral de sus familiares?
2.15. Importancia de la vida independiente para la integración laboral	¿Qué importancia cree que tiene para estas personas vivir de forma independiente a su familia?
2.16. Crítica hacia el autoempleo y emprendimiento de personas con discapacidad	¿Qué opina del emprendimiento y el autoempleo como salida laboral para estas personas?
<b>3. ASPECTOS DE RETROSPECCIÓN EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
3.1. Logros alcanzados para la integración laboral	¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?
3.2. Balance entre esfuerzos y objetivos alcanzados	¿Cuál sería el balance a día de hoy sobre los esfuerzos realizados en integración de personas con discapacidad en su organización frente a los resultados obtenidos?
3.3. Beneficios de la integración laboral	¿Le ha aportado beneficios a la organización?
3.4. Clima laboral e integración de personas con discapacidad	¿Cree que esto le ha aportado una mejora en el clima laboral de su organización?
3.5. Crisis y contratación de personas con discapacidad	¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad?

en su organización o no ha afectado?	
4. ASPECTOS DE PROSPECTIVA EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
4.1. Estrategias y líneas de actuación	¿Qué líneas de actuación se podrían poner en marcha en un futuro?
4.2. Objetivos fijados	¿Se han marcado algún objetivo para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?
4.3. Cambios necesarios	¿Qué cambio debería darse en la actualidad para que las asociaciones / empresas / administraciones contaran con mayor número de trabajadores con discapacidad?
4.4. Importancia de las NNTT e internet	¿Qué papel cree que internet y las NNTT pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?
4.5. Estrategias y políticas de uso de las NNTT e internet	¿Están aplicando estas en su organización o tienen proyectado hacerlo?
5. RECOMENDACIONES, DEMANDAS Y PUNTO DE VISTA CRÍTICO PERSONAL	
5.1. Recomendaciones a organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en plantilla	¿Qué consejo le daría a las organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?
5.2. Demanda a la sociedad para lograr una mayor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad	¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad?
5.3. Demanda a las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional/regional/local para la integración de personas con discapacidad	¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?
5.4. Recomendaciones normativas para la integración laboral de las personas con discapacidad	¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad? ¿Han propuesto la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?
5.5. Crítica de los Certificados de Excepcionalidad	¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?
5.6. Crítica de las Medidas Alternativas	¿Cree que son suficientes las Medidas Alternativas?
5.7. Crítica del Empleo Protegido en CCEE	¿Qué opinión tiene sobre el Empleo Protegido en CCEE?
5.8. Crítica de bonificación de los contratos de las personas con discapacidad	¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos y no recibirlas?
5.9. Crítica de términos “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”	¿Qué opinión te merecen términos como “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”?
5.10. Crítica de la entrevista realizada, contenidos, y mejoras	¿Le gustaría comentar algo que no le haya preguntado y crea interesante para nuestro estudio?

Elaboración propia a partir del Guión de Ítems de este grupo.

Tabla 14

*Guión Definitivo Entrevistas a Familiares de Trabajadores con Discapacidad.*

0. INFORMACIÓN DE REFERENCIA	
0.1. Edad // 0.2. Sexo // 0.3. Años de Antigüedad del familiar // 0.4. Puesto y nombre empresa u organización // 0.5. Tipo de discapacidad del familiar (Física, Intelectual, Mental, Sensorial, Otras) // 06. Porcentaje discapacidad del familiar // A. Plantilla (Micro, Pequeña, Mediana, Grande) // B. Tipología (Municipal, Regional, Nacional, Internacional)	
1. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RSC	
1.1. Crítica de la RSC y su uso	¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad? ¿Y las asociaciones/empresas/administraciones cree que la usan desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?
1.2. Estrategias y políticas de las asociaciones/empresas/administraciones para el uso de la RSC hacia la integración de personas con discapacidad	¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden desde las asociaciones/empresas/administraciones fomentar el empleo de las personas con discapacidad?
1.3. Estrategias y políticas de comunicación interna de la RSC	¿Cómo lo está haciendo la empresa donde trabaja su familiar?
1.4. Percepción de la plantilla hacia la comunicación de políticas de RSC	¿Se comunican las políticas de RSC en donde ha trabajado su familiar? ¿Las acoge su familiar como algo positivo para la sociedad, realista y de utilidad en su día a día o lo ve como algo utópico e innecesario?
1.5. Participación de la plantilla en la creación y práctica de políticas de integración de personas con discapacidad	¿Participan su familiar de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad en su organización/institución/empresa?
1.6. Crítica sobre el uso de la RSC	¿Cree que las empresas usan la RSC el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?
1.7. Participación de la plantilla en la creación y práctica de políticas de integración de personas con discapacidad	¿Participa su familiar de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de RSC donde ha trabajado?
1.8. Estrategias y políticas de Cooperación con asociaciones/empresas/Administración/ a favor de los derechos de personas con discapacidad	¿Forman parte o colaboran con alguna asociación/empresa/Administración en defensa de personas con su discapacidad? ¿Cómo lo hacen?
1.9. Participación de los trabajadores o asociados en la creación y práctica de estrategias y políticas de integración de personas con discapacidad en la asociación/empresa	¿Fomenta la asociación/empresa que usted participe en la mejora de la integración laboral de su familiar?
1.10. Asociacionismo y facilidad para el acceso al empleo	¿Le ha ayudado el pertenecer a alguna asociación el que su familiar consiguiera trabajo?
2. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RRHH Y REALIDAD DE LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	
2.1. Tipos de discapacidad de los empleados	¿Qué tipo de discapacidad tiene su familiar?
2.2. Puestos de trabajo de empleados con discapacidad	¿Cuáles han sido sus puestos de trabajo?
2.3. Funciones del empleado con discapacidad	¿Cuáles han sido sus funciones en sus puestos de trabajo?
2.4. Tipos de contratos de empleados con discapacidad	¿Qué tipo de contrato le suelen hacer las empresas?
2.5. Puestos de trabajo con mayor nivel de integración	¿En qué puestos se integran mejor las personas con discapacidad como la de su familiar?
2.6. Puestos de trabajo con menor nivel de integración	¿En qué puestos es más difícil de integrar a personas con discapacidad como la de su familiar?
2.7. Rendimiento e integración en el puesto de trabajo	¿En cuál se pudo integrar su familiar menos? ¿Cree usted que ha tenido un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo su familiar? ¿Y el resto de personas con discapacidad con los que ha trabajado?
2.8. Sentimientos de la persona con discapacidad en el puesto de trabajo	¿Cómo se sintió al realizar esos trabajos su familiar?

2.9. Trato entre trabajador con discapacidad y compañeros sin discapacidad	¿Ha tenido compañeros de trabajo sin discapacidad su familiar? ¿Cómo fue su relación?
2.10. Trato entre trabajadores con discapacidad	¿Ha tenido compañeros de trabajo con discapacidad su familiar? ¿Cómo fue la relación con estos trabajadores?
2.11. Trato entre trabajador con discapacidad y los clientes/ciudadanos	¿Ha tenido un contacto directo con los clientes de las empresas para las que ha trabajado su familiar?
2.12. Perspectiva de los clientes/ciudadanos en el trato con trabajadores con discapacidad	¿Qué opinión creen que han tenido con su atención?
2.13. Estrategias y políticas de contratación e integración	¿Dónde ha trabajado su familiar ha visto alguna medida para contratar e integrarlas?
2.14. Estrategias y políticas de adaptación del puesto de trabajo	¿Han adoptado alguna medida para adaptar los puestos de trabajo, competencias y tareas diarias a la discapacidad de su familiar?
2.15. Importancia de la familia para la integración laboral de personas con discapacidad	¿Qué importancia cree que tienen las familias de cara a la integración laboral de sus familiares?
2.16. Importancia de la vida independiente para la integración laboral	¿Qué importancia cree que tiene para las personas con discapacidad vivir de forma independiente a su familia? ¿Ha vivido o vive su familiar de forma independiente?
2.17. Crítica hacia el autoempleo y emprendimiento de personas con discapacidad	¿Qué opina del emprendimiento y el autoempleo como salida laboral para estas personas?
<b>3. ASPECTOS DE RETROSPECCIÓN EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
3.1. Logros alcanzados para la integración laboral	¿Cuál cree que es el mayor logro que se ha alcanzado en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con la discapacidad de su familiar?
3.2. Clima laboral e integración de personas con discapacidad	¿Cree que su contratación ha aportado una mejora en el clima laboral de las empresas?
3.3. Beneficios de la integración laboral	¿Cree que le han aportado beneficios a las empresas donde fue contratado su familiar?
3.4. Crisis y contratación de personas con discapacidad	¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad como la de su familiar o no ha afectado en nada?
<b>4. ASPECTOS DE PROSPECTIVA EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
4.1. Cambios necesarios	¿Qué cambio debería darse en la actualidad para que las empresas contaran con mayor número de colaboradores con la discapacidad de su familiar?
4.2. Importancia de las NNTT e internet	¿Qué papel cree que internet y las NNTT pueden aportar a la integración de las personas con la discapacidad de su familiar en el mundo laboral?
4.3. Estrategias y políticas de uso de las NNTT e internet	¿Están aplicando estas en las empresas donde ha trabajado su familiar?
<b>5. RECOMENDACIONES, DEMANDAS Y PUNTO DE VISTA CRÍTICO PERSONAL</b>	
5.1. Recomendaciones a organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en plantilla	¿Qué consejo le daría a las organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?
5.2. Demanda a la sociedad para lograr una mayor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad	¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad?
5.3. Demanda a las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional/regional/local para la integración de personas con discapacidad	¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?
5.4. Recomendaciones normativas para la integración laboral de las personas con discapacidad	¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?
5.5. Crítica de los Certificados de Excepcionalidad	¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?
5.6. Crítica de las Medidas Alternativas	¿Cree que son suficientes las Medidas Alternativas?
5.7. Crítica del Empleo Protegido en CCEE	¿Qué opinión tiene sobre el Empleo Protegido en CCEE?
5.8. Crítica de bonificación de los contratos de las personas con discapacidad	¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos y no recibirlos?

5.9. Crítica de términos “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”	¿Qué opinión te merecen términos como “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”?
5.10. Crítica de la entrevista realizada, contenidos, y mejoras	¿Le gustaría comentar algo que no le haya preguntado y crea interesante para nuestro estudio?

Elaboración propia a partir del Guión de Ítems de este grupo.

Tabla 15

*Guión Definitivo Entrevistas a Trabajadores con Discapacidad.*

0. INFORMACIÓN DE REFERENCIA	
0.1. Edad // 0.2. Sexo // 0.3. Años de Antigüedad // 0.4. Puesto y nombre empresa u organización // 0.5. Tipo de discapacidad (Física, Intelectual, Mental, Sensorial, Otras) // 06. Porcentaje discapacidad // A. Plantilla (Micro, Pequeña, Mediana, Grande) // B. Tipología (Municipal, Regional, Nacional, Internacional)	
1. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RSC	
1.1. Crítica de la RSC y su uso	¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad? ¿Y las asociaciones/empresas/administraciones cree que la usan desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?
1.2. Estrategias y políticas de las asociaciones/empresas/administraciones para el uso de la RSC hacia la integración de personas con discapacidad	¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden desde las asociaciones/empresas/administraciones fomentar el empleo de las personas con discapacidad? ¿Cómo lo está haciendo su empresa?
1.3. Estrategias y políticas de comunicación interna de la RSC	¿Se comunican las políticas de RSC en donde ha trabajado?
1.4. Percepción de la plantilla hacia la comunicación de políticas de RSC	¿Las acogen los empleados como algo positivo para la sociedad, realista y de utilidad en su día a día o lo ven como algo utópico e innecesario?
1.5. Participación de la plantilla en la creación y práctica de políticas de integración de personas con discapacidad	¿Participan usted de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad en su organización/institución/empresa?
1.6. Crítica sobre el uso de la RSC	¿Cree que las empresas usan la RSC el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?
1.7. Participación de la plantilla en la creación y práctica de políticas de integración de personas con discapacidad	¿Participan los empleados de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de RSC donde ha trabajado?
1.8. Estrategias y políticas de Cooperación con asociaciones/empresas/Administración/ a favor de los derechos de personas con discapacidad	¿Forma parte o colabora con alguna asociación/empresa/Administración en defensa de personas con su discapacidad? ¿Cómo lo hacen?
1.9. Participación de los trabajadores o asociados en la creación y práctica de estrategias y políticas de integración de personas con discapacidad en la asociación/empresa	¿Fomenta la asociación/empresa que usted participe en la mejora de la integración laboral de su colectivo?
1.10. Asociacionismo y facilidad para el acceso al empleo	¿Le ha ayudado el pertenecer a alguna asociación el obtener trabajo?
2. ASPECTOS DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE RRHH Y REALIDAD DE LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD	
2.1. Tipos de discapacidad de los empleados	¿Qué tipo de discapacidad tiene usted?
2.2. Puestos de trabajo de empleados con discapacidad	¿Cuáles han sido sus puestos de trabajo?
2.3. Funciones del empleado con discapacidad	¿Cuáles han sido sus funciones en sus puestos de trabajo?
2.4. Tipos de contratos de empleados con discapacidad	¿Qué tipo de contrato le suelen hacer las empresas?
2.5. Puestos de trabajo con mayor nivel de integración	¿En qué puestos se integran mejor las personas con su discapacidad?

2.6. Puestos de trabajo con menor nivel de integración	¿En qué puestos es más difícil de integrar a personas con discapacidad?
2.7. Rendimiento e integración en el puesto de trabajo	¿En cuál se pudo integrar usted menos?
2.8. Sentimientos de la persona con discapacidad en el puesto de trabajo	¿Cree que usted ha tenido un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?
2.9. Trato entre trabajador con discapacidad y compañeros sin discapacidad	¿Y el resto de personas con discapacidad con los que ha trabajado?
2.10. Trato entre trabajadores con discapacidad	¿Cómo se sintió al realizar esos trabajos?
2.11. Trato entre trabajador con discapacidad y los clientes/ciudadanos	¿Ha tenido compañeros de trabajo sin discapacidad? ¿Cómo fue la relación con estos trabajadores?
2.12. Perspectiva de los clientes/ciudadanos en el trato con trabajadores con discapacidad	¿Ha tenido compañeros de trabajo con discapacidad?
2.13. Estrategias y políticas de contratación e integración	¿Cómo fue la relación con estos trabajadores?
2.14. Estrategias y políticas de adaptación del puesto de trabajo	¿Ha tenido un contacto directo con los clientes de las empresas para las que ha trabajado?
2.15. Importancia de la familia para la integración laboral de personas con discapacidad	¿Qué opinión creen que han tenido con su atención?
2.16. Importancia de la vida independiente para la integración laboral	¿Dónde ha trabajado ha visto alguna medida para contratar e integrar a personas con su discapacidad?
2.17. Crítica hacia el autoempleo y emprendimiento de personas con discapacidad	¿Han adoptado alguna medida para adaptar los puestos de trabajo, competencias y tareas diarias a su discapacidad?
<b>3. ASPECTOS DE RETROSPECCIÓN EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
3.1. Logros alcanzados para la integración laboral	¿Qué importancia cree que tienen las familias de cara a la integración laboral de sus familiares?
3.2. Clima laboral e integración de personas con discapacidad	¿Qué importancia cree que tiene para las personas con discapacidad vivir de forma independiente a su familia?
3.3. Beneficios de la integración laboral	¿Qué opina del emprendimiento y el autoempleo como salida laboral para estas personas?
3.4. Crisis y contratación de personas con discapacidad	
<b>4. ASPECTOS DE PROSPECTIVA EN LA INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	
4.1. Cambios necesarios	¿Cuál cree que es el mayor logro que se ha alcanzado en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?
4.2. Importancia de las NNTT e internet	¿Cree que esto ha aportado una mejora en el clima laboral de las empresas?
4.3. Estrategias y políticas de uso de las NNTT e internet	¿Cree que esto le ha aportado beneficios a la empresa?
	¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos que le han ofrecido o no ha afectado en nada?
<b>5. RECOMENDACIONES, DEMANDAS Y PUNTO DE VISTA CRÍTICO PERSONAL</b>	
5.1. Recomendaciones a organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en plantilla	¿Qué consejo le daría a las organizaciones/empresas/administraciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?
5.2. Demanda a la sociedad para lograr una mayor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad	¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones/empresas/administraciones y sociedad?
5.3. Demanda a las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional/regional/local para la integración de personas con discapacidad	¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?
5.4. Recomendaciones normativas para la integración laboral de las personas con	¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la

discapacidad

5.5. Crítica de los Certificados de Excepcionalidad

5.6. Crítica de las Medidas Alternativas

5.7. Crítica del Empleo Protegido en CCEE

5.8. Crítica de bonificación de los contratos de las personas con discapacidad

5.9. Crítica de términos “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”

5.10. Crítica de la entrevista realizada, contenidos, y mejoras

integración laboral de las personas con discapacidad?

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?

¿Cree que son suficientes las Medidas Alternativas?

¿Qué opinión tiene sobre el Empleo Protegido en CCEE?

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos y no recibirlas?

¿Qué opinión te merecen términos como “persona con discapacidad”, “persona con diversidad funcional”, “discapacitado” o “minusválido”?

¿Le gustaría comentar algo que no le haya preguntado y crea interesante para nuestro estudio?

---

Elaboración propia a partir del Guión de Ítems de este grupo.

### 3. Trabajo de campo realizado

En este apartado describimos cómo se contactó con las organizaciones y personas a entrevistar para cerrar los encuentros, cómo solicitamos su consentimiento informado así como las estrategias empleadas por el entrevistador para realizar las entrevistas.

#### 3.1. Diálogo con las organizaciones y cierre de entrevistas

Una vez conformados los grupos, la muestra que queríamos obtener y los guiones definitivos de las entrevistas personales, era el momento de contactar con las personas responsables de las AAPP, con los responsables de RRHH, con las Asociaciones en defensa de personas con diversidad funcional con las personas afectadas y sus familiares.

Para ello elaboramos una lista de testigos clave para darnos sus testimonios, a las que fuimos llamando una por una, explicándoles nuestro propósito, lo que necesitábamos de ellos y ofreciéndonos siempre a resolver cualquier duda.

Para elaborar esta *agenda* de contactos inicial, contamos de nuevo con la ayuda y el asesoramiento del grupo de expertos, ya que ellos mismos nos pudieron facilitar de forma directa teléfonos y emails de protagonistas de referencia que entrevistaríamos, lo que sería un punto de partida estratégico vital de cara a comenzar nuestro estudio empírico. Además, en muchas ocasiones aprovechamos la relación (ya fuera laboral, institucional o personal) existente entre este grupo de expertos con las personas que en potencia podríamos entrevistar, para que ellos mismos realizaran una primera toma de contacto explicando nuestras necesidades como investigadores y nuestro deseo de entrevistarles.

En una segunda fase es el propio entrevistador el que vuelve a contactar con ellos, explicando con más detalle en qué consisten las entrevistas, la duración aproximada de las mismas, así como los objetivos que queremos lograr con nuestro

estudio, poniendo a su disposición cualquier tipo de información o documentación que deseen consultar sobre el estudio antes del cierre de las entrevistas.

En algunos casos las personas que inicialmente quisimos entrevistar cambiaron, debido a que ellas mismas, tras conocer más en profundidad nuestras explicaciones sobre el enfoque del estudio, nos recomendaron hablar con otras personas más en contacto con la realidad que queríamos observar, analizar y describir. Esto ocurrió sobre todo en el grupo de responsables de organismos e instituciones públicas, pero nos sirvió para generar un segundo filtro de adecuación, corrección y mayor representatividad de nuestra muestra.

Es interesante destacar cómo realizamos la selección de las personas a entrevistar para cada grupo ya que, mientras que en el grupo de los responsables de las AAPP, RRHH y Asociaciones en defensa de personas con discapacidad, todas ellas fueron seleccionadas por nosotros como investigadores y bajo los consejos del grupo de expertos, el resto de personas entrevistadas en los grupos de intermediadores laborales así como de los dos subgrupos dentro del grupo de afectados, fueron las mismas asociaciones quienes nos proporcionaron los contactos, utilizando el método de la “bola de nieve” que Valles Martínez (1999) describe, consistente en hacer que las personas ya entrevistadas te faciliten futuros testigos de interés para el estudio de sus propios círculos de contactos.

Gracias a la labor de estas asociaciones, y bajo las premisas de las condiciones que deseábamos localizar en los perfiles de las personas a entrevistar, pudimos contactar tanto con familiares de personas con discapacidad, trabajadores con discapacidad pertenecientes o conocidos de entre sus usuarios e intermediadores de las propias asociaciones o conocidos de las mismas. Indicar también, que en algunos casos tanto trabajadores como intermediadores laborales fueron facilitados por responsables de RRHH de las empresas.

### **3.2. Los consentimientos informados**

Como en cualquier estudio que recoja datos, información o vivencias, tuvimos que obtener el *consentimiento informado* de las personas entrevistadas para que quedara

constancia en primer lugar, de la voluntariedad del participante en ser entrevistado, evidenciando su plena libertad a la hora de responder a nuestras preguntas y de hacer declaraciones, y en segundo lugar, para su posterior utilización y publicación en nuestra tesis doctoral así como en futuros artículos u otras investigaciones que el mismo investigador pudiera realizar.

Debido a que las personas que entrevistamos eran personalidades de reconocido prestigio por su experiencia en el mundo de la discapacidad, su cargo público, puesto de trabajo o experiencia, creímos más que interesante que no permanecieran en el anonimato los nombres, apellidos y cargos, en su caso. Si bien en el caso de los familiares de personas con discapacidad o estas mismas personas, sus nombres y apellidos pudieran no ser muy relevantes, en el caso del resto de grupos y subgrupos creímos que aportaría un considerable valor añadido y peso a nuestro estudio el saber quién respondió a nuestras preguntas, por el mero hecho de ser cargos públicos, responsables de RRHH de grandes empresas o responsables e intermediadores de asociaciones de referencia regional, nacional e internacional.

Este consentimiento informado fue firmado por todas las personas entrevistadas justo en el momento anterior a la realización de la entrevista, aprovechando esa ocasión para que el entrevistador informara de todos los detalles de la entrevista, y del trato posterior que daríamos a todas sus respuestas. También era la oportunidad de resolver posibles dudas sobre el estudio o a la entrevista en sí.

Aunque en la Tabla 9 expuesta en el apartado 2.4 tan sólo se indicaran las iniciales reales de las personas entrevistadas, hay que indicar que esto se hizo por cuestiones de espacio y a modo de toma de referencia y trato de la información al analizar las entrevistas. En los anexos se puede consultar con detalle nombres y apellidos de todas las personas entrevistadas, aumentando así la fiabilidad de la información aportada por los entrevistados, al saber los mismos previamente que sus nombres se publicarían.

Hay que admitir que en este punto corrimos cierto riesgo, puesto que al saber los entrevistados que sus declaraciones serían analizadas y publicadas en un futuro, podría condicionar las respuestas e informaciones dadas. La realidad demostró que, gracias a

los objetivos buscados en nuestro estudio, así como las técnicas empleadas en el desarrollo de las entrevistas y la propia participación y ganas de ayudar de los entrevistados, este riesgo o temor inicial fue disipado por completo, pues comprobamos que los entrevistados no tuvieron ningún reparo en contestar a todas las preguntas, por más escabrosas, comprometidas o delicadas que estas pudieran ser para con ellos.

Entrevista tras entrevista comprobamos que no hubo ningún rechazo a comentar los temas, es más, en la mayoría de los casos los entrevistados mostraron sorpresa e incluso interés por contestar al tipo de preguntas que les realizamos, por considerarlas clave e interesantes para una mejora de la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad.

Por último decir que elaboramos dos tipos de consentimientos informados, uno genérico, que firmarían las personas que tuvieran pleno uso de sus facultades físicas, psíquicas y legales, y otro *consentimiento informado por representación*, creado para posibles circunstancias en las que la persona entrevistada no estuviera en condiciones de prestar dicho consentimiento por incapacidad física, psíquica o legal, en cuyo caso lo haría un familiar con esa potestad, por razones familiares o de hecho. Aun habiendo previsto la creación del consentimiento informado por representación, todas las personas entrevistadas pudieron cumplimentar el consentimiento informado genérico, por lo que no fue necesaria su utilización. Ambos documentos pueden consultarse en el apartado número 2. Modelos de consentimiento informado del capítulo Anexos.

### **3.3. La realización de las entrevistas**

Las entrevistas comenzaron el 17 de marzo del año 2016 y finalizaron el 15 de septiembre del mismo año, por lo tanto todas ellas se realizaron en el plazo de seis meses.

Este tiempo fue el adecuado porque fue lo suficientemente corto como para obtener el testimonio de los entrevistados en un mismo momento económico, político y social tanto a nivel regional como municipal, nacional y podría decirse que internacional, puesto que no se provocaron grandes cambios en ninguno de estos aspectos. Este hecho facilita la coherencia entre argumentos señalados por los

entrevistados y evita posibles incongruencias por una dilación excesiva en el tiempo en la realización de las entrevistas.

Como ya señalamos anteriormente todas las entrevistas se realizaron en la capital de la Región de Murcia, salvo dos que fueron realizadas en el municipio limítrofe de Molina de Segura y otra en el municipio de Alcantarilla.

En cuanto al lugar físico donde realizar las entrevistas, siempre se eligió un espacio donde el entrevistado se sintiera cómodo, ya que esto facilitaría la fluidez de la conversación, incomodaría menos al entrevistado y favorecería la recopilación de información por el entrevistador. Estos lugares fueron por lo general despachos de uso privado, ideales por motivos de ausencia de ruidos ambientales que pudieran interrumpir las entrevistas, situados en las mismas instalaciones de las AAPP, empresas, o asociaciones.

Por otro lado las entrevistas de los trabajadores con discapacidad y sus familiares, en muy pocos casos se hicieron en cafeterías, en algunos casos tuvieron lugar en despachos aislados de las propias empresas, y en la mayoría de ocasiones se realizaron en los propios domicilios de los entrevistados. Todas las veces se consiguió realizar la entrevista de manera que tanto entrevistador como entrevistado se sintieran cómodos y sin interrupciones ambientales de personas o ruidos, acordándose entre las partes realizar la entrevista en zonas confortables.

En lo relativo a la duración de las entrevistas se estimó en un primer momento que una duración de media hora podría ser suficiente para recabar los testimonios de las personas entrevistadas, y en base a esta duración se diseñaron los cuestionarios, pero con la intención de que las entrevistas duraran más si así fuera necesario para los objetivos de nuestra entrevista y siempre dejando que el entrevistado nos contara toda su experiencia y parece sobre cada categoría en cuestión, o nuevos aspectos que pudieran surgir.

Para controlar la duración de la entrevista y saber cuánto duró la misma, el entrevistador utilizó, previo consentimiento de los entrevistados, una grabadora de voz digital, permitiendo, por un lado controlar el tiempo que iba requiriendo cada entrevista,

y por otro lado, obteniendo una grabación de vital importancia a la hora de realizar las posteriores transcripciones literales de cada entrevista. Esto también facilitaba que el entrevistador, en vez de estar pendiente de anotar todo de manera literal, pudiera centrarse en realizar preguntas adecuadas para obtener la información así como de detalles como el lenguaje corporal del entrevistado, gestos y adecuación de las respuestas a las preguntas realizadas.

En total las entrevistas duraron 15 horas y 41 minutos, siendo la media de duración de las entrevistas de unos 39 minutos, superando así el tiempo estimado inicialmente a la realización de los estudios. De la comparación de la duración de cada entrevista observamos unos datos curiosos, y fueron que mientras que en los grupos de responsables de organismos e instituciones públicas, responsables de organizaciones en defensa de personas con discapacidad, y trabajadores con discapacidad, no se superó la media de 30 minutos sino que estuvo en valores muy cercanos (29, 28 y 27 minutos respectivamente), en los grupos de responsables de RRHH, familiares de personas con discapacidad, e Intermediadores Laborales de asociaciones, se superó de forma muy significativa estos valores (54, 50 y 45 minutos respectivamente). Estos datos pueden consultarse en la Tabla 9.

Este análisis nos proporciona el grado de interés relativo de cada uno de los grupos y subgrupos de población, teniendo en cuenta el volumen de información relevante para nuestro estudio que tiene que aportar cada grupo frente a las categorías consultadas. Así, a mayor duración de la entrevista, mayor interés relativo del entrevistado.

Hablamos de interés relativo porque puede ser que los entrevistados aporten más o menos duración por el nivel de conocimientos que tienen sobre el tema, experiencias personales o por las específicas a su grupo en cuestión, y no porque les interese más o menos los temas sobre los que se les preguntó. Y también habría que tener en cuenta para un análisis más profundo de los discursos la cantidad de palabras que cada entrevistado puede articular por minuto, o el tiempo perdido por el entrevistado en reformular preguntas y redirigir al entrevistado a dar información relevante para el estudio en aquellas entrevistas en las que el entrevistado tendiera a descentrarse, o le costara más entender las preguntas.

Para ilustrar el interés relativo de los grupos y subgrupos entrevistados en función de la duración de sus entrevistas, elaboramos la siguiente tabla.

Tabla 16

*Interés Relativo de Grupos y Subgrupos.*

CLASIFICACIÓN	GRUPO ENTREVISTADO	DURACIÓN TOTAL	DURACIÓN MEDIA
1°	Responsables RRHH de Empresas	3° 38' 07''	54' 16''
2°	Familiares de Trabajadores con Discapacidad	3° 21' 24''	50' 31''
3°	Intermediadores Laborales Asociaciones y Organizaciones	3° 0' 13''	45' 03''
4°	Responsables Organismos e Instituciones Públicas	1° 58' 04''	29' 42''
5°	Responsables Asociaciones y Organizaciones	1° 53' 48''	28' 54''
6°	Trabajadores con Discapacidad	1° 49' 52''	27' 28''
TODOS LOS GRUPOS		15° 41' 28''	39' 13''

Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas.

Observando la Tabla 16 podemos ver algunos contrastes destacables más allá de la clasificación obtenida de interés relativo, como es que el grupo de responsables de RRHH dobla en duración media al grupo de trabajadores con discapacidad, al de responsables de asociaciones y organizaciones y casi lo hace con el grupo de responsables de organismos e instituciones públicas.

Queremos remarcar que la elaboración de este cuadro de interés relativo, así como su análisis no es parte central de nuestro estudio empírico, por ello no nos detenemos más en su análisis, aunque sí que creímos más que interesante reseñar estas características de nuestra muestra poblacional. También indicar que si la duración media de un grupo es mayor que otra, esto no tiene por qué corresponderse con un interés mayor o menor para con la materia analizada por parte de los miembros de cada grupo y subgrupo, ni tan siquiera de un mayor o menor conocimiento o experiencia sobre esta materia, de ahí el denominarlo como interés relativo.

Analizando el tipo de entrevista que hicimos, y siguiendo la doctrina de Gorden (1956), nuestras entrevistas podrían considerarse como *entrevistas en profundidad*, entendidas estas como entrevistas de investigación social en donde se pretende ir más allá de la mera respuesta a modo de cuestionario o encuesta, y entendiendo la entrevista,

como algo vivo, flexible y digno de explorar profundamente en el mismo momento de la entrevista dentro de unos parámetros fijados por el entrevistador.

Nuestras entrevistas fueron *entrevistas focalizadas*, estas son también entrevistas en profundidad, pero con las siguientes peculiaridades estructurales de preparación previa:

- a) Los entrevistados han estado expuestos a una *situación concreta*, (“han visto un film; han oído un programa de radio; han leído un panfleto, artículo o libro; o han participado en un experimento psicológico o en una situación social no controlada, pero observada”).
- b) Los investigadores han estudiado previamente dicha situación, derivando del *análisis de contenido*, de la teoría psicológica social hipótesis sobre el significado y los efectos de determinados aspectos de la situación.
- c) El *guión de entrevista*, se ha elaborado a partir del análisis de contenido y las hipótesis derivadas.
- d) La entrevista se centra en las *experiencias subjetivas* de la gente expuesta a la situación, con el propósito de contrastar las hipótesis y averiguar respuestas o efectos no anticipados. (Merton y Kendall, 1946, p. 541).

Así, en nuestras entrevistas, y como también señalaron Merton y Kendall (1946), tratamos a los entrevistados como sujetos, siendo su respuesta al suceso el material a estudio, más que como meros informadores del suceso mismo. Por ese mismo motivo evitamos hacer muchas preguntas que fueran contrastables de forma cuantitativa, ya que ese no es el enfoque de nuestro estudio, además de poder conseguir ese tipo de información de estadísticas oficiales. Este tipo de preguntas como por ejemplo, “¿Qué porcentaje de personas con discapacidad tiene en su plantilla?”, fueron utilizadas más que por saber una cantidad en concreto, que no deja de ser una información interesante, por usarse como hilo argumental de cara a estructurar las preguntas que iríamos superponiendo en base a aquellas.

La forma en la que realizamos todas las entrevistas se centró en los cuatro criterios siguientes:

- 1) *No dirección* (intentar que las respuestas, como norma general, sean espontáneas y no forzadas).
- 2) *Especificidad* (favorecer que el entrevistado responda de forma concreta, evitando generalidades o divagaciones).
- 3) *Amplitud* (explorar la variedad de evocaciones experimentadas por el entrevistado).
- 4) *Profundidad y contexto personal*, (“la entrevista debería sacar las implicaciones efectivas y con carga valorativa de las respuestas de los sujetos, para determinar si la experiencia tuvo significación central o periférica. Debería obtener el contexto personal relevante, las asociaciones idiosincráticas, las creencias y las ideas”). (Merton y Kendall, 1946, p. 545).

Las preguntas empleadas fueron siempre abiertas, evitando la respuesta monosilábica, y en algunas ocasiones no todas las preguntas se contestaron, bien por no ser necesario debido a respuestas previas ya contestadas, bien por las peculiaridades experimentadas por cada entrevistado. Esto no quiere decir que nuestras preguntas fueran *desestructuradas*, ya que en su gran mayoría utilizamos combinación de preguntas *semiestructuradas*, y en menor medida *estructuradas*. En la Tabla 17 indicamos cómo son estos tres tipos de preguntas que acotaron Merton y Kendall (1946) con ejemplos de preguntas de nuestros propios guiones de entrevista, para esclarecer este punto.

Tabla 17

*Tipos de Preguntas según su Estructuración.*

TIPOS DE PREGUNTAS	ESTÍMULO (E) Y RESPUESTA (R)	EJEMPLOS
Desestructuradas	Estímulo y respuesta libre	“¿Cómo se sintió al realizar esos trabajos?”
Semiestructuradas	Tipo a, E: libre, R: estructurada. Tipo b, E: estructurado R: libre	“¿Qué opinión tiene sobre el Empleo Protegido en CCEE?” “¿Cómo le ha ayudado el pertenecer a alguna asociación para obtener trabajo?”
Estructuradas	Estímulo y respuesta estructurados	“¿Fomenta la empresa que usted participe en la mejora de la integración laboral de su colectivo?”

Recuperado de Merton y Kendall (1946, p. 546-549).

Otro aspecto a tener en cuenta en nuestra estrategia de cara a obtener la información de manera adecuada en las entrevistas fue la de entender, que una entrevista no es una conversación:

Una entrevista es como una conversación, pero no es una conversación. Una entrevista debería ser informal y deshilvanada, como una conversación, pero en una entrevista la otra persona es la que habla. Tú eres la que escucha. Tu conocimiento y tu voz deberían permanecer en segundo plano, primordialmente para proporcionar apoyo y ánimo. Una entrevista debería tener un empuje claro, tal como lo tiene un ritual que separa el tiempo ritual del tiempo regular. Una entrevista te permite también hacer preguntas con más detalle que en una conversación normal. Una entrevista tiene un modo propio que permite, por un lado, mucha más profundidad y por otro una explicación de lo obvio. Atkinson (1998, p. 32).

Para evitar que la entrevista se convirtiera en una conversación, cosa no deseada por nosotros como investigadores, utilizamos las siguientes tácticas recomendadas por Valles Martínez (1999) para que todo entrevistador pueda realizar una entrevista en profundidad de la mejor manera y que son representadas en la siguiente Tabla.

Tabla 18

*Principales Tácticas del Entrevistador en la situación de Entrevista en Profundidad.*

- 
1. Táctica del *silencio*.
  2. Tácticas de *animación y elaboración*.
  3. Tácticas de *reafirmar y repetir*.
  4. Tácticas de *recapitulación*.
  5. Tácticas de *aclaración*.
  6. Tácticas de *cambiar de tema*.
  7. Tácticas de la *post-entrevista*.
- 

Recuperado de Valles Martínez (1999, p. 220).

• **La táctica del silencio** fue muy útil para hacer que el entrevistado prosiguiera en su argumentación en momentos en los que paró de hablar, pero el entrevistador deseaba una respuesta más extensa.

• **Las tácticas de animación y elaboración** son tanto gestos, como ruidos o expresiones, que hicieron ver al interlocutor que estábamos entendiendo su argumentación o que queríamos que continuara argumentando.

• **La táctica de reafirmar o repetir** las palabras del entrevistado sirvieron para hacer ver a los entrevistados que seguíamos el hilo de su argumentación, y que deseábamos que siguiera contándonos más sobre ese tema en cuestión.

• **Las tácticas de la recapitulación** fueron muy útiles para asentar información dada por el entrevistado sobre vivencias y experiencias personales, provocando una repetición de lo contestado y conociendo así en mayor detalle lo relatado con anterioridad.

• **Las tácticas de aclaración** se utilizan para esclarecer información vertida de una forma más opaca por el entrevistado, o expresada de una manera insuficiente para su correcto entendimiento por el entrevistador.

• **La táctica de cambiar de tema** se puso en práctica en contadas ocasiones ya que lo ideal es no tener que recurrir a estas. Esta estrategia consiste en cambiar de tema cuando la conversación tiende a la reiteración en las respuestas y falta de variedad en las respuestas o experiencias contadas.

• **La táctica de la post-entrevista** se usa para, una vez concluida la entrevista, poder recabar algún dato o hacer algún comentario sobre la misma para, una vez eliminados los roles de entrevistador y entrevistado, acceder a información de otro tipo sobre las declaraciones no dadas, ya que por lo general en este momento las personas entrevistadas tiende a seguir informando de cosas menos formales y más cotidianas pero de un alto interés para nuestra investigación. Este momento de la entrevista suele utilizarse para incorporar la estrategia de la bola de nieve, recabando así contactos de perfiles que pudieran encajar en nuestra muestra poblacional. También fue muy útil para obtener opiniones sobre cómo había fluido la entrevista y obtener recomendaciones para mejorarla en su forma o fondo de forma continua.

Aun teniendo muy claro que los realmente protagonistas de este estudio son las personas entrevistadas junto a sus testimonios, experiencias vividas y aportaciones para nuestro análisis, cabe también decir que la figura del entrevistador es clave, en tanto en cuanto es quien ha de llevar las riendas de la entrevista. Es necesario para canalizar la información facilitada por sus interlocutores consiguiendo así material de calidad de cara a la futura investigación. Por eso el entrevistador debe ser flexible y a la vez llevar la conversación a derroteros que le permitan acercarse lo máximo posible a los objetivos que fijamos en esta tesis doctoral.

En nuestro caso creímos que lo ideal sería que el entrevistador fuera el mismo investigador, David Lopera Gómez, así pudimos controlar que todas las entrevistas se realizan siguiendo una misma metodología y las mismas pautas. A la vez, al ser siempre la misma persona quien entrevista a toda la muestra poblacional, el entrevistador puede ir mejorando sus habilidades como investigador social y cualitativo, permitiendo también conocer el histórico de respuestas dadas por cada persona entrevistada, detectando nuevos temas y categorías interesantes que introducir en el estudio. Cuando son varios los entrevistadores surge la dificultad de tener que explicar a cada uno de ellos los objetivos del estudio y la metodología empleada, además esto no es garante de que todos lo hagan de la misma manera, apenas existiendo curva de aprendizaje ni mejora sensible en la manera de realizar las entrevistas y obtención de la información deseada.

Otra clara ventaja de que recaiga en la misma persona los roles de investigador y de entrevistador es que, conoce todos los términos y categorías sobre los que se preguntan a las personas entrevistadas y también que, como señalaran Glaser y Strauss (1967, p. 61), “Conforme va viendo casos similares una y otra vez el investigador adquiere confianza empírica de que una categoría está saturada”, esto permite “... buscar grupos que desplieguen la diversidad de los datos tanto como sea posible, precisamente para asegurarse que la saturación se basa en la gama más amplia de datos sobre la categoría”. Dicho en otras palabras, al tener el entrevistador esa experiencia acumulada (de cara a hacer nuevas entrevistas) busca perfiles de personas que puedan aportar un punto de vista relativamente diferente al resto, de manera que se obtenga un nivel de saturación en las respuestas dadas sobre cada categoría que se pudiera considerar suficientes por reiterativas con respecto a las dadas por cada subgrupo, grupo

o muestra poblacional en su totalidad, permitiendo moldear la muestra en todo momento de una manera controlada y dirigida hacia la obtención de gran variedad de estrategias, políticas de RRHH y experiencias vividas por las personas entrevistadas.

#### **4. Compilación de la información y su codificación**

En este capítulo explicamos la fase metodológica en la que debemos compilar toda la información mediante la transcripción de las entrevistas, para una vez transcritas, poder trabajar con esa información y comenzar a construir un cuadro terminológico de categorías, en donde están las categorías creadas previamente en nuestros guiones de entrevistas más las nuevas categorías deducidas del análisis de las respuestas de las personas entrevistadas. Una vez hecho esto, la última fase es la de clasificar de forma lógica y ordenada esas categorías, facilitando el ulterior trabajo de análisis propiamente dicho de los discursos realizados por los entrevistados.

##### **4.1. Transcripción de las entrevistas**

La transcripción de las entrevistas es una ardua tarea, ya que calculamos que de media tardamos en transcribir cada entrevista el triple de tiempo de su duración, o lo que es lo mismo, un total de 17 horas y 30 minutos.

La duración fue tanta porque, aun pudiendo haber contratado a un transcriptor profesional con altas pulsaciones y habilidades mecanográficas, o haber cedido los textos de las entrevistas a varios transcriptores y hacer más rápidamente la transcripción, se decidió que, al igual que la realización de las entrevistas, la persona que las transcribiera fuera la misma que hizo todas las entrevistas, el investigador y autor de la presente tesis.

La ventaja de hacerlo el mismo investigador fue la de usar esta fase como afianzamiento y conocimiento más profundo del discurso de los entrevistados, lo que facilitaría su posterior análisis. Otra ventaja destacable es la de controlar de primera mano todo el proceso de obtención de la información desde la creación de las entrevistas, pasando a la realización de las mismas y finalizando en su transcripción y

análisis, evitando así transcripciones imprecisas, ausencias de partes de los resultados e incorrecciones de ciertos tecnicismos y conceptos específicos usados en las entrevistas.

Para hacer las transcripciones utilizamos la aplicación web gratuita oTranscribe creada por Bentley (2017). Esta herramienta nos facilitaría mucho hacer una transcripción literal de todas las entrevistas ya que en primer lugar, pudimos subir los archivos de audio en formato WAV, y en segundo lugar, nos permitía aumentar, disminuir y pausar las grabaciones a la vez que tecléabamos en su procesador de textos integrado cada una de las entrevistas. Esta herramienta nos ayudó mucho ya que podíamos escuchar todas las veces necesarias cada palabra, permitiéndonos alcanzar una fiabilidad total en la transcripción sin perder ninguna información (cosa muy importante para entrevistados con una velocidad de discurso muy rápidas). Para una mayor comprensión de esta dinámica, adjuntamos a continuación la Figura 7 *Captura de pantalla del programa oTranscribe* con la captura de pantalla del programa del comienzo de una transcripción.

oTranscribe ▶ ◀ ▶▶ Velocidad 20160727\_002.wav 81:38/86:12 ⌂ Ayuda 🇪🇸 Español

**ENTREVISTA A ENCARNA GUIRAO JARA. DIRECTORA RECURSOS HUMANOS HERO ESPAÑA.**  
**Fecha:** 27 de julio del 2016.  
**Hora:** 17:00 p.m.  
**Lugar:** Av. de Murcia, 1, 30820 Alcantarilla, Murcia  
**Duración de la entrevista:** 1 h. 26 min 30 s.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Pues yo lo veo básica, vamos a ver hay empresas que desde sus inicios, su forma de concebirla han sido empresas que han tenido una conciencia social con respecto a sus trabajadores principalmente muy fuerte, ¿no?, entonces se llamaban pues buenas empresas, empresas que, cumplidoras, que les gusta... empresas así especiales, y yo creo que Hero siempre ha estado dentro de esas empresas, ¿no?, no he trabajado los cien años casi que lleva en España y doscientos treinta que lleva en Europa, pero sí es verdad que era así, era una empresa concebida como una empresa que cumplía, cumplidora en sus normas, cuidadora de sus trabajadores, muy bien estimada por la Administración porque era como una empresa que iba más allá, ¿no?, entonces estos términos de Responsabilidad Social, no se conocían ni se utilizaban ni existían. Cuando empieza ya, pues esto hace... el dos mil cuatro empieza a sonar la Responsabilidad Social de Empresa, incluso a nosotros nos dieron un premio en el dos mil cuatro que era el de Responsabilidad Social de Capital Humano que es una revista específica de Recursos Humanos, entonces cuando nos dan ese premio decimos... fue el segundo año, segunda edición, nos dieron el premio de Responsabilidad Social en las Empresas que se llamaba José Luis Pérez, que era un catedrático de Deusto y le habían puesto ese nombre, ¿no?, porque era un catedrático de economía que estaba siempre muy preocupado y fue poniéndole nombre a esto, yo creo que fue uno de los precursores en España, este señor que yo no lo había oído, y cuando nos dan el premio la verdad es que nos sorprendimos un poco, porque dimos "y esto... ¿qué es?", ¿no?, y entonces pues era la alineación del todo el tema social con la dirección de la compañía, es decir, cómo teníamos instalado en la empresa toda la parte social, laboral, con los comités de empresa y los trabajadores y la organización de la compañía, sin ser una cooperativa, sin ser, somos una multinacional, como íbamos todos con el mismo objetivo, ¿no?, de sacar lo mejor de cada uno y tal. Antes nos habían dado el Premio de Desarrollo a los Trabajadores, de formación y tal, entonces eso, ya se empezó a acuñar en nuestra empresa el tema de Responsabilidad Social, pero tampoco entraba mucho en el día a día la palabra, pero como estaban todas las acciones hechas desde hace... que no me lo he inventado yo, hay cosas que yo he podido añadir valor y hay otras que las he vivido porque las he heredado, en esa forma, esa cultura de empresa. Desde los años setenta y ochenta pues mujeres que han podido trabajar aquí sacando adelante a sus hijos porque estaban separadas, empezó después en el año ochenta y tantos y noventa la ley de

B CTRL+B  
I CTRL+I  
⌂ CTRL+J

11950 palabras

🕒 HISTORY  
📂 IMPORT  
📤 EXPORTAR

No se ha seleccionado ningún archivo.

Figura 7 Captura de pantalla del programa oTranscribe.  
 Elaboración propia usando la web [www.otranscribe.com](http://www.otranscribe.com)

Una vez transcrita cada una de las entrevistas, creamos un nuevo documento con el programa Word (2010) para cada una de ellas, dándole el formato correcto usado en la presente tesis, y aprovechando para hacer una primera lectura comprensiva con las correcciones ortográficas y de puntuación pertinentes.

El siguiente paso fue preparar las veinticuatro entrevistas y sus respectivos documentos de texto para el análisis del discurso. Para ello se crearon otros veinticuatro documentos de texto pero sin incluir las preguntas, de esta forma seríamos más precisos a la hora de saber la cantidad de palabras dichas por los entrevistados en cada una de las entrevistas, descontando las preguntas, intervenciones del entrevistador y las aclaraciones de este, pero teniéndolas siempre en cuenta de cara a la interpretación de la información dada.

Preparados los veinticuatro documentos de texto, era el momento de pasar al análisis del discurso, cabe recordar aquí que este se basó en el análisis temático no descriptivo, cuestión que nos permitió clasificar y etiquetar todas las respuestas de las personas entrevistadas por categorías, y que requería de una mayor dedicación y profundidad de análisis que el de la mera descripción de lo dicho por el entrevistado.

Para ello volcamos las respuestas de las personas entrevistadas en el programa Atlas.Ti (2017) en su versión 7.5.7, creando así una *unidad hermenéutica* con toda la información que posteriormente pasaríamos a agrupar, clasificar e interpretar.

Para ordenar todas las entrevistas vinculamos cada una de ellas al grupo o subgrupo al que pertenecía, siendo esta la principal manera de clasificar cada uno de los discursos dados, aunque también vinculamos a cada entrevista con las variables de la Tabla 9 del apartado 2.4 que eran “Edad”, “Sexo”, “Años de Antigüedad”, “Tipología” y “Plantilla”. También se añadieron las variables “Tipo de Discapacidad” y “Porcentaje de Discapacidad” en los casos correspondientes explicados en mencionado apartado.

Este programa informático facilitó la codificación y ordenación del discurso, así fragmentamos y asignamos distintas categorías y temáticas a cada uno de ellos. Esta estrategia de clasificación facilita analizar todos los discursos individualmente, tanto por grupos, y subgrupos, a la par que hacer comparaciones entre discursos para conocer en

profundidad sus coincidencias y divergencias, así como el peso de cada categoría y temática analizada.

Al ir analizando cada entrevista creamos nuestro *mapa de categorías*, que decidimos estuviera compuesto por los ítems que ya habíamos creado en los guiones iniciales de entrevista, y sobre los cuales creamos las preguntas de los guiones definitivos (las Tablas número 10, 11, 12, 13, 14 y 15), este trabajo previo ayuda a clasificar por temáticas cada fragmento de texto analizado. Como era de esperar, nos encontramos con nuevas categorías de análisis no predefinidos en nuestros guiones de entrevistas, lo que permitió aumentar la riqueza, variedad y amplitud de nuestro estudio. Es interesante indicar aquí que un mismo fragmento podía pertenecer, por la naturaleza de lo dicho, a varias categorías simultáneamente, al hablar de varias realidades o significados con una vinculación muy cercana o colindante. Hay que considerar también que como señalaron Goode y Hatt (1991) “en todas estas situaciones habrá algunas preguntas cuyas respuestas no encajen en categorías sencillas” (p. 248), lo que dificulta la investigación.

Por último indicar que cada entrevista se fue analizando a la vez que se hizo la audición del archivo de audio de la entrevista, permitiendo esto saber con exactitud, en qué tono se realizaron las declaraciones, y recordar bajo qué circunstancias se dieron las respuestas.

#### **4.2. Construyendo un cuadro terminológico de categorías**

Para una mayor comprensión del análisis que realizamos, estimamos oportuno señalar en este punto cuáles fueron los significados que se dieron a cada categoría, para ello creamos un *cuadro terminológico de categorías*, donde homogeneizamos el significado que le dieron los entrevistados a cada una de estas. Cuando los testigos introducían un tema o idea de suficiente interés para nuestro estudio, se procedió a categorizarlo, incorporándose a nuestro guión para las siguientes entrevistas.

Este cuadro terminológico de categorías cuenta con subcategorías, lo que nos permite profundizar en la comprensión de sus significados.

El proceso de esta categorización se realiza mientras analizamos todas las entrevistas, lo que permite llegar a una clasificación de más o menos niveles según la densidad de cada categoría.

A continuación señalamos todas las categorías tenidas en cuenta junto con su significado:

•**Autoempleo y emprendimiento:** Opiniones o experiencias sobre la creación de una propia idea de negocio independientemente de la forma jurídica elegida.

•**Estilo de vida:** Variables que tienen relación de forma directa o indirecta con el empleo. Se basan en cómo viven o han vivido su día a día las personas con discapacidad.

- Autonomía: Responsabilidades asumidas por las personas con discapacidad, así como las actividades que realiza sin necesidad de apoyo o ayuda de sus familiares o parientes.

- Familia: Conjunto de personas con las que la persona con discapacidad comparte parentesco de sangre o legal, pudiendo ser estos ascendientes, descendientes u otras personas.

- Nivel de estudios: Estudios reglados o no reglados realizados.

- Ocio y tiempo libre: Actividades realizadas por las personas con discapacidad en su tiempo libre.

- Otras: otras consideraciones sobre estilo de vida.

- Vida independiente: Residencia en un domicilio como propietario o arrendatario.

•**Futuro:** Prospecciones y reflexiones de los entrevistados para tiempos venideros.

- Cambios necesarios: Proyecciones planteadas por los entrevistados para una mejor integración laboral de personas con discapacidad.

- Objetivos fijados: Metas planteadas a nivel estratégico por las asociaciones, empresas o administraciones.

•**NNTT:** Categoría que recoge todo lo referente a la Tecnología de la Información y la Comunicación, y que facilitan el día a día de los trabajadores con discapacidad.

- Accesibilidad Universal: Avances técnicos y de infraestructuras que permiten una mayor y mejor accesibilidad, tanto a edificios públicos como privados.
- Aplicaciones, software y hardware: Programas informáticos diseñados para utilizar en un Ordenador Personal, una Tablet, un Smartphone, Teléfono Móvil, Smartwatch, Reloj Inteligente u otro dispositivo. Dispositivos informáticos.
- Conectividad e internet: Se refiere al papel que tienen las redes sociales así como la conectividad y acceso a la información en cualquier lugar y cualquier momento gracias a los avances informáticos actuales.
- Otras: Diferentes reflexiones sobre las NNTT.
- Salud: Logros alcanzados por la sanidad para conseguir una mayor autonomía, una reducción de los cuidados y dependencia de tercera personas, reducción de molestias físicas y psicológicas, así como una mayor calidad de vida.
- Teletrabajo: Posibilidad de usar el trabajo a distancia del lugar físico de la empresa, como factor facilitador de la inclusión laboral.

•**Opiniones, recomendaciones y demandas:** Reflexiones, críticas constructivas y reclamaciones que los entrevistados hacen del entorno socio-laboral.

- A la Sociedad: Conjunto de personas que conforman toda la población que vive en nuestro entorno político, estratégico y geográfico.
  - Atención: Escuchar de forma activa y participativa lo que las personas con discapacidad y asociaciones en su defensa tienen que decir.
  - Confianza: En las actuaciones de las administraciones públicas, asociaciones o habilidades de las personas con discapacidad.
  - Empatizar: Comprender las dificultades por las que pasa una persona con discapacidad, y en especial en la consecución de un trabajo.
  - Igualdad: Eliminar prejuicios frente a lo que un trabajador con discapacidad puede o no realizar en un trabajo.
  - Otras: Otras recomendaciones o reflexiones a la sociedad.

-A las Administraciones Públicas y Gobierno: Instituciones, organismos públicos, y gobiernos a nivel europeo, nacional, regional o local.

▪Atención sanitaria: Igualdad de trato en el acceso a la atención sanitaria de manera igualitaria para toda la población.

▪Económicas: Medidas económicas para favorecer el aumento de la integración socio-laboral de las personas con discapacidad en empresas, organizaciones o asociaciones.

○Financiación: Préstamos concedidos en condiciones ventajosas a devolver antes de un plazo determinado por las partes.

○Racionalización de recursos: Uso adecuado y optimizado de los recursos económicos.

○Subvenciones y ayudas: Aportación de cantidades económicas como contraprestación a actuaciones concretas, o programas de una asociación.

○Ventajas fiscales: Deducciones o reducciones de las obligaciones de las empresas, organizaciones o asociaciones con el fisco.

▪Formación: Desarrollo de programas, talleres y formación de cualquier tipo para una inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.

▪Funciones inspectoras y sancionadoras: Vigilancia del cumplimiento de la ley e imposición de sanciones.

▪Igualdad: Fomento del trato equitativo y de igualdad de oportunidades.

▪Normativas y legislativas: Creación, modificación o derogación del marco legal y regulación existente en torno al trato del colectivo de personas con discapacidad.

▪Otras: Otras recomendaciones o reflexiones no contempladas en el resto de categorías.

▪Reserva de plazas: Cuota de puestos de trabajo reservado a personas con discapacidad en procesos selectivos de las AAPP.

-A las Empresas y Organizaciones: Micro, pequeñas, medianas, grandes empresas y todo tipo de organizaciones con empleados a su cargo.

▪Aumento de la contratación: Incremento en el porcentaje de trabajadores con discapacidad en sus plantillas.

▪Bonificación de contratos: Exenciones fiscales obtenidas por contar con personas con discapacidad en las plantillas.

▪Certificados de Excepcionalidad: Documento solicitado a la Administración por las empresas de más de cincuenta trabajadores que alegan dificultades para poder contratar de forma directa al porcentaje de personas con discapacidad exigido por ley.

▪Cooperar con asociaciones: Plantear acciones con asociaciones en defensa de personas con discapacidad y cooperar con ellas.

▪Cumplimiento de las leyes: Seguir los mandatos jurídicos establecidos por la legislación vigente en España.

▪Igualdad: Dar un trato equitativo y de igualdad de oportunidades a la hora de contratar.

▪Información: Conocimiento de las habilidades, funciones y puestos de trabajo que pueden desempeñar las personas con discapacidad, así como los beneficios que se obtienen por ello.

▪Medidas Alternativas: Contratos, donaciones u otras acciones que las empresas pueden realizar una vez obtenido el certificado de excepcionalidad, como contrapartida a no poder cumplir con la cuota de reserva de trabajadores con discapacidad exigido por ley.

•**Pasado:** Hechos, acciones, situaciones vividas y experiencias de interés para nuestro estudio.

-Balance esfuerzos-objetivos: Reflexión que se hace tras un análisis comparativo entre las actividades, acciones y estrategias hechas por la asociación, empresa o Administración y los logros alcanzados como consecuencia de aquellas.

-Beneficios obtenidos: Ventajas logradas al contratar a una persona con discapacidad o integrarla en la plantilla.

▪Clima laboral: Ambiente emocional vivido en la empresa o lugar de trabajo con los compañeros, superiores, personas a cargo, puesto y funciones.

▪Compromiso: Mejora de la actitud del empleado frente a sus tareas y vinculación con la empresa provocada por la auto superación.

▪Motivación: Actitud positiva del trabajador frente a su puesto de trabajo y tareas a realizar.

▪Otros: Otros beneficios obtenidos.

- Productividad: Buen nivel de rendimiento del trabajador para con sus funciones, tareas diarias y objetivos a realizar.

- Ventajas económicas: Beneficios directos o indirectos mediante subvenciones, financiación, ayudas o bonificaciones obtenidas por las asociaciones, empresas o administraciones.

- Crisis y sus efectos: Situación económica en Europa y España desde el 2008 hasta el día de la entrevista, y consecuencias de la misma de cara a la integración laboral del colectivo de personas con discapacidad.

- Efectos positivos: Situaciones en las que la crisis pueda haber mejorado algún aspecto entorno a la mayor inclusión laboral.

- Efectos negativos: Situaciones en las que la crisis pueda haber empeorado algún aspecto entorno a la mayor inclusión laboral.

- Otras: otras consideraciones sobre la crisis.

- Logros alcanzados: Entendidos como objetivos cumplidos o mejoras alcanzadas para la inclusión social y laboral de personas con discapacidad.

•**Políticas y Estrategias de RRHH:** Líneas de actuación de este departamento para la contratación e integración de trabajadores con discapacidad en sus plantillas.

- Cooperación con asociaciones: Colaboración con asociaciones en defensa de colectivos con discapacidad.

- Centros Especiales de Empleo: Centros de trabajo donde por ley se integra a un 65% de trabajadores con discapacidad y suelen formar parte de asociaciones en defensa de personas con discapacidad, su fin último es el de la inclusión ordinaria de sus trabajadores fuera de los centros.

- Económicas: Cooperaciones económicas para favorecer el aumento de la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad en empresas, organizaciones o asociaciones.

- Financiación: Cooperación mediante préstamos concedidos en condiciones ventajosas a devolver antes de un plazo determinado por las partes. Utilizadas por lo general por las AAPP, Gobiernos o Autoridades.

○Subvenciones y ayudas: Cooperación mediante aportación de cantidades económicas como contraprestación a actuaciones concretas, programas o día a día de la asociación. Proviene por lo general de las AAPP, Gobiernos o Autoridades.

▪Formación: Estrategias para fomentar la educación y formación de las personas con discapacidad en los momentos previos a la inclusión laboral, así como en su posterior incorporación en un puesto de trabajo.

▪Inserción laboral: Acciones para fomentar una primera toma de contacto entre empresas y organizaciones con trabajadores con discapacidad.

▪Intermediación laboral: Labores de las asociaciones de defensa de colectivos con discapacidad para una mayor contratación e integración por empresas y administraciones de estas personas.

▪Legislativa: Cooperación existente con las asociaciones para modificar, crear, promover, mejorar e impulsar normativas referente al colectivo de las personas con discapacidad.

▪Orientación laboral: Asesoramiento e información que se da a personas con discapacidad de cara a conocer sus derechos, maneras de realizar búsqueda activa de trabajo y mejora de su situación laboral.

▪Otras: Otras consideraciones o formas de cooperar con asociaciones.

-Integración de personas con discapacidad: Actuaciones de las empresas o Administración para un correcto desempeño de las funciones por parte del trabajador en su puesto de trabajo.

▪Adaptación puesto de trabajo-empleado: Acciones necesarias para adaptar el puesto de trabajo, funciones y horarios a las condiciones físicas y psíquicas del trabajador.

▪Adecuación empleado-puesto de trabajo: Acciones efectuadas por las empresas y Administración contratante de cara a una correcta selección de la persona con discapacidad atendiendo al puesto de trabajo que ocupará, así como a las funciones que deberá hacer y horarios.

▪Contratación: Acciones para fomentar un aumento de la contratación de personas con discapacidad así como datos sobre porcentaje de plantilla con discapacidad y tipos de contrato.

▪Empleo con apoyo: Empleo que va ligado a un apoyo tanto en la fase inicial como posterior de la inclusión laboral de la persona con discapacidad en la

empresa. Se caracteriza por haber una comunicación continua entre el trabajador con el intermediador laboral, y de este último con el responsable de RRHH de la empresa.

▪Funciones: Tareas, actividades, procesos y protocolos que un trabajador con discapacidad ha de hacer en su puesto de trabajo.

▪Nivel de integración: Mayor o menor facilidad de la persona con discapacidad de realizar sus funciones diarias en el puesto de trabajo así como de relacionarse con el resto de la plantilla y clientes o ciudadanos.

▪Plantilla con discapacidad: Trabajadores contratados por la empresa, asociación o Administración con un porcentaje de discapacidad superior al 33%.

▪Puesto de trabajo: Lugar físico donde el trabajador ha de realizar sus funciones.

▪Rendimiento: Nivel de cumplimiento de funciones y objetivos diarios de los trabajadores con discapacidad.

▪Tipos de discapacidad: Características de las distintas discapacidades que pueden tener los trabajadores contratados.

-Relaciones laborales: Discursos referentes a las relaciones existentes entre los trabajadores con discapacidad y las personas de su entorno laboral.

▪Trato entre trabajador con discapacidad y clientes/ciudadanos: Relaciones diarias en el puesto de trabajo con clientes y ciudadanos.

▪Trato entre trabajador con discapacidad y trabajador sin discapacidad: Relaciones diarias en el puesto de trabajo con compañeros sin discapacidad.

▪Trato entre trabajadores con discapacidad: Relaciones diarias en el puesto de trabajo con otros compañeros con discapacidad.

-Salario emocional: Percepción que tienen los empleados de sentirse remunerados de manera no económica a través del sentimiento de pertenencia con la empresa, organización o Administración en donde trabaja.

•**Políticas y Estrategias de RSC:** Líneas de actuación de la organización para implantar medidas que estén en consonancia con principios éticos y valores como el respeto por el medio ambiente, la justicia, igualdad o sociedad en la que opera.

-Comunicación: Estrategias utilizadas por las organizaciones para dar a conocer sus acciones de RSC.

- Comunicación externa: Difusión de las políticas de RSC por las organizaciones hacia sus clientes y la sociedad.

- Comunicación interna: Difusión de las políticas de RSC por las organizaciones hacia sus empleados y colaboradores.

- Otras: Otras consideraciones sobre la comunicación de la RSC.

- Percepción de la plantilla: Punto de vista crítico de la plantilla hacia este tipo de acciones y comunicaciones.

-Departamentos: Secciones del organigrama de las organizaciones implicadas en la creación e implantación de políticas de RSC.

- Competencias: Actividades cotidianas para el desarrollo de políticas de RSC.

- Otras: Otras consideraciones sobre los departamentos.

-El papel de la RSC: Reflexión sobre la importancia de la RSC en la actualidad.

- Beneficios económicos: Efectos a nivel productivo y rentabilidad para la empresa.

- Dimensión ética: Conjunto de valores que se transmiten y ponen en práctica a través de las políticas de RSC.

- Empleo: El uso del empleo como parte de la RSC.

- Valor social: Beneficio que aporta el uso de medidas de RSC al conjunto de la sociedad, ya sea de distribución de la riqueza, fomento de la igualdad, o disminución de impacto medioambiental consecuencia de la actividad de la empresa, organismo o entidad.

- Normativa y legislativa: Creación, modificación o derogación del marco legal y regulación existente en torno a acciones de RSC.

- Otras: Otras consideraciones sobre RSC, importancia y uso.

- Participación de la plantilla: Manera en la que las organizaciones ponen medios, fomentan y facilitan que su personal plantee o realice acciones de RSC a realizar por ellos mismos o por las propias organizaciones.

•**Reflexiones:** Otras aportaciones de interés y pensamientos dados por las personas entrevistadas con respecto a conceptos y estudio objeto de esta tesis.

- Asociaciones en defensa de personas con discapacidad: Reflexiones sobre la importancia de estas organizaciones.
- Autocrítica: Situaciones en las que el propio entrevistado hace una crítica a sí mismo o a las políticas, acciones u omisiones del organismo donde trabaja.
- Bonificación de contratos: Sobre la conveniencia o no de bonificar contratos por parte de las empresas y organizaciones que los contraten, pros y contras.
- Centros especiales de empleo: Reflexiones sobre su utilidad, funciones, uso y normativa.
- El concepto discapacidad: Uso de conceptos como minusválido, discapacitado, disminuido, persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, etcétera.
- La entrevista realizada: Percepciones y opiniones dadas por las personas entrevistadas así como fallos detectados y mejoras sugeridas para nuestra investigación empírica y análisis de la temática estudiada.
- Mujer y discapacidad: Reflexiones sobre las especiales dificultades que tienen las mujeres con discapacidad. Paralelismos entre las barreras para acceder al empleo de calidad que tiene la mujer y la de persona con discapacidad.
- Otras: Otro tipo de reflexiones sobre la temática analizada.
- Sociedad: Opiniones sobre la sociedad actual en la que vivimos.

Junto a este listado de categorías, y para facilitar de una forma visual la estructura y relación entre cada subcategoría, utilizamos el propio programa Atlas.Ti (2017) para elaborar figuras en los que podemos ver estos vínculos. Se pueden consultar los gráficos de todas las categorías, menos las que no tenían subcategoría alguna, como es el caso de “Autoempleo y emprendimiento”, y por lo tanto carece de sentido elaborar un gráfico propio. Se procedió igual con la categoría “Futuro”, puesto que sólo cuenta con 2 subcategorías: “Objetivos Fijados” y “Cambios Necesarios”.

En dichos cuadros también se añadieron junto a las flechas anotaciones donde se explica qué relación tiene cada subcategoría con su categoría superior. Esto facilita la comprensión de cómo hemos realizado el análisis de los discursos y de qué manera entendemos la relación de las categorías entre sí. Las anotaciones y sus significados se muestran a continuación.



Figura 8 Categorías “Estilo de Vida”.  
Elaboración propia usando el programa Atlas.Ti (2017).

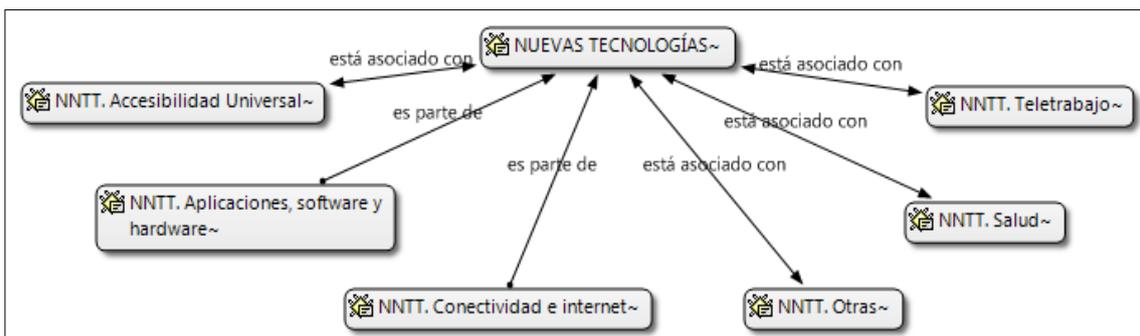


Figura 9 Categorías “Nuevas Tecnologías”.  
Elaboración propia usando el programa Atlas.Ti (2017).

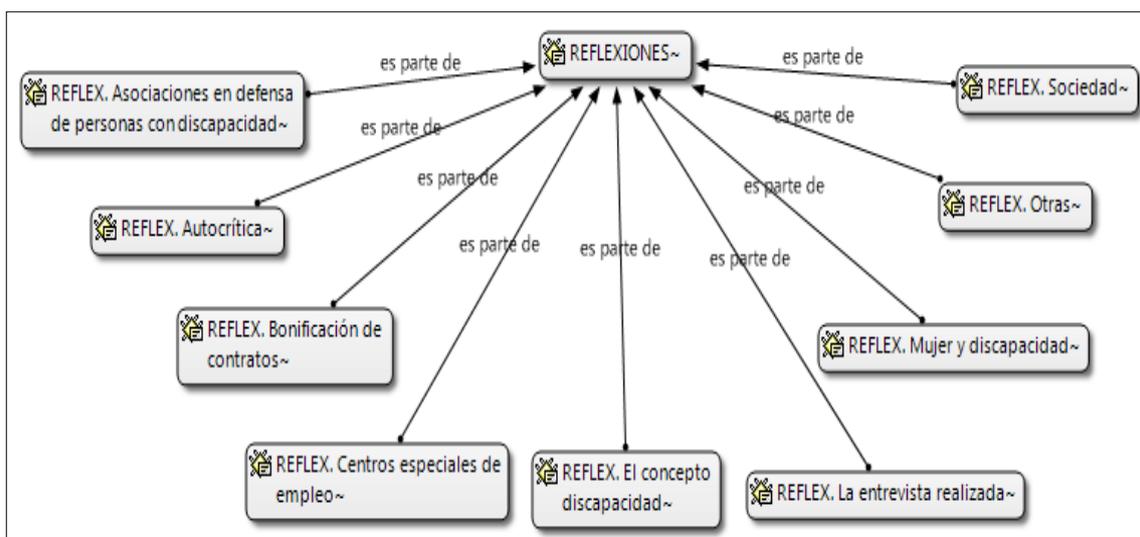


Figura 10 Categorías “Reflexiones”.  
Elaboración propia usando el programa Atlas.Ti (2017).

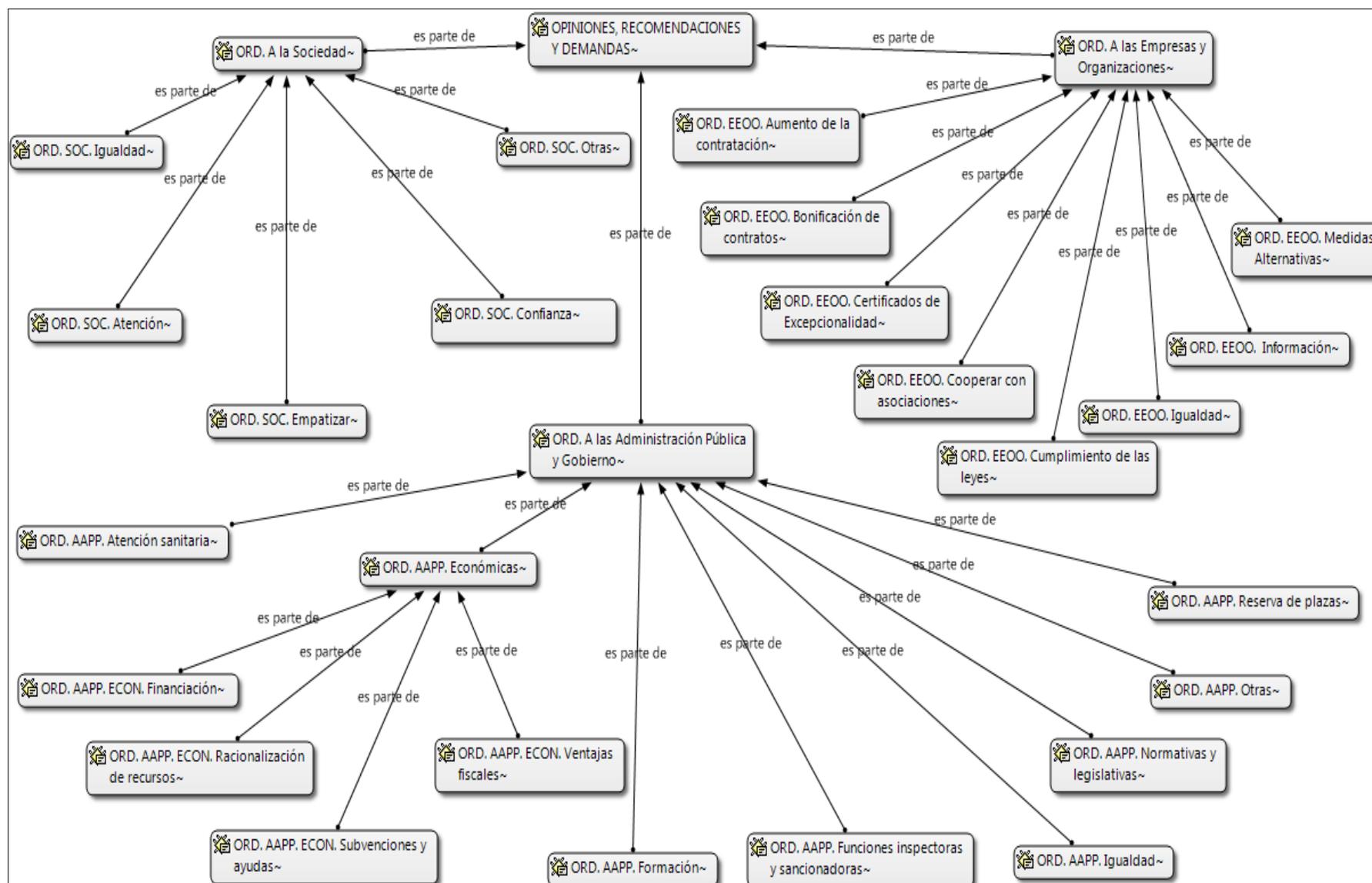


Figura 11 Categorías “Opiniones Recomendaciones y Demandas”.  
Elaboración propia usando el programa Atlas.Ti (2017).

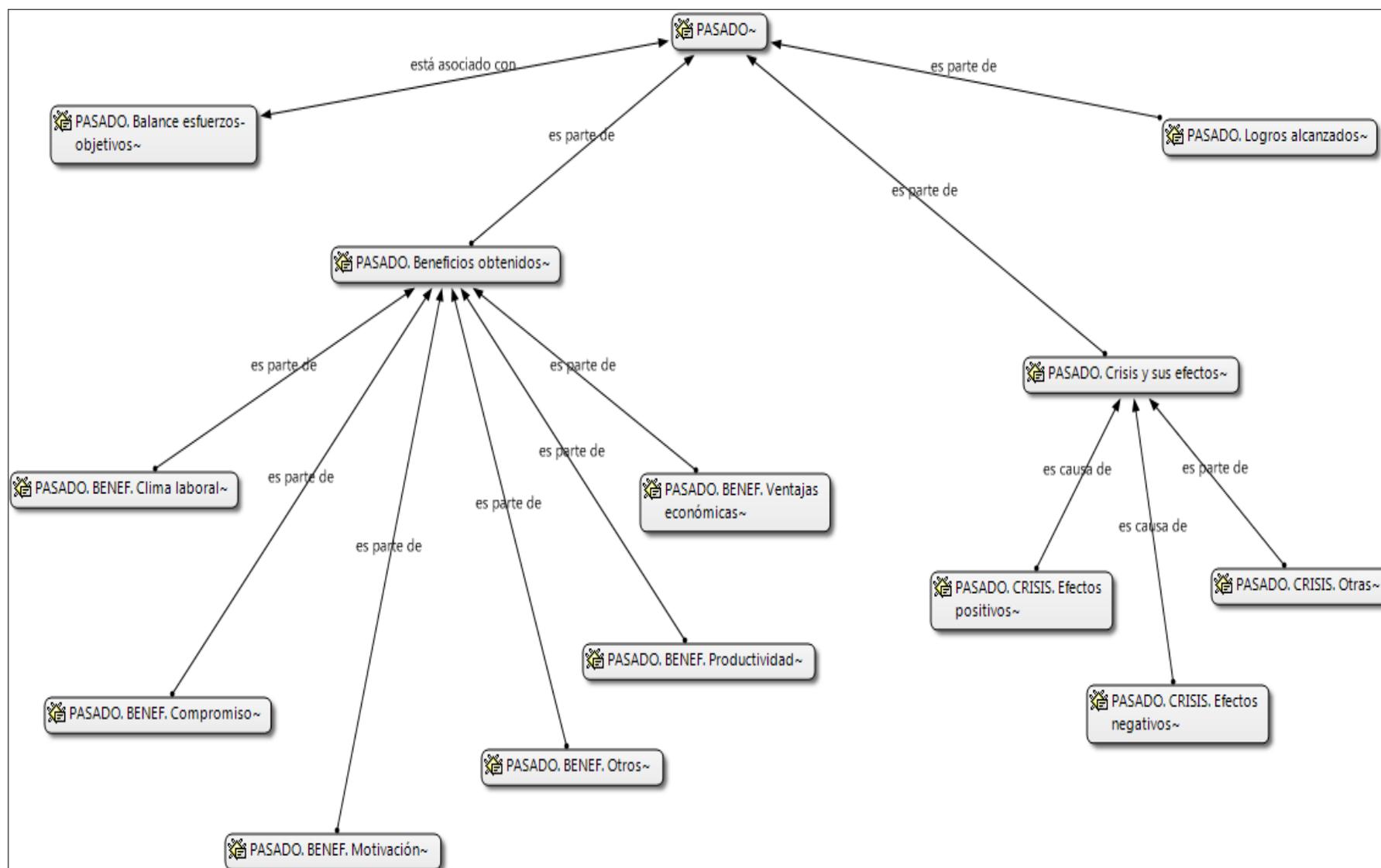


Figura 12 Categorías “Pasado”.  
Elaboración propia usando el programa Atlas.Ti (2017).

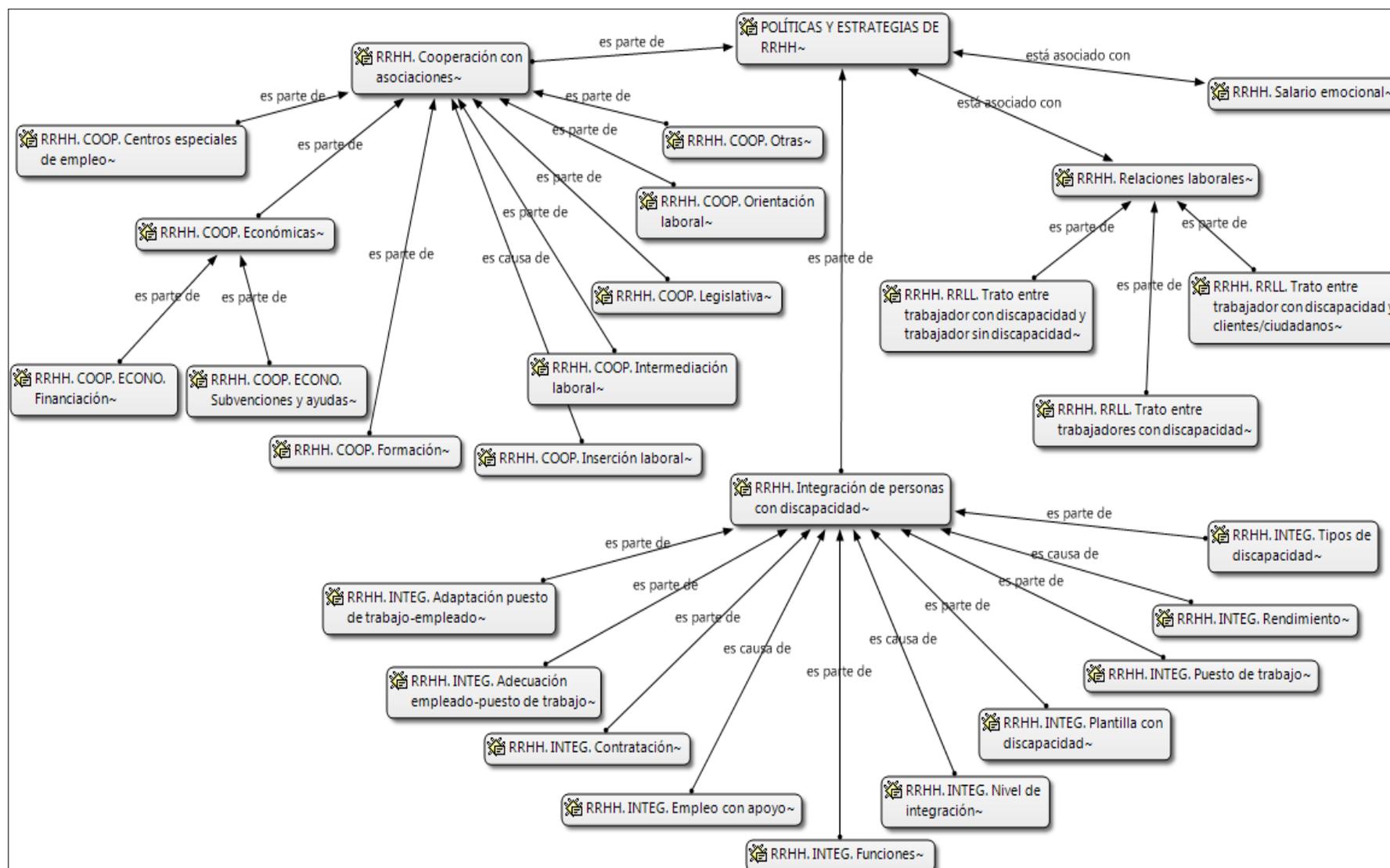


Figura 13 Categorías “Políticas y Estrategias de RRHH”.  
Elaboración propia usando el programa Atlas.Ti (2017).

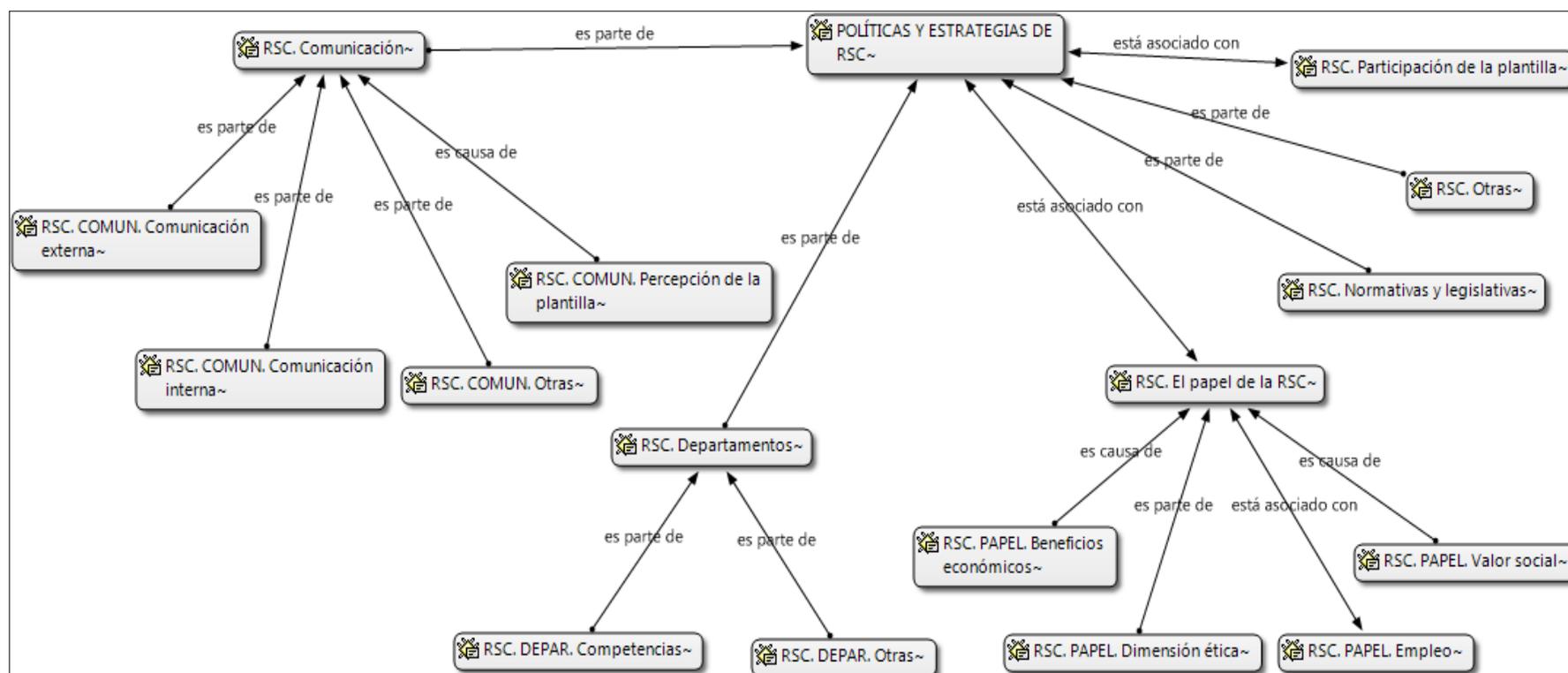


Figura 14 Categorías “Políticas y Estrategias de RSC”.  
Elaboración propia usando el programa Atlas.Ti (2017).

### 4.3. Ponderación de las categorías analizadas

Como ya es obvio esta investigación se desarrolla con una metodología cualitativa, aun así, y siendo conscientes de su utilidad, en este apartado pasamos a exponer cual fue el peso específico de cada una de las categorías analizadas en nuestro estudio.

Esto nos permitiría saber por un lado las veces que cada categoría fue mencionada por los entrevistados, lo que llamamos *frecuencia*, y por otro lado el número de palabras utilizadas en cada una de ellas, lo que denominamos *extensión*.

La obtención de estos datos cuantitativos nos serviría para analizar con un mayor rigor y profundidad los discursos de las personas entrevistadas, y determinar qué era más importante para ellos. Asimismo, nos permite precisar en qué medida conocían los entrevistados cada categoría, y el significado que dieron a cada una. No obstante, es importante indicar que estos datos cuantitativos no son concluyentes por sí mismos, aunque sí que resultan de gran utilidad como complemento del análisis cualitativo que hacemos.

Bajo estas premisas representamos las frecuencias de cada categoría en la Tabla 19, y la extensión de las mismas en la Tabla 20. En ambas tablas representamos la frecuencia y la extensión, junto con los porcentajes respectivos para cada categoría y el número de palabras. La Tabla 19 fue ordenada de mayor a menor frecuencia y la Tabla 20 de mayor a menor extensión.

Tabla 19

*Ponderación de Categorías por Frecuencia.*

	CATEGORÍAS	FRECUENCIA	%	EXTENSIÓN	%
1	RRHH. INTEG. Contratación	92	5,9	6.613	4,9
2	RRHH. INTEG. Puesto de trabajo	64	4,1	3.624	2,7
3	RRHH. INTEG. Rendimiento	62	3,9	6.254	4,6
4	REFLEX. Bonificación de contratos	45	2,9	4.492	3,3
5	RRHH. INTEG. Adaptación puesto de trabajo-empleado	45	2,9	4.301	3,2
6	ESTILO. Familia	39	2,5	3.308	2,4
7	ESTILO. Nivel de estudios	36	2,3	3.302	2,4

8	RRHH. INTEG. Tipos de discapacidad	34	2,2	1.576	1,2
9	ORD. AAPP. Otras	33	2,1	3.145	2,3
10	RRHH. COOP. Inserción laboral	33	2,1	3.654	2,7
11	PASADO. BENEFA. Clima laboral	32	2,0	2.686	2,0
12	RRHH. COOP. Intermediación laboral	32	2,0	2.427	1,8
13	NNTT. Aplicaciones, software y hardware	31	2,0	3.040	2,2
14	PASADO. CRISIS. Efectos negativos	31	2,0	2.512	1,8
15	RRHH. COOP. Formación	28	1,8	1.659	1,2
16	RSC. PAPEL. Empleo	28	1,8	2.490	1,8
17	REFLEX. Asociaciones en defensa de personas con discapacidad	27	1,7	1.793	1,3
18	PASADO. Logros alcanzados	26	1,7	3.073	2,3
19	RRHH. RRL. Trato entre trabajador con discapacidad y clientes/ciudadanos	26	1,7	1.293	1,0
20	RRHH. RRL. Trato entre trabajador con discapacidad y trabajador sin discapacidad	26	1,7	1.375	1,0
21	AUTOEMPLEO Y EMPRENDIMIENTO	25	1,6	0	0,0
22	ORD. AAPP. Normativas y legislativas	25	1,6	2.484	1,8
23	RSC. PAPEL. Valor social	25	1,6	2.279	1,7
24	NNTT. Conectividad e internet	24	1,5	2.334	1,7
25	RRHH. INTEG. Funciones	24	1,5	1.127	0,8
26	REFLEX. El concepto discapacidad	23	1,5	3.690	2,7
27	RSC. Participación de la plantilla	23	1,5	3.219	2,4
28	RRHH. COOP. Otras	22	1,4	1.355	1,0
29	FUTURO. Objetivos fijados	21	1,3	1.861	1,4
30	ORD. EEOO. Información	21	1,3	1.645	1,2
31	REFLEX. CEE	21	1,3	1.869	1,4
32	RSC. COMUN. Comunicación interna	20	1,3	1.318	1,0
33	RSC. Otras	20	1,3	1.575	1,2
34	RRHH. INTEG. Adecuación empleado-puesto de trabajo	18	1,1	1.277	0,9
35	RSC. COMUN. Comunicación externa	18	1,1	1.737	1,3
36	NNTT. Accesibilidad Universal	17	1,1	1.310	1,0
37	ORD. EEOO. Certificados de Excepcionalidad	17	1,1	1.376	1,0
38	RRHH. INTEG. Empleo con apoyo	17	1,1	1.982	1,5
39	ORD. EEOO. Aumento de la contratación	16	1,0	865	0,6
40	RRHH. INTEG. Nivel de integración	16	1,0	872	0,6

41	ORD. AAPP. ECON. Subvenciones y ayudas	15	1,0	1.480	1,1
42	RRHH. COOP. CEE	15	1,0	1.180	0,9
43	REFLEX. La entrevista realizada	14	0,9	1.927	1,4
44	ESTILO. Autonomía	13	0,8	939	0,7
45	FUTURO. Cambios necesarios	13	0,8	1.817	1,3
46	ORD. AAPP. Reserva de plazas	13	0,8	1.316	1,0
47	PASADO. BENEf. Otros	13	0,8	1.016	0,7
48	RRHH. INTEG. Plantilla con discapacidad	13	0,8	670	0,5
49	ESTILO. Ocio y tiempo libre	12	0,8	1.412	1,0
50	RSC. DEPAR. Otras	12	0,8	1.066	0,8
51	ESTILO. Vida independiente	11	0,7	1.032	0,8
52	REFLEX. Mujer y discapacidad	11	0,7	1.720	1,3
53	REFLEX. Sociedad	11	0,7	1.432	1,1
54	NNTT. Otras	10	0,6	701	0,5
55	ORD. SOC. Otras	10	0,6	761	0,6
56	ORD. EEEO. Medidas Alternativas	9	0,6	869	0,6
57	ORD. SOC. Igualdad	9	0,6	479	0,4
58	PASADO. CRISIS. Otras	9	0,6	1.152	0,8
59	ORD. EEEO. Bonificación de contratos	8	0,5	980	0,7
60	RSC. PAPEL. Dimensión ética	8	0,5	1.224	0,9
61	ORD. AAPP. ECON. Racionalización de recursos	7	0,4	695	0,5
62	ORD. AAPP. Funciones inspectoras y sancionadoras	7	0,4	904	0,7
63	ORD. SOC. Empatizar	7	0,4	649	0,5
64	PASADO. Balance esfuerzos-objetivos	7	0,4	967	0,7
65	PASADO. BENEf. Compromiso	7	0,4	1.452	1,1
66	RRHH. RRLl. Trato entre trabajadores con discapacidad	7	0,4	308	0,2
67	ORD. AAPP. Atención sanitaria	6	0,4	353	0,3
68	PASADO. BENEf. Productividad	6	0,4	357	0,3
69	REFLEX. Autocrítica	6	0,4	347	0,3
70	RSC. DEPAR. Competencias	6	0,4	510	0,4
71	ORD. EEEO. Cooperar con asociaciones	5	0,3	572	0,4
72	ORD. EEEO. Cumplimiento de las leyes	5	0,3	410	0,3
73	ORD. SOC. Atención	5	0,3	272	0,2
74	ORD. SOC. Confianza	5	0,3	262	0,2
75	RRHH. COOP. ECONO. Subvenciones y ayudas	5	0,3	168	0,1
76	RRHH. Salario emocional	5	0,3	421	0,3
77	ORD. EEEO. Igualdad	4	0,3	191	0,1
78	PASADO. BENEf. Ventajas económicas	4	0,3	212	0,2
79	REFLEX. Otras	4	0,3	343	0,3

80	RRHH. COOP. ECONO. Financiación	4	0,3	154	0,1
81	RRHH. COOP. Orientación laboral	4	0,3	361	0,3
82	RSC. COMUN. Percepción de la plantilla	4	0,3	745	0,5
83	RSC. Departamentos	4	0,3	312	0,2
84	RSC. Normativas y legislativas	4	0,3	601	0,4
85	RSC. PAPEL. Beneficios económicos	4	0,3	363	0,3
86	ESTILO. Otras	3	0,2	120	0,1
87	NNTT. Salud	3	0,2	214	0,2
88	NNTT. Teletrabajo	3	0,2	115	0,1
89	PASADO. BENEFL. Motivación	3	0,2	528	0,4
90	RRHH. COOP. Legislativa	3	0,2	228	0,2
91	ORD. AAPP. ECON. Financiación	2	0,1	107	0,1
92	ORD. AAPP. ECON. Ventajas fiscales	2	0,1	115	0,1
93	ORD. AAPP. Formación	2	0,1	96	0,1
94	ORD. AAPP. Igualdad	2	0,1	101	0,1
95	RSC. COMUN. Otras	2	0,1	109	0,1
96	PASADO. CRISIS. Efectos positivos	1	0,1	78	0,1
TOTALES		1.570	100	133.705	100

Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas. Datos extraídos sobre codificación de citas de las entrevistas mediante Atlas.Ti (2017).

Tabla 20

*Ponderación de Categorías por Extensión.*

	CATEGORÍAS	EXTENSIÓN	%	FRECUENCIA	%
1	RRHH. INTEG. Contratación	6.613	4,9	92	5,9
2	RRHH. INTEG. Rendimiento	6.254	4,6	62	3,9
3	REFLEX. Bonificación de contratos	4.492	3,3	45	2,9
4	RRHH. INTEG. Adaptación puesto de trabajo-empleado	4.301	3,2	45	2,9
5	REFLEX. El concepto discapacidad	3.690	2,7	23	1,5
6	RRHH. COOP. Inserción laboral	3.654	2,7	33	2,1
7	RRHH. INTEG. Puesto de trabajo	3.624	2,7	64	4,1
8	ESTILO. Familia	3.308	2,4	39	2,5
9	ESTILO. Nivel de estudios	3.302	2,4	36	2,3
10	RSC. Participación de la plantilla	3.219	2,4	23	1,5
11	ORD. AAPP. Otras	3.145	2,3	33	2,1
12	PASADO. Logros alcanzados	3.073	2,3	26	1,7
13	NNTT. Aplicaciones, software y hardware	3.040	2,2	31	2,0
14	PASADO. BENEFL. Clima laboral	2.686	2,0	32	2,0
15	PASADO. CRISIS. Efectos negativos	2.512	1,8	31	2,0
16	RSC. PAPEL. Empleo	2.490	1,8	28	1,8

17	ORD. AAPP. Normativas y legislativas	2.484	1,8	25	1,6
18	RRHH. COOP. Intermediación laboral	2.427	1,8	32	2,0
19	NNTT. Conectividad e internet	2.334	1,7	24	1,5
20	RSC. PAPEL. Valor social	2.279	1,7	25	1,6
21	RRHH. INTEG. Empleo con apoyo	1.982	1,5	17	1,1
22	REFLEX. La entrevista realizada	1.927	1,4	14	0,9
23	REFLEX. CEE	1.869	1,4	21	1,3
24	FUTURO. Objetivos fijados	1.861	1,4	21	1,3
25	FUTURO. Cambios necesarios	1.817	1,3	13	0,8
26	REFLEX. Asociaciones en defensa de personas con discapacidad	1.793	1,3	27	1,7
27	RSC. COMUN. Comunicación externa	1.737	1,3	18	1,1
28	REFLEX. Mujer y discapacidad	1.720	1,3	11	0,7
29	RRHH. COOP. Formación	1.659	1,2	28	1,8
30	ORD. EEOO. Información	1.645	1,2	21	1,3
31	RRHH. INTEG. Tipos de discapacidad	1.576	1,2	34	2,2
32	RSC. Otras	1.575	1,2	20	1,3
33	ORD. AAPP. ECON. Subvenciones y ayudas	1.480	1,1	15	1,0
34	PASADO. BENEF. Compromiso	1.452	1,1	7	0,4
35	REFLEX. Sociedad	1.432	1,1	11	0,7
36	ESTILO. Ocio y tiempo libre	1.412	1,0	12	0,8
37	ORD. EEOO. Certificados de Excepcionalidad	1.376	1,0	17	1,1
38	RRHH. RRL. Trato entre trabajador con discapacidad y trabajador sin discapacidad	1.375	1,0	26	1,7
39	RRHH. COOP. Otras	1.355	1,0	22	1,4
40	RSC. COMUN. Comunicación interna	1.318	1,0	20	1,3
41	ORD. AAPP. Reserva de plazas	1.316	1,0	13	0,8
42	NNTT. Accesibilidad Universal	1.310	1,0	17	1,1
43	RRHH. RRL. Trato entre trabajador con discapacidad y clientes/ciudadanos	1.293	1,0	26	1,7
44	RRHH. INTEG. Adecuación empleado-puesto de trabajo	1.277	0,9	18	1,1
45	RSC. PAPEL. Dimensión ética	1.224	0,9	8	0,5
46	RRHH. COOP. CEE	1.180	0,9	15	1,0
47	PASADO. CRISIS. Otras	1.152	0,8	9	0,6
48	RRHH. INTEG. Funciones	1.127	0,8	24	1,5
49	RSC. DEPAR. Otras	1.066	0,8	12	0,8
50	ESTILO. Vida independiente	1.032	0,8	11	0,7
51	PASADO. BENEF. Otros	1.016	0,7	13	0,8
52	ORD. EEOO. Bonificación de contratos	980	0,7	8	0,5

53	PASADO. Balance esfuerzos- objetivos	967	0,7	7	0,4
54	ESTILO. Autonomía	939	0,7	13	0,8
55	ORD. AAPP. Funciones inspectoras y sancionadoras	904	0,7	7	0,4
56	RRHH. INTEG. Nivel de integración	872	0,6	16	1,0
57	ORD. EEOO. Medidas Alternativas	869	0,6	9	0,6
58	ORD. EEOO. Aumento de la contratación	865	0,6	16	1,0
59	ORD. SOC. Otras	761	0,6	10	0,6
60	RSC. COMUN. Percepción de la plantilla	745	0,5	4	0,3
61	NNTT. Otras	701	0,5	10	0,6
62	ORD. AAPP. ECON. Racionalización de recursos	695	0,5	7	0,4
63	RRHH. INTEG. Plantilla con discapacidad	670	0,5	13	0,8
64	ORD. SOC. Empatizar	649	0,5	7	0,4
65	RSC. Normativas y legislativas	601	0,4	4	0,3
66	ORD. EEOO. Cooperar con asociaciones	572	0,4	5	0,3
67	PASADO. BENEF. Motivación	528	0,4	3	0,2
68	RSC. DEPAR. Competencias	510	0,4	6	0,4
69	ORD. SOC. Igualdad	479	0,4	9	0,6
70	RRHH. Salario emocional	421	0,3	5	0,3
71	ORD. EEOO. Cumplimiento de las leyes	410	0,3	5	0,3
72	RSC. PAPEL. Beneficios económicos	363	0,3	4	0,3
73	RRHH. COOP. Orientación laboral	361	0,3	4	0,3
74	PASADO. BENEF. Productividad	357	0,3	6	0,4
75	ORD. AAPP. Atención sanitaria	353	0,3	6	0,4
76	REFLEX. Autocrítica	347	0,3	6	0,4
77	REFLEX. Otras	343	0,3	4	0,3
78	RSC. Departamentos	312	0,2	4	0,3
79	RRHH. RRL. Trato entre trabajadores con discapacidad	308	0,2	7	0,4
80	ORD. SOC. Atención	272	0,2	5	0,3
81	ORD. SOC. Confianza	262	0,2	5	0,3
82	RRHH. COOP. Legislativa	228	0,2	3	0,2
83	NNTT. Salud	214	0,2	3	0,2
84	PASADO. BENEF. Ventajas económicas	212	0,2	4	0,3
85	ORD. EEOO. Igualdad	191	0,1	4	0,3
86	RRHH. COOP. ECONO. Subvenciones y ayudas	168	0,1	5	0,3
87	RRHH. COOP. ECONO. Financiación	154	0,1	4	0,3
88	ESTILO. Otras	120	0,1	3	0,2
89	NNTT. Teletrabajo	115	0,1	3	0,2

90	ORD. AAPP. ECON. Ventajas fiscales	115	0,1	2	0,1
91	RSC. COMUN. Otras	109	0,1	2	0,1
92	ORD. AAPP. ECON. Financiación	107	0,1	2	0,1
93	ORD. AAPP. Igualdad	101	0,1	2	0,1
94	ORD. AAPP. Formación	96	0,1	2	0,1
95	PASADO. CRISIS. Efectos positivos	78	0,1	1	0,1
96	AUTOEMPLEO Y EMPRENDIMIENTO	0	0,0	25	1,6
TOTALES		133.705	100	1.570	100

Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas. Datos extraídos sobre codificación de citas de las entrevistas mediante Atlas.Ti (2017).

Una vez consultados ambas tablas es fácil ver que no coincide el orden de la clasificación para cada categoría, lo cual se debe a que pueden existir categorías expresadas con mayor frecuencia por los entrevistados pero que pueden desarrollarse en pocas líneas o palabras, teniendo una menor extensión. Lo mismo ocurre en sentido inverso, una categoría concreta puede tener poca frecuencia, pero estar muy desarrollada ocupando mucha extensión.

El que esto ocurra puede explicarse por varias razones, como el mayor o menor conocimiento de cada categoría por las personas entrevistadas, o el guión de entrevistas elaborado, influyendo esto en el tipo de información dada como respuesta.

Aun así, a pesar de las diferencias, y no siendo idéntica la ordenación de las categorías, sí que podemos ver claras coincidencias y simetrías.

Un claro ejemplo de esto podemos verlo comparando las primeras diez variables de las tablas, pues en ambas coinciden ocho categorías en los primeros puestos. Estas categorías son: “ESTILO. Familia”, “ESTILO. Nivel de estudios”, “REFLEX. Bonificación de contratos”, “RRHH. COOP. Inserción laboral”, “RRHH. INTEG. Adaptación puesto de trabajo-empleado”, “RRHH. INTEG. Contratación”, “RRHH. INTEG. Puesto de trabajo” y “RRHH. INTEG. Rendimiento”.

Como señalaba anteriormente, todos estos datos cuantitativos nos ayudan a la hora de analizar los discursos de forma comparativa, y arrojan mucha luz sobre qué factores son más importantes para el estudio de la integración laboral de las personas con discapacidad y qué factores son más determinantes de cara a su comprensión.

### 5. Análisis de las entrevistas personales en profundidad

El objetivo de este apartado es analizar los discursos obtenidos a través de las entrevistas. Para ello estudiamos las respuestas dadas por los entrevistados para cada categoría, exponiendo los argumentos más destacados así como las similitudes y contradicciones detectadas tras este análisis comparativo.

Para una mejor comprensión de nuestra argumentación, se muestran citas literales de los entrevistados, sirviendo de testigo y apoyo de lo expuesto en nuestro análisis. Estas citas son transcripciones literales de la entrevista, por lo que, la puntuación, forma de expresar las ideas y de construir las frases son las propias de sus autores. Por estos motivos pueden existir repeticiones de palabras, algunas incongruencias debidas a la asociación de ideas, párrafos largos o expresiones muy coloquiales propias de la comunicación oral.

Señalar también que seguimos utilizando abreviaturas en estas citas para agilizar su lectura, cuestión que no se hizo en las transcripciones literales de las entrevistas. Las entrevistas en su totalidad pueden consultarse en el apartado 1 del capítulo Anexos.

Basándonos en la Tabla 9 generamos la siguiente tabla de referencia de códigos para identificar rápidamente a qué entrevistado pertenece cada cita y obtener mayor rapidez en la lectura de todas las citas.

Tabla 21

#### *Identificadores Personales de Citas.*

GRUPO ENTREVISTADO	PUESTO	NOMBRE Y APELLIDOS	IDENTIFICADOR
RESPONSABLES ORGANISMOS E INSTITUCIONES PÚBLICAS	DG SEF R. Murcia	Alejandro Zamora López-Fuensalida	A.Z.L. [AAPP]
	Concejala Delegada Derechos Sociales Ayto. Murcia	Concepción Ruiz Caballero	C.R.C. [AAPP]
	Jefe DG Innovación Educativa y Atención Diversidad R. Murcia	Luis Francisco Martínez Conesa	L.M.C. [AAPP]
	DG Instituto Murciano Acción Social	Miguel Ángel Miralles González-Conde	M.M.G. [AAPP]
RESPONSABLES RRHH DE EMPRESAS	Director Telefónica R. de Murcia	Ángel Rafael Lloret Rivera	A.L.R. [RRHH]
	Responsable RRHH Ikea Murcia	Begoña Domínguez López	B.D.L. [RRHH]
	Directora RRHH Hero España	Encarna Guirao Jara	E.G.J. [RRHH]
	Responsable RRHH FNAC Murcia y Sevilla	José María López Ochando	J.L.O. [RRHH]
INTERMEDIADORES LABORALES ASOCIACIONES Y	Intermediadora Laboral Astrapace	Beatriz Ruiz Quiñonero	B.R.Q. [INTER]
	Coordinadora de Empleo Fundown R. de Murcia y de la Red Nacional de	Irene Molina Jover	I.M.J. [INTER]

ORGANIZACIONES	Empleo Con Apoyo de Down España		
	Técnico de Empleo. FAMDIF	Lucas Ramón García Moya	L.G.M. [INTER]
	Intermediadora Laboral CEOM	Olga García Ortuño	O.G.O. [INTER]
RESPONSABLES ASOC. Y ORG. DEFENSA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Directora Territorial FSC Inserta (ONCE) R. de Murcia	Delia Torralba Topham	D.T.T. [ASOC]
	Presidente ASPAYM	José Gracia Villanueva	J.G.V. [ASOC]
	Presidenta Consejo Territorial ONCE y Secretaria General CERMI R. de Murcia	María Teresa Lajarín	M.L.O. [ASOC]
	Presidenta de CERMI y AFEMAC	Pilar Morales Gálvez	P.M.G. [ASOC]
FAMILIARES DE TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD	Limpiadora	Ana Isabel Cayuela Guerrero	A.C.G. [FAM]
	Ordenanza	María Antonia Montoro Marín	M.M.M. [FAM]
	Intermediador Laboral / Psicólogo	María Dolores Pérez Santos	M.P.S. [FAM]
	Limpiador	Nuria García Perez	N.G.P. [FAM]
TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD	Tesorero	Antonio Carbonel Nicolás	A.C.N. [TRAB]
	Vendedor Y Reponedor	Juan Pedro Jiménez Balibrea	J.J.B. [TRAB]
	Psicólogo AMUPHEB y Orientador Laboral Famdif	Juan José Segado García	J.S.G. [TRAB]
	Limpiador	Ramón García Pérez	R.G.P. [TRAB]

Elaboración propia.

Para hacer la lectura de este análisis más cómoda, lógica, gradual, y de fácil comprensión, hemos seguido el mismo orden establecido en los cuestionarios, siguiendo así el mismo discurrir que en las entrevistas.

### 5.1. Políticas y estrategias de Responsabilidad Social Corporativa

Este apartado versa sobre las políticas y estrategias de RSC que tanto empresas, AAPP, como asociaciones utilizan hoy día para implantar medidas que estén en consonancia con principios éticos y valores como el respeto por el medio ambiente, la justicia, igualdad o sociedad en la que opera.

En las categorías a continuación presentadas analizaremos qué papel tiene en la actualidad la RSC, de qué manera la usan las empresas en sus organigramas, hasta qué punto se fomenta la participación de la plantilla en la creación de acciones de RSC, y si las empresas utilizan la RSC por responsabilidad social, por el mero cumplimiento de la ley o por cuestiones de prestigio e imagen de marca.

#### 5.1.1. El papel de la Responsabilidad Social Corporativa

La finalidad de la RSC es muy amplia e importante, porque no sólo debe beneficiar a la sociedad, mejorar las vidas de los ciudadanos, reducir su impacto en el medio ambiente y cumplir con valores respetados socialmente, sino que también entre sus objetivos está el aportar beneficios económicos. RSC es sinónimo de inversión, de

mejora del rendimiento, de incremento de ingresos y de una favorable imagen de marca, lo que a la larga hace que la sociedad, o lo que es lo mismo sus potenciales clientes, compren, contraten, colaboren y se fidelicen con empresas socialmente responsables.

*“La RSC en la actualidad pues creo que tiene una importancia vital en lo que se refiere a desarrollo empresarial porque debe ser ese tejido, ese mundo empresarial, un reflejo de la sociedad... se está empezando a ver el beneficio de esa RSC”. (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”*.

A la vez, la misma empresa se ve beneficiada económicamente por la adopción de medidas de RSC. Tal es el caso de la contratación de personas con discapacidad, puesto que esos contratos se ven favorecidos por subvenciones y bonificaciones que las AAPP otorgan a las empresas.

*“... a la hora de contratar a personas con minusvalía también se beneficia la empresa porque tienen unas ayudas, que no sé cómo se beneficia la empresa en sí, no sé si paga menos seguridad social, o paga menos del paro, no lo sé, de qué manera, pero también... o le dan un dinero: ‘Tantos contratados, tanto te damos’, sí a la hora empresarial claro que son beneficios a largo plazo, si miras a largo plazo sí (A.C.G. [FAM], comunicación personal, 15 de septiembre de 2016)”*.

La RSC cada vez está adquiriendo mayor importancia ya que las empresas empiezan a desligar este concepto al de gasto, para comenzar a darle connotaciones positivas de inversión, rentabilidad y productividad.

*“... es una inversión productiva más que un coste, en un principio quizás se veía más como un gasto y ahora se ve más como una inversión, al final no hay que olvidarse que las empresas sobreviven si son productivas y si son rentables, y al final devolver a la sociedad parte de lo que la sociedad te está dando económicamente es productivo y es rentable (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

El valor que la RSC aportan a la empresa no es sólo económico, también es social. Cuando las empresas son conscientes de que con sus políticas pueden mejorar la sociedad o reducir su impacto negativo, se motiva el incremento de acciones de RSC.

Así el anterior entrevistado señala: “... lo que los propios CCEE nos trasladan es que cuando se fideliza una empresa que colabora con ellos esa empresa se mantiene, si no aportase realmente un valor tanto social como económico eso no existiría, habrían vaivenes, y sin embargo lo que se produce es que, empresa que se compromete con el empleo y con las personas con discapacidad se mantiene a lo largo de toda su trayectoria (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”.

Como se expuso en el capítulo que esta investigación dedica a la RSC, esta va más allá de la mera exigencia legal. Hablamos de una dimensión ética y de valores que en nuestra sociedad se entienden como justos, y que se procuran desarrollar a través de esas medidas. En las siguientes citas podemos observar como este aspecto se considera por todas las personas entrevistadas.

“Yo creo que nos la debemos de creer porque al final es una opción para que esto que hablamos, ¿no?, de la teoría del ejercicio de derechos de la igualdad de oportunidades se vaya traduciendo, o sea si las empresas entienden que incorporar, y que no es una cuestión de moda, que no es por quedar bien sino que es una cuestión de justicia y que al final hay que hacer las cosas porque hay que hacerlas bien pues se daría un paso adelante... (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”.

Es necesario apuntar que aún antes del uso actual del término RSC o RSE, diferentes empresas preocupadas su influencia en el entorno ponían en marcha medidas de esta naturaleza, siendo un rasgo característico de empresarios preocupados por cumplir con una cultura de empresa y unos valores alineados con los de la sociedad.

“... en el 2004 empieza a sonar la RSE, incluso a nosotros nos dieron un premio en el 2004 que era el de Responsabilidad social de ‘Capital Humano’ que es una revista específica de RRHH... nos dieron el premio de Responsabilidad Social en las Empresas que se llamaba José Luis Pérez, que era un catedrático de Deusto y le habían puesto ese nombre, ¿no?, porque era un catedrático de economía que estaba siempre muy preocupado y fue poniéndole nombre a esto, yo creo que fue uno de los precursores en España, este señor que yo no lo había oído, y cuando nos dan el premio la verdad es que nos sorprendimos un poco, porque dijimos: ‘Y esto... ¿qué es?’, ¿no?,

*y entonces pues era la alineación de todo el tema social con la dirección de la compañía, es decir, cómo teníamos instalado en la empresa toda la parte social, laboral, con los comités de empresa y los trabajadores y la organización de la compañía, sin ser una cooperativa, sin ser, somos una multinacional... hay cosas que yo he podido añadir valor y hay otras que las he vivido porque las he heredado, en esa forma, esa cultura de empresa (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”.*

La RSC también es una llave que puede abrir la puerta de futuras colaboraciones a través de convenios o acuerdos entre asociaciones y empresas. Así es como la RSC forma parte del argumentario utilizado actualmente por asociaciones, y sirve para hacer ver a las empresas los beneficios que la contratación de personas con discapacidad aporta.

*“Creemos que es una nueva herramienta que abre un camino a la colaboración con el mundo de la discapacidad, tanto en la inserción laboral en la formación y la colaboración tanto económica como en convenios de colaboración con las entidades, creemos que es una herramienta que está puesta en marcha pero todavía queda mucho por ver, y tenemos ganas de que las empresas se suban al carro de la RSC y que pronto tengamos resultados más visibles de los que tenemos ahora mismo porque creemos que el potencial es bastante importante (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”.*

Otra ventaja que aporta la RSC, aparte de las obvias de mejora del entorno social donde desarrolla su actividad, es la de atraer talento, sobre todo talento de las nuevas generaciones, que están cada vez más concienciadas de la necesidad de ser socialmente responsables. Es decir, la RSC es un aliciente para captar talento, retenerlo y potenciar el sentimiento de orgullo a la organización para la que se trabaja.

*“... para sentirte orgulloso de donde trabajas, digamos que puede ser un trabajo extraordinario pero como sepas que trabajas para una empresa para la que no tienes respeto ninguno, no quieres compartirlo con tus amigos... las nuevas generaciones que han puesto la jerarquía de valores un punto más alta que las anteriores, en ese aspecto se ha mejorado muchísimo, entonces todo no vale, todo no*

*vale igual, y yo creo que eso sí se valora a la hora de captar talento y de todo, y eso va a ser una llave de, una palanca en la que se van a tener que apoyar muchas empresas si quieren subirse al carro de estar en la vanguardia... las nuevas generaciones no vienen diciendo: 'Mira todo me vale yo trabajo aquí por dinero sólo'... van a trabajar por sentir orgullo de pertenencia, por sentirse parte de un proyecto, por sentirse en sí valorado, pero también que la empresa está valorada y te puedas sentir orgulloso claro... E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)''.*

El uso que las empresas hacen de la RSC es muy variado. No cabe duda de que unas políticas de RSC reales han de hacerse desde el convencimiento, superando lo legalmente exigido. Lo cual no es óbice para que muchas empresas la instrumentalicen en la búsqueda de un lavado de imagen mediante el mencionado en nuestro marco teórico greenwashing, en el intento de mejorar su posicionamiento a nivel de marca.

Para que realmente aporte valor social siempre es más interesante practicar una RSC desde el convencimiento, de manera que sume y predique con el ejemplo en su entorno económico social. Muchas empresas usan los llamados por algunos “proyectos estrella” a los que dan difusión en medios de comunicación, para de alguna manera rentabilizarlos, mientras que otras llevan a cabo diferentes acciones y no se preocupan tanto por su difusión. Así lo expresa esta responsable de RRHH con varios ejemplos:

*“Hay empresas o hay firmas o hay instituciones que en un momento determinado decidieron tomar partido por proyectos estrella, pues hacer un proyecto en Sudamérica sobre el campo de no sé qué, que se van cuatro trabajadores durante seis meses, pero nada más, lo demás, o por publicidad o porque salía o por el envase... eso son proyectos estrella, nosotros tenemos algunos estrella pero no porque lo hayamos hecho nosotros estrella sino porque realmente el proyecto es tremendo, es una ayuda de leche maternizada a Sudáfrica, a Centroáfrica, a Bangassou que es uno de los sitios, el segundo país más pobre del mundo en Centroáfrica y que están en guerras con los islamistas y tal donde han destruido la misión, y es un español, el obispo que lleva treinta años allí y a través de los periodistas nos conoció, nos pidió ayuda para salvar niños porque mueren porque la madre tiene el sida porque cuando da a luz para no transmitirle no le puede dar de comer, entonces es una cadena y rompemos el ciclo del sida con ochenta mil toneladas que mandamos todos los años de leche infantil que para*

*las madres que mueren se quedan con las abuelas los bebés pues pueden darles de comer y salvarles... llevamos más de veinte años, nosotros somos pioneros en ayuda con el banco de alimentos, incluso fuimos los más innovadores en darlos a conocer en 2010, 2011, fuimos los primeros que lanzamos en vía digital el tarrito de la felicidad que era pulsar a través de las redes, y entonces cada vez que pulsabas donábamos un tarrito, después ya nos siguieron y ahora ya pues todos han hecho campañas, ¿no?... (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”.*

### **5.1.2. Departamentos**

Ninguno de los entrevistados de los grupos de RRHH ni de Asociaciones reconoce tener en sus organizaciones un departamento específico dedicado a la RSC. Lo más común es que esté integrado dentro del departamento de RRHH, en el caso de las empresas, o que no exista al estar de forma transversal en todas las áreas, como es el caso de las asociaciones.

*“No, de momento no hemos encontrado así... tenemos, eso sí que es cierto, tenemos donantes que sí que nos ayudan, ¿no?, para momentos muy determinados, pero realmente, lo que es la aplicación de la RSC a una asociación como a nuestra todavía no se ha producido (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”.*

Para las asociaciones carece de sentido el tener departamentos específicamente dedicados a este tema, aunque sí que reconocen que es un factor importante a utilizar de cara a hacer su presentación ante otras organizaciones, y fomentar la contratación de personas con discapacidad.

*“... nosotros ya por definición buscamos eso, buscamos que haya mayor responsabilidad social en las empresas y bueno, en las entidades en general... es que es nuestro día a día, es nuestra leitmotiv... no lo llamamos responsabilidad social porque es nuestra razón de ser, entonces, tampoco tiene mucho sentido, yo creo que el concepto de Responsabilidad Social es una disciplina que afecta a las empresas no a nosotros, pero sí es verdad que hemos tocado ese ámbito, de hecho hemos tenido alguna acción formativa a nivel interno... en la medida en que nos podamos formar en esa disciplina mejor nos va a ir con las empresas, vamos a hablar en el mismo idioma,*

*vamos a entendernos mejor, ¿no? (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”.*

Las competencias que tienen los departamentos que en su caso se dedican a la RSC van desde la elaboración de informes, proponer mejoras normativas, comunicación de acciones, fomento de la participación de los empleados en la RSC, y funciones afines. Estas actividades son más comunes cuando tales departamentos forman parte de las AAPP.

*“Al Servicio de Atención a la Diversidad, le corresponden la elaboración de informes y propuestas normativas sobre la ordenación jurídica de los Centros de Educación Especial, el diseño, desarrollo y coordinación de las orientaciones y actuaciones encaminadas a atender al alumnado con necesidades educativas especiales, la coordinación de la actividad orientadora en las enseñanzas no universitarias, el desarrollo de las orientaciones y actuaciones para la evaluación psicopedagógica de los alumnos de las enseñanzas no universitarias, y la planificación y gestión de la Educación Compensatoria e Intercultural (L.M.C. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”.*

Es de mucha utilidad que estos departamentos existan en las empresas, pues de esta manera pueden aportar soluciones y desarrollar estrategias en materias tales como medio ambiente, diversidad o solidaridad.

*“Sí, se subdividen en la parte de RSC y en la parte de Medio Ambiente, o sea, luego sí que está diferenciado aunque recaiga en la misma organización o las mismas personas pero sí que tienen diferentes responsabilidades (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

En cuanto al departamento en sí, generalmente está integrado en el de RRHH. Por cuestiones de jerarquía y organización en las organizaciones, los departamentos de RSC suelen estar centralizados en la Dirección General o sede principal de la empresa, siendo esta quien marca las pautas a seguir por el resto de sedes, oficinas o sucursales dependientes jerárquicamente de aquella. En consecuencia recomendamos que de forma

inversa sean también las sucursales las que informen a su sede de problemas particulares de su entorno y de acciones locales.

*“Sí, ahora mismo se está centralizando toda la política, todas las actuaciones toda la información sobre la RSC en un departamento corporativo, ¿no?, Telefónica tiene una matriz principal que es Telefónica S.A... están por debajo las distintas Telefónicas, Telefónica España, Telefónica Perú, Telefónica Chile, O2 Europa, etcétera, etcétera, dentro de los veintitrés países que Telefónica tiene presencia, ¿no?, lo que se intenta es agrupar todas las acciones relativas a la RSC, en una sola dirección... y esto significa que le damos cada día más importancia al comportamiento de nuestros empleados de la empresa y qué valores debe de difundir a la sociedad, y qué valores tiene que tener un empleado de Telefónica para actuar (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*

Al preguntarle a este informante a qué departamento pertenece la RSC contesta: *“A ver, dentro de la corporación es una dirección que está con RRHH y en Telefónica también está con RRHH (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*.

Le dependencia de diferentes sucursales con una sede en cuanto a la creación de políticas de RSC es algo recurrente en las empresas, al igual que la vinculación de la RSC a estrategias de diversidad, medio ambiente y solidaridad.

*“Se creó un comité de RSC el año pasado, porque el tema, normalmente, cada tienda lleva un poquito la RSC por su cuenta, así que lo que se hizo el año pasado fue unificarlo para dar unas directrices en común para todas las tiendas, para aunar todos los esfuerzos de cada una de las tiendas y tener una política clara. Ahora mismo todo lo que es la RSC de la empresa lo estamos guiando hacia acciones a favor de la solidaridad y la diversidad y luego, todo lo que tenga que ver con el medio ambiente... solidaridad, diversidad y medio ambiente (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*

Una estructura similar a la anterior es utilizada en la siguiente empresa para coordinar las acciones de RSC en todas las sedes.

*“Tenemos un departamento específico de RSC en nuestra central en Madrid, directamente en la tienda tenemos una persona como si dijéramos que enlaza con Madrid y es la que, bueno, pues comunica y nos engancha a todos y nos hace vivirlo como si fuera parte de todo que al final es lo que intentamos, que sea viral y se sienta en todas las partes de la tienda no solamente en una persona responsable (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

Este es otro ejemplo de departamento de RSC integrado dentro de RRHH.

*“Sí, en él, dedicado en RRHH, yo tengo en mi equipo personas de Responsabilidad social, yo soy, de hecho mi cargo es Directora de RRHH, Responsabilidad social y Relaciones Institucionales (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016).”*

Aunque el departamento de RSC suele ser una sección dentro de RRHH, no siempre se opta por esta estructura departamental o jerárquica dentro de las empresas, pudiendo ser entendida la RSC como una división dentro del departamento de Medio Ambiente, Calidad o Sostenibilidad por ejemplo.

*“A nivel central no está en RRHH, está enlazado con la parte de Sostenibilidad y de Medio Ambiente, sin embargo a nivel estratégico, como si dijéramos dentro de la compañía se entrelaza con todas las estrategias a muchos niveles, o sea a nivel más de RRHH que podrían ser más las personas, ¿no?... pero también en la parte comercial por ejemplo pues cómo podemos ofrecer soluciones o cómo podemos colaborar con nuestros productos a acciones sociales que se hacen fuera de la tienda en Murcia en este caso (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

Se ve muy claramente cómo en las empresas sí que existe una dedicación o preocupación por tener departamentos dedicados a la RSC más o menos desarrollados. Por el contrario en la AP hay una ausencia de estos departamentos, como también ocurre con las asociaciones, aunque cabe decir que en este último caso está más justificada su ausencia debido a que de forma transversal todas sus actuaciones están vinculadas a la RSC por su esencia y razón de ser. Sus objetivos en sí mismos ya son RSC.

Esta ausencia de departamentos de RSC específicos en la AP queda constatada con las tres siguientes citas.

*“... nosotros directamente no llevamos nada, nosotros dentro, por ejemplo dentro de la estrategia regional... hay un apartado específico para impulso de la RSC, pero dentro de esa Dirección General (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

*“Departamento como tal no... (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*.

*“Aquí no tenemos ningún departamento como tal... (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

En el caso de este entrevistado, después aclara que su sensibilidad y preocupación por estos asuntos es: *“Muchísima y todos tenemos que estar basado en ella y trabajar en ese sentido, en la AP lleva una mesa creada de trabajo de todas las Consejerías con... para llevar estos temas adelante (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

También añade que la RSC es importante en diferentes ámbitos: *“... todas las políticas de este tipo cada día van a más y con más sentido y se trabaja sobre ella, pero en todos los ámbitos, ya no solamente la incorporación de una persona con discapacidad sino todo el tema del ahorro energético, todo el tema de la adaptación del puesto de trabajo a la persona, todo el tema de la protección de los cimientos de cómo adaptar el puesto de trabajo en fin, todo eso está, todo eso se lleva al día (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

Por parte de las asociaciones también se deja constancia de esta ausencia de creación de departamentos de RSC, aunque por otro lado sí que se detecta un interés por el desarrollo de estas políticas y del uso de la RSC dentro de sus estrategias de inclusión social.

*“No, en principio todavía no la tenemos, está instaurada pero no está lo suficientemente desarrollada e implantada de una forma genérica, que realmente veamos unos resultados visibles... todavía no tenemos a personal, aunque sí los tenemos en mente dentro de los programas de calidad que tenemos y de empezar a colaborar con las empresas para que sí tengan ese interés y esa responsabilidad (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

*“... como departamento como tal no, nosotros somos una plataforma que en realidad somos todos miembros de algunas de las discapacidades, esto es un foro de puesta en común de cosas, no tenemos estructura como tal (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*.

Es motivo de orgullo destacar que muchos de los entrevistados mencionan a la Universidad de Murcia como referente en impulso de la RSC en nuestro entramado empresarial y social. Demostrándose de esta manera que el ámbito universitario es un actor clave en el impulso de políticas y estrategias en este ámbito.

*“... desde la Dirección General de Relaciones Laborales, sé que se está impulsando una estrategia regional de RSC, junto con la Cátedra de RSC de la Universidad, y también el Instituto de Fomento... (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

Esta importancia a la labor de la Universidad de Murcia se hace tanto desde la AP como de las asociaciones.

*“Como tal no, nosotros colaboramos muchas veces con la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia, pero... (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*.

Algunas empresas integran la RSC estratégica y transversalmente en todos los niveles de la compañía, desarrollando sus principios y valores de forma contundente. Esa filosofía permite exigirse ser socialmente responsables, no solo a cada departamento interno de la organización, sino a sus propios proveedores o stakeholders, produciendo así un efecto llamada multiplicador.

*“... es una gestión transversal total... todo lo que es responsabilidad social o sostenibilidad de la compañía pues pasa por un ciclo saludable... empieza con la investigación y desarrollo, empieza con el marketing para interactuar con los consumidores para tener una relación y saber lo que demanda en cada momento y hacer productos saludables y sostenibles... pues pasa con la responsabilidad social con los trabajadores, pasa con exigencias a los proveedores homologándolos... y a través de una serie de normativas, declaraciones para que ellos también sigan, nos sigan y hagan un efecto tractor todos nuestros proveedores, lo que no podemos ser nosotros aquí muy exigentes con nosotros mismos y comprarle a cualquiera un producto, ¿no?, sino que tendrá que ser alguien que también de unos altos estándares de todo de legalidad y de responsabilidad socialmente con su entorno, ¿no?... la RSC es de todas las áreas (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”.*

### **5.1.3. Comunicación**

En muchas ocasiones la discapacidad es empleada como un factor ornamental de cara a la comunicación externa de políticas de RSC. Hoy día es muy importante el comunicar las políticas y buenas prácticas que realizan las empresas, asociaciones y AAPP de cara a hacerlo patente y provocar el efecto multiplicador visto en el anterior apartado. Así se concientia a la sociedad y se consigue que las empresas se abran a la contratación de estos colectivos.

Por otro lado, entendemos que la comunicación de las acciones de RSC, si no se hace de forma adecuada, se percibe por la sociedad como actos simplemente propagandísticos, sobre todo en un mundo en el que la imagen predomina sobre otras formas de comunicación. Las propias empresas y las AAPP venden el hecho de que se hacen políticas y actuaciones en favor de estos colectivos. Si bien es cierto que esta puesta en escena perjudica en ocasiones el espíritu ético de la RSC.

Incluso para las mismas asociaciones es tentador utilizar y hacer ostensiblemente palpable al resto de la sociedad, el hecho de que la responsabilidad social está muy presente en sus objetivos.

*“... dentro de lo que es en el mundo empresarial... por imagen, de ahí un poco lo que es el tema de la RSC, nosotros lo hemos visto en muchas ocasiones: ‘No, que lo hagan bien, pero que bueno que se note, que se, les note, que no...’ hay otros que no, que te dicen justo lo contrario: ‘No que no se les note que tenga discapacidad’, pero en algunas ocasiones sí que han llegado a decirnoslo: ‘No, esta chica que va en silla de ruedas mejor...’ a lo mejor por imagen. Nosotros por ejemplo, pues eso, vemos mucho sobre todo por ejemplo ASSIDO, ellos trabajan muchísimo con la imagen, ASSIDO, FUNDOWN tal, por el tema de los Síndromes de Down que salen mucho en televisión y trabajan mucho con la imagen, nosotros trabajamos y tal pero claro menos, porque en algunas ocasiones nos ha perjudicado en ese sentido, ¿no?... algunas veces cuando nos han pedido para hacer algún anuncio o alguna cosa así, sí que nos han dicho eso de: ‘No, que se note un poquito’ y tal. E incluso la misma Administración lo valora muchísimo o sea cuando nos dicen: ‘No, es que traed alguien para que haga un reportaje, no, pero claro, que se le note la discapacidad’, la Administración juega con el tema de la imagen (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*

La RSC, por lo general, se vincula con las políticas y estrategias de comunicación de las empresas. Lo más frecuente es que este tipo de medidas y actuaciones se vinculen a los departamentos de comunicación y marketing. Lo que demuestra una vez más lo importante que es para todas estas entidades el que sus plantillas conozcan lo que la empresa hace por la sociedad. No basta con hacerlo, hay que contarlo para que se sepa.

*“... es un, como digamos un grupo de trabajo, RRHH de tiendas y la directora de Comunicación y Marketing de la empresa, entonces lo que hacemos es en el momento en el que vamos a trabajar con alguna asociación, pues mandamos el proyecto para que lo validen y ya tenemos en cuenta nosotros trimestralmente tendríamos una memoria de RSE con todas las asociaciones con las que estamos trabajando o todos los actos solidarios que se están haciendo para llevar un control y poder elaborar al final de año una memoria (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*

La comunicación interna de las acciones de RSC es igual o incluso más importante que la externa, porque nos permite conseguir un doble objetivo. Por una

parte, favorece el que la plantilla se implique e involucre en las acciones de RSC que se están ejecutando; y por otra, es un cauce para recoger nuevas ideas de los propios empleados, iniciativas y perspectivas. Esta comunicación interna no sólo se produce entre los trabajadores de una empresa localizada, sino que, en el caso de multinacionales o empresas situadas en diferentes puntos geográficos, se recomienda compartir experiencias, estrategias y buenas prácticas de empresa.

*“... igual que han hecho por ejemplo en Málaga con el tema, han colaborado con la Asociación Español a Contra el Cáncer de Mama, vendiendo una serie de productos tal, pues igual lo que hacemos, las buenas prácticas de cada una de las tiendas las ponemos en conocimiento y, para realmente animar que el resto de tiendas hagan cosas similares, normalmente lo que estuvimos haciendo fue, las distintas asociaciones que trabajan a nivel nacional, nosotros internamente nos pasamos esos contactos... (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*.

La percepción que tienen los empleados de una empresa de las acciones de RSC que esta realiza, es muy positiva. Y así lo afirman la mayoría de los entrevistados. Aunque si bien es cierto que hay casos en los que ya se ha asumido como algo habitual, y se ha normalizado dentro de la rutina diaria restándole valor a esos compromisos.

*“Pues lo que sucede es que la mayoría de los trabajadores solamente han trabajado en Hero y se piensan que todo es así, y entonces pues no sé hasta qué punto se valora eso más por los que vienen de fuera que han trabajado en otras empresas que por los que realmente solamente han trabajado aquí... entonces claro lo ven todo como que es normal... entonces todo eso se valora mucho (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

#### **5.1.4. Participación de la plantilla**

La plantilla es, en muchos de los casos, el motor de la mayoría de acciones de RSC de las empresas. Son ellos quienes demandan acciones concretas, medidas y actuaciones. Este papel no es sólo el de proponer ideas, sino también el de ponerlas en marcha y ejecutarlas de forma altruista.

Tan importante es que los trabajadores demanden y propongan iniciativas de RSC, como que sea la propia empresa la que de forma activa fomente que los empleados tengan esta actitud. Vemos ejemplos de cómo toma la empresa un rol activo y no sólo pasivo en este tema.

*“... una herramienta muy importante para la incorporación de trabajadores no sé, disminuidos digamos, dentro de Telefónica, y es el ATAM... una asociación que está fundada por Telefónica en la cual no solamente trabajan todos los trabajadores que tienen alguna discapacidad sino que también fomenta acción, acción de ayuda a las familias de Telefónica que tienen ese tipo de familiares en sus familias, ¿no?, y el ATAM además de favorecer la empleabilidad de los empleados con discapacidad... esa ayuda va relacionada con la dependencia también, con la dependencia o con cualquier tipo de problema que tengan las personas, incluso hay talleres de trabajo para su ocupación laboral... hay ayudas de personas especialistas en función de la enfermedad que tenga etcétera (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*.

Al preguntarle más sobre esa forma de participar añade: *“... cuando se acerca el digamos voluntariado que hacemos nosotros... se manda un correo también a todos los empleados para decir: ‘¡Oye!, ¿tenéis ideas para vuestra Fundación?’, Telefónica tiene presencia en todas las provincias de España, ¿no?, entonces lo que tenemos es federaciones de voluntariados en todas las provincias... y muchas de las ideas son las que se llevan a cabo, sí, hacemos que participen (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*.

Esta participación de los empleados en el desarrollo y ejecución acciones de RSC en la empresa es valorada de forma muy positiva por la plantilla de las empresas que la fomentan.

*“Tenemos feedback, quizás no directo, es decir no hemos hecho un cuestionario sobre tal... una encuesta anual que sí que hacemos internamente donde el 93% de nuestros empleados creen que somos una empresa comprometida a nivel social, y eso hace que estén ellos más comprometidos también con la compañía, y luego tenemos la respuesta del volumen de personas que contamos con ellas para esa labor, porque al*

*final siempre decimos, IKEA puede abrir una ventana, ¿no?, o facilitar la posibilidad de, pero sin las personas que lo hacen posible pues no saldría adelante (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016)."*

Este informante incluso expone un proyecto de RSC en el que participa la plantilla: *"... las últimas colaboraciones que hemos tenido es con un proyecto... ha ido destinado a refugiados, a familias refugiadas aquí en Murcia, entonces hemos estado haciendo actividades, con ONG, colaborando activamente para redecorar o readaptar pisos donde ahora mismo están personas con una situación delicada y les permite vivir, perfecto, pero con carencias necesarias para una vida un poquito más adaptada... estas personas pues se muestran voluntarias para ir y pasar su tiempo... desde pintar, hasta montar muebles, colocarlos y al final hacer posible que el sueño de esas personas mejore (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016)."*

A continuación explica cómo funciona la relación entre la plantilla y el departamento encargado de la RSC: *"... hay dos maneras porque hay muchísimas personas que ya colaboran de manera personal en su vida con diferentes tipos de ONG etcétera, o sea ya les sale de manera vocacional, pero luego cuando quieren hacer una iniciativa un poquito más amplia y convocar a más personas sí que hablan con la persona de referencia, en este caso la persona de RSC y esta persona lo que hace es recogerlas todas... en Madrid tenemos una dirección, esta dirección que es 'El poder de la infancia', nos hace enfocarnos mucho más a colaborar con la sociedad desde el punto de vista de trabajar con niños o familias, porque en IKEA tenemos la convicción de que el niño son el futuro, y ayudando a esta población ayudamos a la sociedad no solamente de hoy sino de mañana también, entonces esa persona filtraría esos eventos o esas situaciones y al final pues ve cómo ayudar y cómo darle solución (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016)."*

#### **5.1.5. Normativa y legislativa**

La ausencia de RSC en la aplicación de la LISMI por ciertas empresas se manifiesta según muchos de los testigos a lo largo de todo el análisis. Dicen que las empresas contratan por mandato de la ley más que por RSC, lo que pone en cuestión el

que se haga un uso real de la RSC, sino que como mucho se cumpla con lo que la ley les exige. El siguiente testimonio resume muy bien esta manera de pensar.

*“... no a través de la RSC, sino que por norma hay algunas empresas, a partir de cierto número en la plantilla con el que tiene que contratar en claves laborales o con CCEE. Que se está respetando esa norma, tengo francamente mis dudas, ¿sabes?, habrán empresas que sí y otras que no lo tengo nada claro (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

#### **5.1.6. Otras apreciaciones**

Otro de los aspectos que se indican en las entrevistas es la necesidad de que las empresas conozcan más y mejor qué es la RSC. Por ese motivo demandan más foros donde se difunda esta información. En definitiva, más formación e información a este respecto.

*“Pues, yo creo que hay que hacer mucha pedagogía del valor que pueda aportar la RSC a la propia empresa, y estoy convencido de que las empresas en carácter general no hacen más acciones, o no elaboran sus propias memorias o tienen la RSC dentro del gen o del ADN de la empresa por desconocimiento... porque piensan que no les va a aportar lo que ellos esperan, pero sobre todo por desconocimiento (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

Más adelante afirma: *“... yo creo que el evento más importante es hacer mucha pedagogía, mucha información, muchos foros donde dar a conocer las posibilidades que aporta el comprometerse con el empleo de los más necesitados (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

El hacer hincapié en la necesidad de gestionar la diversidad mediante políticas de estrategias de RRHH favorece una mayor disponibilidad y apertura respecto a la contratación de personas con discapacidad por parte de las empresas y organizaciones, ya que tienen unas políticas de RSC que lo favorecen. Hay informantes que utilizan frecuentemente el término diversidad, lo cual es un signo evidente de su conexión con este tipo de políticas.

*“... lograr esa inclusión, forma parte de la diversidad dentro de la FNAC, también lo ha potenciado el plan de igualdad, que aunque originalmente estaba orientado a la igualdad entre hombres y mujeres, lo hemos incluido un poquito todo... está buscando igualdad para todos, no sólo para hombres, mujeres, persona con cualquier tipo de discapacidad, o sea buscamos la diversidad para... enriquecernos como compañía, o sea eso también tenemos lanzado, lanzamos en su momento hace unos 4 años un plan de concienciación a nivel de empresa con un vídeo para que todo el mundo pues conociera a compañeros de FNAC que tuvieran cualquier tipo de discapacidad e intentar normalizarlo, y yo creo que ahora mismo, hoy en día es una realidad o sea que la gente, realmente lo ve como algo totalmente normal que igual que hay chicos, chicas hay personas con discapacidad, hay también, estamos potenciando el tema de nacionalidades... o sea realmente diversidad y variedad (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*

En políticas de RRHH hablar de diversidad es sinónimo de favorecer la integración de las personas que sean diversas, bien por discapacidad, género, sexualidad, edad, nacionalidad o cualquier otra condición.

*“‘Integra’ es un proyecto más grande que no sólo incluye la discapacidad sino que hablamos también de género, de edades, extranjeros, todo tipo de diversidad, ¿no?, cómo la integramos y cómo le damos una cabida en nuestra compañía... está enfocado a la diversidad en general (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

Las pequeñas y medianas empresas, que predominan tanto en el ámbito de la Región de Murcia como en el resto de CCAA del España, también llevan a cabo medidas de RSC, muchas veces hasta sin ser conscientes de lo que realmente están haciendo. Motivo por el cual no les dan la misma difusión mediática que las empresas más grandes. Aunque también se detecta una menor contratación de personas con discapacidad por el mero hecho del tamaño de la empresa. Una de las razones puede ser que la legislación actual no les obliga a tener un porcentaje mínimo de trabajadores con discapacidad en plantilla a empresas con menos de 50 trabajadores.

*“... los datos son que un 87% más o menos de las empresas de la región son pequeñas o medianas empresas, entonces para mí la RSC tiene más importancia o le dan más importancia las empresas grandes más que las empresas pequeñas, muchas veces las empresas pequeñas hacen acciones de RSC sin darse cuenta que hace acciones de RSC... quizás sean las grandes empresas las que por acciones de responsabilidad social hacen acciones de integración laboral de personas con discapacidad intelectual (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

Hay testigos que defienden que se están incrementando acciones de RSC y contratación de personas con discapacidad independientemente de lo exigido por ley, al comenzar a darle las empresas la importancia que estas acciones tienen.

*“... sobre todo en las grandes corporaciones como multinacionales tipo FNAC, sí que cada día estamos concienciando mucho más... para dar ejemplo, para que realmente esto se vea como que es algo positivo tanto para la sociedad como para la empresa en sí, y creo que se está creciendo bastante lo que es la demanda de empleados con discapacidad. Hay mucha más implicación tanto por parte de las empresas y de las instituciones, yo creo que se está notando mucho en los últimos años (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*.

Entre los motivos que los testigos aportan para explicar el interés de las grandes empresas por contratar a personas con discapacidad son; primero, cumplir con la legalidad, y segundo, usarlo para dar buena imagen a la sociedad.

Las pequeñas empresas pueden contratar también por motivos económicos y de ventajas fiscales, mientras que las grandes empresas no tienen esta motivación, ya que en muchos de los casos prefieren no verse obligados a tener a estos trabajadores contratados el tiempo que exige la ley para obtener bonificaciones.

*“... las empresas grandes... pues a lo mejor tienen otros propósitos u otros objetivos con la contratación, primero cubrir la legalidad, y luego pues a lo mejor lo que quieren es un aspecto más de RSC de marketing... tampoco cumplen los requisitos para bonificarse porque no puedes tener un despido improcedente en los últimos meses*

*y una empresa tipo Leroy Merlin, no los cumplen, no quieren las bonificaciones, realmente lo hacen porque legalmente lo quieren hacer y porque bueno, dentro de sus políticas de RRHH está muy asumido... cuando es una empresa pequeña y en Murcia tenemos mucha, sí lo valoran, a lo mejor en la RSC la hacen más de corazón, pero les viene muy bien la ayuda económica... hay personas, empresas que lo hacen sólo por la economía y al final pues no les convence... porque tardamos más en alcanzar el rendimiento, porque... tienes que estar convencido y sobre todo estructurar esa inserción (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”*.

En el ámbito de la RSC hay muchas y muy diferentes acciones que las empresas pueden ejecutar, además de lo comentado anteriormente, como por ejemplo acciones de solidaridad o de ayuda a la infancia como la siguiente persona atestigua.

*“... ¿cómo no participas en el programa del parque infantil de este nuevo hospital, de la Arrixaca si nuestros clientes y consumidores son los niños, cuando están enfermos, ¿no vas a ayudarles a que tengan unos juguetes y un parque allí?... El terremoto de Lorca, pues es que pues estaba un camión prácticamente a la media hora o la hora de pasar lleno de tarritos de zumos de todo para... si están en nuestro entorno... (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

En otro punto de la entrevista la misma persona dice: *“... siempre se puede hacer más, en este aspecto nunca es suficiente... siempre estamos en esa balanza de decir, no nos podemos pasar, que no somos una ONG, ¿no?, que de pronto vienen unos y tal y todo no puede ser, entonces hay que focalizarse... (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

Gracias a los testimonios recogidos en esta categoría conocemos cuál es el papel de la RSC en la sociedad actual, siendo los beneficios económicos y sociales tanto para las empresas como para las sociedades en la que actúan. La RSC obtiene así una dimensión de utilidad, en tanto en cuanto puede usarse como herramienta en el desarrollo de políticas y estrategias para favorecer la inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas.

## 5.2. Políticas y estrategias de Recursos Humanos

En este apartado analizamos los discursos dados sobre líneas de actuación que desde los departamentos de RRHH de las empresas, asociaciones y AAPP se están fomentando para la inclusión laboral de personas con discapacidad en el mundo laboral.

De las categorías expuestas analizamos cómo se ejecuta la integración de las personas con discapacidad en las empresas y puesto de trabajo, qué cooperación existe entre las empresas, asociaciones, y AAPP, cómo son las relaciones entre los empleados con discapacidad y el resto de la plantilla, y qué es el salario emocional.

### 5.2.1. Integración de personas con discapacidad

Dentro de la integración laboral es muy común la utilización indistinta de los términos inclusión e intermediación laboral. Por eso es importante aclarar en este punto cómo entender estos dos conceptos y de qué manera hemos clasificado aquí las citas en una u otra categoría. Es importante indicar también que el término inclusión e inserción son utilizados como sinónimos indistintamente por todos los grupos entrevistados.

Se entiende que la intermediación laboral engloba la inclusión laboral. Esto es: la intermediación contiene todas las fases del proceso necesario para que una persona con discapacidad consiga un trabajo estable en el tiempo. Esta intermediación comienza con la orientación laboral y sigue hasta hacer un seguimiento final del trabajador una vez está en la empresa. La inclusión laboral comienza más tarde, en el proceso de selección de personal y concluye en el mismo momento de la contratación o de la fase del empleo con apoyo que más adelante explicaremos.

Así, la intermediación laboral consta de las siguientes fases:

#### •Inicio de la intermediación laboral

- 1º. Orientación laboral.
- 2º. Formación.

#### •Inicio de la inclusión laboral

- 3º. Selección de personal.

- 4º. Contratación.
- 5º. Integración laboral mediante el empleo con apoyo.

•**Fin de la inclusión laboral**

- 6º. Seguimiento evolución y apoyo al trabajador y familia.

•**Fin de la intermediación laboral**

Gracias a las personas entrevistadas conocemos este proceso de la intermediación laboral de forma profunda y detallada. El siguiente testimonio explica de forma muy clara y sintetizada todo este proceso.

*“... nosotros lo que desarrollamos es un itinerario de integración laboral pleno y personalizado... no dista mucho de lo que tendría que ser una inserción laboral o el apoyo a una integración laboral de cualquier colectivo, tanto colectivo que esté en riesgo de exclusión como cualquier persona que quiera trabajar... el tema de la orientación laboral para la persona con discapacidad intelectual que puede ir desde el apoyo a la formación en acciones de búsqueda, cómo elaborar un currículum, como hacer una buena entrevista de trabajo hasta después el apoyo que pueda venir dado a la empresa en esa etapa previa de entrada a la empresa de selección... nosotros tenemos una bolsa de empleo... de personas que han recibido una formación profesional previa y que están preparadas para dar el paso a la empresa, entonces ofertamos ese proceso de selección a la empresa con lo que ello conlleva, hacer un análisis del puesto, una descripción, ver qué persona cumple con las características o con los requerimientos del puesto y proponer a la empresa que esa sería la persona adecuada para cubrir el puesto. Luego... se hace la entrada a la empresa... con la metodología del empleo con apoyo lo que se hace es un apoyo in situ en el puesto de trabajo en donde se trabajan tanto habilidades socio-laborales, como calidad en las tareas, como rendimiento a la persona con discapacidad que entra a la empresa. Paralelamente se va trabajando también con la empresa, con los compañeros, con los encargados, con el jefe... lo que nosotros pretendemos o buscamos es que surja el apoyo natural en la empresa... tener una persona de referencia. Entonces el preparador laboral su cometido también es ese ir disminuyendo su apoyo y que vaya aumentándose el paso natural de la empresa... lo que buscamos es que haya un mantenimiento del puesto, no entrar a la empresa como objetivo de la contratación sino que realmente esté contento tanto la persona que entra a trabajar con discapacidad*

*como la empresa y que se procure su mantenimiento... lo que hacemos es un seguimiento de que todo va bien, si hay nuevas tareas que se incorporan pues ampliar el apoyo... no es algo que se pueda establecer una cronología en el tiempo determinada. El apoyo va ser intensivo, medio y supervisión, pero atendiendo a la evolución de esa persona a la empresa puede haber un momento en que se requiera habiendo un apoyo de supervisión incrementar ese apoyo porque hay unas nuevas tareas o porque hay conflictos en la empresa que hay que solucionar... Esa sería un poco toda la evolución, se trabaja sobre todo a cuatro niveles que serían la persona con discapacidad, la empresa, la familia que también es un punto importantísimo dentro de la inserción laboral y luego el apoyo de los profesionales (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”.*

Como hemos visto, la primera fase de la orientación laboral es fundamental de cara a la inclusión laboral de las personas con discapacidad, ya que es el momento en el que se detectan las necesidades, carencias y competencias de estas personas. A partir de ahí se programa un plan de ruta con todas las medidas necesarias para conseguir la inclusión laboral.

También es la ocasión idónea para poder dar apoyo psicológico, en el caso de que sea necesario, para conseguir una orientación más completa y adaptada a las necesidades puntuales de cada persona. Con esto comprobamos cómo recibir una orientación laboral desde edades tempranas es fundamental para crear estrategias de inclusión laboral a medida de la persona con discapacidad, sus habilidades, aptitudes así como en base a la carrera laboral hacia la que se quiera encauzar. Tan importante es que las personas con discapacidad puedan acceder al mercado laboral como que lo hagan en un sector, profesión o puesto de trabajo en el que puedan realizarse como personas y sentirse satisfechas, cuestión que en muchas ocasiones perdemos de vista por el mero hecho de entender prioritario el obtener un contrato y secundario el tipo de trabajo, calidad del mismo y tareas a desempeñar.

*“... al tener la doble condición de psicólogo y orientador laboral intento sobre todo a los chavales que están en edad laboral o que están terminando sus estudios un poco el darles un sistema, lo que hacemos básicamente es darle un tratamiento psicológico en esa asociación, pero bueno dentro de lo que una buena salud*

*psicológica es, el tema laboral siempre es muy importante (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

También apunta: *“Sí claro, sobre todo ya te digo en FAMFIF en mi trabajo y en la asociación es una herramienta que utilizo sobre todo con eso, con el grupo de jóvenes, en la asociación tratamos tanto a niños recién nacidos, hasta la edad adulta, con lo cual la edad adulta lo que hacemos es apoyar ese tema de la orientación laboral y la formación (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

La formación es piedra angular para que las personas con discapacidad accedan al mercado laboral. A parte de los períodos de formación en las empresas del mercado ordinario, existe una cercana colaboración entre las AAPP y las asociaciones en este ámbito, en especial por los organismos públicos responsables de dinamizar el mercado laboral y fomentar la creación de empleo.

*“... este año vamos a tener un curso del SEF... intentamos por todos los medios aprovechar que esa formación se derive, ya te digo, al empleo (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*

La inclusión educativa de las personas con discapacidad en centros ordinarios es una estrategia muy positiva, ya que facilita una inclusión social a todos los niveles, educativo y laboral en un futuro. Educativo, porque pueden así acceder a los mismos planes de estudios que el resto del alumnado; laboral, porque a mayor nivel educativo mayor porcentaje de inclusión en empresas podremos alcanzar. Así es como las personas podemos conocer, tratar y compartir experiencias con personas con discapacidad de una forma normalizada e igualitaria que con el resto de personas. La apuesta definitiva es hacia un sistema educativo equitativo y que ofrezca igualdad de oportunidades.

*“La inmensa mayoría del alumnado con discapacidad está integrado en centros educativos ordinarios y sólo una mínima parte lo está en centros de educación especial (L.M.C. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

En cuanto a la inclusión laboral, esta comienza con la importantísima labor de la selección de personal. Esta fase puede hacerse por el departamento de RRHH de la empresa o externalizar esta actividad a las propias asociaciones, puesto que muchas de ellas, como ya hemos visto, cuentan con bolsas de trabajo propias. Esta fase es crucial para una correcta inclusión laboral del trabajador, ya que no se trata de contratar sin más, sino de que todas las necesidades de la empresa queden cubiertas por el perfil de la persona más adecuada al puesto.

Por otro lado, la intermediación se utiliza también para fomentar que se contraten a personas con discapacidades más severas, y por tanto más desfavorecidas, pero poniendo el foco siempre en sus potencialidades y habilidades. Si no se hace esto, se corre el riesgo de que estas personas se queden como última opción a contratar por las empresas.

*“... vamos a filtrar al máximo a los candidatos que vamos a derivar acordes con las características del puesto y los requisitos de acceso, y por supuesto teniendo en cuenta el tipo de discapacidad, es decir, no somos una entidad en la que nos la vayamos a jugar con un candidato en concreto para ver si va a integrarse o no, por eso intentamos con los candidatos que derivamos que la empresa al final pueda elegir el candidato idóneo y que tengamos una total confianza de que esa persona va a responder, eso la empresa lo agradece mucho, porque ahora mismo hay un volumen muy alto de desempleados entonces cuando publicas una oferta en un portal de empleo y tal te llegan cien mil currículums y las empresas pues claro, tienen que filtrar y tienen que dedicarles mucho tiempo a eso... Al fin y al cabo somos una agencia de colocación... elegimos los mejores para un puesto de trabajo determinado, a partir de ahí si con una empresa en concreto, por la experiencia que llevamos con ella vemos que tenemos margen... podemos proponerles candidatos que a lo mejor por su situación a priori... sabemos que no lo van a seleccionar, por lo que sea, porque tenga una discapacidad severa o tiene una situación de exclusión social importante, pero de alguna manera intentamos centrarnos en la potencialidad o en los puntos fuertes que esa persona pueda tener y se los transmitimos a la empresa (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*

Otra de las funciones que se realizan en la intermediación es hacer ver a responsables de RRHH, dirección y gerencia, que los trabajadores que se les sugieren pueden desempeñar sus puestos de trabajo sin ningún problema, con rendimiento óptimo y sin que ello suponga entorpecimiento para la actividad diaria de la organización.

*“... la labor no ya directamente del CERMI, sino de las personas que están trabajando en el área de inserción es trabajar con que RRHH y la dirección de la empresa, realmente se crea que una personas con discapacidad pueda hacer ese trabajo, es importante, nuestro trabajo desde el punto de vista social es asegurar que la persona que enviamos sea la mejor persona para ese puesto de trabajo (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*.

Una de las mejores maneras de conseguir la inclusión laboral es la de fomentar que las empresas tengan a personas con discapacidad en prácticas, de esta manera se pasa por una experiencia previa, se conocen las habilidades y competencias que pueden desempeñar estos trabajadores, para luego, si se cree conveniente, proceder a la contratación. Así son muchas las ventajas que se obtienen, conocer a la persona, ver cómo se desenvuelve en el puesto de trabajo, cómo se integra con los compañeros, etcétera, para así comprobar que esa selección previa se ha hecho de forma adecuada. Tras estas prácticas, se ve si se cumplen las expectativas que tanto intermediadores laborales como empresa tienen sobre estas personas, favoreciendo que se pueda finalizar con la contratación de este trabajador.

*“... alumnos hacen prácticas tutorizadas por nosotros, en este caso ha sido en el departamento de logística, y nosotros siempre lo que solemos hacer de cara previo a la campaña de Navidad... luego poder contratar a estas persona... para que estén de refuerzo, igual durante el año también, ahora tenemos a dos personas del centro de día de CEOM que están viniendo los viernes por la mañana en Editorial, con su tutor. (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*.

Otra interesante práctica que expone el mismo testimonio es crear una bolsa de trabajo interna, con personas con discapacidad ya entrenadas en la empresa previamente, lo que facilita que se tengan en cuenta para futuras contrataciones. Saber

cómo trabajan estas personas, su rendimiento y adaptación a las tareas, es una estrategia que desde RRHH se debe explotar, pues facilita mucho al inclusión laboral: “... a la hora de terminar sus prácticas, puedan entrar a una bolsa de trabajos nuestra para poder llamarlos en campaña de Navidad etétera para que sean muchas más fructíferas sus prácticas en ese sentido (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”.

Este es otro testimonio de inclusión laboral, esta vez explicado desde la perspectiva de una persona con funciones de intermediación que hace las importantes labores de empleo con apoyo.

“... desde el servicio de empleo lo más macro que hemos hecho es una colaboración que hacemos con el hotel Entremares de La Manga... empezamos con una contratación un verano... poner el punto de información del hotel a una persona con discapacidad intelectual, iniciamos ahí el proceso y actualmente estamos realizando nueve o diez contrataciones en diferentes servicios, en... así todos los servicios del hotel... diez contratos en una plantilla de una empresa sólo, pues es bastante, para nosotros es un exitazo... vamos y venimos todos los días con nuestra furgoneta, en fin, que vamos con ellos (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”.

El empleo con apoyo es una de las estrategias que garantiza mayor éxito de inclusión laboral de las personas con discapacidad, y en especial del colectivo de la discapacidad psíquica e intelectual. Consiste en fomentar un doble soporte desde dentro y fuera de la empresa. Dentro de la empresa los propios intermediadores acompañan los primeros días en la fase de entrenamiento a estos trabajadores, según se van integrando en la empresa y en el puesto. En segundo lugar se buscan apoyos naturales entre los compañeros de la empresa, para que sean estos los referentes en los que los nuevos trabajadores se puedan apoyar para desarrollar su trabajo y resolver dudas. En una tercera fase se continúa con un sostén más esporádico por parte de los intermediadores y siendo este seguimiento y apoyo desde fuera de la empresa. Frente a nuevas tareas que puede requerir un puesto o cambios de protocolos o formas de actuar en la empresa, se puede reiniciar este proceso para volver a la fase inicial del empleo con apoyo y asegurar así que la inclusión laboral es un éxito.

*“... vamos y nos nutrimos un poco de lo que sería el puesto y luego hacemos la fase de adaptación y entrenamiento con apoyo directo físico allí, haciendo las tareas con la persona. Hablamos de tres fases... de apoyo directo en la que nuestra presencia es durante toda la jornada... de apoyo indirecto que es un apoyo más puntual o más desde la supervisión sin intervenir tanto en la tarea... cuando la persona pues presenta la autonomía suficiente se hace un despegue... un apoyo natural, que es el que vamos a buscar en la empresa en el compañero... se identifican también esos apoyos naturales que siempre los hay normalmente y esa tercera parte sería más una visita de cómo va o a demanda de la persona o la empresa, porque a lo mejor la empresa me dice: ‘No, es que vamos a cambiar el sistema operativo general’, pues bueno, reactivamos el apoyo inicial el uno, la fase de apoyo directo, y empezamos otra vez (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”*

Dentro de la empresa es más que recomendable identificar un punto de referencia, un compañero de trabajo o responsable de departamento que pueda resolver las dudas y apoyar a este nuevo trabajador hasta llegar a su completa integración. Este apoyo natural que ya avanzamos previamente es una de las claves para que la inclusión laboral llegue a buen puerto, pues el compañero es el nexo de unión entre el trabajador con discapacidad, la gerencia de la empresa y el intermediador laboral. Esta persona es quien puede ayudar al compañero en el entrenamiento de sus responsabilidades y por otro lado reportar áreas de mejora, rendimiento del trabajador y evolución en el puesto tanto a los intermediadores de las asociaciones como a los responsables de RRHH.

*“... con el tema de prácticas lo que solemos hacer es designar una especie de tutor... las últimas que sí que son totalmente guiadas... son personas que están en el centro de día que están con su tutor durante todo el tiempo, dependiendo de otro tipo de discapacidad que no hace falta que esté su tutor, le asignamos uno de empresa, que sea digamos su persona de referencia durante todas sus prácticas aparte de que esté yo como RRHH o su jefe de departamento... lo que hacemos es designar a Juan Pedro, que es el chico con discapacidad que está con nosotros siempre aquí como tutor, ¿vale?, para que los pueda acoger y pueda resolver cualquier duda que tenga con ellos... a Juan Pedro también le ha venido bastante bien para saber que se cuenta con él para este tipo de cosas (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*

Por lo general, cuando se habla de adaptación se tiende a pensar que esta es física, pero esto no tiene por qué ser necesariamente así. Está claro que si alguien tiene problemas de visión y se le ponen las condiciones de luz, adaptaciones de software, etcétera, se estará adaptando físicamente su puesto de trabajo, pero en las discapacidades que no sean de tipo físico, como pueden ser discapacidades intelectuales y psíquicas, la adaptación se ha de hacer a otros niveles. Estas otras adaptaciones son sobre todo de horarios, tareas y funciones que han de desempeñar en su puesto de trabajo, así como de tareas, la manera de hacerlas o la simple adaptación de sus descansos.

Las siguientes citas explican ejemplos de cómo son este tipo de adaptaciones, cómo se están haciendo y de qué manera las asociaciones pueden apoyar a las empresas en esta labor.

*“Las empresas tienen que adaptar en su gran mayoría el puesto, a veces tienen unas expectativas de que realicen unas tareas determinadas y: ‘Necesito que me haga esto y tiene que ser una persona que haga esto’, bueno pues si es con discapacidad intelectual a lo mejor no puede ser así de encajado... tienen que hacer ese esfuerzo de adaptar sobre todo en gestión de tareas y tal, más que físicamente... asimilación del volumen de tareas y todas estas cuestiones (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”*.

*“... quizás en el caso de una compañera, sí que se procura digamos no darles tantas tareas administrativas... que supongan mecanización, o sea se cuida un poco ese aspecto, pues claro, su discapacidad... no tiene un brazo, tiene la ausencia de un miembro superior... lo cual a la hora de mecanizar expedientes e informes pues va un poco más limitada... (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*.

*“Un ejemplo de adaptación del puesto de trabajo, aunque no por razón de discapacidad, sino de enfermedad puede consistir en la exención o reducción de tareas, cargas, posición de pie o sentado, desplazamientos, que pueden agravar una dolencia. Es de suponer que tengan un carácter análogo cuando se trata de discapacidad. Otra adaptación puede tener que ver con adaptaciones de acceso a la información: lengua*

*de signos, sistemas de comunicación alternativos, Braille, etc. (L.M.C. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”.*

Muchas asociaciones lo que hacen es facilitar esas adaptaciones en la empresa incluso de manera gratuita, de esta manera las empresas se sienten respaldadas por expertos que les van a orientar en el proceso de adaptación del puesto de trabajo. Estas adaptaciones son más o menos complejas dependiendo del tipo de tareas que han de realizar en su puesto de trabajo y del tipo de discapacidad que tenga el trabajador, siendo desde cuestiones de adaptación técnica o de software hasta una simple señalética adecuada.

*“... es la propia ONCE la que adapta el puesto de trabajo, lo que tiene que ver con la discapacidad visual de manera gratuita, eso es importante, o sea que la persona que contrata a un deficiente, a una persona con discapacidad visual sepa que tiene una organización que le va a adaptar, le va a poner la síntesis de voz, la pantalla más grande, una tele de lupa que es una ampliación si trabajas con documentos poder ampliar y poder ver, o sea que sí tienes que va a ir un técnico para que si en el itinerario de la persona sea seguro... a veces son tonterías como quitar ese macetero que tienes en mitad del pasillo, o por ejemplo si has entrado en FSC que no es precisamente un espacio muy accesible, pero sí que verás que en las pantallas en el cristal se han puesto unas pegatinas... o las condiciones de luz, baja tal o pon alógenos, cosas así que a veces son cosas como muy... la mayor limitación que nosotros nos encontramos es con las NNTT... son valiosísimas para ayudar a la accesibilidad, pero también es verdad que cuando ese software es inaccesible es que te deja fuera... (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”.*

El éxito de la adaptación de un puesto de trabajo depende mucho de que se haga caso a caso, partiendo de la premisa necesaria de que cada persona tiene unas habilidades diferentes, y de que cada discapacidad también es diferente y se manifiesta de distintas maneras. Cuanto más conozcamos al trabajador con discapacidad y mejor descrito esté el puesto de trabajo y las responsabilidades y competencias a desarrollar en el mismo, con mayor grado de éxito realizaremos cada inclusión laboral.

*“Sí, y además caso por caso, es decir, mi adaptación no tiene nada que ver, no es igual a la de Delia, no es igual a la del trabajador social... las empresas que se centran en las personas al final demuestran que eso es éxito... (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”*.

Alguna voz critica la falta de practicar con el ejemplo por la propia AP. Se denuncia falta de adaptación del puesto tras convocar oposiciones con reserva de plazas para personas con discapacidad, encontrándose estas personas en situaciones de difícil integración en su puesto de trabajo. Aquí vemos cómo sin una adaptación posterior, estudio pormenorizado del tipo de discapacidad, necesidades y funciones a desarrollar, se generan situaciones de conflicto que pueden generar frustración, baja de rendimiento innecesaria y envío de un doble mensaje de la AP a la sociedad.

*“... hace poco una chica me contaba que había aprobado una oposición, una chica con discapacidad... y le dan su plaza y cuando llega no puede ejercer su trabajo, porque iba en silla de ruedas... ella decía: ‘Madre mía Loli, si es que, si a mí me pusieran las cosas a mi alcance... que yo he aprobado mi plaza, pero yo no puedo ejercer mi trabajo, porque yo no me puedo levantar de la silla’... a la hora del trabajo esa plaza no está accesible... (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

Uno de los principales motivos para necesitar adaptar el puesto de trabajo no es sólo las consecuentes por el tipo de discapacidad sufrida por el trabajador, sino también, las sobrevenidas por el natural envejecimiento de la plantilla. Es importante destacar que el envejecimiento puede ser prematuro para cierto tipo de personas con discapacidades muy concretas, como puede ser el caso de la discapacidad intelectual, siendo otro factor a tener muy en cuenta para futuras adaptaciones del puesto y las funciones al empleado.

*“... las plantillas también van envejeciendo, ¿no?, y necesitan adaptación (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

La adaptación del empleado al puesto de trabajo es un factor clave para una buena integración laboral del trabajador y su continuidad en la empresa. Se parte aquí

de la premisa de que lo fundamental es hacer una buena selección, para así en base a unas necesidades de un puesto buscar a la persona más adecuada y apta, y no a la inversa. Esto es independiente de que exista la posibilidad de hacer ciertas adaptaciones físicas o de estructura en las tareas a desempeñar.

*“Igual que en el resto de personas sin discapacidad, hay de todo como en todos lados, si mientras se hagan un buen ajuste persona puesto no vas a tener ningún problema por la discapacidad (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”*.

Esta adaptación y en su caso el empleo con apoyo para ciertas discapacidades, es la manera de poder asegurar el rendimiento de forma continua por parte del trabajador en su puesto de trabajo. Prevenimos así una futura rescisión del contrato por causas como las siguientes: falta de adaptación a nuevas funciones que puedan surgir, uso de nuevas tecnológica, cambios en el proceso productivo, en cómo se da el servicio al cliente, etc.

Ciertas actitudes y políticas de RRHH de las empresas pueden hacer que se favorezca la inclusión laboral de trabajadores con discapacidad, no sólo desde el ámbito de la RSC sino también desde otros, como el de la gestión por competencias. Esta estrategia de RRHH parte de la importancia de los puestos de trabajo, de definir de forma muy clara cuáles son las competencias que cada trabajador ha de desempeñar en el puesto. Pues bien, cuanto mejor sea la descripción de las tareas que se han de realizar en el puesto de trabajo y sus competencias, más fácil va a ser adaptarlas y detectar cuáles de esas puede ejercer una u otra persona en función de sus capacidades, y por lo tanto, más fácil va a ser la contratación si se sabe que la discapacidad no influirá en el desempeño de esas competencias descritas previamente por la empresa.

*“Nosotros institucionalmente hace unos años alguien se le ocurría el establecer un catálogo de puestos de trabajo, nosotros eso lo tenemos descartado, nosotros vamos a, no profesiones, sino al puesto concreto, porque al final entendemos que no puedes decir, el puesto de telefonía, como pasa en Italia ¿no?, los ciegos pueden ser telefonistas, o sea, habrá personas que puedan ser telefonistas y otros no, con lo cual nosotros lo que hacemos es un estudio concreto de cada persona en ese momento en el*

*que piden la intermediación laboral, y entonces dependiendo de sus características se trata de buscar esa oferta ese nicho (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”.*

De esta estrategia deriva la selección por competencias, utilizada por empresas como IKEA, facilitando que sea más fácil adaptar la persona al puesto, poniendo el foco en dichas competencias independientemente de si la persona a contratar tenga o no discapacidad. Entre las ventajas de esta estrategia está asegurarnos la equidad a la hora de seleccionar personas, y por otro lado, conseguir un trabajador con las habilidades necesarias para desarrollar plenamente sus funciones en el puesto de trabajo.

*“... al final la persona no determina el tipo de contrato sino que tenemos una necesidad de empleo y es lo que determina el encontrar una persona válida para el puesto como cualquier otra persona que no tenga discapacidad y se hace el mismo tipo de contrato... (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

La gestión por competencias es un concepto de gestión de RRHH que se repite en los discursos de los entrevistados como modelo a seguir para facilitar el proceso de selección de trabajadores. Aplicada la gestión por competencias al ámbito de los trabajadores con discapacidad, destaca como una buena práctica que facilita la contratación de personas con discapacidad, al centrarnos en las habilidades y funciones a desempeñar en el puesto de trabajo más que en los estudios, conocimientos o características personales, físicas o psíquicas de los trabajadores.

*“Se está haciendo un poco el cambio hacia la gestión por competencia que yo creo que es muy positivo y nos ha facilitado bastante el tema y sobre todo más apoyo (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”.*

Es interesante tener en cuenta que la discapacidad puede ser sobrevenida para cualquier trabajador. En estos casos es igual de importante tener protocolos y estrategias de RRHH de cara a una adaptación del empleado a su puesto de trabajo. De no ser posible esta reincorporación al mismo puesto, es más que útil tener previstas herramientas para poder adaptar a un puesto de trabajo diferente al que venía desempeñando con competencias compatibles a su discapacidad. La formación tiene

aquí un papel fundamental ya que facilita que una persona obtenga nuevos conocimientos y habilidades para desempeñar un puesto de trabajo diferente al que venía haciendo. En la siguiente cita podemos ver varios ejemplos de reciclaje y orientación a nuevos puestos dentro de la misma empresa.

*“... cuando llega esa parte del trabajador que le sobreviene o le operan de la espalda y se queda que no puede, entonces buscamos formarles y reciclarlos para otra área de la compañía que la haga compatible con esa discapacidad... una chica le detectaron un tumor en el pulmón, muy jovencita, operaria y la reciclamos sin que tuviera que pedir la invalidez... le dijimos: ‘No te preocupes que tu labor, ya no vas a volver a trabajos físicos y te vamos a formar para que estés en la oficina’, u otra persona que está en control de accesos pues que ha tenido un infarto y no puede hacer esfuerzos entonces está en control, otros que están en oficinas, otros que se ponen en la propia planta pero ya nos posibilidad de hacer movimientos o de conducir o de historias, eso para nosotros es vital, y además en una política que todos esperan que si me pasa algo y la empresa puede, lo va a hacer (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

No obstante, aún persiste la idea de que es a la persona a la que se le ha de buscar un puesto en el que se pueda desarrollar como profesional. Esta perspectiva que calificamos de “pasiva” es opuesta a la expuesta anteriormente. Esta última apunta que lo ideal es comenzar la selección de personal en base a las necesidades de la empresa y del puesto, para después contratar al trabajador con discapacidad que pueda desarrollar correctamente las exigencias del puesto laboral.

*“... si se busca el lugar adecuado, sobre todo que la persona se sienta realizada, que no se vea incapaz de hacer o de cumplir expectativas (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*.

Hay testimonios que apuntan que una empresa, una vez haya probado a contratar al primer trabajador con discapacidad, tiene muchas más posibilidades de volver a repetir futuras contrataciones, comprobando sus capacidades, adaptación al puesto y potencial real. También se advierte que hay empresarios que se interesan por contratar a trabajadores con discapacidad por el mero hecho de obtener subvenciones o

bonificaciones, más que por apostar de manera clara por el potencial rendimiento que estos trabajadores le pueden aportar. Esta situación puede ser una difícil barrera de entrada que superar, puesto que si no saben a ciencia cierta qué pueden aportar estos trabajadores, cómo han de integrarlos en el puesto y empresa y la manera de hacerlo, pueden acabar por desistir en esta o futuras contrataciones al tener la falsa idea de que es un impedimento más que una ventaja contar con estos trabajadores en sus plantillas.

*“Creo que algunas las hacen desde el convencimiento muy poquitas y otras... pues yo que se... una vez que contratan y se mantiene esa contratación al final sí que hay convencimiento... una vez que abres puertas sí que es verdad que quedan abiertas, pero ¡uf! cuesta mucho ¡eh!, cuesta mucho porque hay muchas: ‘¿Y no tengo ventajas?, bueno pues te contrato...’ pero es que al final yo creo... esa precariedad que tenemos en el mercado laboral, pues a las personas con discapacidad al final como digo yo, el que es un ‘pinta’ pues al final multiplica, ¿no?, y sin embargo el que es honesto y lo entiende pues se comporta de otra manera... algunas veces nos encontramos con sorpresas: ‘Yo quiero discapacidad pero... a ver qué discapacidad me mandas’ oiga disculpe, no me mandas, es que hay personas y usted da un perfil y quien nos cumpla el perfil irá: ‘No, no, a ver qué me mandas...’ ¡uf!, eso sabes que al final la contratación va a ser en precario y a veces pues ni haces que la persona se desplace: ‘Mándame’ oye perdona, estamos hablando de otra cosa, de personas (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”*

A continuación vemos otro ejemplo de empresa interesada en repetir contrataciones de trabajadores con discapacidad, gracias a comprobar por ellos mismos de sus capacidades y destrezas en su puesto de trabajo.

*“... hay algunas empresas que cuando han tenido que renovar plantilla porque alguien está de baja o cualquier cosa de esas, han llamado a pedir una nueva persona con ese tipo de discapacidad y tenemos casos muy buenos en ese sentido. Está, Diego Marín, la librería que casi toda la gente que tiene allí son sordos, empezaron con uno, luego con dos y ya no sé si tienen quince o veinte personas que es mucho... (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*

La duración exigida en el contrato de un año es otra clara barrera de entrada para que las empresas contraten, prefiriendo incluso contratar a personas con discapacidad temporalmente aun sin obtener bonificaciones. Esto es así debido a la incertidumbre que genera a las empresas el hecho de no saber si este trabajador les va a rendir como ellos esperan, y tenerlo contratado por un año les obliga a tener muy claro que quieren comprometerse ese tiempo con el trabajador.

*“... el contrato de fomento de empleo como mínimo es de un año de duración hay empresas que de primeras pues deciden no hacer esa contratación tan amplia, entonces pues hacen otro tipo de contratos temporales sin ninguna bonificación, pero se hacen (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

Algunas de las causas alegadas para no contratar hacen referencia al tejido empresarial español, en su mayoría Pymes y Micropymes que sopesan mucho la decisión de contratar a cualquier trabajador. Cuanto más grande es la empresa, mayor variedad de puestos de trabajo tienen, mayores secciones, departamentos o áreas, y debido a esta variedad siempre es más probable que se pueda contratar a personas con discapacidad para un mayor número de puestos de trabajo.

*“... muchas veces la decisión sobre contratar o no a una persona tiene mucha repercusión en las empresas, sobre todo cuando el tejido productivo de nuestra región, es parte, el noventa y pico por ciento son Pymes o Micropymes y el hecho de contratar es una decisión que se analiza y se cuestiona bastante, y si se permitiera ese margen de flexibilidad con todas las garantías para el trabajador, se demostraría que se puede desenvolver con total normalidad (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

Otros factores que pueden también influir para no volver a contratar a personal con discapacidad son cambios estructurales en la empresa, cambios en la dirección o gerencia, desmotivación el trabajador, envejecimiento, etcétera. Aunque sí que es cierto que estos casos son los que en menor medida han planteado los entrevistados, cuando confluyen varios de estos factores es más común que o el trabajador desista de seguir trabajando en la empresa o sea la propia empresa la que decida terminar la relación laboral con ese trabajador.

*“Hace, mira, este año también hemos tenido un caso de un chaval que se incorporó que yo insistí mucho que me dijeran si era un tema de la persona... me insistió mucho que era un tema estructural, del montaje de la empresa, un negocio que habían empezado una línea de trabajo nueva y consideraban que no lo habían planteado bien y que no estaba produciendo lo que tenían que producir y que tenían que prescindir y terminar con su contrato, no sé si por regla general... sí ha habido algunos casos de chavales que a lo mejor después de... muchos años, te estoy hablando de a lo mejor que lleven... once trabajando en la empresa se hayan desmotivado, eso sí que nos ha pasado, pero lo que pasa es que ahí confluyen muchas cosas... cambios internos de la empresa no favorables para la persona, cambios de encargados, o cambios de tareas que no les gusta tanto, o... que a lo mejor ellos pues ya con el tiempo se han ido cansando, también hay que tener en cuenta aquí el aspecto de envejecimiento de la persona con discapacidad intelectual que es más prematuro, entonces a veces se juntan todos esos factores y hacen que al final pues abandone. Que en mi trayectoria te puedo contar que llevo dos o así, y llevo diez años aquí (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”*

También hay quien opina que la no contratación no se hace por el hecho de que se trate de un trabajador con discapacidad, sino por cuestiones del objetivo mismo de la contratación, y por lo tanto sucedería igual en cualquier otro caso. Esto ocurre sobre todo en contrataciones hechas para cubrir vacantes temporales a consecuencia de bajas, vacaciones, incremento de picos de producción o períodos de mayor confluencia de clientes.

*“... cuando hay una persona que no pasa el período de prueba suele ser por otra razón ajenas a la discapacidad como cualquier otra persona, y eso en los casos en los que no, pero por lo general con las personas con las que nosotros intermediamos suelen quedarse, siempre y cuando el puesto sea estable, es decir, hay también muchos puestos que van dirigidos a cubrir vacaciones y a cubrir interinidades, pueden acabar su contrato y eso (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*

A veces los requisitos de formación o currículum son muy elevados y esa puede ser otra razón por la que no se contraten a personas con discapacidad, al no cumplir con los requisitos exigidos en la oferta de empleo. La formación es un aspecto prioritario a

trabajar por las personas con discapacidad, a más formación más probabilidades de inclusión laboral, al igual que sucede con cualquier persona en búsqueda activa de trabajo.

*“... que los requisitos sean tales que sea imposible encontrar a la persona adecuada en un momento determinado... las empresas tienen sus requisitos, cuanto más requisitos pongan en cuanto a formación, edad, género, lugar de trabajo, eso condiciona mucho también, es decir, no es lo mismo buscar un administrativo en Moratalla que buscarlo aquí en Murcia... (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*.

Otro aspecto que puede suponer un obstáculo para la contratación de personas con ciertas discapacidades es la necesidad de adaptar el puesto de trabajo, aun sabiendo que existen ayudas y subvenciones a la empresa para estos fines, se percibe como un inconveniente.

*“... una persona sin ninguna discapacidad reconocida, vamos a decirlo así, hay veces que tiene problema de encaje en un puesto de trabajo, pues si encima tienes una discapacidad y eso significa que la oficina, o el puesto de trabajo va a tener tu jefe que hacerte concesiones entre comillas porque hay que ponerte otro tipo de silla, porque necesitas no sé qué, pues hay gente que si no está convencida de lo que quiere hacer, pues no lo llevan bien. (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*.

Llegados a este punto, es importante indicar que es difícil iniciar programas de integración y contratación cuando nunca se ha hecho, pues, a parte del desconocimiento inicial de la empresa y su departamento de RRHH o responsable de personal, en una segunda fase hay que trabajar la inclusión laboral con los mandos intermedios y el resto de la plantilla. Una vez rota esa barrera con la primera contratación, las siguientes se hacen de una manera más natural y con plena conciencia del potencial y rendimiento del personal con discapacidad.

*“... desde que llegué a la tienda siempre he intentado colaborar con asociaciones, al principio sí que me costó un poquito... había gente que lo veían como un estorbo más que otra cosa, realmente costó un poco cambiar el chip a determinadas*

*personas pero luego, realmente yo creo que surge mucho del desconocimiento... nunca habíamos tenido alumnos haciendo prácticas con ningún tipo de discapacidad... era integrar a un colectivo que es la discapacidad en la enfermedad mental... lo estuve viendo con la Fundación Mapfre y la verdad es que las experiencia fue súper positiva, y yo creo que a partir de ahí ya lo viven con total normalidad, o sea, normalmente cuando viene un alumno en prácticas o contratas a una persona con discapacidad, lo acogen con total normalidad después de seis años de estar haciéndolo (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”.*

La discriminación positiva según tipo de discapacidad y porcentaje de la misma es algo recurrente e incluso lógico, al ser más difícil conseguir su inclusión laboral. Partiendo de esta idea, se reclama la reserva de plazas para los casos de mayor dificultad, pero no por sus habilidades sino por desconocimiento de las empresas. Esto permite equilibrar la balanza dentro del propio mundo de la discapacidad, evitando la doble discriminación, la de ser persona con discapacidad y por otro lado la de estar dentro de uno de los colectivos más desfavorecidos.

Una interesante práctica dentro del mundo de las asociaciones es intentar intermediar en primer lugar por los más necesitados, de esta manera se lucha de forma continua contra esta marginación.

*“Una de nuestras máximas es que nuestros trabajadores, nuestros propios de la entidad... siempre y cuando su discapacidad no impida el desarrollo de esa función, pues que sean personas con discapacidad... se cuenta con una persona con discapacidad a partir del 33%, si es cierto que para unas labores como es la conducción o la asistencia personal una persona con el 33% lo puede hacer, pero cuando hay otro tipo de funciones que pueda hacer una persona con una mayor grado de discapacidad y problemas de movilidad incluso con dependencia siempre intentamos que la función y el puesto de trabajo lo ocupe quien más discapacidad y quien más necesidad tiene, ¿no?, y está preparado para ejercer esa función (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”.*

En otra parte de la entrevista argumenta lo siguiente: *“El trabajo para nuestros asociados la verdad es que hay una asignatura pendiente que haya esa integración*

*laboral real, es muy poquita, muy baja, normalmente es o autoempleo o es un empleo protegido relativamente... la integración al mundo laboral ordinario todavía queda muy mucho por hacer porque nosotros representamos a un colectivo con personas con graves discapacidades, con lo cual problemas de movilidad, incluso en situación de dependencia, son un nicho de trabajadores que una colocación e integración laboral es muy muy difícil, además sumando la desconfianza de los empresarios a la hora de contratar a este tipo de personas (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

Es algo común a todas las asociaciones, aun cuando defienden los derechos de personas con diferentes tipos de discapacidad, que se emplee la misma filosofía de que, a mayor discapacidad, mayor prioridad en la inclusión laboral.

*“... si me hablas de la ONCE hay gente que le cuesta entenderlo pero nosotros siempre le diremos que dentro de la discapacidad tendrá prioridad la discapacidad visual y entre la visual las personas que tengan mayores dificultades de incorporarse en un mercado ordinario porque no es lo mismo, pues eso, incorporar a una discapacidad visual como puede ser la mía que una ceguera total... la propia filosofía de la ONCE que es de y para personas de discapacidad visual, uno de los mandatos es ese... (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”*.

También se detecta de las respuestas dadas que hay una mayor preocupación por la discapacidad psíquica e intelectual, debido a su mayor dificultad en la integración laboral, ya que por ejemplo, en muchos casos, no pueden llegar al mismo nivel de conocimientos técnicos o de estudios, los que les sitúa con mayor desventaja para encontrar un trabajo que otras personas con discapacidad. Lo vemos en los dos siguientes testimonios.

*“... la discapacidad intelectual al final no compite en igualdad de condiciones que otra persona con otro tipo de discapacidad, entonces que sí que haya una discriminación positiva en ese sentido (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”*.

*“... pero las psíquicas son las delicadas, ¿no?, donde hay, no puedes parar, no sabes dónde, es más difícil de adaptar tal vez, entonces hay una labor social súper importante, entonces que tocará un día, que tenemos que poner mucho más cada uno para personas con discapacidad psíquica (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

En muchas ofertas de trabajo que se suben a portales de empleo y en ciertos procesos de selección, se especifica que se buscan trabajadores con certificados de discapacidad superiores al 33%, esto puede deberse a la necesidad de cumplir con la cuota de reserva, o a la búsqueda de la bonificación de los contratos. Por el contrario, hay empresas que prefieren no especificar que se quiere contratar a una persona con discapacidad, sino que simplemente ofertan el empleo buscando a candidatos para luego contratar tras el proceso de selección al que consideren más adecuado en función de sus competencias y no de su condición personal. Llegar a un estado en el que todas las empresas actuaran así sería lo deseado, pero parece que queda bastante para que llegue ese momento, pues basta buscar ofertas de trabajo en cualquier portal de empleo para ver cómo muchas ofertas no emplean la técnica del *candidato ciego*, que significa no exigir que sea de un sexo, religión, raza, edad, o que se tenga un porcentaje de discapacidad u otro. Sobre esta cuestión se preguntó a este informante, obteniendo esta interesante reflexión:

*“No, no ponemos nada, nosotros ponemos lo que necesitamos y ya está... jamás nunca hemos puesto nada... pero vamos, nosotros lo que sí intentamos es el candidato ciego, incluso para el tema de la diversidad, de raza y tal, ya las minusvalías nosotros no sabemos... si has dicho que puedes hacer esto será porque lo puedes hacer... yo creo que dentro de la discapacidad psíquica debería de estar la homologación... es que una persona profunda es que, ¿para qué?, ¿qué empresa te va a contratar?, es que es imposible, no una empresa, si es que tu familia no te puede dejar sólo, quiero decir, ¿qué pretendemos?, lo que no podemos hacer es lo imposible, entonces sí que debería de haber como un examen, no sé es un tema delicado... (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

Una de las herramientas más potentes de cara al aumento de la inclusión laboral de las personas con discapacidad es la comunicación. Explicar las experiencias

obtenidas tras contratar a trabajadores con discapacidad a otras empresas es un hábito saludable, pues favorece que el entramado empresarial aumente la contratación de estos trabajadores y se eliminen prejuicios. Si siempre son los organismos o las asociaciones quienes han de decir, comunicar y publicitar los beneficios que aportan los trabajadores con discapacidad, se está perdiendo la oportunidad de que quienes son los protagonistas, trabajadores con discapacidad y empresas, difundan sus buenas experiencias en este ámbito.

*“... puede ser en tu propia compañía o en otras que compartan esa experiencia es esencial... creo que todavía tenemos barreras en el mundo empresarial o creencias sobre la discapacidad que no son ciertas y que se ponen por delante de una contratación, entonces el tener esa experiencia, el poder compartir situaciones con otras compañías parecidas a tu área de trabajo donde sí funcionan pues es relevante (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

Tanto intermediadores como responsables de RRHH señalan la existencia de convenios que se firman entre las empresas y las asociaciones, siendo un marco en base al cual pueden acoger a trabajadores con discapacidad sin la obligación de darlos de alta en la Seguridad Social, y siendo una medida de superación de barreras. Se busca con esto que las empresas conozcan el potencial de estos trabajadores y los formen, para en un futuro poder contratarlos. El punto negativo de esta medida es que, al no estar vinculada a una futura contratación, se puede abusar de ella y utilizar de forma sustitutiva a la contratación. Es una situación similar a la de los becarios universitarios o de formación superior, que se pueden formar en las empresas sin necesidad de darlos de alta en la Seguridad Social.

Tanto intermediadores como empresas que ya han tenido en prácticas a trabajadores con discapacidad defienden que las empresas comiencen a tener experiencias de contratación en prácticas con este tipo de convenios. Veamos algunas personas que exponen esta idea.

*“... como pasan ese período de prácticas, tienen sus contratos temporales y tal, una vez se quedan con ellos es porque están convencidos de que funcionan y normalmente suele pasar así. No es un contrato en prácticas es un convenio de*

*colaboración, no tiene relación laboral alguna, no hay que darles de alta ni nada de esto, es un convenio que pasa por la inspección de trabajo y demás pero sólo para formación (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”.*

*“... todas las asociaciones de personas con discapacidad te lo ponen súper fácil, o sea es simplemente firmar un acuerdo de colaboración con ellos, ellos se encargan de seleccionar el perfil... realmente, si una si cualquier empresa no está integrando personas con discapacidad es porque no quiere... entrar con esa posibilidad de hacer prácticas y conocer a la persona y yo creo que es la forma de que al final se quede (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”.*

*“... nosotros ofrecemos que antes de la contratación podamos hacer un convenio de prácticas prelaborales que llamamos cuando ya existe una oportunidad, ¿no?, si no existe la oportunidad también lo hacemos en empresas pero ya serían prácticas formativas, pero si no hay una opción laboral posterior, pues se quedaría así en formación, pero si la hay lo llamamos prácticas prelaborales, entonces se saca fuera del contrato, sólo ofrecemos a la empresa un convenio que diga, pues mira, los 15 días primeros lo regulamos nosotros, lo presentamos a la inspección, le hacemos su seguro de responsabilidad civil y accidentes y es fase entrenamiento, ¿para qué? para que cuando la empresa firme el contrato, la persona, aunque a lo mejor estemos en fase de apoyo directo o indirecto, pero ya lleva un rodaje, y por ahí entramos a muchas empresas, es una puerta de entrada buena, porque claro tienen un dos por uno entre el preparador y el otro, ¿sabes? y luego que no le compromete a nada, coste cero, es una manera de poder acceder (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”.*

Aunque no se ha creado un apartado específico de estrategias de las asociaciones para una mayor contratación de personas con discapacidad, hay que destacar algunas acciones que realizan, entre las que destacan las visitas a empresas para explicarles subvenciones, ejemplos de éxito, etc., y la creación de eventos, charlas, mesas redondas o premios para poner en valor acciones de inclusión laboral.

*“Sí claro, nosotros cuando vamos a visitar las empresas tenemos preparado un dossier... con ejemplos de fotografías de chavales que han sido contratados... damos*

*información sobre el servicio, cuáles son las ventajas, además les adjuntamos pues un convenio de colaboración en prácticas... se les ofrece información sobre las bonificaciones y ventajas fiscales, y luego pues también nosotros a nivel anual y a nivel de plena inclusión se realiza un evento que se llaman los Premios Laurel de reconocimiento a las empresas... que han iniciado alguna relación con el mundo de la inserción... lo organiza Plena Inclusión que lo organizamos entre las asociaciones que somos CEOM, ASSIDO, ASTRAPACE, ASTRADE, FEYCSA, APCOM, o sea a nivel regional todas... (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”.*

Los puestos de trabajo que una persona con discapacidad pueden ocupar son los mismos que el resto de trabajadores, teniendo en cuenta que, según el tipo de discapacidad se podrán desempeñar unas funciones u otras. Aun así, esto no es una norma estricta, puesto que cada persona (discapacitada o no) es distinta al resto, tiene unas funciones diversas, unas habilidades y unos conocimientos particulares.

*“... el hecho de tener una discapacidad del tipo que sea no te limita para el desempeño de un puesto de trabajo (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”.*

*“... una persona con discapacidad puede asumir una función en igualdad de condiciones que una persona sin discapacidad (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”.*

Además, cada discapacidad es singular. Dentro de un mismo colectivo con discapacidad siempre hay diferencias, grados de limitación, etcétera, con lo cual lo más inteligente de cara a una mayor inclusión laboral de las personas con discapacidad es abordarlas como casos individuales y viendo caso a caso qué puestos de trabajo pueden desempeñar con eficacia.

*“Yo no creo que haya puestos de trabajo difíciles a cubrir por personas con discapacidad. Yo creo que siempre que el ajuste puesto persona esté bien hecho, no hay ningún problema (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”.*

*“Los puestos de trabajo que una persona con discapacidad pueden ocupar son los mismos que el resto de trabajadores, teniendo en cuenta que, según el tipo de discapacidad se podrán desempeñar unas funciones u otras por regla general. Aun así, esto no es una norma estricta, puesto que cada persona es diferente, tiene unas funciones diversas, unas habilidades y unos conocimientos (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

A pesar de toda la argumentación anterior, lo cierto es que se suelen demandar trabajadores con discapacidad para sectores muy concretos, en especial para el sector servicios.

*“... siempre estamos en continuo estudio para ver qué nichos de empleo pues son aquellos en los que hay más empleo y también en los que se pueden adecuar a las características generales del colectivo con el que trabajamos, esto no quieren decir que todas las personas con discapacidad tengan que trabajar en los mismos trabajos como antes se decía de manipulación o de encuadernación y todo esto, entonces nosotros trabajamos perfiles pues desde auxiliar de pinche de cocina a auxiliar de administración, a auxiliar de jardinería, manipulados, almacenaje, reposición... limpieza (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

Las siguientes citas representan cómo desde todos los grupos entrevistados se defiende que haciendo una buena selección y adaptación de la persona al puesto, cualquier persona puede desempeñar las funciones de un puesto de trabajo, independientemente de tener o no una discapacidad y del sector al que pertenezca.

*“... una discapacidad física orgánica en principio no merma a una profesión en concreto o un grupo de profesiones en concreto, tenemos gente incluso para trabajar en puestos que a priori son físicos, o sólo físicos... principalmente donde más estamos consiguiendo inserciones pues es en puestos relacionados digamos con el sector servicios que no conlleva esfuerzo físico lógicamente o demasiado esfuerzo físico, como son puestos de limpieza... puestos que no requieren cualificación... control de accesos, conserjes, operarios de almacén, que bueno sí que pueden llevar algo más de esfuerzo pero también disponemos de gente (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*.

Seguidamente añade: “*Sí, hombre sobre todo los que requiere una alta cualificación, ahí sí que es más complicado, más complicado no porque no tengamos la gente, pero son menos, y lo normal también en un momento determinado, ahora lo estamos viendo, cueste encontrarlos parados, es decir, persona con discapacidad que tiene una cualificación alta, titulación universitaria, hoy, bueno antes a lo mejor no sé, a lo mejor hace 1 año o 2, pero ahora ya vamos notando que esa gente suele ya encontrar trabajo, más o menos precario, que eso es otra historia, que más bien precario lo que ahora mismo estamos viendo, que se está dando... (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)*”.

“... una persona con discapacidad intelectual pues su punto débil quizás es la cualificación, entonces pues sí nos movemos en puestos auxiliares, pero en cualquier sector o perfil, porque, en fin, cada persona es un mundo, nosotros manejamos unas ochenta personas y no te puedo decir una lista corta, pero bueno, puestos recurrentes que nos suelen salir y tal en administración, cocina, ordenanza, recepcionista, y luego pues ya de industria, mozo de almacén, tenemos un poco de todo también grandes superficies como por ejemplo auxiliar de dependiente, reponedores, es que la verdad es que es súper variado (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”.

Se suele asumir que la responsabilidad de la inclusión laboral de los trabajadores con discapacidad, una vez comienzan a trabajar, es de las empresas u organizaciones, pero es cuestión de todos. Esta inclusión también depende de los compañeros de trabajo y de la actitud que las personas con discapacidad puedan tener frente a su puesto de trabajo, funciones y trato con los compañeros o clientes.

“*Sí, sí... bueno, a veces un poco así excluido de vez en cuando. Pero porque me excluyo yo mismo, no por los compañeros (J.J.B. [TRAB], comunicación personal, 5 de abril de 2016)*”.

Luego señala: “*Sí, o... porque lo pienso y lo hago, actúo como un pensamiento que me llega y... pero sí podría integrarme más, sí podría integrarme más, eso sí estaría de acuerdo (J.J.B. [TRAB], comunicación personal, 5 de abril de 2016)*”.

*“... cuando lo conoció lo que tenía que hacer pues no se asustaba, que eso es también una cosa importante porque si tú le exiges a ellos más... él también ha estado a gusto, ahora, esto es que ha sido par a mí una sorpresa porque yo decía: ‘¡Madre mía, el Ayuntamiento!, pues si él no sabe ni...’, pero sí, lo ha ido aprendiendo (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)”*.

*“... es que es un crío que se adapta a todo, enseguida hace amistades y cuando estuvo en ASTRAPACE ya ni te digo, en la cocina, como estaba con sus mismos compañeros pues estupendo... es que no se lleva mal con nadie y ya te digo en todos... ha estado muy a gusto, y luego como siempre ha tenido el apoyo de Bea, porque él a Bea la quiere con locura, y a Salva, entonces, es que ha estado a gustísimo y es un crío que se adapta a todo, bueno el crío, un hombre, pero que para nosotros siempre será el crío (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

La sociedad suele pensar que el colectivo de las personas con discapacidad busca el sobre proteccionismo o un trato de discriminación positiva, pero esto no es del todo cierto, ya que las propias personas con discapacidad entrevistadas son críticas y no piden este trato de favor. Sus demandas se centran en estar en un trato de igualdad a todos los niveles, tanto en el plano de oportunidades de acceso al empleo como en poder ser despedidos como al resto de personal de la plantilla si no llega a los niveles de rendimiento esperados.

*“... yo creo que también si no rinde la persona aunque tenga la capacidad lo mejor es despedirla, algunos empresarios dicen: ‘¿Y cómo voy a despedir a una persona con discapacidad?’ pues lo mismo, ¿cómo lo vas a hacer? pues como despides a otra persona con tacto y con, yo que sé... (J.J.B. [TRAB], comunicación personal, 5 de abril de 2016)”*.

A la vez, se indica que el rendimiento de los trabajadores no depende de que tengan o no discapacidad, sino de sus habilidades y actitud frente al trabajo.

*“... el rendimiento es así, va en la persona, el desempeño va en la persona, pues si en un equipo desempeña en diferentes niveles y según la tarea, pues estas personas exactamente igual, tienen tareas que se les adaptan muy bien y tienen un*

*desempeño muy alto y habrá otras que les cueste un poquito más y desempeñen a otro nivel, pero, sin diferencia (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

Más adelante, haciendo referencia a lo que aportan los trabajadores con discapacidad en la empresa, añade: *“Yo creo que aporta muchísimo, o sea desde algo que quizás parece que sea irrelevante que es que aportan lo mismo que otra persona, pero que para mí es muy relevante y para la compañía también, o sea demostrar eso, esa barrera que a lo mejor en algún momento tenemos, tengo una posición y pienso de manera abierta en cualquier tipo de persona (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

A día de hoy existen diversas técnicas para medir el rendimiento de los trabajadores. De modo que en la actualidad el rendimiento no sólo se puede medir de una manera cuantitativa, que sería a priori la más fácil, sino también semi-cuantitativa o cualitativamente.

Algunas asociaciones usan este tipo de estrategias para mejorar la inclusión laboral y comprobar el rendimiento de las personas con discapacidad, mejorando día a día su intermediación con las empresas.

*“... tenemos herramientas donde se van evaluando cada uno de los aspectos... desde la selección hasta la adaptación de la persona a la empresa pasando por el entrenamiento y el seguimiento, entonces la evaluación del rendimiento se haría en la etapa de entrenamiento... el preparador laboral ve que se han adquirido las tareas, cada una de las tareas, entonces inicia la evaluación del rendimiento de la tarea... una herramienta que sí se diversifica en tres ámbitos... tareas cuantitativas, cuasi-cuantitativas y cualitativas. Las cualitativas son las que no se podrían medir a nivel de conteo y las cuantitativas las que se pueden medir, y las cuasi-cuantitativas nosotros las identificamos como aquellas que aun pudiéndose medir contándolas no tenemos un referente de media en la empresa, es decir, esto es algo ya más particular e interno nuestro a nivel de la evaluación... lo que queremos siempre es evaluar el rendimiento de nuestro usuario con respecto a la media de la empresa (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016).”*

Desde la propia AP se advierte de la importancia de ser consecuentes con lo que le está exigiendo a las personas con discapacidad, ya que se puede entender por un lado que se les pide más de lo que pueden hacer y por otro lado, se le puede crear al empresario falsas expectativas respecto al rendimiento real. En definitiva, la posición correcta es, como ya se ha dicho, contratar al trabajador adecuado para el puesto.

*“... pero si luego no puede trabajar en la empresa en nada hay que ser consecuentes quiero decir, no podemos crear un modelo falso, ni poner en situación a las empresas que no puedan llevarlo a cabo, o que al final sea pagar un sueldo hablando claro para no dar ningún resultado, lo que estamos haciendo es un daño enorme a la persona con discapacidad y que la empresa no crea en este tipo de adaptaciones, hay que ser realistas, prácticos para poder ayudar a las personas con discapacidad y que se sientan integradas y felices, si una persona no se puede integrar no se va a sentir bien (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

Aunque la ley sólo exija por la LISMI que las empresas con más de cincuenta trabajadores tengan que reservar el 2% de su plantilla para personas con discapacidad, esto no exime de que, a través de políticas específicas de las AAPP, se incentive a las empresas más pequeñas para que incorporen a estos trabajadores a sus entidades. Medidas tales como el gratificar a quienes incorporan personas con discapacidad a su plantilla, independientemente de sus posibilidades, número de empleados y tamaño.

*“... pasarlo a todas estas entidades para que nos den sus aportaciones es difícil, es complicado porque hay que encontrar un equilibrio para no perjudicar a empresas a lo mejor de pequeño tamaño que no les es tan fácil reservar un porcentaje de su plantilla a lo mejor para personas con discapacidad o de personas de colectivos desfavorecidos, pero creemos que fomentándolo y creando ese equilibrio por supuesto respetando todas las condiciones de la contratación que tiene que ser la libre competencia, la competitividad, y todo eso, pero creemos que se puede encontrar el equilibrio (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*.

Más delante de la entrevista reitera: *“... pero tampoco soy empresaria, lo que sé es que las grandes empresas las multinacionales lo tienen mucho más fácil que la pequeña, y quizás habría que ahondar en los motivos de por qué eso es así, o sea, claro*

*a lo mejor pues lo que decíamos, pues IKEA o Repsol empresas de dimensiones grandísimas, para ellos es una obligación tener a un porcentaje de personas con discapacidad a parte de las retribuciones o no, los réditos que tienen, porque tienen algún tipo de incentivo, pero claro eso habría que preguntárselo al empresario el porqué (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*.

### **5.2.2. Cooperación con asociaciones**

La AP tiene un papel muy importante en todas las fases de la inclusión laboral del colectivo objeto de esta investigación. Consciente de esa función, colabora con el tejido asociativo para que en ocasiones sea este el que se encargue de las labores de orientación, selección de personal, seguimiento y apoyo en la integración laboral en las empresas.

*“... nosotros tenemos muchas líneas de colaboración con las asociaciones que trabajan con estos colectivos, y lo hacemos desde la base, es decir, desde la inserción, la orientación, asesoramiento e información a personas con discapacidad tanto discapacidad física como intelectual... hace ya bastantes años que se optó por una línea que se llama ‘Empleo con Apoyo’ o ‘Gabinetes de Orientación e Inserción laboral’... son fórmulas innovadoras de inserción y orientación laboral para personas con discapacidad y lo que les encomendamos precisamente a estas asociaciones que más conocen a sus colectivos y que más lo han trabajado, es que sean ellos los que lleven a cabo al acción de orientación (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

Las asociaciones también cooperan con otras asociaciones y con la AP de cara a dar servicios de empleo o bolsas de trabajo para sus usuarios, porque no todas las asociaciones disponen de esas bolsas o se dedican a eso, así que necesitan de la colaboración de otros. En definitiva, se trata de una colaboración en red.

Veamos algunos ejemplos de estas cooperaciones en las siguientes citas.

*“Sí, tenemos contacto directo con las bolsas de empleo, sabemos dónde acudir, ¿no?, las bolsas de empleo están normalmente en otras organizaciones que se dedican a eso (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

*“... dentro de FEAFES hay un colectivo o apartado que son los trabajadores sociales que se dedican a buscar trabajo en empresas. Así encontré yo trabajo aquí en la FNAC (J.J.B. [TRAB], comunicación personal, 5 de abril de 2016)”*.

*“... tenemos un número importante de empresas con las que trabajamos esporádicamente y otras con las que trabajamos de una manera más continuada (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

*“... trabajamos colateralmente con ellos, porque sí que la trabajadora social en el programa este que te he dicho que tenemos a nivel nacional sí que llevamos... las derivamos al programa Incorpora... (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

En la mayoría de los discursos pronunciados por los colectivos entrevistados observamos que coinciden en afirmar la falta de flexibilidad que existe a la hora de conseguir ayudas, subvenciones o financiación. Los requisitos y procedimientos exigidos para conceder dichas ayudas económicas suelen ser complejos y poco asequibles, por lo que proyectos que podrían ser positivos para la inclusión laboral quedan excluidos de esos créditos por la propia rigidez del sistema establecido tanto por las administraciones autonómica y estatal.

Al mismo tiempo, y de manera análoga, se identifican otros sectores en los que la cooperación en la financiación de proyectos a favor de la inclusión laboral de las personas con discapacidad es ejemplar. Tal es el caso de los CCEE, como se afirma en las siguientes respuestas:

*“... nosotros a través del SEF sí que colaboramos, bueno, financiamos lo que son los CCEE donde trabajan al menos un 75% de las personas son personas con discapacidad (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

Incluso cita cifras que demuestran lo capacitados que están estos empleados:

*“... el hecho de que pues mil personas en los CCEE, hayamos dado creo que fueron quinientas ayudas para la contratación en el mercado ordinario de trabajo demuestra que no están precisamente incapacitados para desarrollar un puesto de trabajo, sino que hay que ayudarlos porque están igualmente capacitados (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

En muchas de las respuestas ofrecidas por los entrevistados pertenecientes a la Administración Autonómica queda constancia de la colaboración de ésta con las asociaciones. Se destaca la importancia de que las asociaciones hagan propuestas a la AP, y que esta a su vez, dinamice, flexibilice y cree nuevas propuestas y medidas de estimulación económica.

*“... más flexibilidad en la posibilidad de poner en marcha medidas o proyectos piloto... pues la fuente de financiación te limita también muchas veces... las acciones que puedas llevar a cabo, eso por parte del Gobierno, por nuestra parte a lo mejor también tendríamos que hacer una reflexión interna y probar nuevas acciones o nuevas políticas, pero con carácter general todo está codecido con las asociaciones y nosotros somos ejecutores de sus demandas (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

Queda muy claro del análisis de las entrevistas que AAPP y asociaciones que representan a las personas con discapacidad, tienen un continuo diálogo en el ámbito normativo. Las asociaciones son así las encargadas de trasladar las necesidades, inquietudes y modificaciones normativas que demandan sus usuarios, y las AAPP las encargadas de ejecutar y llevar a cabo políticas que regulen esas demandas.

*“... con lo que intentamos cubrir todo el espectro de lo que es la inserción laboral, y en toda esta acción nos apoyamos mucho en las asociaciones en los colectivos... porque al final son determinantes, de hecho nosotros no damos un paso sin hablar con el CERMI... es nuestra referencia en la Región de Murcia... tiene una comisión de empleo, con el que cualquier normativa cualquier orden, cualquier cambio que vayamos a llevar a cabo lo consultamos con ellos para al final, como estamos diciendo, coincidir, nosotros tenemos que poner las normas pero escuchando a quienes*

*van a ser los destinatarios de esas normas (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

A lo que añade: “... a nivel general de la CA se quiere impulsar que en toda contratación administrativa haya una reserva a favor de los CCEE, se va a constituir una mesa de trabajo con precisamente el CERMI, la Dirección General del SEF y la Consejería de Hacienda para impulsar esos extremos (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”.

Los cuatro informantes del grupo de responsables de la AP coinciden en lo referente a que todas las decisiones, actuaciones y políticas desarrolladas a todos los niveles se hablan, pactan y consensuan con las asociaciones.

*“Realmente trabajamos con casi todas, ¿por qué?, porque nosotros tenemos muchas líneas de colaboración con las asociaciones que trabajan con estos colectivos, y lo hacemos desde la base, es decir, desde la inserción, la orientación, asesoramiento e información a personas con discapacidad tanto discapacidad física como intelectual... (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

Destacar también que, como ya hemos podido apreciar en anteriores citas, el CERMI es mencionado en la mayoría de los casos como el interlocutor válido y representativo del tejido asociativo, al agrupar a un gran número de asociaciones que defienden los intereses de las personas con discapacidad de todo tipo a nivel regional y nacional.

*“... todo lo que está referido a discapacidad, todas las políticas de esta Consejería con discapacidad son siempre acordadas y pactadas antes con el CERMI, que sabes perfectamente lo que es, siempre es nuestro interlocutor válido, es decir, esta Consejería no pone en marcha nada que no esté el CERMI de acuerdo y esté antes pactado con él y trabajado, no es una cosa de acordar, sino trabajado conjuntamente (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

Sin embargo, desde el punto de vista de las asociaciones existe disenso. Afirman en varias ocasiones que no en todos los casos se les consultan las políticas a desarrollar o acciones vinculadas a estas.

*“Primero teniendo una colaboración muy estrecha con las entidades que realmente gestionamos, representamos y trabajamos por las personas con discapacidad, nosotros siempre tenemos el lema de ‘nada para nosotros sin nosotros’, cuando se hacen a veces con muy buena voluntad programas, proyectos dirigidas a nosotros y no se cuenta con nosotros no nos hacen un claro favor, ¿por qué?, porque realmente no lo hacen bien, entonces tiene que haber una colaboración directa, escuchamos y consensuar esas líneas de actuación, digamos que es la forma más adecuada (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

Por todo ello, en la actualidad se solicita una mayor voluntad y compromiso por parte de las instituciones para impulsar la creación marcos normativos y ejecución de actuaciones. Se sabe que las respectivas administraciones conocen las reivindicaciones y necesidades de las asociaciones y colectivos con discapacidad, porque se les ha comunicado, y se les pide una respuesta más eficaz.

*“... queda mucho por hacer, hicimos, estaba en asamblea el Libro Blanco de Accesibilidad en donde se tiene que normalizar toda la normativa, las leyes y todas las ordenanzas, ¿no?, que hayan criterios comunes que eso no ha existido hasta ahora, ya se ha presentado, ¿sabes? ahora es cuestión de que los políticos de su competencia lo lleven a cabo o lo hagan como una normativa real, ¿no? (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

Existen diferentes maneras de cooperar, a parte de las ya mencionadas, con las asociaciones, tales como participación de foros, desayunos de trabajo, jornadas, conferencias, entre otras muchas, que deben ser puestas en marcha.

*“... yo ahora mismo, por ejemplo el primer paso aquí, la primera asociación, empecé con... fue un desayuno de trabajo en IKEA, de estamentos, o sea que fue donde conocimos lo del programa y fue a raíz de ahí, y también había otras empresas del*

*sector y es animar a dar ese primer paso aunque sea por imitación (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*.

### **5.2.3. Relaciones laborales**

En nuestra sociedad ya es indiscutible que las personas con discapacidad son un colectivo al que hay que proteger. Darles la oportunidad de que puedan demostrar su valía de forma activa. Que tienen mucho que ofrecer y aportar a la sociedad, a pesar de sus limitaciones, al igual que todos los demás. Sin embargo, aún queda camino por recorrer y actitudes que modificar. Tal y como se manifiesta en la siguiente afirmación.

*“... eso es lo que hay que profundizar, ¿no?, en romper estereotipos, en eliminar eso de que las personas con discapacidad: ‘¡Pobrecita!’, o todo lo contrario, que somos súper, no, no, no, somos personas y ya está, con nuestras limitaciones y nuestras riquezas, pero puedo hacer cosas pero, ¡jo!, es que no todos los trabajadores pueden hacer de todos... (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”*.

El buen trato entre compañeros de trabajo, tengan o no alguna discapacidad, es fundamental para lograr una inclusión laboral exitosa. En todos los casos que hemos sondeado se detecta una gran aceptación de los empleados hacia los trabajadores con discapacidad y viceversa. Este hecho no demuestra per se que el tener trabajadores con discapacidad en la empresa mejore el clima laboral, pero sí confirma que, como mínimo, no lo empeora. Lo cual ya es algo positivo respecto a las relaciones laborales, y contradice la afirmación de que el contar con este tipo de trabajadores dificulta o enrarece el ambiente de trabajo.

Por otra parte, la buena acogida por los trabajadores a compañeros con discapacidad fomenta que el nuevo trabajador se sienta seguro desempeñando las funciones cotidianas. El contar con una persona que puede servirle de guía en los primeros días facilita mucho que la inclusión laboral sea natural, gradual y positiva. Al fin y al cabo, sucede exactamente igual que con cualquiera que se incorpora a un trabajo, cuanto más apoyo se tiene, mejor se siente en el desempeño de sus tareas y más fácilmente cumple con sus obligaciones diarias.

*“Sí cinco, trabaja con cinco, y ella ya sabe... al final se han hecho a ella y llevan tantos años que ya se entienden, sí claro, si es que al final el contacto es lo que te hace (A.C.G. [FAM], comunicación personal, 15 de septiembre de 2016)”*.

*“... paralelamente se va trabajando también con la empresa, con los compañeros, con los encargados, con el jefe, pues todo lo que son aspectos relacionados, lo que nosotros pretendemos o buscamos es que surja el apoyo natural en la empresa (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

*“Sí, perfectamente, sí bueno también eso, el hecho de que ellos trabajen con discapacidad también les hace mucho más cercanos en ese sentido, comprensivos... mucho más comprometidos también con lo que es la discapacidad, y la verdad es que mis compañeros están muy comprometidos... la conocen, la trabajan y compartimos mucho entre nosotros (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

En muchas ocasiones se exige que no se traten a las personas con discapacidad con actitudes que demuestren lástima o pena, puesto que no es lo deseado ni lo que se busca con la inclusión laboral, sino todo lo contrario, que se les trate como a uno más, con sus diferencias obvias, pero con el respeto que da el ser conscientes de que son capaces de desempeñar su puesto de trabajo en igualdad de condiciones que el resto de compañeros.

*“Sí bueno, yo también he tenido compañeros con discapacidad, el feedback es bueno siempre, lo que pasa es que a mí me gustaría, y esto no quiero que se mal interprete, que digan: ‘Hay qué bonito es esto, cómo me alegra el día’, ¿sabes?, a mí eso tampoco creo que sea lo que debemos tratar de conseguir, no lo sé exactamente, sobre todo que haga un trabajo, que la persona que esté se sienta por él mismo realizado y por los compañeros también, es decir, que está cubriendo un hueco y que está haciendo un trabajo, dicho esto, si tiene que ser con unas limitaciones, vale, se entienden esas limitaciones, pero de ahí a estamos haciendo un acto benéfico y ya con eso nos sentimos realizados como personas, pues ya eso no me parece bien (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*.

Los trabajadores con discapacidad suelen sentir la necesidad de tener que demostrar más que sus compañeros de que son aptos para el puesto, quieren que la empresa compruebe su alto rendimiento. Esto puede provocar situaciones de bajada de rendimiento a medio y largo plazo, por la necesidad natural de trabajar al mismo nivel que el resto de compañeros. Esto, unido a la existencia en nuestra sociedad de la cultura del “demostrar” más que los demás, son factores que van va en perjuicio del trabajador con discapacidad, ya que ante una futura bajada de rendimiento, la empresa podría querer rescindir su contrato.

*“Por desgracia la sociedad del mundo laboral, está montado de tal manera que todo discapacitado se piensa que tiene que demostrar más que el que no esté discapacitado, y ese propio discapacitado... le hemos metido eso en la cabeza, que por ser discapacitado tiene que demostrar más que una persona que es muy guapo, muy alto y muy rubio, y no, eso es un error muy grande. Una persona discapacitada tiene que tener las mismas oportunidades que una persona normal sin discapacidad... hemos creado esa idea al propio discapacitado... dentro de una empresa tengo que demostrar más que el de al lado, ¿por qué?, y, de hecho lo demuestra... pero es un error, tienes que demostrar tu valía a nivel personal, pero no por eso, y eso es un error nuestro, de nuestra sociedad (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*

Aquí vemos un ejemplo de esto vivido por una persona con discapacidad entrevistada, volvemos a ver como la propia persona con discapacidad es la que se siente con la necesidad psicológica de hacer tareas complejas, o difíciles incluso para el tipo de discapacidad que se tenga.

*“La siguiente que estuve fue en una juguetería, que esa sí que era también, o sea, era más trabajo físico que otra cosa, porque yo era, precisamente yo, de la plantilla... grandísima, pues yo era la que me subía a cargar los camiones, a descargar los camiones de juguetes, yo es que he sido un poco burra en eso. También, ¿sabes qué pasa?, el concepto del demostrar, del yo puedo... claro decían: ‘Loli, hay que subirse a un camión’, yo la primera: ‘Loli, hay que hacer...’, ‘yo, yo, yo’, o sea, y muchas veces decían: ‘¡Muchacha déjanos a nosotros!’ , ‘no, no, no, yo...’ eso también va en perjuicio nuestro, porque yo he sido de las que me he matado a trabajar, llegaba a mi casa*

*muerta, y las demás pues estaban tan... pero bueno, yo... es que había que demostrar... (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”.*

Esta exigencia de demostrar su valía de forma continua no sólo está en la sociedad, también en las empresas, y así es denunciado también.

*“... yo tengo compañeras de mi promoción, ¡uf!, que están trabajando por muy poco en otras entidades, entonces claro, pues al final hay gente que compara y dicen: ‘¡Oye!, pues sí que me encantaría ser trabajador social en esta ONG, pero es que pagan al final de mes y mis ingresos en otros son mucho más seguros y además bastante más altos’, ¿no?, entonces pues al final se dan esos casos y luego gente que al final dice: ‘Mira, es que no me merece la pena el estrés o el estar demostrando continuamente’, porque claro, cuando se lo creen bien, si no, tienes luego que estar demostrando y dices: ‘No espera, yo soy un trabajador no tengo que estar continuamente demostrándote que valgo cuando ves mi currículum ya está ahí’, o sea, yo creo que a veces hay un componente de la persona pero también a veces de la propia empresa (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”.*

Las relaciones que se establecen entre los propios trabajadores con discapacidad no son significativamente diferentes a las que surgen con el resto de los empleados y que hemos analizado con anterioridad. Lo vemos en el siguiente ejemplo explicado por un trabajador con discapacidad y corroborado por su familiar.

*“... enseguida hace amistades y cuando estuvo en ASTRAPACE ya ni te digo, en la cocina, como estaba con sus mismos compañeros pues estupendo, con la cocinera con Pepi que se lleva estupendamente (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”.*

*“Bien, genial con ellos y los conocía ya, pertenecía al mismo grupo, bien, y otra compañera que se llama Cristina es también de ASTRAPACE (R.G.P. [TRAB], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”.*

#### 5.2.4. Salario emocional

Existe un aspecto intangible, pero absolutamente indispensable de tener en consideración a la hora de analizar el impulso y desarrollo de las políticas de RSC en las organizaciones actuales. Con este tipo de medidas estamos aumentando el sentimiento de pertenencia de los trabajadores a sus empresas y a la sociedad misma. Se genera una sensación de satisfacción y de estatus. Hablamos de un salario emocional aparte del meramente pecuniario, que es igualmente importante.

Cuanto más salario emocional perciban los trabajadores, más motivados van a estar en el desarrollo de sus funciones, mayor va a ser la retención de su talento y más el tiempo medio que un trabajador con experiencia y formado estará en la empresa.

Nuestros entrevistados expresan opiniones y ejemplos de salario emocional en esta línea, vemos los testimonios más destacados al respecto.

*“Sí, con el concepto salario emocional hay que tener cuidado porque es un concepto últimamente moderno... vinculado a un salario no económico, y lo que se busca es que el trabajador tenga una satisfacción moral con el trabajo que está realizando. Hay varios tipos... está la felicitación o premio por una labor bien hecha, o de forma pública, de forma verbal o una felicitación del máximo director de su área, y luego está este tema de Telefónica, la Fundación Telefónica participar en estos eventos, sí es un salario emocional porque es que además cada día participan más, no todos los empleados de Telefónica son voluntarios, es verdad, pero cada día hay más voluntarios, lo veo una parte por salario emocional... mientras lo hacen de forma decidida y con mucha alegría, les encanta, nos encanta mejor dicho (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*

*“Lo valoran muchísimo, como salario emocional totalmente, de hecho tenemos políticas... de reconocimiento más que de recompensa para los trabajadores que se presentan voluntarios, o sea al final no es salarial, pero sí que es otro tipo de recompensa un poquito más como detalle, ¿no?, pero muchos de ellos lo agradecen pero te comentan: ‘No, no, es que yo no quiero esto, es que lo estoy haciendo porque quiero hacerlo, o sea a mí nadie me está obligando y mi recompensa es estar ahí y*

*poder trabajar en este caso con esas personas, ver la cara de ilusión que tienen, saber que estás aportando a la sociedad’, esa es la mayor recompensa de ellos (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

Más tarde concreta algunas de las recompensas incluidas en estas políticas de gratificación: *“Sí, pues generalmente les damos días libres o hacemos alguna cena o comida en común para celebrarlo... dependiendo de qué sea (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

*“... en los años sesenta, setenta, la aspiración de muchos obreros era que las empresas les dieran de alta en la Seguridad Social, que muchas empresas no les daban, pero hoy eso ya se entiende que está penado, que, bueno hoy y hace muchos años ya, ¿no?, pero que los pasos son importantes, ¿no?, entonces claro, va a ser una palanca muy importante (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016).”*

Tras analizar este apartado hemos conocido las diferentes estrategias que desde RRHH, asociaciones y AAPP se están realizando para incrementar la integración laboral en nuestra sociedad así como las fases existentes para alcanzarla. También hemos visto cómo la cooperación con las asociaciones es clave para conseguir esto, siendo el papel de las mismas fundamental para dinamizar la contratación de personas con discapacidad.

### **5.3. La realidad de las personas con discapacidad**

A lo largo de este apartado analizamos las categorías que hablan sobre la forma de vida de las personas con discapacidad al tener relación de forma con su empleabilidad, y son el grado de autonomía con respecto a sus familias, la vida independiente o su nivel de estudios, entre otras.

También analizaremos las opiniones acerca de la posibilidad de que las personas con discapacidad creen su empleo ejecutando sus propias ideas de negocio, esto es lo que se llama autoempleo.

Todas estas categorías conforman la realidad de las personas con discapacidad que influyen en su integración socio-laboral.

### 5.3.1. Estilo de vida

Una de las mayores preocupaciones de las familias de las personas con discapacidad es la autonomía y la capacidad de poder valerse por ellos mismos. Sin duda el obtener un trabajo es sinónimo de autonomía, libertad e independencia a todos los niveles con respecto a la familia.

En este sentido la inclusión laboral fomenta el desarrollo de otras habilidades de las personas con discapacidad, sobre todo el aumento en su autoestima y la consecuente autonomía adquirida por la mera asunción de responsabilidades en el puesto de trabajo.

Como consecuencia, los familiares de personas con discapacidad que tienen a estos trabajando, se sienten aliviados al conocer que aun sin su apoyo, pueden ganarse la vida dignamente en una sociedad que les ha dado esa oportunidad de demostrar su valía. Vemos esta realidad en la siguiente cita.

*“... sí, sí, hay chicos con contrato ya fijo, y bueno, y hay una cosa muy curiosa... cuando ya empiezan a hacer prácticas o empiezan a trabajar en alguna empresa los ves cambiados... la autoestima de ellos aumenta, y luego porque claro, están en un contexto que ya no es el centro, entonces el ir bien arreglado y todo eso es un estímulo. Yo por lo menos lo he comprobado con él, y entonces eso por un lado, y luego conocer palabras también que no entienden pero que luego a lo mejor te preguntan, o se lo preguntan a las profesoras, y entonces ves cómo, cómo van cambiando, yo es una cosa que siempre me fijo mucho... porque para mí es una sorpresa continua, es decir: ‘Está Fulanito yendo a, Cofrusa’, por ejemplo, y dices: ‘A pues oye, se le ve muy cambiado’, como más mayor, ya como más... sí, sí, sí, es muy interesante eso (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)”*

La familia es una categoría que se nombra continuamente por todos los grupos, aun cuando no se les pregunta expresamente por ella, lo que demuestra la importancia

que tiene de cara a la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad y en diversos aspectos del día a día de estas personas.

En muchos casos los familiares son los interlocutores naturales entre las AAPP, instituciones, servicios sociales, servicios médicos, etcétera, en ocasiones esto es así por tener ellos la tutela de la persona con discapacidad o patria potestad, pero en otras ocasiones es por el tipo de discapacidad que esa persona padezca, como puede ser por ejemplo una sordera, caso que vemos a continuación.

*“Pues como cualquier pilar en la vida, el equipo es la familia, cualquier pilar de un hogar es el trabajo en equipo, y el equipo es hacer todas las tareas todos, y lo que no pueda hacer uno lo hace el otro, y yo no puedo, lo haces tú, y así en todos los ámbitos... la familia tiene que involucrarse en el tema como que es una pieza más, mucho más que si a lo mejor tuviera sus cinco sentidos y cada uno sabe cómo se busca sus habichuelas, y cómo se apaña sus cosas, y nunca le vas a preguntar: ‘¿Oye tito como has hecho esto?’, no, tú tienes que estar pendiente todo el tiempo de cómo están sus cuentas, cómo tienen sus papeles, si se ha hecho su seguro, si tiene no sé qué, si le han llamado de alguna empresa o algo que el contacto es el tuyo, para que siempre que quieran contactar con ellos tengan el mismo teléfono... yo tengo el mismo teléfono veinte años, y yo no lo cambiaría, porque claro, no es mío, es que también es de ella, Seguridad Social, yo que sé, de todos los médicos, de El Carmen, del Morales, de todos los centros... tienen mi teléfono, dentistas, todo. Siempre tiene que tener la conciencia de que: ‘Ahora voy a cambiar de teléfono’, no, no, en la casa hay una persona y hay un número y hay que mantenerlo porque ya no eres tú, es un equipo, la familia tiene que estar como, más encima que del que tiene los cinco sentidos (A.C.G. [FAM], comunicación personal, 15 de septiembre de 2016)”*.

Pero los familiares no sólo hacen la función de apoyo económico, emocional o de intermediarios, son mucho más, son quienes luchan día a día por los derechos de las personas con discapacidad, los que fundan asociaciones para dar voz a sus reivindicaciones y los que enérgicamente tratan de romper todas las barreras que a sus familiares se les presenten por todas las vías. Son en definitiva un ente esencial en nuestra sociedad que mueve conciencias y provoca los cambios, cosa que vemos en esta elocuente frase.

*“... la familia es el sustento y el pilar, los que creemos en la familia como la institución más importante de la sociedad sabemos de la importancia que tiene (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

La familia es el principal agente de socialización y por tanto el principal impulso o la más firme barrera como deducimos de algunos textos analizados.

La familia también ejerce un rol proteccionista frente a sus familiares con discapacidad, siendo en muchos casos un arma de doble filo, puesto que puede limitar de forma consciente o inconsciente la autonomía de sus familiares y el poder valerse por sí mismo en su afán por defenderlos. Así se puede crear una barrera desde la propia familia que impida el desarrollo de las personas con discapacidad, mengue sus potenciales, y transmita miedos auto-limitantes en la búsqueda de empleo e inclusión laboral.

Esta realidad se expresa desde todos los ámbitos entrevistados, como podemos apreciar en los siguientes párrafos.

*“... si la misma familia tiene esa barrera... muchas veces no es que seamos conscientes y pensemos en ello... a veces hacemos o tomamos acciones que sin darnos cuenta están limitando, pues esto igual... a lo mejor orientamos más hacia un lado que hacia otro. O si hay una idea pues a lo mejor no la apoyamos o no damos la ayuda suficiente para que sea viable, ¿no?, y yo creo que hay mucho por explorar ahí (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

Lo deseable es que los familiares apoyen y ayuden a las personas con discapacidad de una manera equilibrada, y buscando siempre el difícil punto de equilibrio que les permita evolucionar por ellos mismos, sintiendo la presencia y ayuda de sus familiares, pero sin llegar a la no conveniente sobre protección. Esta postura es defendida por los intermediadores laborales como vemos en estas palabras.

*“... pero no de extralimitarse pasando entonces a acciones de sobreprotección que pueda sesgar el desarrollo de esa persona, entonces, si tenemos familias donde no hay un apoyo, porque hay familias desestructuradas, porque como circunstancias de la*

*vida a cualquiera le pueda pasar, ahí tenemos un problema, si hay familias con un exceso de sobreprotección pues también se sesga la evolución de la discapacidad, entonces generalmente cuando una familia se presta su apoyo de una manera conveniente todo es mucho más fluido y mucho más fácil (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

En otras ocasiones es la propia persona con discapacidad la que tiene que enfrentarse a sus familiares para defender sus ideas, proyectos futuros, estilo de vida y empleo deseado, pudiendo así romper esa barrera proteccionista que levantan algunas familias con el afán de creer estar haciendo lo mejor para aquellas. Es interesante ver este testigo de un familiar, su marido, que además también tiene discapacidad.

*“Con respecto a él, yo creo que, bueno y él siempre lo ha dicho, que su familia tenía otras expectativas con respecto a él, entonces le ha sido muy, muy espíritu libre, en el sentido de decir: ‘Bueno, esto es lo que quiero, esto es lo que quiero estudiar, tengo las ideas claras, y es lo que voy a hacer’, sí que su familia era la cosa de: ‘Pues tenemos una empresa familiar y tú te quedas aquí y tú te quedas en la oficina y tal’, pero él: ‘No, yo quiero estudiar otra cosa, yo me quiero ir y...’, o sea que en eso ha sido un poco rebelde (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

Más adelante vuelve a decir: *“... y ahora es cuando ella, cuando nosotros nos casamos, nos vinimos, porque Juanjo es de Cartagena, yo soy de Cieza, nos vinimos a Murcia, imagínate, pues eso, de familias protectoras, de familias de: ‘¡Madre mía!, ¿qué hacéis los dos solos en Murcia?’, bueno, y, nosotros hemos sido un poco rebeldes los dos, el en su ámbito y yo en el mío, de eso de: ‘¡Me importa tres narices lo que digáis!, ¡y nos vamos a ir!’ (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

El vivir de forma independiente a la unidad familiar favorece el desarrollo personal, siendo un factor determinante para que las personas con discapacidad puedan valerse por sí mismos y luchen por su propia inclusión laboral. Veamos dos citas que relatan esta circunstancia.

*“Una importancia enorme también, pues la autonomía personal es un ingrediente básico de una vida digna (L.M.C. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

*“Sí, sí, sí claro que favorece, porque, o sea, el no estar en las faldas de papá y mamá, en nuestros casos con una discapacidad, te hace, aparte de lo que tus padres te enseñen, pero te hacen buscarte mucho la vida, o sea, nosotros como muchas veces decimos, nosotros en Murcia no tenemos a nadie, tenemos los amigos, pero lo que es de familia no tenemos a nadie, con lo cual te haces una superviviente (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

Es interesante destacar cómo la actitud entre una persona con discapacidad de nacimiento y una sobrevenida es diferente, en el sentido de cómo afrontan una u otra persona su situación de discapacidad. Para la persona con discapacidad de nacimiento o desde edades muy tempranas se podría decir que está acostumbrada a convivir con ello, por lo que le resulta a priori menos duro desde un punto de vista psicológico el enfrentarse a la inclusión laboral. Para una persona con discapacidad sobrevenida, es bastante más difícil adaptarse a su nueva condición, ya que puede tener la necesidad de formarse de nuevo, especializarse o aprender a superar barreras que antes no tenía. Por todo ello decir que, la actitud frente a la búsqueda activa de empleo, su formación etcétera también influye mucho en su inclusión laboral. Vemos esta perspectiva en las dos próximas citas.

*“... por ejemplo, antes de una enfermedad o antes de un accidente y después de una enfermedad y después de un accidente, o sea, una persona que era camarero ha tenido un accidente con posterioridad evidentemente no va a poder desarrollar ese trabajo, si va en una silla de ruedas, o si, no sé, mil cosas, o si le falta una visión, que puede confundirse y todo ese tipo de cosas, ¿no?, normalmente siempre hay que reciclarse o formarse, o hacer mucha formación, adaptarse mucho al entorno, afortunadamente hoy por hoy hay todo tipo de clase de formación tanto reglada como no reglada, por eso te digo que yo creo que es cuestión de cada persona, de su afán de superación y todo eso (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

*“Creo que primero tomar conciencia y contacto con nosotros, y que luego haya una buena formación. Muchas veces en asociaciones como la nuestra que representan sobre todo a personas con lesión medular, pues ese accidente ocurre en épocas de formación, esa formación se interrumpe y en muchas, la mayoría de las veces no se termina, no continúa o se acaban. Entonces creemos que es una pena que personas todavía jóvenes con veinte y pocos años o treinta y pocos años decidan ya quedarse con una pensión y no terminar esa formación y no integrarse en el mundo laboral. Creemos que es un error en que estamos luchando, es un error por parte del usuario, de la persona con discapacidad, por parte del mundo empresarial en tener un conocimiento y un contacto más directo con nosotros para poder, para que tengan conciencia realmente de las capacidades y las posibilidades que existen y luego otra pues a través de la RSC como halábamos antes, ¿no?, creo que es una herramienta que nos puede aportar mucho, pero todavía nos queda mucho, mucho por trabajar y porque sean de una forma genérica (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*

Más adelante el mismo entrevistado desarrolla esa idea: *“... si a una persona ya le das la opción de que con veinticinco o con treinta años de que como ha tenido una opción de que se va a quedar con una pensión de no sé qué cuantía dependiendo de su situación laboral y demás, pero que con eso es suficiente para vivir, pues la mayoría de ellos se acomoda con eso y ahí les rompes todas sus expectativas y todos sus estímulos de poder llegar a más y hacer más cosas. Realmente los que hemos hecho más cosas y no hemos acomodado a esa pensión, ha sido por pura necesidad, porque las pensiones han sido tan bajitas las que nos han quedado porque estábamos estudiando no trabajando... que no ha habido más remedio que tirarte a la calle y buscarte la vida como cualquier otro y ese estímulo es el que nos ha servido para facilitar que no se quede la gente con una pensión, facilitarle la formación necesaria y la integración laboral para que haya una normalización real. Hasta el momento una vida normalizada no es quedarte con una pensión y dedicarte a la vida contemplativa con veinticinco a treinta o cuarenta años, creemos que hay una edad que por la propia discapacidad lo permita, que la integración en el mundo laboral de tres a ocho o a cinco o a las horas que sean deberían de ser obligatorias (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*

En esta declaración volvemos a ver cómo la formación es clave para disminuir el riesgo de exclusión laboral del colectivo.

*“... ¿qué pasa?, que las personas con discapacidad intelectual entra en categorías pues más ‘bajicas’ entonces ahí claro se han visto más afectados, antes si un auxiliar de administración hacía, o estaba contratado con unas competencias yo que sé de idiomas o de contabilidad, y había una persona de Administración, pues había un auxiliar de administración que tenía otras tareas como hacer fotocopias... tareas de menor cualificación, pues llega un momento determinado esa persona pues tenía que hacer la contabilidad el inglés y las fotocopias y tal, qué pasa, pues que eso quien más se ha visto afectado son esas personas que tenían puestos de menor cualificación (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”.*

No hay que perder la perspectiva de que, si la discapacidad que tiene la persona es psíquica o intelectual, será mucho más difícil o inalcanzables ciertos niveles académicos o formativos, lo obviamente les limita en el tipo de empleo que puedan conseguir. Así pues, una detección temprana de estas circunstancias y la posterior orientación son fundamentales para el pleno desarrollo de las personas con este tipo de discapacidades. Lo vemos en este párrafo.

*“... las dificultades mayores son puestos que te requieren ya más cualificación, porque es verdad que los puestos cualificados no llegamos porque, nuestro perfil sí que es inteligencia límite, pero claro, lógicamente esto hace que académicamente pues no se puedan desarrollar lo máximo, casi siempre se detecta pues cuando ya van pasando cursos y entonces los departamentos de orientación pues detectan que no llegamos, ¿no?, a los contenidos y casi ninguno titula, ni siquiera los estudios secundarios obligatorios (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”.*

Tendemos a ver el tema de educación y discapacidad como un enfoque unilateral, en el que es la persona con discapacidad es la que tiene que formarse para mejorar sus competencias, habilidades y currículum, pero sin duda cabe que es igual o más importante el que el resto de la sociedad también se eduque, conozca y comparta experiencias sobre el mundo de la discapacidad. Con la educación inclusiva se busca esta doble vertiente, que el colectivo con discapacidad se integre en la sociedad, y que la

sociedad conozca de sus habilidades, competencias y desventajas, normalizando el trato con estas personas.

*“... para nosotros es tan importante... estar en las universidades que es donde se forma a la gente y en los colegios, ¿no?, yo creo que ahí es vital, el que se tenga conciencia de que no importa la discapacidad, lo que importa es el talento y las capacidades que tenemos como personas, y que eso hay que trabajarlo desde pequeño, por eso yo creo que cuando la gente dice: ‘¿Por qué la ONCE siempre habla de educación inclusiva?, ¿Por qué ha dado la ONCE ese paso?’, pues porque creemos que es la única manera de que el abogado de mañana sepa tratar a una persona ciega es que haya tenido en el aula a un compañero ciego, y que vea que no pasa nada, que tiene el buen día como tienen los demás y tienen un mal día como el resto, o sea que no somos extraterrestres, es que somos iguales (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”*

En este punto también se aborda la problemática de que, las personas con discapacidad, aun teniendo formación universitaria, siguen teniendo una tasa muy elevada de desempleo frente a titulados no discapacitados con sus mismos estudios, como ya vimos en los datos de la Tabla 1 del apartado 2.3 del Marco Teórico de la presente tesis. Estas y otras circunstancias son también añadidas por el anterior testimonio.

*“Nosotros en educación inclusiva estamos francamente bien, de hecho el 98% de la población con discapacidad está incluida en centros ordinarios e incluso en nuestro, el servicio de apoyo a la educación, como también hablamos desde la individualizada, nuestro porcentaje por ejemplo de absentismo escolar, de abandono es muy muy inferior, casi en 10 puntos al de la media nacional, con lo cual es una contradicción pues si tenemos a las personas formadas no puede ser que a la hora de incorporarnos al mundo laboral nuestra tasa triplica porque, hasta ahí hemos llegado, de hecho hemos llegado a la universidad, yo recuerdo cuando estudiábamos que a lo mejor éramos cuatro o cinco personas en la universidad, hoy en día nuestra gente no tiene ese abandono en esa etapa, entonces oye, si estamos formados no es normal que luego busques un abogado y no contrates al abogado que ha llegado que está ahí y se*

*lo ha currado, ¿no?, entonces, eso, ahí tenemos que avanzar (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”*.

Es obvio que el ocio y el tiempo libre son herramientas imprescindibles para una vida plena de estas personas, además les permite estar conectados, crear sinergias, colaboraciones, amistades y facilitarles el acceso a un futuro trabajo. Cabe destacar que gracias al apoyo de las asociaciones esto es posible, ya que son quienes organizan encuentros culturales, reuniones y otro tipo de actividades que tienen una doble función, la de hacer que socialicen y se integren en la sociedad, y la de mejorar habilidades y aptitudes muy útiles para el día a día de cualquier puesto de trabajo, como pueden ser el trabajo en equipo, la comunicación, la empatía, etcétera.

Es con este tipo de medidas como conseguimos la inclusión social de este colectivo. A continuación vemos una multitud de ejemplos de acciones de fomento de la cultura, el ocio o el deporte promovidos por asociaciones, AAPP y empresas, como así lo atestiguan las siguientes citas.

*“... tienen sus encuentros ya de aniversarios, ya de que si el año pasado se fueron a comer allí, pues el otro año se van al otro lado, y lo van teniendo en cuenta y por lo menos quedan doce o quince veces al año entre Navidad, Nochebuena, Bando de la Huerta, todos los eventos, todo eso se mueve mucho el juntarse, ir de viaje a Madrid para ver lo de las nuevas innovaciones, se juntan a lo mejor quinientas o mil personas sordas. Sí, ellos sí colaboran, colaboran y no está muerto, no está muerto... (A.C.G. [FAM], comunicación personal, 15 de septiembre de 2016)”*.

*“... estos CCEE no sólo se lleva a cabo el trabajo productivo sino otras acciones como comidas, campeonatos, viajes, etcétera, para, como te digo, conseguir esa integración, y eso la final no depende de una imposición legal sino que depende de las propias personas, de los propios trabajadores (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

Más adelante describe varias acciones enfocadas al ocio: *“... las acciones de voluntariado de Telefónica... están desarrolladas por empleados de Telefónica que son voluntarios y dos veces al año realiza acciones de ayuda muy relacionados con*

*personas con una disminución, ¿no?... son muy variadas, te pongo un ejemplo, ahora van a haber unas jornadas en la cual empleados de Telefónica que son voluntarios se van a ir con personas con alguna discapacidad a montar en velero, le van a ayudar a subir al velero, a disfrutar el velero, a cuidarlos de que no tengan ningún incidente, van a estar todo el día con ellos, otro grupo de voluntarios van a hacer rafting con este tipo de personas discapacitadas, para que monten la barca, lógicamente van con profesionales que van a estar al lado de la persona ayudándoles, dirigiendo y dinamizando etcétera... Los trabajadores participan activamente en todas las iniciativas de ayuda al discapacitado, tanto en las políticas que hay de la empresa como en ese tipo de acciones que te he comentado que yo creo que Telefónica con la fundación, es una de las empresas de España que más acciones tiene en ayudar a discapacitados e integración, muchísimas... Tenemos en Alicante se hace uno con asociaciones de Síndrome de Down, el cual se le acompaña, tenemos acciones... con los payasos que en Murcia van a los hospitales a ayudar a los chavales, Pupa Clown, nosotros estamos con ellos, hemos hecho acciones de coger donativos para ellos... somos un colectivo muy dinámico porque lo tenemos un poco en el ADN, eso es verdad (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*

*“... entonces ahí hay proyectos tanto en el ámbito del trabajo como también de la vida, de la cultura, ¿no?, porque al final lo que intentas es lograr esa plena inclusión de la persona y ahí hay proyectos novedosos continuamente, ¿no?, y además en todas, educación, empleo, ocio, cultura (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”*

El derecho al ocio accesible es una reivindicación interesante que se expresa en las entrevistas, ya que muchas veces debido al tipo de evento no se facilita lo suficiente el acceso a cualquier persona.

*“... el ocio debe estar a estas personas, estas personas tienen todo el derecho del mundo a acudir a cualquier situación de libertad del ocio, desde un parque hasta un teatro, como cualquier otra persona (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*

*“... hemos hecho este invierno en CajaMurcia, allí en Las Claras un ciclo de conferencias muy interesante, hemos hecho un jueves de cada mes, hemos hecho cuatro conferencias, una fue en el trabajo, y qué problemas hay en el trabajo y qué problemática a la hora de acceder a un trabajo se está encontrando la mujer con discapacidad, otra fue la violencia de género, otra fue la sanidad, y la última que hicimos fue el deporte adaptado a la mujer con discapacidad... (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*

El acceso a las NNTT también ha favorecido una nueva manera de relacionarse y de disfrutar del ocio. Esta vía de relacionarse con su entorno es muy interesante, sobre todo para discapacidades específicas, como puede ser la intelectual, pues de esta manera pueden acceder a servicios, actividades, foros y amistades sin moverse de casa.

*“...tiene sus amigos de Barcelona, sus amigos de Teruel, y siempre están por Facebook, en WhatsApp que tienen grupos, y luego le gusta mucho la historia y se pone ahí, se baja libros y se lee libros y... ya lo creo (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*

### **5.3.2. Autoempleo y emprendimiento**

A priori se podría entender el autoempleo de ciertas personas con discapacidad como una utopía pero, ¿y si con el apoyo necesario se pudiera conseguir? ¿No sería una vía más que interesante entendida esta como posibilidad y no como una dirección forzada?

Está claro que, al igual que a los jóvenes desempleados no se les puede forzar a que emprendan por no existir empleo ordinario en las empresas, lo mismo ocurre con las personas con discapacidad, no podemos creer que esta es la solución definitiva como salida laboral. Podemos entenderlo como otro camino que se abre en el horizonte al que podemos dirigirnos, teniendo como herramientas claves a las NNTT. En ese sentido se habla en la siguiente cita.

*“A nivel general no sé si tendría alguna diferencia, ¿no?, del autoempleo y el empleo por cuenta ajena pero si a nivel personal esa persona tiene una motivación o un*

*proyecto, por supuesto, ¿no?, yo creo que tiene que probarlo y tirar adelante, con los estudios pertinentes para que funcione la viabilidad del proyecto, pero por supuesto, ¿no?, que tiene que hacerlo... yo creo que hay mucho por explorar ahí. Y ahora es un momento en el que hay muchos emprendedores en la sociedad, ¿no?, después del momento que hemos pasado en la economía, entonces yo creo que es un buen momento para todo tipo de población (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

A nivel europeo también se están creando iniciativas para fomentar que las personas con discapacidad también conozcan el autoempleo, y vean en esta otra opción de futuro. El siguiente testigo habla sobre este tipo de iniciativas, pero con algo de escepticismo quizás por ser intermediadora en una asociación en defensa de personas con parálisis cerebral y patologías afines, y verlo como un objetivo a alcanzar a largo plazo.

*“Es una de las opciones más difíciles, ahora desde la EUSE, del empleo con apoyo a nivel europeo... están metiéndose en este tema de autoempleo con apoyo, de ver qué posibilidades o no pueden existir, digamos que esto es como las utopías que las intentas perseguir y a lo mejor algún día estás cerca, ¿no?, de lograrlo, hace unos años quién iba a decir el tema de incluir a gente con discapacidad intelectual en una empresa, ¿no?, que esto es relativamente reciente, por lo menos aquí en la región en el año 2000 empezó a tener forma, estamos hablando de dieciséis años, yo creo que es relativamente reciente esto (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”.*

Por lo visto anteriormente, es necesario analizar qué persona con discapacidad quiere emprender, para luego ver si con los apoyos necesarios podría hacerlo o no y la manera de hacer viable su negocio, puesto que si apoyamos sin más a toda persona con discapacidad a emprender, sólo estaríamos abocándolas al fracaso, creando desmotivaciones en las personas que no consigan auto-emplearse, como bien se señala en este testimonio.

*“...el mundo del discapacitado también debería intentar esa especie de iniciativa, ¿no?... si estamos hablando de discapacidad intelectual profunda, es difícil*

*que alguien se autoemplee, entonces depende de que hay que ser realista, depende del grado y del tipo de discapacidad, pero por supuesto, una persona discapacitada que ha estudiado una carrera, que tiene formación superior, tiene un conocimiento, ¿por qué no va a construir una empresa?, igual que otra cualquiera, pero repito, en este caso hay que estudiar el grado de discapacidad para poder lanzarse, porque lo que hay es una frustración porque no llega o no tienes los conceptos mínimos, yo creo que eso es una realidad y hay que medirlo, depende del grado de discapacidad pero sí es una solución (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*.

El autoempleo, por regla general, es visto como algo positivo por todos los grupos entrevistados, puesto que la mayoría creen que es una ventana sin abrir o por explorar. Estos testigos suelen remarcar la necesidad de apoyar estas iniciativas emprendedoras no sólo a nivel económico sino también con orientación o asesoramiento por expertos en emprendimiento, usando estrategias parecidas al empleo con apoyo como vimos en el anterior testimonio.

También se señala la necesidad de delegar en otras personas ciertas funciones para complementar las posibles carencias del emprendedor con discapacidad. Esto es sin duda clave en cierto tipo de discapacidad, como por ejemplo la intelectual, al ser más difícil crear y ejecutar una idea de negocio sin ciertos apoyos.

*“Los más difíciles sería como emprender algo sólo, o sea llegar a un sitio, no saber nada que hay y si no tiene un apoyo y una ayuda no funciona, a no ser que esté el chico o la chica muy bien, ¿no?... el apoyo que es fundamental (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)”*.

A parte de las de las AAPP, también hay asociaciones, que apuestan por el autoempleo de las personas con discapacidad, para ello cuentan con programas de ayudas para las personas que quieran emprender su propia idea de negocio. Aun así, no dejan de ser realistas y ver como emprender no es algo sencillo, pues al igual que cualquier empresario que comienza a dar forma a su idea de negocio se parten con muchas incertidumbres e incógnitas que se deberán de ir testando según se ejecute el negocio. Esta idea junto con un programa de ayudas se presenta a continuación.

*“La fundación ONCE tiene una ayuda para que las personas con discapacidad se autoempleen, que no suelen ser incompatibles con las de la AP, digo no suelen, porque en algún caso sí, con lo cual, evidentemente sí tienen una buena acogida. El entramado de autoempleo es muy complicado. En el programa del año pasado ayudamos a personas con discapacidad hacia el autoempleo con formación para quien quiera hacer un plan de viabilidad, hay jornadas y sesiones de orientación para aquellas personas que se hayan planteado una idea de negocio muy vaga, y luego tutelaje durante el primer año de consolidación del negocio... explicación de las ayudas de la fundación de 12.000 euros. Este año no las se aún porque vamos a cambiar de plan (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”*.

Es interesante señalar que el emprendimiento y el autoempleo han de mostrarse a las personas con discapacidad como una posibilidad, otra realidad a la que poder optar a parte del trabajo por cuenta ajena, pero en ningún caso forzarlos a que opten por ella, ya que se corre el riesgo de que el mensaje se malinterprete por estas personas. Una mala interpretación de esto podría hacer creer que lo que se busca con el fomento del autoempleo es aislarlos de la sociedad, que no se integren en la misma ni se relacionen con el resto de personas al optar por el teletrabajo desde casa o de forma individualizada y sin contacto con compañeros. Este interesante punto de vista sobre el emprendimiento es planteado por el siguiente testimonio.

*“Sí, pero como a cualquier persona. No, y tengo mis reticencias... ‘trabaja pero hazlo desde tu casa, o hazlo tú sólo’, y... no sé, quizás yo creo que la inclusión y la integración de las personas con diversidad en un entorno laboral enriquece y suma y construye más que otra cosa, y entonces, a lo mejor el autoempleo no te creas, no apostarías yo tanto por el autoempleo para personas con discapacidad. Que es una ventana que tienen abierta, una puerta, sí vale, y si la pueden aprovechar que la aprovechen, pero como cualquier persona, no solamente ellos porque tienen discapacidad (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*.

El apoyo económico a iniciativas emprendedoras es exigido a las AAPP, ya que con ello se apoyaría con mayor fuerza el que surgieran nuevas empresas, generando beneficios múltiples, disminución de desempleo en personas con discapacidad y la generación de riqueza y nuevos puestos de trabajo directos e indirectos vinculados a ese

negocio. Esta posibilidad de generar alianzas entre personas con discapacidad para montar empresas entre varios emprendedores también es defendida en este párrafo.

*“A mí me parece muy bien y me parece que es muy valiente quien lo hace, quiero decir... en la situación económica en la que nos encontramos, a mí me parece muy valiente quien dice: ‘Oye mira a ver si monto una empresa o un pequeño negocio’, a mí me parece fenomenal, me parece muy mal el que no se den más ayudas y se pueda incentivar ese trabajo en una persona con discapacidad, en dos o en tres, o incluso en varias personas con discapacidad que se quieran montar su propia empresa... me parece que desde las instituciones, sean locales, regionales o nacionales, tendrían que apoyar muchísimo a la persona con discapacidad que quiera pues bueno, emprender un negocio y quiera... te ves tan perdida, que muchas veces la persona con discapacidad que no encuentra trabajo dice: ‘Tengo aquí unos ‘ahorricos’, voy a ver si con esto me monto algo’, pero claro, eso también hay que ayudarlo... (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*

A continuación vemos distintos casos de éxito de realidades de autoempleo de personas con discapacidad expuestas por una de las personas entrevistadas.

*“Sí, ya te decía antes que muchas veces la mayor integración laboral sobre todo en altas discapacidad es y situación de dependencia es a través del autoempleo, y del momento con excelentes resultados tengo que decir de los casos que conozco personalmente. Pues mira tengo uno de mis compañeros con una tetraplejía muy alta, que apenas mueve la cabeza, muy poquitos los brazos y que tienen una empresa de adaptación de vehículos y venta de vehículos adaptados, empezó vendiendo un coche en su casa, después dos, después buscó un local en una gasolinera para poder venderlos y ahora tiene como dos naves industriales, una de venta y una de adaptación de vehículos, muy bien. Otro compañero también con una tetraplejía muy alta y también dependiente como el anterior, o está una empresa de servidor de Internet, y también le fue excelentemente bien a nivel económico y de trabajo, entonces, son dos muestras de autoempleo en situaciones de dependencia y de discapacidad severa con resultados fantásticos (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*

Aquí vemos otro ejemplo de emprendimiento con éxito, esta vez la oportunidad de emprender llegó de la mano de un familiar, que traspasó el negocio y delegó en él las funciones de gerencia, producción y venta. En este caso el éxito es demostrado puesto que la persona de la que hablamos está actualmente jubilada tras hacerse con el negocio familiar durante varios años. Podemos ver muy claramente cómo contar con un apoyo inicial a la hora de emprender, así como con la experiencia y conocimientos necesarios, facilita mucho el éxito de las empresas gestionadas por personas con discapacidad.

*“Él sin embargo lo que siguió fue el negocio familiar, mi abuelo le dejó a él los poderes de la panadería, se trabajaba de noche, y él pues cocía pan toda la vida, le dejó a él cuando repartió la panadería, él se ha jubilado también, él tiene setenta o por ahí (A.C.G. [FAM], comunicación personal, 15 de septiembre de 2016)”.*

Con lo expuesto de este apartado hemos profundizado en cómo la forma de vida de las personas con discapacidad, su formación, autonomía y la relación con sus familiares influyen de forma determinante en su empleabilidad y desarrollo personal. También hemos conocido el potencial que bajo la opinión de las personas entrevistadas tiene el emprendimiento, augurando el autoempleo como opción firme a explotar en el corto medio plazo por las personas con discapacidad.

#### **5.4. Retrospección de la integración laboral**

Este apartado es una visión al pasado en donde repasamos, bajo la perspectiva de los entrevistados, qué pasos se han dado hasta llegar al momento actual de inclusión laboral.

Para ello estudiamos categorías que nos dirán qué logros se han alcanzado, cuál ha sido el balance comparando los esfuerzos hechos con los objetivos fijados, qué beneficios hemos obtenido, así como los efectos que la crisis ha tenido en esta integración laboral de las personas con discapacidad.

#### 5.4.1. Logros alcanzados

Por lo general ninguno de los entrevistados afronta el tema de los logros desde un punto de vista triunfalista sino más bien inconformista, con la perspectiva de que queda mucho trabajo por hacer y logros por alcanzar para estar más cerca de una mayor integración laboral.

Cuando se hace alguna declaración al respecto se suele destacar como mayor logro el que la sociedad entienda que una persona con discapacidad es igual que el resto de personas

*“Pues yo creo el mayor logro ha sido normalizar una situación de que, al final no son personas con discapacidad, son personas con capacidades distintas y que pueden ser igualmente productivos que cualquier otra persona que cualquier otro trabajador o que cualquier otro recurso humano y con carácter general ocurre igual, si sabes adaptar a un trabajador, a una persona en un puesto de trabajo de forma óptima da igual si es persona con discapacidad o no, adecuar la personas al puesto te puede garantizar que sea productivo y que pueda desenvolverse adecuadamente, que la persona se sienta feliz y realizada en el puesto de trabajo, pero lo digo igual que a las personas con discapacidad como con carácter general (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

En este mismo sentido vemos la siguiente cita, que destaca la importancia de valorar el trabajo de las personas con discapacidad por igual que el de cualquier otro profesional en cualquier ámbito laboral.

*“... que la sociedad los ve ya como un trabajador más, que no se les ve de segundo grado, ¿eh?, no se ven personas ya inferiores. Que tú vas a un hospital y hay un auxiliar que entra con Síndrome de Down o con una discapacidad que están al nivel de los demás, de cualquier otro obrero (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

Para que la sociedad vea a las personas con discapacidad como lo que son, personas integradas en la sociedad, y no entes ajenos a ellos se hace imprescindible la

premisa de que han de incorporarse cada vez más al mundo laboral de forma progresiva, a todos los niveles y en todos los sectores. Este discurso se repite en todos los grupos como uno de los logros que estamos conquistando, vemos un ejemplo de ello en el siguiente párrafo.

*“La normalización es el mayor logro que se puede alcanzar y siempre, la mejor vía de normalización e integración es del mundo laboral siempre del trabajo, creo que la formación y el empleo es lo que más integra y normaliza a una persona en su situación de discapacidad. (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

Por parte de la AP se ve como logro el ir incorporando de forma progresiva cláusulas sociales para el fomento de la contratación de personas con discapacidad por parte de las instituciones, con medidas como reservar plazas para trabajadores con discapacidad en las mismas, reivindicación histórica de las asociaciones que defienden la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Así se señala por el testimonio siguiente.

*“Yo creo, vamos la instrucción de cláusulas sociales va a ser un paso muy importante, que vamos... se ha hecho de forma conjunta con Contratación y Derechos Sociales, pero creo que es un paso importantísimo y ya te digo que es la principal reivindicación de todas las entidades (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*.

También existen voces que critican a las AAPP por creer que aun habiéndose alcanzado hitos y logros, tendemos a conformarnos con lo ya conseguido y enorgullecemos de ello, en lugar de seguir luchando para cada vez más mejorar las condiciones laborales de las personas con discapacidad y su inclusión laboral. Veamos un ejemplo.

*“Hombre, aquí quedan mal, aquí no se ha hecho nada, casi nada, aquí no podemos decirles, ¡oye!, vamos a darle una palmadita en la espalda al Estado porque son personas hábiles y no se les ha adaptado el puesto a mucha gente, no sólo a los*

*sordos, sino a muchas... (A.C.G. [FAM], comunicación personal, 15 de septiembre de 2016)”.*

Por otra parte, uno de los logros más repetidos por todos los grupos es el de conseguir la incorporación de las personas con discapacidad al mercado laboral, mediante inserciones laborales, creación de puestos de trabajo y otras medidas. Veamos un par de ejemplos de esto.

*“Fundamentalmente el que se creen puestos de trabajo para personas con discapacidad y se hagan políticas para ayudar, creo que eso es un logro que se hagan, parece como si estuvieran allí toda la vida y no hace tanto, esas medidas son de mediados de los ochenta o algo así, antes no (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”.*

*“... ahora mismo el mayor logro que yo encuentro es que las personas con discapacidad tengan acceso al empleo (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”.*

Para las asociaciones y los intermediadores laborales, sin duda el mayor logro que pueden alcanzar es conseguir un mayor número de intermediaciones laborales en las empresas, lo que conlleva al objetivo último, conseguir inserciones laborales y contrataciones finalmente. Así, cada persona con discapacidad contratada es un logro por sí mismo. Veamos cómo lo expresan las asociaciones e intermediadores en las próximas citas.

*“Es que para nosotros cada inserción es un logro es que no sé cómo decirte, nosotros, el que yo te hable de seis contrataciones a mí me abrumba porque la media al año es de dos, es un servicio muy personalizado e individualizado... la ratio de alcanzar esas inserciones es muy baja normalmente. Teniendo en cuenta que nosotros somos dos profesionales por servicio (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”.*

*“Pues el número de intermediaciones, ten en cuenta que nuestro fuerte es... yo creo que la capacidad de gestión que ha generado unos resultados muy altos de*

*intermediaciones... nuestra clave es ofrecer... mayor número de oportunidades a la gente de nuestra bolsa, con lo cual, nuestra política a la hora de contactar con las empresas, lógicamente, darle preferencia a las empresas que creemos que más posibilidades van a tener, pero en general le ‘tiramos’ a todo, ten en cuenta que estamos visitando un orden de unas 500, 600 empresas todos los años e intermediación, los últimos años estamos rondando las 300, 350, personas que encuentran trabajo gracias a nuestro servicio, con lo cual yo creo que en esos términos... es verdad que hay mucha gente que bueno, que la intervención es relativamente sencilla, porque bueno, al final haces un filtro, mandas el currículum, la empresa lo entrevista, encajan el perfil y lo contratan, pero hay otros casos en los que la labor es más difícil porque requiere mayor orientación y con la empresa requiere mayor compromiso...(L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*.

El siguiente testimonio también habla de cifras de contrataciones conseguidas, pero hay que tener en cuenta que se refiere en este caso en datos de FSC Inserta en España y todo su territorio.

*“Hombre nuestro logro está en 7900, uno de los años que más, está bastante bien llegar a casi los 8000 contratos en 2015 (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”*.

Otro logro esencial es presentado por el siguiente testimonio, y no es otro que el haber conseguido ser empresas líderes en diferentes sectores a nivel nacional con plantillas en las que su gran mayoría son trabajadores con discapacidad. Así, estas empresas son tomadas con ejemplo de rendimiento, buenos resultados y buen hacer frente a sus competidores del mercado ordinario.

*“Yo creo que ser un ejemplo de que somos líderes en sectores en los que estamos implantados, en juegos yo creo que somos líderes, cómo hacer con el poquito que nos dan toda la prestación de servicios, pero luego te va a sectores... Ilunion en lavanderías es número uno en el sector, y el 80% son personas con discapacidad... podría irme al tema de hoteles de residencia de mayores, o sea el cómo una vez que entramos estamos ahí en el test de trabajo, en operadores de telefonía... o sea esto no se trata de una labor social... no, no, no, aquí tú tienes que tener una rentabilidad*

*social pero una rentabilidad económica y eso se ha demostrado y yo creo que Ilunion es un ejemplo de eso (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”.*

Establecer contactos con el entramado empresarial, invitarlos a jornadas y actos así como participar en los suyos, es una de las claves para poder acercar posturas y trabajar de cara a la contratación de personas con discapacidad, puesto que si sólo se establecen lazos entre asociaciones, familiares y el mundo de lo social, se pierde la perspectiva de quien debe implicarse por igual o incluso en mayor proporción, los empresarios y empresas. Es por ello señalado también como un logro alcanzar este grado de entendimiento mutuo, como bien explica esta persona entrevistada.

*“... que aportemos la información sobre la discapacidad a los foros económicos, a los foros de empresa, porque teníamos... tu veías jornada... y aparecía todo el mundo del sector social, no, no, es que mira, esto tenemos que ponérselo al empresario, entonces eso lo hemos escalado a muy alto nivel y de hecho se nos empieza a invitar a sitios donde no estábamos antes. O sea estamos empezando a ganar en los foros económicos un poquito de visibilidad, un poquito, para mí eso es un gran logro desde el punto de vista del empleo (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”.*

Para las empresas y los responsables de los RRHH el mayor logro es el ir incrementando las actuaciones para el fomento de la diversidad de las plantillas y la incorporación paulatina de trabajadores con discapacidad mediante políticas de RSC que fomenten esto. Así lo subraya el siguiente testigo.

*“Bueno, yo creo que se trabaja muy bien, creo que fuimos pioneros o empezamos hablar de discapacidad antes de que otras compañías lo hicieran, eso me enorgullece de trabajar en la compañía que trabajo, y ahora no sé, yo creo que hemos seguido en la línea que ha habido una tendencia, no te sabría decir datos generales entonces no sé, pero yo creo, mi percepción por lo menos es que ha habido una tendencia siempre se ha trabajado (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

La normalización dentro de las plantillas de las empresas de tener personal con discapacidad trabajando es otro de los logros destacados por los directores de RRHH entrevistados. Las empresas se comportan así como punta de lanza de la sociedad, mostrando a sus clientes que personas con discapacidad pueden darles servicios de forma eficiente y en igualdad de condiciones que cualquier otro trabajador. No hay mejor concienciación que predicar con el ejemplo como vemos en este párrafo.

*“... realmente concienciar a todo el personal FNAC... porque esto parece que normalmente esto suele ser solo cosa de RRHH... el hecho de que en los últimos años se haya podido normalizar.... que realmente toda la plantilla de los jefes de departamento hasta el personal base pues lo vea como algo natural... (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*

#### **5.4.2. Balance esfuerzos-objetivos**

Aunque se han hecho esfuerzos en los últimos años, en este aspecto vuelven a existir críticas hacia la postura de las AAPP frente al empleo de las personas con discapacidad. Así se deja constancia de que quizás, las AAPP ha estado más preocupada de decir números de personas integradas que de tratar el problema de fondo.

Vemos a continuación un ejemplo de mucho interés, puesto que tiene un carácter autocrítico viniendo de una persona responsable de las AAPP.

*“Yo no lo haría muy positivo, es que creo que no se ha hecho mucho en realidad, creo que ha sido eso, más gestos, ¿sabes lo que te digo?, más gestos de: ‘Venga, vamos a...’ que a lo mejor vale, tres personas, cuatro, cinco, ya le está dando muchísimo, pero no creo que haya habido una apuesta real y completa por la integración laboral de las personas con discapacidad dentro del propio Ayuntamiento (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*

Por parte de la AP también hay voces que se dan por satisfechas tras hacer un balance, sobre todo en el aspecto de financiación a asociaciones e inclusión laboral. Vemos esta cita al respecto.

*“Yo creo que muy positivo siempre ha habido un gran compromiso, no sólo se ha manifestado en lo que son la implantación de política activas de empleo dirigidas al colectivo desde el SEF, sino también tanto el Ministerio como el Fondo Social Europeo, pues ha favorecido a través de la financiación de varias políticas que todo esto se pueda llevar a cabo, con carácter general yo sí creo que el coste beneficio ha resultado tremendamente positivo para el colectivo... (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*

En las organizaciones también se hace un balance positivo a la par que inconformista, pues se acentúa la idea del camino que queda por recorrer. Veamos el balance que hacen algunas personas entrevistadas sobre el esfuerzo realizado por sus organizaciones de cara a realizar políticas de RSC e integración de personas con discapacidad en sus plantillas y los resultados obtenidos.

*“Es positivo... hay mucho que hacer siempre... nunca es suficiente (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*

*“A nivel general de IKEA yo creo que muy positivo porque, dentro de que sí que tenemos unas políticas de trabajo... yo creo que el resultado es mucho más elevado que la energía, ¿no?, o la atención o dedicación que se está dando a la estrategia, entonces, para mí es muy positivo, no porque sea de poca relevancia la estrategia en sí, sino porque de manera natural fluye, y eso es que está en nuestra cultura trabajar y estar abiertos a cualquier tipo de perfil (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

*“Bueno, yo creo que es una balanza, que ha sido normal, no hemos tenido ningún altibajo, pero creo que hemos ido evolucionando acuerdo con la sociedad también y somos una empresa que nos ha gustado hacer también una labor tractora por ejemplo... y decirles siempre: ‘Mira pues hazlo tú también, prueba’, incluso sin decírselo ellos nos han intentado imitar, cuando los vemos por ejemplo en las cosas sociales, nosotros si hacemos fiestas de Navidad pues ellos las hacen, nos imitan y eso es bueno, yo creo que la labor del ejemplo... y sobre todo hay empresas que tienen quizás un poco esa obligación entre comillas de dar mejor ejemplo que otras, ¿no?, nosotros somos una empresa amable, fabricamos productos alimenticios, nutricionales,*

*para bebés, para adultos, para todos, para la familia completa, ¿no?, entonces somos una empresa que tenemos que estar con el niño, tenemos que estar con el mayor, entonces no podemos mirar a otro sitio... (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

#### **5.4.3. Beneficios obtenidos**

Los beneficios que se obtienen al contratar a personas con discapacidad son muchos, por un lado para la empresa, que se beneficia del trabajo hecho por un trabajador motivado, que puede aportar otro enfoque a la empresa desde la diversidad, así como un alto rendimiento. Pero también se aporta un beneficio a la sociedad, al ver normalizada la integración de personas con discapacidad en todos los ámbitos laborales. Desde el punto de vista económico también es algo más que rentable, ya que este nuevo trabajador que se incorpora al mercado laboral, está produciendo, está aportando su trabajo y por consiguiente está ganando un salario, autonomía y poder adquisitivo, cosa más que positiva para la economía de cualquier sociedad.

A continuación vemos estos y otros beneficios que aporta la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Es denominador común de los entrevistados defender que el contratar a personas con discapacidad mejora el clima laboral de las empresas donde trabajan, pero hay algunas voces que aclaran que esto no tiene porqué ser así, sino que sucede exactamente lo mismo que con el resto de empleados. Partiendo de la base de que toda las personas somos iguales, un trabajador puede caer o no bien o rendir más o menos independientemente de si tiene una discapacidad. En ese sentido discurren los argumentos de los siguientes testimonios.

*“Se dice eso, pero yo sinceramente no entiendo por qué tiene que haber una mejora del clima laboral, quiero decir, el clima laboral tiene que ser adecuado haya personas con distintas condiciones dentro de la empresa y esto sí que es una opinión mía personal, ¿sabes? (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

*“...pero claro, a ver, no es el hecho sólo de la discapacidad, eso lo tiene que dar personas trabajadoras, que tengan una actitud buena hacia el trabajo, no por el hecho de que tengan una discapacidad ya estamos hablando de personas que tienen una actitud positiva, hay personas con discapacidad que tienen una actitud negativa, a mí una de las primeras cosas que me dijeron al empezar a trabajar, a raíz de todo esto, es que la primera discapacidad es la gandulería, y gandules hay en todos lados, así que hay también que saber un poco determinar, el saber diferenciar ese aspecto, y eso está al margen de la discapacidad, una persona puede tener más afinidad al trabajo o menos independientemente de la discapacidad, pero si encuentra a una persona con esa actitud positiva, trabajadora, competente y tan ejemplo vivo de vida, eso a una empresa es fantástico (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*.

*“Sí, por supuesto, pero igual que... yo es que no hago tanta diferencia ente personas con discapacidad o sin discapacidad, yo creo que eso va en la persona, no en la discapacidad (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”*.

El incremento de la productividad es otro de los beneficios que las organizaciones consiguen con la contratación de trabajadores con discapacidad. Este incremento puede venir por varios factores, los más argumentados por las personas entrevistadas han sido el esfuerzo extra que las personas con discapacidad demuestran en su puesto de trabajo, ya sea por querer agradar, o demostrar que pueden hacer a la perfección el trabajo, y por el efecto motivador que supone para el resto de la plantilla, compañeros que ven un ejemplo a seguir de motivación y que les hace esforzarse más al ver a su lado una persona que, aun con dificultades, suele sacrificarse más en su puesto de trabajo y reproducir menos quejas. Parte de esto es expuesto en la siguiente cita.

*“...está, dando un ejemplo de esfuerzo y de voluntad, y eso yo creo que bien llevado cogerán unas sinergias muy interesantes las empresas a efectos de productividad, aquí está pasando (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*.

El aumento del compromiso por las plantillas aumenta cuando ven que tienen compañeros con discapacidad que hacen las mismas funciones que ellos. Así, el

esfuerzo y la predisposición a trabajar de las personas con discapacidad son un ejemplo para el resto de compañeros. Vemos esta situación en los siguientes párrafos.

*“Sí que pueden aportar el espíritu de superación y el que muchas veces personas que no tienen esas limitaciones se puedan autoimponer limitaciones, y viendo que personas con muchas limitaciones sean capaces de llevar a cabo pues lo que le requiere un puesto de trabajo, y eso a su vez en una empresa puede reportar beneficios en cuanto a compromiso y realización (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

*“... aquí mi compañero Juanjo... tiene una limitación importante, tiene un 65% de minusvalía, tiene una parálisis de los miembros inferiores, pues yo pienso en lo que ha tenido que pasar Juanjo por ejemplo yo que no tengo discapacidad, yo, a mí me da ejemplo todos los días de cuando viene, en fin, del esfuerzo que le supone el venir aquí todos los días y a lo que ha llegado, ¿no?, no sé, da un ejemplo de vida que hace que yo a lo mejor en un momento determinado, me hace no quejarme tanto por ejemplo, ¿no?, de tantas cosas o de cara a las condiciones que se pueden dar en la empresa, si yo estoy viendo un compañero que se está esforzando y además de manera extraordinaria por su discapacidad, pues digamos que eso puede contagiar al resto de compañeros y equipo a la hora de trabajar, ¿no?, y entonces... (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*.

*“... yo en mi experiencia, lo que sí que sé que aporté, porque además la empresa misma me lo hizo llegar y me lo contó... fue mi ejemplo... yo estuve siete años en la última empresa, y fui yo la que me la dejé, porque bueno, me había casado, nos habíamos venido a Murcia, y ya mis circunstancias habían cambiado... el jefe me decía: ‘Me ha servido muchísimo tu ejemplo, el que te pongas a trabajar la primera, el que seas la más puntual que ninguna...’, porque yo si entraba a trabajar a las ocho, a las ocho menos diez estaba allí, y si salía a las tres me iba a las tres y cuarto, entonces él decía que... simplemente con mi ejemplo a él le había servido de mucho, y de hecho el hombre quedó muy contento y me decía: ‘¡Jolín!, tal no te vayas, bueno si te vas... que ya sabes que cuando quieras volver tu puesto lo tienes’... la gente me ha visto trabajar... yo misma he ido quitando miedos de: ‘bueno, no pasa nada, bueno, una*

*corre más que yo, pero yo llegaré'... y decían: '¡Oye!, Loli que no se achica'... (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)''.*

Para llegar a ser ejemplo de superación con respecto a sus compañeros no es necesario que llegue a rendir más o menos que el resto, la cuestión clave es sin duda su actitud frente al puesto de trabajo, su tesón por querer hacer las cosas bien a pesar de sus limitaciones y su entrega. Esto se expresa en la siguiente cita.

*"... él entró de prácticas, pues lo vieron que era muy noble, es trabajador, no te digo que haga las cosas al cien por cien bien, como todo humano, porque él también tiene su dificultad, pero pone mucho empeño, es muy constante, es muy responsable, yo creo que eso es lo que más les tuvo que... muchas veces hablando dice: 'Yo los viernes me limpio mi carro', sabes que es muy responsable, y el procurará hacerlo bien para que no le llamen la atención, eso sí que estoy segura, que lo logre hacer al cien por cien bien, pues no, porque hay 'cosicas' que le faltan porque, vamos a ser sinceros, pero que lo intente sí, eso sí que estoy segura (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)''.*

Así valores como la motivación, la superación y las ganas de hacer el trabajo bien hecho, son aportaciones que los trabajadores con discapacidad llevan consigo a su ámbito laboral, beneficiándose de estas sinergias las organizaciones donde se integran. Tenemos muchos ejemplos de todos los grupos entrevistados que abogan por ello, vemos algunos en los siguientes párrafos.

*"... valores humanos se aportan, yo lo que pasa es que cuando entra una persona con discapacidad a una empresa y a mí me dicen pues por ejemplo empresarios pues: 'Bueno pues hay que explicar', realmente pienso que ahí tampoco haríamos lo correcto si hiciéramos una charla: 'Mira pues va a entrar una persona con discapacidad', no mira, va a entrar una persona que tiene características distintas al igual que tú tienes unas y yo tengo otras sin tener discapacidad, entonces, que hay valores humanos que se aportan, pero que a lo mejor esos valores los vemos más las personas que no tienen discapacidad, nos planteamos esas cosas más que la aportación que ellos puedan hacer, porque tampoco podemos generalizar, ni todos somos buenos, ni todos somos graciosos, ni todos somos... ¿sabes?, entonces, el valor de, pues eso, de*

*motivación, de esfuerzo, de él que cuando uno se esfuerza mucho en conseguir algo lo consigue, pues esos valores sí que se trasladan a las personas que están en esa empresa, el ver a un compañero que a lo mejor le ha costado mucho más llegar a un puesto que a ti, pues eso sí que te aporta ese valor de ese esfuerzo, esa motivación, ese empeño (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

*“... te aporta muchísimas ganas, muchísima pasión, o sea se nota mucho, yo incluso, o sea, lo noto mucho con las prácticas, o sea tienen mucho que derrochar, realmente nos dan ellos más a nosotros que lo que nosotros podamos dar que es el puesto de trabajo en sí o la posibilidad de poder hacer unas prácticas... por ejemplo ahora mismo el último chico que hizo las práctica con nosotros en Navidad que fue Sergio, que es el chico de la asociación CEOM... fue impresionante, o sea la alegría con la que venía... su trabajo, todo... realmente, estaba en logística... a él le encantaba su trabajo... decían sus tutoras que estaba deseando venir... que él estaba encantadísimo, de hecho se notaba en su día a día, y creo que es eso realmente el valor que nos da poder integrar a personas con discapacidad... aportan bastante ilusión y muchísimo trabajo a la empresa y eso al final repercute en el día adía, que la empresa se enriquezca con ellos (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*.

*“Tendemos a pensar que sí, por los valores morales de esfuerzo y superación de los que suelen ser portadores estas personas (L.M.C. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

Como expusimos anteriormente, estos trabajadores con discapacidad son considerados por muchos de los entrevistados como un ejemplo de vida para el resto de la plantilla. Esto influye en el rendimiento frente al trabajo del resto de compañeros, pues mejora su actitud en el puesto de trabajo e incluso las relaciones afectivas entre compañeros y su integración en los equipos se ve mejorada y es muy positiva tanto para las plantillas como para la propia persona con discapacidad que se siente realizada, útil y querida.

*“Lo que te decía antes del trabajo que ha realizado en el Ayuntamiento, en la Ventanilla Única, se crean unas conexiones sociales tan importantes afectivamente que*

*te despierta una sensibilidad enorme... hasta el extremo de que si es el santo o el cumpleaños de Fulanito o Fulanita... '¿Cuándo te vas a venir Fernando que nos tomemos un desayuno juntos y tal?', ese desarrollo... hasta el extremo que dice que... forma parte de su familia, esos compañeros qué actitud tan positiva han tenido, estas personas que estado trabajando allí y que desconocían totalmente a una persona con discapacidad... interesarse (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)''.*

Otro de los beneficios directos de la contratación de personas con discapacidad, no es sólo el de su inclusión laboral, sino que también provoca en la sociedad, y la economía de su entorno geográfico, un ahorro en gastos médicos, más otros beneficios indirectos como es el de la incorporación al consumo de estos trabajadores, fomentando también la creación indirecta de otros puestos de trabajo. Así lo explica la siguiente persona entrevistada al aconsejar a los poderes económicos y empresas que apuesten por contratar a trabajadores con discapacidad.

*“... los del poder económico, ahí hacerles ver primero, que tienen que cumplir la ley, y luego ver los beneficios, y que esos beneficios no son sólo para su empresa, sino que son para toda la sociedad, está demostrado con números que por cada euro invertido en empleo en personas con discapacidad se devuelve a la sociedad 3,48 euros. En una devolución directa, porque tienen menos gastos de medicina, menos gastos de médico... más los indirectos, porque es un señor que empieza a tener dinero, que empieza a gastar... que se incorpora a la sociedad (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)''.*

Como explicamos en el análisis de estrategias de RSC, realizar este tipo de acciones mejora la imagen pública que esa organización tiene. Aunque este beneficio no ha de ser el objetivo final para hacer políticas de RSC, sí que es cierto que el comunicar todo lo que se hace en este ámbito es beneficioso tanto para la organización como para la sociedad, puesto que esta puede hacerse eco de estas acciones fomentando su repetición por empresas y otras organizaciones. Así lo apuntan estos testimonios.

*“Hombre un bien social siempre te da buena imagen, el que tu cuides a tus trabajadores, el que les facilites su sueldo, su buen horario y les pongas un puesto de*

*trabajo que vea que lo quiere hacer y lo puede hacer... (A.C.G. [FAM], comunicación personal, 15 de septiembre de 2016)”*.

*“...se beneficia en imagen, y también da una imagen... como decirte, una imagen hacia otras empresas de ejemplo (J.J.B. [TRAB], comunicación personal, 5 de abril de 2016)”*.

*“Hombre pues yo creo que sí, que por lo menos a nivel de imagen la gente que va, si es algo público, por ejemplo en Chevrolet, ver que están ayudando a personas así todo eso ayuda a crear una buena imagen pienso yo (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

Algunas citas señalan el beneficio de contratar a personas con discapacidad como si de una inversión se tratara, al obtener el beneficio de la misma no en el corto plazo sino en el medio y largo plazo, pues en el corto plazo es necesaria una adaptación al puesto, aprendizaje y desarrollo de habilidades, como podría pasar con cualquier otro trabajador que se contrate.

*“... el beneficio que vayan a sacarle, no es el beneficio que vaya a generar la empresa de más, estamos hablando que eso es un negocio a largo plazo, tu no va a hacer una inversión contratando a una persona un año y tener beneficios al momento, es beneficio, ¿no?, será un beneficio a largo plazo (A.C.G. [FAM], comunicación personal, 15 de septiembre de 2016)”*.

También la contratación de personas con discapacidad beneficia a la sociedad, puesto que es la mejor manera de romper estereotipos y barreras que se tienen frente a estas personas, al creerse que no pueden hacer mucho tipo de tareas o desempeñar unos puestos. Si tenemos a un compañero con discapacidad junto a nosotros trabajando y desempeñando las mismas funciones que nosotros, vamos a comprender de la manera más directa y clara que existe que pueden ser trabajadores igual de válidos que nosotros mismos. Esa idea la vemos plasmada por el siguiente testigo.

*“... pero claro, al final porque IKEA es así, tiene unos valores y tiene una cultura empresarial que fomenta, están muy abiertos a la diversidad de cualquier tipo,*

*entonces tenemos personas pues que están muy abiertas también a trabajar con la discapacidad, pero sí que es verdad que si en algún momento pues alguna persona aun estando abierto pues ha encontrado barreras o prejuicios o etcétera, les ha ayudado a romperlas y es más a promover ese tipo de contratación y de empleabilidad al resto de compañeros... (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016)."*

De una forma más genérica también se expresan algunos entrevistados, dejando estas frases hechas que suelen ser empleadas en el ámbito de la discapacidad.

*"...yo creo que la inclusión y la integración de las personas con diversidad en un entorno laboral enriquece y suma y construye más que otra cosa (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)".*

*"...una idea que todas personas que trabajan con personas con discapacidad dicen insistentemente: 'De la inclusión nos beneficiamos todos', (L.M.C. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)".*

Desde la perspectiva de las empresas, los beneficios económicos son obvios, gracias a las bonificaciones y ayudas existentes para las empresas que contratan a trabajadores con discapacidad y obteniendo el mismo rendimiento e incluso un mayor compromiso por su parte. Así lo comenta la siguiente persona entrevistada, que además de ser directiva de una asociación es empresaria, lo que aporta un valor a su testimonio más que enriquecedor para nuestro análisis.

*"... yo soy empresaria, y ya no lo digo desde el punto de vista social, sino, es que, te sale rentable, porque tienes un señor que te va a hacer el mismo trabajo... aunque le tengas que poner una pantalla más grande, pero le va a sacar mucho más rendimiento, porque tú, vas a tener menores costes y encima vas a tener a un trabajador absolutamente comprometido con su trabajo, lo cual es magnífico, ¡si ese es el 'chollo' que buscamos todos los que tenemos empresa! (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)".*

#### 5.4.4. Crisis y sus efectos

Sin duda la crisis tiene efectos negativos para todos los sectores empresariales y sus trabajadores. De las respuestas de los entrevistados deducimos que los efectos han sido más perjudiciales para las personas con discapacidad que para el resto de la población, como también confirman los datos estadísticos a nivel nacional. Los efectos negativos de la crisis son despidos, ERES, reducciones de plantilla, rebaja y eliminación de subvenciones y ayudas para las asociaciones por parte de las AAPP, etcétera.

Esta situación de recortes económicos en tiempos de crisis es recordada por el siguiente testimonio, que señala cómo la crisis puede golpear de forma más dura a los grupos más sensibles a estos cambios, como lo son las personas con discapacidad. Adaptarse a estos cambios de la manera más rápida es la mejor solución frente a épocas de crisis.

*“...lo primero que metieron mano fue a las políticas sociales, si todo eso ya se sabe... en el año 2009 o 2010 por ahí, ¿no?, empezaron ya con los recortes y claro los recortes han afectado a todo el mundo, pero a la población en general, ¿no?, creo, y a nuestro colectivo en particular pues no te digo más, vamos, eso fue brutal... lo que pasa es que nosotros nos hemos sabido adaptar y capear la crisis el temporal como hemos podido (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*

Hablando sobre los CCEE comenta cómo a ellos les ha afectado también: *“... han desaparecido algunos también, ¿sabes?, no han podido capear la crisis...”*

Cuanto mayores son las tasas de paro de los colectivos más sensibles de la sociedad, como lo son las persona con discapacidad, más desfavorables resultan los efectos de la crisis. Si las tasas de paro se incrementan en tiempos de crisis para toda la sociedad, en mayor medida afecta esta situación al colectivo de la discapacidad. Así lo constatan los siguientes testimonios de diferentes ámbitos, teniendo como efectos reducción de puestos de trabajo y la bajada en las ofertas de trabajo a personas con discapacidad.

*“Ha afectado muchísimo. A personas que no están con una discapacidad, las tasas de paro son el doble, pero eso no te lo digo yo, te lo dicen los números (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”*.

*“Sí, ha afectado muy mucho a la reducción de puestos para personas con discapacidad, a que puedan ver un empleo protegido como existe a través de los CCEE o las entidades de carácter social que disponemos de más medios para hacer este tipo de contrataciones y ha habido una merma bastante importante (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

Otro de los efectos de la crisis ha sido la de hacer que trabajadores cualificados de las empresas asuman tareas sencillas que desempeñaban personas con discapacidad, lo que ha redundado en una reducción de plantilla en sentido ascendente, prescindiendo primero de los puestos de trabajo más sencillos o mecánicos y que en muchas ocasiones ocupaban personas con discapacidad intelectual o psíquica.

*“Sí, porque lo que se ha hecho en las empresas en esa etapa de crisis es que, se ha hecho que trabajadores que antes teníamos competencias asumiera otras competencias distintas que a lo mejor podrían haber desempeñado otras personas de menor cualificación... dicho así llanamente, como que se han arreglado con menos personal atendiendo a que en ese momento no podrían hacer otra cosa, a parte de los ERE que han habido de los cierres de empresas y tal... (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

Al preguntarle sobre los motivos de rescisión de contratos indica: *“... son pocos los casos en los que hay rescisión de contrato, generalmente hay una finalización del contrato y luego no hay una renovación, la mayor parte de los casos no viene dado por la no adaptación al puesto sino por otras circunstancias, en época de crisis porque se hizo una reducción de personal y nos tocó a nosotros (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

La crisis no sólo afecta al número de ofertas de trabajo y a la reducción en las contrataciones, también tiene efectos devastadores en cuanto a la calidad de los contratos y la duración de los mismos, cuestión habitual en el colectivo de la

discapacidad que en crisis se manifiesta de manera más clara. Vemos ahora varios párrafos que así lo expresan.

*“También según el estadillo en el que hemos estado las empresas se han decantado por unos contratos u otros, hemos pasado una etapa de crisis importante, yo hablo de que hemos pasado porque yo bajo mi punto de vista estamos un poco remontando y sé, entonces el empresario se arriesga más a un contrato de tiempo más, de más tiempo que cuando estábamos en esa crisis tan profunda en donde había más miedo para la contratación... (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

*“Sí, totalmente porque se han hecho más prácticas, se han hecho contratos de prácticas, que no vienen mal, porque la chica o el chico está ahí y saben de qué va ya un chico sí, pero sí se ha notado mucho, claro, sí efectivamente, en vez de darte unas prácticas de un año te dan tres meses... (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)”*.

*“...con la crisis nos salen muchas ofertas laborales de períodos cortos, entonces no nos podemos cerrar sólo a eso porque entonces no tendríamos oportunidades, entonces hacemos todo el proceso aunque sea un contrato ordinario, o se acoja a una bonificación por joven o por mayor... (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”*.

La circunstancia de bonificarse los contratos de los trabajadores con discapacidad ha sido una medida que, en ciertos casos, ha podido frenar el despido de estos trabajadores de una manera incluso más intensa, pero no ha sido una barrera protectora definitiva, puesto que muchos testigos aseguran que la crisis afectó de forma más dura a las personas con discapacidad que al resto como vemos en los siguientes párrafos.

*“Pues, no te lo sabría decir, hombre, nosotros por ejemplo en el SIL, en el Servicio de Integración Laboral, sí que lo hemos notado, que ha bajado el número de contrataciones sobre todo en los años más duros de la crisis, creo que en algunas ocasiones se ha revertido un poco eso de: ‘Bueno como estos me salen más baratos voy*

*a contratarlos’, pero vamos, en números generales los años de la crisis nosotros lo vivimos igual o quizás peor, también por, a lo mejor la falta a lo mejor de formación... no sé, habría que analizar muchos síntomas del porqué, pero sí que los números del año 2009, 2010, 2011 fueron bastante más bajos, llevamos un par de años un poco más de recuperación... pero nosotros notamos en orientación que los números de los primeros que vinieron a orientarse se dispararon muchísimo, incluso gente que estaba trabajando muchísimos años volvió otra vez a incluirse dentro de las bolsas (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”.*

*“... yo creo que en mayor medida porque los últimos que han llegado son los primeros en salir... las personas con discapacidad ni siquiera estábamos en índices normalizados de inclusión, entonces hemos salido corriendo, o nos han echado... (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”.*

Otros entrevistados expresan que siguen existiendo reticencias por parte de los empresarios a contratar a personas con discapacidad, y que estas barreras se ven incrementadas en épocas de crisis, al preferir contratar a personas con discapacidad como si de un valor seguro se tratara. Así lo expresan los dos siguientes testimonios.

*“... creo, cuando un empresario, no sé, hace cuatro entrevistas y una es de una persona con discapacidad, en momentos de crisis creo que no la va a contratar, creo, también es verdad que tenemos lo que te he dicho antes, los incentivos esos que le dan a la empresa y todas las historias, pero como que los empresarios tienen muchas reservas a día de hoy... (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”.*

*“Les afecta mucho más, hemos pasado que todavía estamos en una crisis muy fuerte y los colectivos más desfavorecidos han sido los más perjudicados lógicamente, primero en perder el puesto de trabajo, probablemente han sido los primeros y en recuperarlo o en encontrarlo van a ser los últimos, bueno porque el empresario o el empresariado mira siempre mucho en términos de productividad, rentabilidad y todo esos términos y por supuesto sufren a lo mejor, una discriminación importante (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”.*

En este sentido el siguiente testimonio explica a la perfección cómo se comporta el mercado laboral en épocas de crisis frente a las personas con discapacidad, que sufren en proporción una mayor tasa de desempleo que el resto de personas, mientras que esa tasa de desempleo en comparativa con la del resto de la sociedad tiende a equipararse y estar en niveles más cercanos, que no iguales.

*“Sí, claro, yo creo que en mayor medida, es un colectivo sensible, es decir, cuando en una empresa se tiene que plantear un ERE, pues lógicamente, aunque la normativa establece claramente que no debe haber discriminación por temas de discapacidad, al fin, eso está encubierto, es decir, pueden haber personas que por su discapacidad tienen un encaje menor que el resto de personas y son las primeras que se despiden, no lo digo yo, vamos, estadísticamente está demostrado hay mayor sensibilidad en las tasas de desempleo en crisis para colectivos vulnerables que para personas en general, hay una mayor elasticidad, ¿vale?, pero también te digo, en momentos de bonanza, en momentos de auge económico, las diferenciales se disminuyen, es decir que, las tasas en la discapacidad son más sensibles que la media... (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*

También se explica el comportamiento de la tasa de paro en el siguiente testimonio, que explica que la tasa de paro aumenta en mayor proporción, coincidiendo con lo expresado por el anterior entrevistado.

*“... la tasa de paro aumenta y por consecuencia aumenta la tasa de paro en personas con discapacidad. Siempre ha tenido mayor proporción, hace poco lo miramos, no sé si uno de cada cuatro personas en búsqueda de empleo con discapacidad intelectual está parado (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”*

La deshumanización del trabajador es un efecto no deseable que se denuncia aumenta en época de crisis. Argumentando que están las empresas más preocupadas de sacar adelante sus cuentas de resultados que de pensar que esos trabajadores son personas, con sus particularidades y circunstancias personales, lo que hace que se piense en despedir a personas con discapacidad como primera opción antes que al resto, por el tipo de labor que desempeñan en ciertas empresas.

*“Pues claro, yo creo que a mayor medida... en los trabajos no nos valoran como personas, yo lo digo porque somos números y a ver cuál puede dar más a ver cuál puede dar más y ya está. No era como antes que uno tenía un obrero y sabía valorarlo ahora no, ahora somos números y ya está (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

Aunque parezca una contradicción, se encuentran declaraciones que defienden que la crisis ha beneficiado a cierto tipo de contratación de personas con discapacidad por diferentes motivos, como la búsqueda de subvenciones o bonificaciones en la contratación, o un aumento en la creación de CCEE privados como modelo de negocio más que rentable. Este último punto demostraría de una forma muy clara, el alto rendimiento de estos trabajadores y la alta competitividad alcanzada por estos CCEE, además de tener numerosas ventajas económicas que les permiten ser muy competitivas en el mercado.

*“Ha habido una menor caída de la contratación en el ámbito de personas con discapacidad que a personas en general, incluso lo que son los CCEE hace escasamente tres años teníamos treintaicinco Centros de Empleo homologados y a día de hoy son ya cuarentaiuno, ¿vale?, también era una figura que no era suficientemente conocida o sí, no estaba inculcada en el sector empresarial y ha ido cogiendo cada vez más fuerza (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

A pesar de la multitud de declaraciones considerando que la crisis afecta en mayor medida a las personas con discapacidad que al resto de población, esto es contradicho en algunas ocasiones, argumentando unos testigos que afecta en igual medida.

*“No, creo que al final afectó de manera de paralizar la contratación en general, entonces obviamente eso hace que el porcentaje no haya aumentado porque hemos reducido contratación, pero no por el target de discapacidad (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

También se defiende que ciertas empresas han intentado no despedir a trabajadores con discapacidad hasta el último momento en época de crisis, ya sea por

motivos económicos de bonificación de sus contratos o por protección y concienciación frente a esos trabajadores con discapacidad.

*“... hemos tenido casos de empresa que antes del cierre han hecho varios ERES y ellos han sido los últimos afectados, no sé si a lo mejor porque habrán dicho: ‘Para que no nos digan que tal’, no lo sé la verdad, por los motivos por los que lo han hecho porque los han aguantado ahí hasta el final porque son vulnerables, yo creo que a lo mejor pues han decidido, cuando no tendrían por qué, o sea si tus números no te salen y tienes que prescindir de un puesto de trabajo que a lo mejor lo puedes cubrir con el otro que lo puede hacer más horas... no lo sé, ya ahí es cuestión de la empresa la que tiene que, pero sí que es cierto que se han ido ya cuando ha cerrado la empresa prácticamente o en un segundo ERE... (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”*.

En este mismo sentido se habla sobre los presupuestos en época de crisis y cómo en la actualidad se está aumentando los presupuestos por parte de las AAPP para la inclusión laboral de personas con discapacidad, síntoma inequívoco de que existe una relativa mejora del apoyo a la contratación de las personas con discapacidad.

*“...estamos teniendo la suerte de ampliar plantilla, por suerte el SEF que dirige Alejandro Zamora ha hecho eco a nuestras reivindicaciones y ha aumentado los presupuestos para este año, lo cual va a suponer un incremento en plantilla, nosotros contábamos con un presupuesto antes del año 2011 y bueno, por motivos de la crisis como sabes, pegaron un hachazo del 40% que supuso, supuso despidos, no hemos llegado todavía a los niveles anteriores a 2011 con el incremento de este año, pero bueno, algo va a suponer... (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*.

Como en el testimonio anterior, también hay otras personas que hablan de una cierta recuperación económica, salida de crisis o una aparente estabilidad, que no tiene por qué ir aparejada con una mejora económica.

*“Se nota, se nota, ahora que estamos un poco mejor se nota que viene más dinero de Europa, más dinero del Gobierno para poder contratar a personas con*

*discapacidad, en estos últimos años... yo he tenido mucha suerte en trabajar en época de crisis, muchísima suerte (J.J.B. [TRAB], comunicación personal, 5 de abril de 2016)”*.

También dice: *“Yo creo que en todos, pero en el sector de la discapacidad bastante, muchísimo más duro que al resto (J.J.B. [TRAB], comunicación personal, 5 de abril de 2016)”*.

De esta retrospectiva expuesta en este apartado hemos conocido cómo hemos alcanzado multitud de logros con respecto a la inclusión laboral de las personas con discapacidad y su normalización en la sociedad, siendo el balance positivo con respecto a los esfuerzos realizados. De ello vemos cómo los beneficios que aportan a las empresas y a la sociedad los trabajadores con discapacidad son múltiples a todos los niveles. Por último hemos comprobado cómo la crisis ha golpeado con mayor dureza al colectivo de la discapacidad que al resto de la población, al ser uno de los eslabones más sensibles de la sociedad.

### **5.5. Prospectiva de la integración laboral**

Este apartado recoge reflexiones que los entrevistados hacen frente al futuro de la integración laboral de las personas con discapacidad.

Para ello se les plantearon cuestiones sobre categorías como objetivos fijados por sus organizaciones, los cambios necesarios que debían de producirse a todos los niveles así como el papel que jugará en la integración laboral las NNTT.

#### **5.5.1. Objetivos fijados**

Los objetivos fijados por la AP son muy variados, ya que en el mundo de la discapacidad hay muchos frentes abiertos por mejorar donde es necesario actuar: educación, ocio, trabajo, familia, sanidad, prevención, comunicación, y un largo etcétera. Aunque como dicen los siguientes testimonio, el principal y más repetido sea el de la igualdad, integración y la normalización de la discapacidad como ya vimos de forma transversal en apartados anteriores.

*“Objetivos, si vamos a hacer este año desde la mesa de la discapacidad campañas de sensibilización, no solamente a lo mejor de contratación de personas con discapacidad... campañas de integración y de normalización de la discapacidad en la vida diaria de las personas, yo creo que ese es el objetivo fundamental, y que no sea visto una persona con discapacidad como un lastre, sino todo lo contrario, una oportunidad para descubrir cosas nuevas, por qué no decirlo, aspectos nuevos (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*.

*“No, el objetivo es procurar crear los servicios apropiados para que la persona viva una vida independiente e integrada en la sociedad lo mejor posible, y seguiremos creando estos tipos de servicios y aquellos nuevos que vayan surgiendo y que posibiliten una vida integrada a la persona con discapacidad (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

En el ámbito de la educación la AP se plantea objetivos que también son muy variados pero siempre están enfocados a mejorar la calidad de vida de los alumnos con discapacidad como se indica en la siguiente cita.

*“En el ámbito de nuestro trabajo con el alumnado con necesidades educativas especiales, tenemos varias líneas de trabajo: creación de aulas abiertas, atención educativo-sanitaria a alumnado enfermo, aulas terapéuticas para alumnado con graves trastornos de conducta, protocolos de actuación ante problemas de conducta en Centros de Educación Especial (L.M.C. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

Reducir la brecha existente entre la tasa de personas con discapacidad que están en paro y la tasa de personas con discapacidad activas es uno de los objetivos de los Servicios de Empleo y Formación, como es el caso del SEF de la Región de Murcia. Con ello se pretende que esas tasas se aproximen, reduciéndose el porcentaje de personas con discapacidad en desempleo, como indica el Director del SEF de la Región de Murcia en la siguiente cita.

*“Pues, dentro de la estrategia por un empleo de calidad hemos creado un programa que se llama ‘Integrados en el Empleo’, en el que recogemos todas las*

*medidas y todas las acciones que llevamos con el colectivo, nuestro objetivo básicamente es incorporar cada vez un mayor porcentaje, mejor dicho que tanto la tasa de actividad como la tasa de paro, que la diferencia creo que está ahí, es de 7 puntos aproximadamente, que esa brecha se vaya reduciendo cada vez más, y conseguir un, ahí también está el objetivo, una tasa de actividad en personal con discapacidad, al final es romper esa brecha, ese es el objetivo fundamental que existe entre los desempleados con carácter general y los desempleados (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

En cambio, las asociaciones se marcan objetivos de forma más específica en la de la difusión, comunicación y sensibilización a la sociedad y a las empresas para una integración social y laboral plena.

*“La ONCE, el objetivo de lograr es continuo, es lo que te decía, para nosotros es irrenunciable y para nosotros vamos, que nos encantaría, pues estar en igualdad que el resto de ciudadanía, que la tasa de desempleo en personas con discapacidad no sea triple que la del resto de ciudadanos, pero bueno, a nosotros nos encantaría ir a esa normalización ¿no? (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”*.

Por otro lado incrementar la inclusión laboral de sus colectivos para reducir su tasa de paro a través de la formación y la inserción laboral es otro de los principales objetivos de intermediadores y sus asociaciones como vemos en los siguientes párrafos.

*“En 2016 vamos muy bien, llevamos cuatro, para el año que viene yo creo procuramos ponernos objetivos pero el mercado laboral es el que manda y ahí es difícil hacer proyecciones, sí, nuestras proyecciones siempre es eso dos, y a partir de ahí todo lo que podamos apretar, pero es verdad que el 2017 lo veo ahí como y mira que todavía queda, ¿no?, yo creo que hasta a lo mejor noviembre o diciembre no podría decirte... Aquí en la región más o menos creo que todos hemos repuntado un pelín, unos más que otros pero yo creo que sí... (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”*.

*“Marcamos objetivos anualmente, anual no, diariamente, la búsqueda es continua, tenemos una base de datos de empresas pues la verdad que es bastante*

*amplia... hacemos estudios sobre nichos de empleo, y la búsqueda a pié de calle... a través de todas las estrategias de búsqueda que se pueden desarrollar... el objetivo sería que todas aquellas personas que tenemos en bolsa de empleo capacitadas y con... una buena potencialidad de desempeño del puesto pues que puedan entrar en empresas de la región... (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”.*

*“...buscar en nuestro caso el que la gente se coloque y busquen empleo y por otro lado que las empresas se comprometan más a contratar a personas con discapacidad, esos son nuestros dos objetivos principales... (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”.*

Debido a subvenciones que las organizaciones tienen con las AAPP como puede ser el SEF, los objetivos son impuestos de forma externa por estos programas, de manera que si no se cumplen, se han de devolver estas cantidades económicas en su totalidad o de manera proporcional al porcentaje de objetivos no cumplidos. En la siguiente cita vemos un ejemplo.

*“... todos los años nos marcamos objetivos... en variables tan concretas como número de visitas de empresas, número de inserciones, número de atenciones, altas en bolsa, gente derivada a formación... número de ofertas... y es lo que hay que cumplir, es una de las motivaciones que también tenemos lógicamente, el cubrir esos objetivos más que nada... parte de esos objetivos nos los marca el SEF, digamos que esos son objetivos más de gestión, más de día a día... (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”.*

Para conseguir una mayor contratación, las asociaciones han hecho fuerza en la necesidad de que se suba el porcentaje de personas necesarias con discapacidad que los CCEE han de contratar, y por otro lado que tanto organismos públicos como las empresas que subcontrate y se relacione con las AAPP tengan que cumplir también con cuotas de trabajadores con discapacidad. Veamos la siguiente cita donde se aclara este extremo.

*“... tenemos marcada la Administración, pasar del 50% al 65% de cobertura en los puestos de trabajo de los CCEE, y luego por supuesto seguir mejorando las cuotas.*

*Estamos trabajando también con la Administración el que se asegure que ayuntamientos y cualquier organismo público mantengan la cuota de personas con discapacidad, que además, y eso ya se han comprometido también, que cualquier empresa que vaya a contratar con la Administración tiene que demostrar que tiene su cuota también cubierta, y además, aunque no trabajes con la Administración también queremos que cubra la cuota, y si la sobrepasa mejor todavía (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*.

Las asociaciones a veces tienen unos objetivos muy particulares que no tienen por qué ser compartidos con el resto de asociaciones, es el caso que contamos a continuación, que ven la necesidad de profesionalizar la figura del *asistente personal*, para ello quieren crear formación específica para ello, lo que por otra parte estaría generando puestos de trabajo.

*“Sí, como te comentaba antes de empezar la entrevista, como ya existen otras bolsas de empleo especializadas en personas con discapacidad hay un nicho de mercado allí que es la asistencia personal que estamos esperando a que el Ministerio de ese reconocimiento de asistencia personal que no es un cuidador, tiene unas funciones bastante diferenciadas y queremos especializarnos en dar formación y en el empleo de los asistentes personales para las personas dependientes (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

Este es otro ejemplo de objetivo particular de una asociación, aunque es diferente al anterior, tiene en común que en ambos casos se basan en programas formativos.

*“Sí, tenemos un objetivo sobre todo en fortalecer nuestra parte de entidad formativa, porque siempre nos nutrimos de otras entidades y sí que estamos ahora gestando algún proyecto de formación para poder abrir al colectivo, incluso integral ... ya estas redes se van estableciendo y salen proyectos conjuntos, y se están haciendo cosas con ‘Paréntesis’, con el ‘Reincorpora’ de los presidiarios y estamos haciendo programas formativas en esa línea, dentro del trabajo en red y la formación (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”*.

En el caso de las empresas, estas suelen tener como objetivos el incrementar el porcentaje de trabajadores con discapacidad en sus plantillas, aunque por su dificultad, no marcan un plazo temporal, con lo cual dicho objetivo, aun siendo medible y alcanzable, no cumple con la premisa que todo objetivo ha de tener, que se fije un período máximo de tiempo para alcanzarlo y que sea realista. De esta manera, se convierten en filosofía de empresa y valores más que en objetivos estratégicos fijados anualmente con cifras a alcanzar en plazos concretos, como vemos en estos dos casos siguientes.

*“... tenemos una estrategia que nuestro objetivo es llegar al 4% en discapacidad a nivel nacional. No tenemos un plazo determinado de tiempo, pero sí es algo que bueno, durante años hemos estado consiguiendo, pues eso, depende de la tienda, pero a nivel nacional estamos en el 2.5 o así que queremos seguir trabajando... pero no se plantea tanto desde el llegar rápido sino de la concienciación e integración por vías naturales, ¿no?, de manera natural, de reclutamiento de manera natural dentro de las personas de los equipos y los responsables (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

*“Ahora mismo, en la tienda en Murcia estamos sobre el 2.5, 2.8% de personas con discapacidad, sé que a nivel nacional estamos por encima del 2%, lo que nos marcamos... parece mentira que con los años que tiene la LISMI, que, lo estuve leyendo hace un par de días, ponía que el 80% de las empresas no lo cumplen, no cumplen ese 2%... no es solamente ese 2% que cumplir que es lo que marca la ley, que ya se debería de dar por hecho que eso se hace sino que dar un paso más allá... tenemos oportunidad con este tipo de acciones como prácticas etcétera para poder dar una primera oportunidad laboral... a cualquier colectivo que esté en riesgo de exclusión social como son ellos (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*.

### **5.5.2. Cambios necesarios**

Acerca de los cambios necesarios que deberían de producirse para una mayor integración laboral, se esgrimen diferentes puntos clave.

Existe la necesidad de mejorar las bonificaciones, subvenciones y requisitos de duración de los contratos para que sean más atractivos para el sector empresarial. Además también se detecta una mayor inclusión laboral cuando más recursos se prestan por parte de las AAPP, siendo este un elemento primordial y con efecto multiplicador para cumplir ese objetivo, sin olvidarnos del deber de la propia AP de predicar con el ejemplo.

*“Yo creo que empezando por la Administración... tiene una obligación por ley además, y luego un interés porque todos los ciudadanos tengamos, o por lo menos el máximo de ciudadanos tengan empleo, entonces, ahora mismo, al principio te lo daban como si fuera una limosna... todos los rendibús esos tontones en políticos y tal, pero luego ya cuando han ido viendo efectivamente, como puede ser esta chica que está sacando datos y tal estupendamente... es decir que la Administración es la primera que tiene que dar señales de facilitar el empleo (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)”*.

Junto con esto y desde los ámbitos de la familia, trabajadores, asociaciones e intermediadores se solicita a la AP que se flexibilicen las condiciones para bonificarse los contratos las empresas, y a estas se les solicita que tengan valor de contratar, con la certidumbre de que las asociaciones y AAPP están ahí para acompañar a la empresa en todo el proceso, desde la selección del personal hasta el posterior seguimiento del trabajador contratado en la empresa. Todo esto y lo dicho anteriormente lo vemos en el siguiente párrafo.

*“Hay determinadas cosas que a nivel de bonificaciones sí que mejoraría la contratación, porque ahora mismo... el tiempo de contrato mínimo para que pueda haber una bonificación sea la de un año, pues realmente quizás podrían haber otras medidas como ser menos tiempo, que la empresa se aventurara a una contratación de menos tiempo, perdiera también el miedo, que entonces, si tú contratas durante tres meses ves que te funciona bien, entonces puedes hacer una contratación de más tiempo, es decir, por un lado se podrían mejorar algunas de las bonificaciones o de las subvenciones que tienen las empresas, hay otros contratos por ejemplo el de prácticas que también hay una bonificación y es como mínimo seis meses, pero ese contrato es un contrato que tiene otras características que tampoco convencen demasiado, entonces,*

*esa podría ser por ejemplo una línea, el que la empresa también se vea segura a través de servicios de apoyo como este, también hace que se incentive la contratación... y sobre todo eso, el hacerles ver que el apoyo es un apoyo transversal a lo largo de todo el tiempo que va a estar contratada la persona en la empresa, entonces eso también da seguridad a la empresa, con lo cual, el que se mantengan estos servicios de apoyo es muy importante para mejorar y potenciar la contratación, y así lo están entendiendo por ejemplo el SEF u otras entidades privadas que también hacen financiación de programas de empleo con apoyo (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”.*

Otra reivindicación que se hace a las AAPP es la de invertir más en la intermediación laboral, partiendo de la base de que cuantos más intermediadores haya, más empresas se visitarían, y mayor número de contrataciones se podrían hacer a consecuencia de esto.

*“... una mayor apuesta por parte de la AP, yo estoy convencido de que si aquí por ejemplo hubiera más compañeros, el número de inserciones que conseguiríamos sería proporcional, estoy completamente seguro, ten en cuenta que... nosotros visitamos 500 empresas aproximadamente cada año, si visitáramos 1000, yo creo que, no sé si se duplicaría el número de inserciones, no sabría decirte a lo mejor, si habría proporcionalidad directa, pero yo creo que casi, yo estoy convencido... (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”.*

Otra de las necesidades exigidas para cambiar la situación es la de conocer mejor el mundo de las personas con discapacidad, las bonificaciones existentes en la contratación y el alto rendimiento de estos trabajadores en sus puestos de trabajo. Hasta que esto no sea conocido por las empresas y la sociedad, quedará mucho para la plena inclusión laboral de este colectivo. Así lo expresan todos los grupos y se ve en las siguientes citas.

*“Yo creo que hay dos grandes defectos que tiene el empresario, las empresas vamos, la sociedad en general, no existe un conocimiento general de las personas con discapacidad, y el empresario no controla ni conoce ni nada que tenga que ver con las ayudas de las personas con discapacidad, absolutamente nada, por mucho que tú a una*

*persona con discapacidad le digas: 'En el currículum', te dirá: 'Alto, alto', el empresario sabe que existen ayudas, que están en disposición de él, pero no tiene ni idea de cuáles son, no sabe si son la contratación, los puestos de trabajo, además no saben ni a dónde dirigirse (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)''.*

*“Fundamentalmente la mentalidad de decir, saber bien qué es un discapacitado, hasta dónde puede llegar, qué cosas puede hacer qué cosas no, y que vieran un poco el potencial que tienen ahí, o sea, un trabajador que te puede hacer el mismo trabajo mucho más económicamente (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)''.*

*“Pues promocionar... promoción y que se muevan, dar la cara, o sea ser ejemplo también como buen trabajador, ¿no?, para que si tú por ejemplo dejas el trabajo o dejas de trabajar... sigan contratando a personas con discapacidad no digan: 'A partir de esto no vamos a contratar nadie más' ser un ejemplo para este tipo de cosas (J.J.B. [TRAB], comunicación personal, 5 de abril de 2016)''.*

*“Son cambios que se irán dando paulatinamente y no se pueden dar de golpe, cuando todos vemos que estas personas que trabajan dan un resultado incluso superior al resto de la población pues ira incrementándose la contratación, tenemos ya el tema de los CCEE, tenemos el tema de la protección de estas personas a nivel fiscal, y ahora... es que se vaya dando cuenta el mundo empresarial de que estas personas dan, ya no solamente unos beneficios fiscales sino un beneficio a la propia empresa en cuanto al resultado de su trabajo (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)''.*

La palabra confianza se repite mucho entre los discursos de los entrevistados, es una de las claves que estas personas creen que podría hacer que mejorara la integración de personas con discapacidad. Esta confianza es exigida tanto a empresas y sus departamentos de RRHH como a los ciudadanos y conjunto de la sociedad.

*“Es que, yo que sé, lo que te puedo decir, a lo que yo pienso, es muy genérico, es muy, yo creo que sobre todo eso, es confiar a la persona con discapacidad, ya no*

*tanto hablarte de medios o recursos, pero sí que confiar y pensar que lo van a hacer igual de bien e incluso mejor (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

### 5.5.3. Nuevas Tecnologías

En la categoría “Nuevas Tecnologías” se incluye la subcategoría, “Accesibilidad Universal”, al ser un argumento repetido en las entrevistas más de lo esperado incluso sin haber dedicado preguntas específicas en los cuestionarios a priori. Es algo que se está demandando desde distintos puntos de la sociedad, las empresas, asociaciones y personas con discapacidad. Se decide incluir esta subcategoría aquí por su alta relación con las NNTT a la hora de crear ciudades accesibles, modernas y que faciliten la movilidad. Hoy día la accesibilidad universal se vincula también con el término *Smart Cities* o ciudades inteligentes, por facilitar la movilidad de todos los ciudadanos de forma más inteligente, económica y ecológica.

La accesibilidad universal es pues, muy importante para la integración socio-laboral de las personas con discapacidad, y así es entendido desde todos los ámbitos consultados.

*“... por un lado está la parte de las administraciones, hace falta hacer accesible las ciudades... las ciudades no son accesibles. No son accesibles para una discapacidad tan común como es la silla de ruedas ya, pues no te cuento ya para personas ciegas cómo se tienen que mover por la ciudad... esto tiene que ver con las NNTT por cierto, la accesibilidad, pero bueno, hay barreras arquitectónicas que es competencia municipal o autonómica que hay que eliminarlas, ¿no? (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*.

El mismo entrevistado reitera más adelante: *“...y por último las barreras arquitectónicas, ahí sí que debemos actuar, es decir, no podemos tener ninguna calle principal... y luego las pedanías ¡joder!, pues ninguna calle principal con barreras arquitectónicas, ninguna... para cualquier tipo de discapacidad, visual, auditiva o física, no solamente la física con una rampa, hay señores que no oyen bien, hay señores que no ven bien, pues hay que ponerles señales auditivas para los que no ven y señales*

*luminosas para los que no oyen, y hay que comunicarlo, y eso es fundamental, es una labor de la Administración. Es que están olvidadas muchas veces las personas discapacitadas, ¡eh!, se han olvidado y hay que hacerlo, ¡hay que hacerlo! (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*.

Los avances tecnológicos también han permitido que, por ejemplo, las personas que necesiten silla de ruedas tengan una mayor autonomía al durar más las baterías por un lado y al tener más opciones de movilidad por los avances de las mismas por otro. Así se explica en la siguiente declaración.

*“... el tener un aparatito para cada cosa que necesitamos, al mundo de la discapacidad le ha revolucionado la vida. Que tú tengas una silla de ruedas que la puedes tu controlar con un joystick, y que tiene una autonomía de 40 kilómetros es que era impensable hace veinte años (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*.

Las NNTT son un elemento sin duda importante y por explotar de cara a una mayor inclusión e integración laboral de las personas con discapacidad, pues puede suponer el poder realizar correctamente sus funciones diarias en un puesto de trabajo. Un ejemplo de ello son los softwares adaptados, aplicaciones o hardware que faciliten el día a día y suplen en cierta medida la discapacidad sufrida por el trabajador. Así, a través de una tablet y un software preinstalado, se pueden hacer tareas, recordarlas y mejorar el rendimiento como la integración en el puesto de trabajo como se indica en las siguientes citas.

*“... pienso que toda persona puede tener un puesto de trabajo sea cual sea su grado de discapacidad porque para eso también los medios tecnológicos e informáticos ayudan muchísimo hoy en día en esta labor, un trabajo administrativo se puede realizar con medios tecnológicos perfectamente aunque la movilidad sea muy muy reducida (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

*“Sí, la tecnología sirve de mucho. Yo estuve un año, hice una prueba con la ONCE, con Bea, estaba de prácticas en el mismo aparcamiento se llama ‘EcaTIC’ sale en Youtube, te pones en Youtube de ASTRAPACE y te sale, Bea te explica, era un*

*proyecto de la ONCE, yo me quedé ahí número uno de la Región de Murcia, eso me dijo Bea (R.G.P. [TRAB], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

Paradójicamente las NNTT y desarrollo de software y aplicaciones informáticas puede suponer una barrera para las personas con discapacidad, puesto que si no se han desarrollado aquellas de manera que sean accesibles para cualquier tipo de usuario, hace que sea imposible su utilización por ciertos trabajadores con discapacidad. Un ejemplo de esto puede ser un software que no esté adaptado para personas ciegas, lo que impediría su utilización por ese trabajador y su adaptación al puesto de trabajo.

Para ciertos tipos de discapacidad es fundamental aprender a manejar software, hardware, aplicaciones y herramientas. Esto puede ser el caso de discapacidad física, sobre todo cuando es sobrevenida, como el de personas con movilidad reducida a causa de un accidente. Para estas es imprescindible entrenarse y formarse en el uso de estas tecnologías que necesitarán para su día a día a nivel personal y profesional. Muchas asociaciones se encargan de esta formación en NNTT y habilidades vinculadas a las mismas como vemos a continuación.

*“Aquí sobre todo en formación, tenemos un aula de NNTT que tenemos todo tipo de adaptación para cualquier discapacidad física que pueda tener una persona, incluso para miembros amputados, para falta de movilidad muy severa, ratones que se mueven con el mentón, con la barbilla, otros que reconocen el movimiento de la cabeza, teclados especiales para nosotros que tengan una dificultad en la movilidad de los dedos, tenemos todas las adaptaciones que puedan ser necesarias para cualquier tipo de discapacidad física (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

También están entrando en escena en la actualidad aplicaciones y portales web específicos para la contratación de personas con discapacidad, abriéndose nuevas posibilidades a parte de las tradicionales para favorecer que estas personas accedan a estos portales para poner a disposición de las empresas sus currículums vitae.

Esto abre también una oportunidad a las propias asociaciones, que más que ver esto como una competencia o servicio sustitutivo de su labor diaria, pueden iniciar programas y portales donde se puedan contratar a sus usuarios, rompiendo barreras

físicas y facilitando los perfiles de sus candidatos. Aunque cada discapacidad ha de tratarse de forma diferente y es probable que no para todas las discapacidades se podría realizar, se entiende que es un camino que hay que explorar y explotar.

Las empresas están empezando a usar este tipo de portales de selección de personal especializados en trabajadores con discapacidad, esto sin duda abre una nueva vía de acceso para contratar a este colectivo. El siguiente testimonio cita uno de estos portales de empleo.

*“... han contratado el portal ‘Disjob’, para poder, determinados perfiles con discapacidad todo buscarlo a través de este portal, o sea realmente, depende de la zona de España, cuesta un poquito más ponerte en contacto con asociaciones etc, pues sí que sé que ahora mismo les está viniendo bien a determinadas tiendas para poder contar con perfil cualificado con discapacidad (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*.

Algunos testigos ven en el uso de internet un arma de doble filo, al poder fomentar el aislamiento social de las personas con discapacidad. Estos defienden que se fomenta el dejar de tener contacto con otras personas, encontrándose en cierta zona de confort y creándose aislamiento de la sociedad. Es importante decir que sin contactos en sociedad se cierran posibilidades de contactar con el mundo laboral.

También se afirma que las NNTT y la robótica son nuevas amenazas a tener en cuenta, pues puede sustituir el trabajo de puestos de trabajo básicos que podrían ser realizados por personas con discapacidad, que a priori pueden ser más sensibles a la suplantación por robots que puestos más cualificados y por lo tanto más difíciles de suplantar a corto plazo por máquinas.

Así llegamos a contradicciones con el pensamiento generalizado de que las NNTT necesariamente son positivas para la inclusión social o laboral. Los dos siguientes párrafos expresan estas inquietudes.

*“... estamos en un mundo un poco locos en ese sentido, porque ahora estamos con los robots y demás para que ejerzan de azafatos y de no sé qué no sé cuántos, la*

tontería de los robots, cuando una persona puede ser feliz haciendo de azafato o de recepcionista en los congresos y en las ferias y bueno, vamos a llegar un poco, a sustituir gente por robots, entonces... en algún sitio está el problema, ¿no?, a personas con diferentes capacidades... ¿qué les va a quedar?, yo creo que a veces vamos por mundos, por caminos divergentes, por la novedad, no sabemos cómo ser más 'chic', más 'cool', y en fin. Es que hay dos mundos... hay un... WhatsApp que me pasaron que está así una niña en la calle como perdida, y va vestida con un monísimo vestido tal, y todo el mundo: 'Que se ha perdido, ¡ay!, no sé cuántos', y luego hay una así fatal, sucia, así de cuatro o cinco años y está ella diciendo: '¡Papá!, ¡papá!', y nadie le hace caso. Aquí decimos, estamos muy sensibles con el tema de la diversidad, la igualdad... todo lo que quieras... pero otra parte estamos buscando... que va a haber un robot, que se va a pasear por no sé dónde, que va a quitar el trabajo a no sé cuánta gente, en Telepizza ya en Nueva York, no sé, no sé cuántos robots que sirven... que cogen los pedidos. No es sostenible, hay que hacer ciclos saludables y sostenibles (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)".

"...internet y las NNTT le han hecho muchísimo daño a las personas con discapacidad... y a lo mejor lo que estoy diciendo para ti suena a una aberración, porque por un lado sí que pueden estar más informado, que eso no se niega claro, pero por otro lado los aísla, a mi entender por otro lado los aísla muchísimo, y, a lo mejor no tanto por la parte de la empresa... pero por la parte de la persona con discapacidad, yo creo que internet no sé. Yo es que conozco tanta gente con discapacidad que se tiran las veinticuatro horas del día, porque no tienen un trabajo, y se tiran pegados al ordenador, que yo les pegaba con una escoba en las costillas te lo juro... el: 'Juego a Apalabrados, y juego a no sé qué, y me descargo películas, y...' y es la cosa de: '¿Queréis salir a la calle?, ¿queréis socializaros por Dios?, ¿queréis buscar un trabajo y cogeros una carpeta e ir de empresa en empresa y buscaros un trabajo?', pues no: 'Yo voy a ver si por internet encuentro...', '¿pero qué internet?, ¡sal a la calle!', bueno, a parte es que a lo mejor estás oyendo muy mal tu testimonio pero es que yo soy anti redes sociales, yo es que las NNTT... tendrán su función muy buena, no lo dudo, pero yo soy un poco como los bohemios esos que vivirían sin internet, sin móvil, sin... no sé, creo que, ya es lo que decía antes, el sentido común... además yo aquí, con respecto a mi asociación se mueren de risa, a la secretaria le digo: 'Manoli, ponte que hay que mandar un correo', 'Pues ponte tú', digo: 'No me gusta el bicho este, no me gusta', es

*una herramienta que bien utilizada es muy buena, no lo voy a negar, claro que sí, y todos los adelantos son buenos, pero creo que esto nos ha aislado tanto del mundo, y de la sociedad, y del comunicarnos... (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

En el ámbito de la salud las NNTT tienen un importantísimo papel, ya que da soluciones de cara a una mejora de la vida de las personas con discapacidad, lo que les permite integrarse de una mejor manera en la sociedad, mejorando y reduciendo literalmente el alcance de sus discapacidades y habilidades. Así, una mejora en la salud de este colectivo va ligado directamente a una mayor integración laboral como podemos ver en los siguientes ejemplos.

*“...las NNTT va relacionado con solucionar muchas discapacidades, estamos hablando ahora de óseo-esqueletos para personas que tengan un problema de movilidad, pero es que también las sordas están oyendo muchas, eso lógicamente va a avanzar... y las personas ciegas empiezan a ver también y hay prototipos, con lo cual, la integración en el desarrollo de las NNTT es un valor fundamental que hay que potenciar, hay que invertir y hay que actuar, totalmente (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*.

*“En NNTT e investigación, más que en el mundo del trabajo estamos en el mundo de la rehabilitación y de la movilidad a través de las NNTT en cuanto a software y exoesqueletos para facilitar esa movilidad, que luego también te pueden facilitar tu adaptación al mundo laboral y tener una calidad de vida, pero van más dirigidas por ahí. En cuanto a formación en los cursos que hacemos en el SEF específicos para personas con discapacidad con esas adaptaciones especiales (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

*“O fuego que no te quema, o un aparatito que te pones aquí en la oreja y te deja escuchar con un implante coclear, que llegas y vas al teatro y escuchas el teatro, y estás sordo como una tapia, pero lo escuchas, ¿sabes?, vamos la tecnología ha sido una revolución bestial (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*.

El desarrollo de nuevos medios de comunicación y la tecnología facilita el acceso al teletrabajo, lo que en ciertas discapacidades es una oportunidad de inclusión laboral amplísima, como puede ser por ejemplo personas con dificultades de movilidad. Las siguientes citas defienden su utilización como herramienta de inclusión laboral.

*“Claro, las herramientas que ofrecen las NNTT, vamos a ver es un abanico amplísimo y yo creo que les abre un mundo para que ellos puedan normalizar su situación, a lo mejor trabajar desde casa o facilitarles todo (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*.

*“Sin duda, un papel muy positivo, por lo que se refiere al desarrollo del teletrabajo... (L.M.C. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

*“...discapacidad física por ejemplo es magnífica para hacer un teletrabajo, si consiguiéramos en nuestra sociedad tener más teletrabajo que el que tenemos actualmente, para ellos sería una bendición, porque no tienen ni porqué ir a la oficina, desde su casa a un programador, un telemarketing, una cosa de ese tipo no necesita salir de casa para hacer ese tipo de trabajo (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*.

Gracias a las categorías contempladas en este apartado podemos decir que los objetivos primordiales de todos los grupos son por un lado llegar a la plena igualdad de derechos mediante la normalización de que existan trabajadores con discapacidad y por otro lado que haya un incremento en el número de estos trabajadores. En cuanto a los cambios necesarios más planteados son los de incrementar el apoyo de la AP a la integración laboral. Por último vemos cómo las NNTT pueden ser pieza determinante para una mayor inclusión laboral a corto medio plazo, así como para hacer la vida de estas personas más digna.

## **5.6. Opiniones, recomendaciones y demandas**

En este apartado se estudia las reflexiones, críticas y reclamaciones que los entrevistados hacen del entorno socio-laboral que rodea a las personas con discapacidad.

En especial se analizan las demandas que se hacen hacia tres frentes; la sociedad; las AAPP y gobierno, y las empresas y organizaciones.

### 5.6.1. A la sociedad

Una de las reivindicaciones que se hacen a la sociedad de manera repetida es la de que se les tenga en cuenta a las personas con discapacidad, que se sepa que existen, que no son ajenos al mundo y permitirles convivir de manera integrada e igualitaria como al resto de personas que conforman la sociedad.

*“Apoyo en general, desde la accesibilidad, la concienciación, la mentalización, la normalización que creemos que es lo más importante es lo que se pide, esa comprensión y ese apoyo que a veces es pasivo, simplemente no siendo invasivo hacia nosotros, el respetar nuestras plazas de aparcamiento, que no nos ocupen las aceras donde tenemos que deambular con las sillas de ruedas y por supuesto que no haya un rechazo es lo que pedimos a la sociedad... (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

Para conseguir esa visibilidad las asociaciones demandan un interés por la sociedad hacia sus instalaciones, su realidad y cómo es su día a día. Para ello actividades como visitas guiadas a estas asociaciones, charlas o actividades de puertas abiertas son ideales como vemos a continuación.

*“Pues mira, ¿has visto aquí?, lo que hemos tenido, ¡cien niños han venido hoy!, sí, nuestras puertas siempre están abiertas a quien quiera conocernos... en este caso además como son niños de primaria, los niños tienen una capacidad de aprender y son impresionantes, entonces yo los he visto y estaban... súper contentos, ¿sabes?, porque en concreto hoy ha sido para seguridad vial, para que lleven cuidado a la hora de cruzar calles y todo este tipo de cosas... y aquí has visto, jugando con nosotros, era lo que yo te estaba intentando de explicar antes, que vengan y nos conozcan es así de simple y de sencillo (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

A lo que añade: *“Pues yo le diría algo muy simple, que vengan por aquí, es verdad, que vengan por aquí, nuestras puertas están abiertas, que vengan, que nos*

*vean, que nos toquen... que vean que somos personas normales como ellos, todos tenemos nuestros defectos, nuestras virtudes y miserias, como los demás, algunos más que otros, y que vean qué estamos haciendo aquí, eso sería algo positivo, a mí me encantaría, ¿sabes?, otra cosa sería la respuesta, ¿no? (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

*“Cuanto más visibilidad tengan las personas con discapacidad, y visibilidad no es solamente verlas sino ver si eficacia en el trabajo más avanzaremos en este sentido (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

La confianza en las personas con discapacidad, eliminar prejuicios hacia ellos, así como la importancia de dar una primera oportunidad a estas personas para que demuestren sus capacidades, habilidades y actitudes en el puesto de trabajo, son recomendaciones que reiteradamente se hacen a la sociedad desde todos los ámbitos. Aquí vuelve a repetirse el término normalización, como en categorías presentadas en otros apartados. Los próximos párrafos hablan de estos extremos.

*“Pues si es que, yo creo que el trabajo debe ser continuo y sobre todo el que haya una normalización, el que claro, que esto siempre es algo difícil porque es como un trabajo de fondo, ¿no?, el que haya una concienciación de que hay una diversidad y que dentro de la diversidad pues cada uno pues tenemos más potencialidades para hacer unas cosas y que para hacer otras, pero a nivel social realmente cuando esto se va viendo es cuando tú en tu día a día vas viendo ejemplos, ¿sabes?, entonces, a la sociedad qué le pido, pues que de una oportunidad (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

*“Pues, primero que dejen de tener prejuicios contra nosotros (J.J.B. [TRAB], comunicación personal, 5 de abril de 2016)”*.

*“Pues yo creo que, bueno es que es un poco bucle, sobre todo es confiar en la persona con discapacidad... (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

Más adelante también expone la importancia de dar la primera oportunidad: “... le diría exactamente lo mismo... también yo tuve unos años... esos de estudiante que mientras que terminas de estudiar y luego no encuentras el trabajo... y claro mi madre decía: ‘¡Muchacha!, pues mira a ver...’, claro yo me recorría todas las empresas, pero decía: ‘Es que si no me dan la primera oportunidad yo no puedo demostrar, para bien o para mal’, oye lo mismo a los tres meses dicen: ‘Mira chica tu no vales para esto’, y ya está, muy bien, pero dame la primera oportunidad, y yo te demostraré si sí o si no. Por eso hablo mucho de la primera oportunidad a la persona con discapacidad sobre todo (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”.

Las AAPP también solicitan confianza de la sociedad hacia las políticas y su labor diaria, pues una desconfianza hacia ella dificulta mucho su labor y que las acciones realizadas se vean como reales y no como meros actos publicitarios, de campaña política o de conveniencia propia. Así se refleja en esta breve cita.

*“Mayor confianza en las instituciones... (L.M.C. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”.*

La necesidad de ponerse en el lugar de las personas con discapacidad para así comprenderlas, saber a qué retos se enfrentan diariamente y empatizar con ellas es una necesidad imprescindible para la inclusión de este colectivo en la sociedad. Esta idea junto a la de que ninguna persona está exenta de tener una discapacidad, aunque no la padezca a día de hoy, son argumentos muy repetidos. Hay muchas citas en este sentido, y de todos los grupos, destacamos las siguientes.

*“...yo creo que se trata mucho de sensibilizar también, de que los ciudadanos están sensibilizados, que vean que a lo mejor constaten de primera mano cuando tienes un compañero de los beneficios que eso conlleva y yo creo que fomentando esa cultura que al final lo tendremos como algo... yo creo que lo principal es buscar la normalización... (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”.*

A lo que suma: *“Pues, simplemente sensibilización, comunicación y que se pongan en lugar del otro siempre, y que piensen que en un momento dado puedes ser tú*

*el que esté en ese lugar... (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*.

*“... supongo que cada colectivo es un mundo y tiene su raíz, pero desde el mío diría que... somos personas que tenemos las mismas necesidades que otras personas y que, que le puede pasar a ellos, que no estamos libres ningunos de cualquier... exactamente (J.J.B. [TRAB], comunicación personal, 5 de abril de 2016)”*.

*“Le diría que la discapacidad no es algo ajeno, primero porque hay un 10% de personas con discapacidad en la sociedad, un 10% son muchísimas personas, y segundo que cualquier día... te puede ocurrir una desgracia, te puede pasar algo y tener una discapacidad, es que nadie está exento, nadie está ajeno, un accidente de tráfico, una enfermedad... con lo cual es que no es una realidad ajena, ¿no?: ‘Los discapacitados, esto no va conmigo’, no, no, es que tú mañana cruzas la calle te atropella un coche o te da un ictus cerebral, ¿por qué?, pues yo que sé, porque a todos nos puede pasar y te quedan secuelas, entonces, yo le diría eso (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*.

La exigencia de la igualdad ha sido la demanda más recurrente por todos los grupos hacia la sociedad, además se encuentra de forma transversal a lo largo de todas las respuestas dadas por los entrevistados en respuesta a diferentes preguntas fuera de esta categoría en concreto. Vemos seguidamente una selección de las citas más destacadas sobre esta demanda.

*“Pues eso es transmitir o el hacer ver que una persona con discapacidad puede ser igualmente productiva o productiva al cien por cien o igualmente productiva que una persona que no tiene discapacidad porque al final como digo, puede tener una discapacidad física pero tener unas capacidades de otro tipo, no todo el mundo somos iguales y el hecho de tener una discapacidad del tipo que sea no te limita para el desempeño de un puesto de trabajo (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

*“Yo es que la discapacidad la veo tan relativa, porque cualquiera podemos tener una discapacidad en cualquier momento, si no la tenemos ya, entonces creo que*

*es una obligación de toda la sociedad el tenerlo como un objetivo prioritario la normalización y el facilitarle las mismas herramientas, las mismas oportunidades que a los demás (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*.

*“...hoy en día estamos acostumbrados a ver personas en la calle con todo tipo de discapacidad y a tratarlos de una manera normalizada como si fuera otra persona, que así es, totalmente integrada, el rechazo a las personas con discapacidad cada vez se produce ya en contadas ocasiones y es denunciado... (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

*“Sólo recordar que todos somos personas... y que el que tengas una mayor capacidad de levantar una pierna o de multiplicar cuatro números por cuatro números de cabeza, no te hace ser más persona ni menos persona (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*.

*“Que somos, tenemos nuestros problemas, somos discapacitados, pero también tenemos los mismos derechos que todos (R.G.P. [TRAB], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

A lo largo de las entrevistas, y de las respuestas dadas en esta categoría en concreto, los medios de comunicación fueron objetivo de críticas por el trato que dan al mundo de la discapacidad, concretamente se criticaba su desconocimiento, falta de rigor en las noticias y reportajes hechos o ausencia de este tipo de contenidos en sus programaciones. Vemos dos críticas en este sentido sigüientemente.

*“Yo a los medios de comunicación les pediría mucho, pues han ayudado muy poco a la discapacidad en general y a la enfermedad mental en particular por ir más centrados además. Les pediría mayor sensibilidad y mayor conocimiento de la discapacidad, porque normalmente se conoce muy poco de la discapacidad (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”*.

*“...lo que pasa es que los medios de comunicación no saben mucho, hablan pero que se nota que no saben de lo que hablan, además es que se nota que no sabe,*

*¡muchacho!, esta chica se tendría que haber enterado más de esto (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)”*.

Como en otras categorías expuestas en anteriores apartados, del análisis de esta se demanda que sigue habiendo un trato paternalista y protector frente a las personas con discapacidad y con cierto sentimiento de lástima hacia ellos. Se exige el cambio de esta mentalidad a la del convencimiento colectivo de que estas personas pueden aportar mucho a la sociedad con su trabajo. Para ello el primer paso es el de la inclusión laboral en la AP y empresas. La siguiente cita representa esta postura.

*“Pues a la sociedad, es que creo que va unido a que una vez que estas personas, estos chicos y chicas con discapacidad psíquica, estuvieran implantados en muchos sitios, es decir la Administración las colocara en entidades que aunque no sean oficiales pero que tengan un puesto de trabajo, que puedan desarrollar, entonces la sociedad estaría más convencida, porque yo creo que todavía, se ha limado mucho, pero todavía está en: ‘¿Qué lástima!’, eso de la lástima... sí porque bueno, podemos tener lastima, yo que sé, de una señora que se queda viuda o lo que sea, pero estos chicos cuando los ves por ejemplo que van en sillas, o van así con el brazo y así: ‘¡Oye!, ¡qué lástima!’ y no hay que tener lástima hay que decir: ‘Bueno, estos se tienen que colocar’, o sea que a la sociedad le queda muchísimo, muchísimo por aprender (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)”*.

### **5.6.2. A las Administraciones Públicas y Gobierno**

La necesidad de tener vías de financiación es un hecho importante para poder ejecutar proyectos por las asociaciones y es una de las reivindicaciones económicas que se hace a la AP no sólo en esta categoría sino a lo largo de los discursos en el resto de las categorías, y que esta misma reconoce como una necesidad.

*“...lo que pasa es que claro siempre topamos con el mismo problema que es la financiación de todo, unos piden más, unos piden menos, ¿sabes? (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

En lo referente a estrategias cortoplacistas de la AP, se pone el foco en demandar un mayor apoyo a las asociaciones en defensa de las personas con discapacidad más que a las empresas. Se defiende que son aquellas las que trabajan, dan a conocer los servicios y finalmente son responsables con sus esfuerzos de que las empresas contraten a personas con discapacidad. En el siguiente testimonio es un responsable de RRHH quien insiste en cambiar el foco de las ayudas para invertir en las asociaciones para que sigan realizando esa labor de intermediación.

*“A ver, está bien... el tema de subvenciones tal... pero es algo muy a corto plazo, o sea realmente no estas yendo sobre el foco del problema, está bien que tu incentives una contratación, diciendo: ‘Vale, pues tienes una serie de beneficios, seguros sociales etc’, pero no nos debemos de quedar solamente ahí, el tema de, pues apoyar más a las asociaciones con temas de... más que a la empresa por contratar, a la asociación poder dar algún tipo de subvención para que puedan seguir trabajando, poniéndose en contacto con empresas, poder tener tutores para que, por si tienen que hacer prácticas o cualquier proceso de selección de cara a las empresas, lo tengan mucho más fácil, o sea realmente poder destinar ese dinero ya no tanto a que a la empresa te salga rentable tener a una persona con discapacidad, es como si te dieran, como si para el plan de igualdad por hombres y mujeres te dieran dinero por contratar mujeres, o sea es que no tiene ninguna lógica, o sea realmente el utilizar esos esfuerzos por parte de la Administración a las asociaciones, que son los que realmente están haciendo mucho, y son realmente los que están consiguiendo, junto con las empresas, pero son ellos, el trabajo es de ellos, son ellos los que han venido a mí, me ha gustado el proyecto y he empezado a colaborar con ellos pero el trabajo es de ellos, yo solamente he tenido que firmar un acuerdo, o sea... para eso necesitan financiación, todas estas asociaciones suelen ser asociaciones de familia, son familia de personas con discapacidad que suelen montar esto, necesitan esa ayuda, entonces creo que la Administración debería de orientar más, que supongo lo estarán haciendo pero bueno, orientar más hacia las asociaciones que hacia las empresas, porque... es algo muy cortoplacista, o sea: ‘Sí vale, voy a contratar a una persona porque me desgrava equis’, pero eso realmente no está poniendo el foco en el problema (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*

Desde el sector de los familiares se exige un mayor apoyo económico, pero con autonomía, partiendo de la base de que sería mejor asignarles anualmente una cantidad para que ellos pudieran autogestionarse. Con ello evitarían tener que depender de hacer acciones que pueden ser entendidas como de beneficencia por la sociedad para recaudar fondos, cuestión que incomoda a los familiares por ahondar en la idea de que deben de ser protegidas las personas con discapacidad en lugar de poder valerse por sí mismos obteniendo un trabajo. Así lo expresa en los siguientes párrafos este familiar.

*“Yo, fíjate, pienso que las asociaciones que iniciamos los padres hace años, estos grupos de trabajo que hicimos y con los chicos y todo no tendríamos por qué estar siempre pendientes de las subvenciones y los recursos económicos, sino que somos un colectivo de personas socialmente que tendríamos que tener una parte de los presupuestos, pero no que vamos siempre con... nosotros para comprar una silla, no te lo vas a creer, pero yo me he ido a comprar sillas y me he ido hasta yo que sé... que me ahorraba a lo mejor 1 euro, 2 euros y tal, es decir, eso no lo sabe la Administración, y luego tú ves los centros, en nuestro centro ya con veinticinco años ya tiene necesidad de ponerle marcos a las puertas y todo eso, porque tiene instalaciones muy deterioradas, es decir, que contaran con el sector de discapacitados en general para hacer las políticas verdaderamente sociales y verdaderamente interesantes diría yo, porque lo demás, ¿para qué queremos? (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)”*.

A lo que añade: *“¡Ah!, y otra cosa que a mí me produce una sensación malísima, y es que los padres tenemos que buscar dinero haciendo cenas, haciendo todas esas tontadas, porque eso, a mí no me gusta estar pidiendo dinero y vendiendo lotería en la cena esa, pero eso es que lo hacemos casi todas, yo es que para eso no sirvo, es decir, que tuviéramos una independencia económica, ¡oye!, les dan a los colegios privados asignación, ¿por qué no a las asociaciones no nos dan una asignación equis según los presupuestos que nosotros contamos y todo, y que no estemos siempre con eso?: ‘¡Ay!, es que no ha llegado la subvención y tal’, ¡hombre!, ya han pasado veinticinco o más, veintiséis años y estamos con este año... es que eso es, y que los padres nos tengamos que buscar dinero, pero, ¡madre mía!, porque no nos llega a lo mejor para comprar cincuenta sillas, eso es cierto, ¿sabes? (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)”*.

Por otra parte, las familias y personas con discapacidad necesitan también apoyo económico y ayuda por la AP para poder tener una vida digna, más feliz e igualitaria a la de la población sin discapacidad. Esto es solicitado desde varios grupos, pero en especial desde el grupo de los familiares de las personas con discapacidad, que saben de primera mano lo difícil de conciliar su vida con la de sus familiares, y en mayor medida cuanto más dependen de aquellos. Se plasman estas solicitudes en los siguientes testimonios.

*“Sólo faltan muchísimas ayudas sociales, ayudas por parte del Estado, porque algunos lo están haciendo porque pueden, y algunos no pueden todo (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

*“...todas las familias no podemos, no pueden o estar en un centro porque, pues si es, Ramón está en ASTRAPACE que es concertado, pero yo pago 290 euros todos los meses de Ramón, y hay gente que, autobuses... que no pueden... pues que estudien cada uno su caso y por lo menos apoyarlos y que tengan una vida digna, y que puedan vivir como personas con todas las necesidades cubiertas por lo menos (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

También se reconoce el esfuerzo hecho por las AAPP de cara a favorecer el que las familias cuenten con el apoyo de Centros de Día donde poder tener a sus familiares formándose, desarrollando sus habilidades y bien atendidos, cosa que permite a los familiares poder trabajar y tener independencia con respecto a las personas con discapacidad a su cargo. Este testimonio habla de eso, a la par de los elevados precios que se pagan en centros privados que muchas familias no pueden permitirse.

*“Sí, sí porque es concertado, sí, y a Ramón le han dado ya su plaza de día... En los privados, bueno, cuando era privado yo no sé lo que pagaba, pero una exageración, ahora ya al ser concertado pues el IMAS ya le han dado la plaza de día y es diferente, me parece que pagaba cuatrocientos y pico hace dos años, y ahora porque han bajado la cuota, pero era una exageración, que una plaza de día vale mil y pico, ¿sabes?, una plaza de día... sin residencia (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

Concluye demandando una mejora de la atención y recursos destinados a estos centros: *“Luego empiezan los políticos con leyes, con, retorciendo el tornillo para dejarlos... y que a veces en los centros jolines, pues no tienen ni pañales para ponerles, ¿eh?, es que, es muy fuerte muy fuerte, y luego para ellos no faltan (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

Como hemos visto en las anteriores citas la AP también dispone de centros donde tienen escuelas talleres para enseñar habilidades a personas con discapacidad, así pues estos centros no siempre dependen de asociaciones, sino que incluso pueden ser iniciativas privadas. Esto no quiere decir que no colaboren con asociaciones, pero sí que se ponen en marcha con autonomía propia.

*“... nosotros lo que hacemos en nuestros centros es tener talleres o programas de trabajo de... aprender todos los medios informáticos porque es la comunicación ahora con la vida, ¿no?, en este sentido lo tenemos en nuestros programas de trabajo... (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

Sin duda alguna, lo que más ayuda a las asociaciones y a las personas con discapacidad a nivel económico, más allá de la financiación, de la racionalización de los recursos etcétera, es el aumento de las subvenciones y ayudas, ya que con ellas se inyectan recursos de manera directa, permitiéndoles continuar con su labor e incrementar sus actuaciones. Es muy interesante destacar cómo muchos de los fondos que van destinados a programas de inclusión laboral de personas con discapacidad provienen del Fondo Social Europeo, por lo que, a parte de este apoyo económico se podría destinar más de las propias partidas del estado como se defiende en las siguientes citas.

*“... para empezar que mantuviera los programas de empleo con apoyo que muchas veces se tambalean y el presupuesto está ahí que nos tenemos que pelear por él, ¿vale?, y sale adelante porque el Fondo Social Europeo está subvencionando, pero nosotros estamos ahora mismo sólo subvencionados por el Fondo Social Europeo, y por pequeñas iniciativas privadas que eso aparte, con otro profesional, cumplimos algunas cosas, pero vamos, eso a duras penas y si te la dan (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”*.

*“Es que si nosotros tuviéramos un presupuesto dado por la Administración sabiendo los costes de todo lo que engloba esa asociación, eso sería bueno según mi opinión, a lo mejor estoy diciendo una aberración, pero tú sabes dónde tienen aquí para cortar, dónde tienen esto, aunque las subvenciones vienen ya muy canalizadas, es decir, de vivienda por ejemplo, ya te viene dinero para que la vivienda funcione, o tienes para mobiliario, o te dan eso, pero, es que parece que siempre, no nos queda dinero, o sea, nosotros necesitamos hacer, tenemos un espacio que está muy deteriorado con chinarro y todo y entonces eso lo queremos hacer ahora, pero claro no queremos hacerlo hasta que no sepamos cómo vamos de dinero, entonces, por eso te digo, pero es que eso somos todas, entonces... ¡ah!... (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)”*.

Estas ayudas y subvenciones no sólo se reclaman para las asociaciones y familias, también para las empresas, pues de esta manera se incentiva el que contrate a más trabajadores con discapacidad y conozcan cómo pueden desenvolverse en sus puestos de trabajo.

*“Ayudar a los empresarios, que Europa y España den más dinero a los Centros Ocupacionales, y a los empresarios ayudas... así ayudan a muchos chicos discapacitados que necesitan su puesto de trabajo... (R.G.P. [TRAB], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

Algunos entrevistados optan por que estas ayudas sean directas en el sentido de que en vez de promoverse descuentos o exenciones fiscales, se les bonifique con subvenciones económicas directas por el mero hecho de contratar a una persona con discapacidad. Así se reivindica en la cita siguiente.

*“... sé que hay una exención de IRPF durante equis tiempo etcétera, pero no las conozco, pero lo que sí que sé es que son... que una empresa me haga un 10% de exención fiscal cuando paga la seguridad social o el IRPF a lo mejor no es suficiente... ‘Oye no, te voy a pagar tres meses el sueldo’, eso es lo que hay que hacer, medidas... que afectan directamente a la empresa... yo creo que esas son las más efectivas... (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*.

Como vimos en apartados anteriores, aquí se vuelve a reclamar una reducción en los requisitos exigidos para obtener ventajas fiscales por las empresas que contratan, o aumentar los incentivos. Otra reclamación es la de dar ayudas no sólo si contratan por períodos de un año o más, sino reducir los requisitos temporales mínimos por parte de las empresas para poder contratar con bonificación a personas con discapacidad.

*“Que el tema de las ayudas ahora mismo están centradas en contratos temporales indefinidos, pero tal y como está el mercado laboral, a una empresa hacer el contrato de un año le supone mucho, sí que es verdad que para nosotros es fenomenal y para el trabajador también, y es verdad que a veces le aprietas a que hagan un año, pero vamos, que si lo bajan a seis meses no pasa nada (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”*.

Siguiendo lo argumentado en la anterior cita, se reitera la necesidad de que la AP legisle para conseguir una mayor flexibilidad en los contratos de personas con discapacidad, sin perder por otro lado la protección y garantías que estos trabajadores han de tener.

*“Quizá lo que es, lo que sería un tipo de contratación que, muy flexible, para el empresario, con garantías para el trabajador, ¿no?, para que el empresario pudiera percibir que realmente esa persona puede ser óptima o adecuada para el desarrollo del puesto de trabajo... (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

Tanto por los datos oficiales como de las declaraciones de las personas entrevistadas queda más que de manifiesto que las empresas no están cumpliendo con las obligaciones que la LISMI exige para las empresas con más de cincuenta trabajadores. Si se estuviera haciendo, tendríamos una tasa de desempleo en este colectivo mucho menor.

Como consecuencia de esto cabe cuestionar si las AAPP están cumpliendo con su obligación inspectora y sancionadora, y de estar haciéndolo, es incuestionable llegar a la conclusión de que no se está haciendo eficientemente, por el manifiesto incumplimiento de la normativa por las empresas.

Todo esto se deduce del análisis de lo manifestado en las respuestas de los siguientes testigos.

*“... yo igual lo que pondría es por un lado la obligación en función del tiempo de trabajo, claro, yo siempre hago alusión a la actividad de la empresa y al puesto de trabajo, porque es una labor importante, tampoco puedes contratar a un discapacitado que no pueda hacer su trabajo, y entonces creas una frustración, es peor eso, ¿no?, entonces yo sí que legislaría para que esa integración de un porcentaje de discapacitados tenga un porcentaje real para las empresas (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*.

*“Que sean más realistas y... que aquél que lo hace controle lo que hace (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”*.

*“... siempre entra el tema de la LISMI... te implica que haya un 2% en las empresas, lo único que me sorprendió por el artículo que leí el otro día, que no se cumpla, o sea realmente sí que yo creo que se debería de llevar un control más estricto... realmente es una medida compensatoria... estas obligando a la empresa, pero también en este caso lo que harías es que esa empresa que no está contratando a nadie, pueda tener la oportunidad de conocer a una persona con discapacidad... a lo mejor el hecho de poder llevar un seguimiento por parte de las administraciones de si realmente se está cumpliendo... el hecho de que no se esté cumpliendo hoy en día a mí me sorprende muchísimo, que la mayoría de las empresas no cumplen ese 2%... yo creo que el hecho de poder llevar ese control, pues sería positivo por lo menos para dar la oportunidad de que personas con discapacidad puedan entrar en el mundo laboral en cualquier empresa que no tenga ese 2% (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*.

*“Sería más estricto a la hora del cumplimiento de la normativa, o sea, lo interesante sería que en vez del... el dos me parece, que dijeran: ‘No, el 5% de las personas de la plantilla tiene que ser con discapacidad’, pero yo solamente con que el 2% ese se cumpliera a raja tabla ya daríamos un paso importante (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

De forma reiterada los entrevistados resumen que lo que se necesita para una mayor contratación de personas con discapacidad es el cumplimiento de lo que dictan las leyes españolas, como vemos a continuación.

*“... tenemos muchísimas leyes, pero no cumplimos ninguna, entonces, nosotros por ejemplo, eso que te acabo de decir, a la consejería se lo dijimos y ellos hablan: ‘Ah, pues vamos a hacer un ranking para ver las empresas de más de cincuenta que realmente estén contratando’, porque las experiencia dice que cuando eso se cumple al final hay frutos... nosotros esto lo queremos copiar de lo que está haciendo Canarias, Canarias la propia Administración es la que no deja que se vayan por la puerta de atrás, esto significa que contratan, que hay mayor contratación, entonces yo ahí insisto, en el cumplimiento de las normas que tenemos leyes estupendas, pero que quedan muy bien en el papel y que no cumplimos (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”*.

Luego insiste: *“Que cumplan las leyes, eso lo tengo clarísimo vamos, que cumplan lo que en un papel nos hemos reglamentado, las leyes, o sea la Constitución te habla de no discriminación, de igualdad de oportunidades, la Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad te lo dice, cumplamos las leyes, yo a veces, qué hay que hacer, no, cumplir las leyes, me acuerdo en la universidad de Derecho hablábamos de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, ¿cuáles son esos derechos? yo decía, exactamente los mismos que el resto de los ciudadanos, cumplamos las leyes, yo creo que si cumpliéramos las leyes nos iría diferente (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”*.

Otra de las reivindicaciones repetidas que declaran las personas entrevistadas, y sobre todo las asociaciones e intermediadores, es que existieran medidas coercitivas que obligaran de forma efectiva a las empresas que no cumplan con la cuota de reserva del 2% que establecía tanto la LISMI como la actual Ley General de derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (2013). Los siguientes testigos ponen el foco en esa necesidad.

*“A mí no me gusta la discriminación esa positiva o negativa, pero creo que de momento no se me ocurre ninguna alternativa, desde luego sancionar no funciona,*

*aunque luego si tienes alguna empresa que te dice: ‘¡Oye, que no llego que me van a multar!’ (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”.*

*“... el tema de la cuota legal, del famoso 2%, es un precepto legal incumplido sistemáticamente en esta sociedad, y no lo digo yo, lo dicen los estudios que de vez en cuando van saliendo en consultoras, a principios de este año en febrero... el diario digital Cinco Días publicaba un estudio que decía que alrededor del 80% de la empresas no cumplen con la cuota legal, el 2%, ¿qué está pasando aquí? entonces, por eso digo que soy muy escéptico con el tema de las medidas excepcionales, porque lo que hay que hacer es un poco dar más ‘caña’ a ese 80% de las empresas que no lo cumple, decir: ‘¡Señores!’... vía inspección, vía como tú quieras, y ahí sí que las medidas coercitivas obligaría a las empresas a cumplirlas, y con el convencimiento de que tendrían a personal muy válido en sus plantillas y serviría para quitar la idea de que tal... (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”.*

Desde la propia AP se exige mayor contundencia en este cumplimiento de las cuotas de reserva como vemos en el siguiente testigo.

*“En ese sentido, lo mismo que vamos a hacer en el Ayuntamiento en Murcia lo hicieran a nivel regional, nacional ya hay una normativa que recomienda y aconseja, pero quizás que seamos más contundentes (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”.*

Frente a esta postura que exige mayor contundencia, vemos estas otras reivindicaciones que exigen a la AP y gobiernos una apuesta firme por fomentar la utilización de la RSC mediante diferentes vías como lo son las bonificaciones, ayudas, creación de un certificado de RSC etcétera más que por medidas coercitivas, sancionadoras o inspectoras.

*“... que apostaran más por la RSC de manera no coercitiva porque entonces perdería digamos uno de los pilares que es el carácter voluntario, ¿no?, las empresas deben adherirse a unas políticas de responsabilidad social de manera voluntaria, si obliga a las empresas dejaría de ser responsabilidad social a lo mejor, pero sí que de alguna manera fomentaría la implantación de políticas de otra manera, con incentivos,*

*con medidas digamos de incentivación positiva, no negativa, no coercitiva, si no positiva, que las empresas vean que van a tener más ventajas desde el punto de vista económico, al fin y al cabo esto se mueve así, implantando políticas de RSC, ¿cómo?, pues poniéndose más serios con el tema de las contrataciones públicas, exigir por ejemplo a las empresas que tengan determinados certificados de RSC, todavía eso no está, por ejemplo (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”.*

*“No sé, yo... qué bueno, todos estos estudios y tal, pues yo creo que ayudan, es decir, pueden ayudar, ¿no?, para que entidades como la Universidad de Murcia pueda seguir apostando por RSC... yo creo que ahí hay un camino muy grande por andar, y yo creo que ahí la AP creo que tendría que apostar más, estuve en una jornada de RSC hace no hace mucho y esa fue una de las conclusiones a las que llegaron, por parte de la Universidad, fue Longinos, conoces a Joaquín Longinos y tal, y una de las cosas que decía era eso, que parece que no, que no se está apostando, sí a nivel de política, pero luego a nivel real, programas operativos de dinero, de cosas ya operativos no, parece que no, pero bueno...(L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”.*

En otras ocasiones es la propia AP la que tiene la obligación legal de cumplir con cuotas de reserva y no lo está cumpliendo. Si ella misma no está cumpliendo, difícilmente va a poder ser ejemplo para la sociedad y las empresas, perdiendo así la oportunidad de influenciar para que se cumpla con la legalidad. Así se reivindica a continuación.

*“A la Administración dio el paso ya cuando aumentó la cuota de reserva del cinco al siete en el caso de la discapacidad intelectual, o sea, la Administración tiene la obligación de que el 5% de su plantilla sea con discapacidad, ¿vale?, esa cuota se aumentó al siete, ahí además hay legislación al respecto, reservando un 2% a discapacidad intelectual, falta dar el paso falta que sea realidad, ¿vale?, ¿por qué?, porque la única que la ha llevado a cabo ahora mismo es el Ministerio de Hacienda con las oposiciones estas últimas que ha sacado, no sé si estarás al tanto pero el Ministerio de Hacienda sacó plazas para toda España, en Murcia ha salido una, en Cartagena otra y la oposición hace un par de semanas. Esta es la única Administración que lo está cumpliendo que ha dado ese paso, tu piensa todas las administraciones que hay, ¿vale?, y una plaza ¿eh?, falta ampliar ya ese paso, dentro ya del Ayuntamiento le*

*hacíamos mención de esta cuestión (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”.*

Otra de las recomendaciones que se están demandando a las AAPP es la de que no sólo ellos cumplan con sus cuotas de reserva, sino que a las empresas a las que subcontratan servicios también se les exijan que cumplan con estos porcentajes de trabajadores con discapacidad. Vemos reivindicaciones en este sentido en los siguientes párrafos.

*“Si muchas, por ejemplo los CCEE, el paso del 50% al 65% de bonificación, el solicitar que las consejerías cuando hagan una contratación la empresa que contraten asegura que tienen su porcentaje cubierto, hemos intentado subir el porcentaje, hemos hecho muchas acciones desde ese punto de vista desde el CERMI (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”.*

Añade otras exigencias normativas del CERMI: *“En la segunda que te he comentado sí, ya en muchos convenios ya aparece la obligatoriedad de tener esa ratio cumplimentada, lo que pasa es que bueno, hay mucha cosa antigua que no lo tienen. Estamos trabajando además con la Consejería de Familia y Política Social en lo que será la Ley de Derechos de las Personas con Discapacidad, donde ese tipo de cosas van a ir ya por ley. Lo que ahora es simplemente en un convenio, vamos a intentar que vaya por ley a nivel regional”.*

En cuanto a las reservas de plazas volvemos a encontrar ciertas críticas hacia la AP, sobre todo en el tema de las oposiciones, pues del discurso de estos entrevistados se puede deducir que tan importante es reservar plazas para persona con discapacidad en las convocatorias, como el hecho de adaptar los contenidos, temarios y pruebas a las discapacidades y habilidades específicas de cada colectivo, cosa que no siempre es así.

*“... con el tema de las oposiciones estamos siempre muy encima, ¿vale?, porque no sólo se requiere la cuota de reserva supone un esfuerzo mayor, localizar puestos para ellos con preparación específica, si hay examen específico, ¿no?, más tiempo para los exámenes, ¿no?, exámenes con adaptaciones de lectura fácil y cognitiva... (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”.*

*“Tú fíjate, si la Administración hiciera unas oposiciones, porque ese han hecho dos años oposiciones, pero han sido unas oposiciones muy parecidas a los que no tienen discapacidad, yo en eso... me interesa mucho... entonces si la Administración se comprometiera... o sea que crearan para personas con discapacidad psíquica, esa publicidad serviría para las empresas... pero claro te hacen una oposición que es parecida a una oposición que me pueda presentar yo, eso es una estafa, entonces, yo... en la primera se examinó Fernando, lo pasó muy mal... la aprobó con un seis, pero este año... es que no me he querido enterar porque leí la convocatoria y digo, pero bueno, ¿¡qué le van a pedir a estos chicos!?, claro, son oposiciones hechas, el temario, por gente que no sabe que es un discapacitado psíquico, no lo sabe, y claro, eso te ‘repeata’, la Constitución, el artículo no sé cuántos, pero si la Constitución es un documento leíble: ‘¿Cómo me voy a tener yo que aprender la Constitución?’, el año primero que sacaron oposiciones aquí en Murcia a la Comunidad, la Constitución, y este año otra vez, pero bueno esta gente es tonta... eso lo tenemos que conseguir los padres, no lo tenemos que conseguir a través de nadie, yo en eso estoy convencida (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)”*

Se reclama en el ámbito normativo que haya ciertas correcciones o modificaciones en las obligaciones de las empresas exigidas por la LISMI, al entender que esta ley ha de ser revisada, actualizada y adecuada a la realidad actual de nuestra sociedad.

*“Bueno, si es que es tan antigua ya que habría que, yo creo que habría que actualizarla, yo creo que eso merece una buena revisión, y adaptarla más a la sociedad del momento, ¿no?, la LISMI creo que fue hecha en el ochenta y poco, ¿no?, han pasado treinta años, treinta años la sociedad ha cambiado mucho, en la estructura familiar por ejemplo, ¿no?, la estructura familiar ha cambiado un montón y todos tenemos familia, ¿no?, y es lo que te quiero decir, las AAPP deberían de actuar con un poco más de conciencia pienso yo, ¿sabes?, porque te puedo asegurar que conocernos nos conocen, porque ya hacemos nosotros porque nos conozcan, ¿ves?, es todo lo contrario de la sociedad en general, la Función Pública, los políticos nos conocen te lo digo yo, porque estamos todos los días con ellos, ¿sabes?, y sabemos cómo trabajamos, pero claro... además queda mucho por hacer también... (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*

Otra de las reivindicaciones repetidas a la AP es la de una mayor preocupación por la integración en condiciones de igualdad en el momento de creación de leyes, y políticas, para que de forma natural se tuvieran en cuenta sensibilidades y necesidades de todas las personas que vivimos en sociedad, incluyendo pues a las personas con discapacidad y sus particularidades. Esto es sugerido de diferente manera por los testigos que a continuación presentamos.

*“Yo les pediría que hicieran verdaderamente políticas contando con este sector, que sí que somos muchos sectores, pero contando con el sector de la discapacidad en general, pero haciendo políticas de verdad no de pantomima, porque las políticas se han cambiado muchas cosas pero todavía queda un montón (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)”*.

*“Simplemente que todas las medidas y todas las leyes que se dicten y que se hagan, pues tengan en cuenta la diversidad, y que no sean leyes que ya generan la desigualdad desde el inicio, cambiar esa mentalidad me refiero a eso, a que, es que no se trata de hacerlo por campañas políticas, sino porque hay que hacerlo y ya está y cambiamos el chip y normalizarlo dentro de esas ejecuciones, no esperando el premio, o la palmadita (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”*.

En otra parte de la entrevista explica cómo articulan esas exigencias normativas a la AP: *“Participamos a través de ‘Plena Inclusión’, el tema más jurídico y de legislación se lleva desde la Federación de Plena Inclusión, se nos consulta y vamos trabajando sobre todo acompañando a la persona con discapacidad para que exprese sus necesidades o sus quejas, se va estructurando de esa forma, también a través del CERMI. Esas cuestiones sí que es verdad que se hacen sobre todo en bloque desde los puntos estratégicos”*.

También se critica al Estado su actitud pasiva frente a sus políticas para la defensa de las personas con discapacidad.

*“...es como diciendo, estad muy contentos de las capacidades cuando no nos falta ninguna y al mismo tiempo esa sensibilidad para decir, bueno, lo que haga falta, pero el Estado no lo sé, está un poquito despistado y estamos, yo no digo que de vez en*

*cuando no nos podamos despistar... pero no estar tanto tiempo despistado, el Estado no puede estar tanto tiempo porque eso lleva a que puedan pasar cosas en los padres, se nos escapen trenes, se nos haga un vicio que después ya la madeja no se pueda salir, el tema más grande cada vez, o no lleguemos a tiempo de personas... (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”.*

La importancia de una mejor atención sanitaria es algo reivindicado no sólo por los afectados y las asociaciones, también se señala desde la propia AP. Sin duda, una sanidad de calidad, accesible y adaptada a las necesidades de cada persona es algo necesario en sociedades avanzadas como pretende ser la nuestra. Vemos diferentes referencias a esto en los siguientes párrafos.

*“... por ejemplo, llegas a la rehabilitación, ¿no?, no puedes tener un sistema en el que te ponga que la persona es sorda, porque van y llaman: ‘¡Oye!, Fulanica, Menganica’, y ellos se quedan allí, esperando, y si no vas tú, no pueden atenderlo, entonces sería facilitarles un poco el que ellos puedan ir a una asistencia, el que puedan ir a un Ministerio, facilitarles un poco (A.C.G. [FAM], comunicación personal, 15 de septiembre de 2016)”.*”.

Complementa diciendo: *“Por ejemplo, si tiene un accidente, ¿yo que sé?, un carné o algo donde todas las preguntas que te pueda hacer un médico, un mareo que te dé, todo lo que tú quieras saber: ‘¿Eres diabética o algo?’, algo que les ayude por si tuvieran alguna emergencia pues que directamente saliera la base de datos, o un punto... solamente un asterisco que ellos en cualquier lista del Ministerio que haya un horario de citas, cada persona que tenga una minusvalía que le hagan un asterisco al lado, y ya le miren a ver por qué (A.C.G. [FAM], comunicación personal, 15 de septiembre de 2016)”.*

*“Ahí queda muy mucho, primero deben también que intervenir sobre la persona por parte de las autoridades tanto a nivel jurídico como sanitario como de empleo... (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”.*

*“...sin embargo hay otros temas que tenemos que seguir avanzando como son los temas de la atención sanitaria en igualdad de condiciones... (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

*“Estamos teniendo problemas con el tema de ginecología en los hospitales, bueno estamos yendo porque no en todos los hospitales tenemos un área de ginecología adaptada a la mujer con discapacidad, claro, eso a los chicos con discapacidad no les afecta, pero a nosotras sí, a la hora del trabajo ya te he dicho no es lo mismo, la sanidad... (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

En muchos de los testimonios, sobre todo en el de las personas afectadas, se hace mucho hincapié en la necesidad de facilitar la accesibilidad universal y dar ayudas para facilitarles la movilidad, o lo que es lo mismo, su autonomía y libertad de movimientos sin depender de terceros o de la familia.

*“El Gobierno tendría que ayudar más a las empresas, darles más facilidades porque si no, no van a contratar, eso es evidente, y darles todas las facilidades que necesiten, todas, todas, de movilidad, de si necesitan autobuses, gente que va a en sillas de ruedas que a veces no pueden conseguir un trabajo porque no es accesible el desplazamiento, todo eso, dar todas las facilidades para que se puedan desplazar, para que puedan irse a una universidad sin tener que estar la familia que tenga que llevarlo en el coche porque tenga que ir en silla de ruedas, dar todas las necesidades que necesiten. Invertir en ellos porque ya bastante la vida los ha machacado (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

Las asociaciones, como ya hemos visto reflejado en anteriores apartados y categorías, demandan que existan sinergias entre las AAPP y aquellas. En el ámbito de la formación y de la realización de prácticas, se están llevando a cabo colaboraciones que permiten tener una primera toma de contacto con el mundo laboral a las personas con discapacidad, como queda reflejado en la siguiente cita. Es así como la AP tiene una labor primordial para la inclusión laboral de estas personas, puesto que por un lado facilita que estas tengan contacto con el mundo laboral, y por otro lado tanto los ciudadanos como los compañeros de estos trabajadores pueden ver el potencial real de estas personas y lo útiles que puede resultar su trabajo en cualquier puesto de trabajo.

*“... evidentemente que participen de los programas, ayer mismo se firmó un convenio con el Ayuntamiento para la incorporación de personas con discapacidad intelectual y parálisis cerebral que en breve entrarán tres personas, porque entre los requisitos está que se haya formado ya previamente en el ayuntamiento que hicieron quinientas horas de prácticas, o sea que van un poco ahí introduciéndose en el tema. Ahora mismo las consejerías también están acogiendo a personas en prácticas (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”*.

Este testimonio hace esa misma reivindicación, pero poniendo el foco en que las AAPP han de escuchar y prestar atención a las necesidades de los administrados.

*“Pediría que se cumplan, en esas políticas hay tantas cosas de puro sentido común, que hay veces que se nos olvidan, y ya no sólo desde el punto de vista de la discapacidad, sino, en un programa de “Best Places To Work” o alguna cosa de estas... es que es de cajón, escucha a tu gente, trabajamos con ordeno y mando en vez de luchar para las necesidades de la gente, buscamos estándares en vez de darle a cada uno lo que necesite para hacer su trabajo en verdad, y eso nos está despersonalizando a la sociedad totalmente, tenemos que volver a escuchar a la gente, que no es nada fácil ¡eh!, porque no estamos acostumbrados, nos creemos que escuchamos la tele pero no... no, no, no, está encendida pero no la oímos (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*.

Siguiendo esta idea también se recomienda a la AP que se comuniquen más las acciones que se van creando, partiendo de la base que si se hace algo y no se comunica a las asociaciones y al resto de la sociedad, esta no percibe el valor ni se puede beneficiar de lo realizado.

*“...ahí falta hacer planes de comunicación para toda asociación... hay varias asociaciones, ¿no?, falta comunicar lo que ya se ha hecho, que se han hecho acciones que no conocen, hace falta: ‘¡Oye!, que tenemos esto, que ya tenemos el lenguaje Braille en el museo no sé cuánto, que puedes venir a ver una obra, una exposición pictórica que ya está... y lo pueden leer los ciegos’, no se sabe... cuando se haga un tipo de acción comunicarlo, lo que no se comunica no existe... (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*.

Amplía con las siguientes palabras: “... a la Administración... comunicar las acciones que hace para integración, debe comunicarlas pero además directamente con las asociaciones, no sacar la noticia en el periódico, que está muy bien, ¡eh!, está muy bien sacar la noticia en el periódico porque hay que vender lo que... yo tengo que vender lo que hace Telefónica, ¿no?, es decir, yo invierto en fibra óptica en un municipio yo quiero que se sepa, y va a salir en prensa, ¿no?, pero además de esa acción hay que ir y contárselo a la asociación de discapacitados, que están identificadas, que son cinco, seis o siete en función de la discapacidad, o menos, contarle: ‘¡Oye!, mira he hecho esto’, o: ‘Podéis venir a esta exposición, en la Gran Vía he puesto semáforos visuales y con sonido para poner no sé cuánto’, etcétera, entonces contarle (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”.

Junto a esto se pide a la AP una mayor visibilidad en cargos públicos de personas con discapacidad, incentivando activamente el que estas personas se incorporen a la carrera política y directiva, como indica este testigo.

“Fundamentalmente también que trabajen con el ejemplo, me refiero, ellos dicen: ‘Hay que contratar, hay que sacar políticas para contratar a personas con discapacidad’, pero ellos luego no son los que eso lo hacen, lo llevan a la práctica, o sea sí que aumentan el número de plazas y tal pero en realidad luego no es una integración real, y luego ves por ejemplo, los grandes directivos de empresas no ves a nadie con silla de ruedas, y luego ves políticos hay muy pocos, en realidad no se incentiva, eso por ejemplo sí que es muy llamativo el señor este de Alemania que va en su silla de ruedas y todo el mundo está totalmente cabreado con él porque es el que mueve toda la política económica europea, es un chico, un señor en silla de ruedas, o sea ahí dicen cosas muy graves sobre él que no voy a decir (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”.

Una de las aportaciones más innovadoras de los entrevistados es la creación de un sello de calidad que certifique que la empresa, organismo o institución es socialmente responsable en el ámbito de la discapacidad.

*“Otra medida importante sería crear un sello de calidad de discapacitados, para que aquellas empresas que realmente hacen un producto, que en su plantilla tiene integrado un determinado porcentaje de discapacitados se reconozca socialmente con un sello, igual que un sello de productos ecológicos, hagamos un sello para las empresas sociales que tienen discapacitados y que ese sello sea un sello de calidad y que se diferencie del resto de productos, de calidad (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*.

### **5.6.3. A las empresas y organizaciones**

Hay muchas coincidencias entre las recomendaciones hechas a las empresas y las hechas a la sociedad. Como en muchos casos se exige lo mismo o en las respuestas de los entrevistados se incluyen a ambas y ya se han explicado con anterioridad, a continuación citamos las más representativas para esta categoría.

*“Fundamentalmente el consejo es que abran la mente, que no se fijen en estereotipos y en apariencias y que dejen trabajar a la gente que creen, que tiene una formación y que pueden trabajar que la dejen trabajar, que la dejen cumplir su trabajo y que se dejen de estereotipos y de apariencia (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

*“Claro que les daría un consejo, pues que sean humanos y que tengan conciencia de que el dinero no es todo, el ganar mucho dinero no es todo. Y ellos si pueden mejorar la vida de unas personas que se sientan integrados, que se sientan, no ciudadanos de segunda sino uno más, que lo hagan porque realmente eso luego les llena, ayudar a la gente llena, y a la gente que lo necesita, más (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

Se argumenta por todos los grupos como recomendación generalizada hacia las empresas que lo mejor que pueden hacer es probar contratando a la primera persona con discapacidad, argumentando que tras esa experiencia vendrán las siguientes al estar satisfechas con su trabajo, rendimiento y beneficios obtenidos. Se presentan a continuación las citas más representativas de esta idea que se ha ido repitiendo a lo largo de anteriores apartados.

*“En función de la actividad que tenga cada empresa el consejo sería dos... primero, si esa actividad le permite contratar para ciertas funciones una persona discapacitada conseguiría mejorar el clima laboral y mejorar el rendimiento de sus trabajadores, y mediante el ejemplo... lo conseguiría integrando personas con ese tipo de discapacitada en la organización seguro, clima y rendimiento laboral (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*

*“...y que lo prueben por supuesto, que se animen, que en el momento que tienes la experiencia es positivo y te das cuenta que tiene un valor añadido (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

*“Es que yo, cuando a lo mejor tengo empresas delante que están ahí: ‘Que sí, que no, no sé qué hacer’ les digo que yo no les puedo convencer, que tienen que implicarse ellos, hacer las prácticas cuando están así dando, y que prueben porque no hay otra forma, es que no somos nosotros son ellos los que tienen que demostrarlo, la propia persona (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”*

*“Primero que se quiten, se eliminen todas las etiquetas que puedan tener porque al final esto es cuestión de encorsetar a la gente y de pensar que por que tienen una discapacidad ser así o asá, no, lo primero pues eso, que se quiten la venda de los ojos y que prueben, y una vez que hayan probado pues yo estoy convencida que comprobarán que una persona con discapacidad puede asumir una función en igualdad de condiciones que una persona sin discapacidad, ahora se dice que más que discapacidades son capacidades diferentes, entonces probablemente lo que te aporte una persona con discapacidad sea algo diferente que no te aporta el resto de trabajadores (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*

*“Pues que si tienen las capacidades para desempeñar los puestos y tienen los puestos para esas personas, que no lo dude... que seguro que van a dar más de lo que les pides... y además tenemos esa obligación... al final lo que das se recibe, ¿no?, entonces es algo que tenemos que hacer entre todos porque a nadie, da igual con el tema de mujer, con el tema de discapacidad, tenemos que ver quién es la persona adecuada al puesto, y en igualdad de condiciones... la discriminación por discriminación sólo lleva a la injusticia, y la injusticia, sea de la que sea la*

*discriminación, por discapacidad, por esto, por otro, al final crea una sociedad de odios, de egoísmo que al final te lo encuentras a la vuelta del camino (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”.*

*“... lo más problemático es llegar a contratar, si realmente no estás concienciado con ello, la primera vez, yo creo que en el momento en que tengan una persona con una experiencia de prácticas o de cualquier tipo de contrato con personas con discapacidad pero, que su perfil se adapte al puesto, o sea que no sea incompatible una cosa con la otra, simplemente con el hecho de tenerlo ya se darían cuenta de lo ventajoso que es para la empresa (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”.*

*También apunta: “El primer paso en el caso de que es una empresa que no ha tenido nunca, o se está iniciando, el tema de práctica en empresa lo veo algo muy beneficioso, porque realmente es una oportunidad de que conozcan a la persona y también para eliminar muchos estereotipos y prejuicios que hay al respecto”.*

*“Que probaran, yo les diría que probaran (M.M.M. [FAM], comunicación personal, 22 de junio de 2016)”.*

*“...pues sobre todo eso, que nos den la oportunidad... y que confíen en nosotros, y luego, pues si no valemos para el puesto de trabajo, pues que nos despidan como al primero, pero por lo menos que den la oportunidad (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”.*

*“Oportunidades, que se abran a probar porque en fin, no tienen nada que perder y nosotros creemos que sí que mucho que ganar (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”.*

*“... las empresas para integrarse yo creo que está claro, que es empezar a trabajar con ellos, de hecho la mayoría de las empresas que han empezado a trabajar con alguien con discapacidad han seguido contratando gente con discapacidad porque el nivel de involucración, de interés y de ganas de trabajar de esas personas claramente es superior a otras por la motivación extra que tienen por el hecho de tener su*

*discapacidad y tener un empleo (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*.

También dice: *“Sólo uno, que cojan al primero, sólo que prueben con el primero, que si nuestros chicos de integración laboral hacen su trabajo bien, entrará el segundo y el tercero (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*.

Se recomienda encarecida y muy intensamente por todos los entrevistados que las empresas se informen, y no hay mayor fuente de información que la que ese trabajador puede dar a las empresas en su puesto de trabajo como se ha explicado antes.

También se destaca que es necesario romper barreras y estereotipos en torno a la discapacidad, mientras sigan existiendo clichés o tópicos preestablecidos será más difícil hacer ver a las empresas y responsables de RRHH que una persona con discapacidad puede hacer muchas funciones con rendimiento pleno y sin ningún perjuicio para los objetivos económicos de la empresa. Vemos a continuación una serie de declaraciones que expresan estos clichés y prejuicios establecidos en el entramado empresarial y reproducido por multitud de personas entrevistadas, sobre todo del ámbito de las asociaciones y la intermediación, que son quienes tienen contacto diario con las empresas en el ejercicio de sus funciones.

*“...y ese prejuicio que existe muchas veces en el mundo empresarial cuando ya tienes una situación de discapacidad que dicen: ‘No, a los discapacitados ni de coña’ (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

*“Lo que pasa es que es difícil planear eso, la mentalidad todavía del empresario, sobre todo del empresario murciano, no sé si del empresario murciano sólo, pero de muchos empresarios... estamos hablando de empresas más o menos pequeñas y tal, les cuesta bastante trabajo todavía cambiar un poco el chip de que todos los discapacitados van en sillas de ruedas... les cuesta trabajo, entonces claro, cuando llega el técnico de empleo y les dice: ‘No, yo es que tengo soldadores’, ‘¿cómo vas a tener soldadores?’, ‘tengo limpiadoras, tengo administrativos, sí muchos, sí todos los que tú quieras, pero tengo otra serie de personas que están deseando trabajar*

*y que pueden trabajar’... (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”.*

Es importante señalar que también desde el ámbito de las empresas y los responsables de RRHH se recomienda cambiar de mentalidad a las empresas, como podemos ver en esta cita.

*“...el hecho de ver a una persona con discapacidad como, realmente es, que no me va a sacar el mismo trabajo o no me va a rendir igual, ¿sabes?, lo ven como algo que tengo que hacer, pero que realmente a mí no me enriquece, ¿vale?, creo que es el problema que ha habido de que todavía no se ha cambiado el chip al cien por cien en todas las empresas, entonces lo ven como algo que sí, que lo tengo que hacer porque legalmente lo tengo que hacer, o porque queda bien socialmente, pero no lo ven como un beneficio, como algo beneficioso (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”.*

También se deja constancia por parte del grupo de los intermediadores de lo importante que es el departamento de RRHH, pues es el que debe de estar informado de cómo contratar a las personas con discapacidad, su potencial y estar sensibilizado con este tema. Además las relaciones de confianza creadas tras estas colaboraciones fomentan un incremento a futuro de las contrataciones.

*“Pues yo creo que las empresas es fundamental que tengan en su personal gente cualificada para este tipo de, que la persona por ejemplo de RRHH es fundamental que tenga ese conocimiento de la inserción laboral de las personas con discapacidad... y no siempre sucede... el puesto de RRHH lo puede ocupar muchos perfiles, depende del perfil de dónde venga tiene mayor sensibilidad o conocimiento que otro, entonces yo creo que sí que es fundamental que exista esa figura... no vas a tener ahí a un técnico de empleo experto en esto, ¿no?, a lo mejor dedicado sólo a eso, que sería lo suyo, pero sí que por lo menos la persona tenga esa formación adecuada (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”.*

*“Ferrovial es esa precisamente, que hay una política clara de integración laboral de personas con discapacidad y que ha llegado al gestor, al gestor técnico*

*digamos el homólogo mío con la empresa, no el director de RRHH, que el director de RRHH me puede contar que sí son estupendos y maravillosos pero si luego con el gestor con el que yo me tengo que entender para hacer efectiva esa integración laboral no tiene ni idea del tema ni está interesado pues no hay nada que hacer (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*.

Más adelante vuelve a remarcar: “...con los gestores técnicos que yo trato, son unos cuantos... van ya con ese chip, no hace falta que les digas, que les vendas o que les transmitas la idea fundamental, no, ya vienen por parte de su empresa con la idea clara y muchos de ellos nos llaman: ‘¡Oye!, mira que me han dado esto de dirección, me han dado tus datos de contactos para que pueda contratar a personas con minusvalía’ y a partir de ahí empezamos a trabajar, entonces es un ejemplo claro desde mi punto de vista (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”

Concluye con esta cita: “... por un lado estamos en contacto con una empresa con la que ya llevamos una trayectoria trabajando, conocemos al gerente, su política, sabemos que confían en nosotros, eso es muy importante, que la gente responda a lo que le hablamos y luego por otro lado vamos con candidatos, merecedor de un puesto de trabajo aunque lo tiene complicado por la situación que sea, eso es fundamental, que podamos confiar también con la gente con la que tratamos y tal y que sabemos que va a responder... a pesar de que tenga una discapacidad severa, eso es muy importante (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”

A lo largo del apartado hemos podido analizar las demandas que los grupos entrevistados hacen a la sociedad, a las AAPP y a las empresas, solicitando a todas ellas un trato igualitario, comprensión, y solidaridad. Por otro lado a la AP se le exige mayor exigencia en el cumplimiento de las normativas acerca de la contratación de personas con discapacidad y mayor apoyo económico para ello, mientras que a las empresas se les solicita el cumplimiento de las leyes y que prueben a tener experiencias laborales con trabajadores con discapacidad.

## **5.7. Reflexiones y punto de vista crítico de los entrevistados**

En este último apartado de categorías estudiamos las reflexiones dichos por los entrevistados así como su punto de vista crítico sobre la integración de personas con discapacidad en la actualidad.

Para ello se sondean diversas categorías específicas con el ánimo de profundizar en ellas como lo son el papel de las asociaciones, la bonificación de contratos, los CCEE, las Medidas Alternativas, la mujer en el ámbito de la discapacidad, la sociedad actual, el uso de los conceptos usados para definir a las personas con discapacidad y otras apreciaciones difíciles de encajar en las categorías previas.

### **5.7.1. Asociaciones en defensa de personas con discapacidad**

Las empresas han de conocer las asociaciones de cerca y utilizar todos sus servicios, que van desde la descripción del puesto de trabajo comprobando que la empresa cumpla con los requisitos para incorporar a esos trabajadores, pasando por la selección del personal y su entrenamiento antes y durante su incorporación a la empresa, hasta explicar a las empresas los periodos de prácticas prelaborales, subvenciones y ayudas existentes. Así pues, el saber de primera mano todo el apoyo que las asociaciones ofrecen a las empresas es una de las claves para una mayor inclusión laboral.

Esta es la principal reivindicación que se hace a las empresas por parte de todos los grupos, ya que sin este acercamiento no podrán saber los empresarios todas las ventajas que pueden obtener por contratar a trabajadores con discapacidad.

A lo largo del resto de los apartados y categorías analizadas podemos comprobar la importancia del papel de las asociaciones en la defensa de los intereses de las personas con discapacidad, y en especial de cara a su mayor integración laboral. Es por ello que no nos extendemos en esta categoría por no redundar en lo ya expuesto.

Todos los servicios que una asociación puede ofrecer a las empresas son descritos desde el siguiente testimonio de un intermediador laboral, siendo según su

punto de vista algo fundamental para que los empresarios comiencen a contratar a estos trabajadores.

*“... que cuando hay un servicio en donde se hace un apoyo desde el inicio de toda la etapa de selección, de adaptación persona a puesto... y estrategias para el desempeño de la tarea, que vamos a la empresa hacemos una descripción del puesto, vemos el puesto adecuado, si no hay puestos que sean adecuados vamos a desestimar esa empresa... entonces la seguridad que puede tener la empresa... en el entrenamiento, en el apoyo transversal que ofrecemos acerca también pues de las ayudas, las bonificaciones, acciones de RSC también, posibilidad de visibilizar las acciones de contratación... y luego realmente, una cosa que facilita también mucho las contrataciones son los períodos previos de formación y adaptación a la empresas, que son prácticas generalmente que... nosotros no los hacemos más de un mes de duración, entonces ahí se minimiza la incertidumbre del empresario, porque nosotros nos tenemos que poner a veces en la piel del empresario, de que son personas que a lo mejor no tienen por qué conocer que hay un proyecto de inserción o que hay otras personas que pueden acceder al puesto de trabajo, que tienen discapacidad... pues lo que hace también es que abre un poco los ojos acerca de las potencialidades que tiene esa persona con respecto al empresario, entonces eso facilita las contrataciones (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”.*

De las respuestas de las asociaciones e intermediadores laborales, conocemos que aquellas buscan el apoyo, subvención y financiación no sólo en la AP sino también en la iniciativa privada, y sobre todo a través de la Obra Social del sector bancario. Esto también lo hemos podido comprobar en el resto de apartados. Es interesante señalar que están obligadas por ley a reservar parte de sus beneficios a dicho propósito, siendo dichas cantidades deducibles fiscalmente como se señala en el artículo 24 de la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias (2013). Aquí vemos un ejemplo de esta vía de apoyo para las asociaciones.

*“...y bueno, hay entidades privadas que están apostando muy fuerte como La Caixa, de hecho hay tres compañeros de La Caixa de la Red Incorpora (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”.*

### 5.7.2. Bonificación de contratos

Sobre las bonificaciones de los contratos hay multitud de reflexiones, casi todas ellas a favor de que se mantengan o incluso de que se incrementen.

Todos los grupos suelen defender su existencia a día de hoy, siendo una herramienta fundamental de cara a fomentar la inclusión laboral en la empresa ordinaria y mejor que la de fomentar políticas sancionadoras por la AP. Exponemos las siguientes citas al respecto desde diferentes grupos entrevistados.

Bajo la premisa de dar más oportunidades laborales a los grupos más desfavorecidos para así ponerlos en igualdad de condiciones en el mercado laboral, la AP defiende el uso de la bonificación de los contratos como algo necesario que no debe de eliminarse. Así lo dice el siguiente testimonio.

*“Yo lo veo positivo, porque al final nosotros, desde el Servicio de Empleo no generamos empleo, ¿no?, pero sí que intervenimos en el mercado de trabajo intentando que, cumplir con el principio de igualdad que no es tratar a todo el mundo por igual, sino dar más oportunidades a quien más lo necesita, y con estas bonificaciones, tanto las que existen para personas con discapacidad... lo que trata es de... ponerlos en una situación digamos de igualdad para que puedan competir con el resto en las mismas condiciones, por eso yo creo que no es una medida a superar en el sentido de que lo que pretenden precisamente es dar más oportunidad a quienes más lo necesitan (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

Estas bonificaciones y ventajas fiscales son defendidas por los responsables de RRHH de las empresas, pero en muchas ocasiones se exige que haya una combinación de estrategias, en el sentido de comunicar a los empresarios que los beneficios son múltiples, alto rendimiento de estos trabajadores, enriquecimiento en la diversidad de sus plantillas, RSC, etcétera. Por otro lado los incentivos económicos son más atractivos cuanto más pequeñas son las empresas, debido a que cuanto más grandes son, menos necesidad de bonificaciones tienen para gestionar económicamente su inversión en personal. Todo esto se ve en la cita de esta responsable de RRHH.

*“... está claro que somos compañías donde pues al final hay una ganancia detrás, pero si realmente queremos dar un valor a este tipo de contratación es hacerlo por el valor social de las personas y porque esas personas tienen la capacidad para hacerlo, y no tanto por la parte de incentivar económicamente, que posiblemente tenga que estar para otras muchas compañías para sobrevivir. Nosotros tenemos la suerte de ser una compañía muy grande donde tenemos una situación económica más estable que otras, más estable, pero, aparte de eso, ¿no?, que el incentivar no sea únicamente por esa vía, sino que además haya un apoyo social de la integración real. Que tiene que estar ahí porque al final es lo que puede interesar o puede facilitar a otras compañías, pero creo que ese mensaje aunque tenga ese beneficio puede ir acompañado de otros muchos mensajes que ahora pues a lo mejor no se está dando toda la fuerza que se le da (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

Hablando de las bonificaciones fiscales, la postura anteriormente expuesta es contradicha desde el ámbito de la intermediación laboral, al señalarse que cuando las empresas pequeñas apuestan por la discapacidad, lo hacen por convencimiento de que están aportando a la sociedad, ya que el riesgo que corren es mayor que en una gran empresa donde cuesta menos integrar un puesto de trabajo por la propia estructura y diversidad de tareas que pueden realizar. Vemos cómo se defiende esto en la siguiente cita.

*“Depende, las empresas grandes tienen más tendencia a lo mejor a un interés de bonificación, fíjate, más que las pequeñas... mi sensación es que sí, aunque saben venderlo más al revés. Las pequeñas están más convencidas porque cuando tú introduces a una persona con discapacidad en una empresa pequeña se nota más, entre comillas, que en una grande, entonces ahí hay un interés de que realmente la persona se implique, o sea y que realmente se adapte al puesto. En una grande, pues digamos que de alguna forma puedo o bien como es más grande buscarle una ubicación muy determinada y tienen más facilidades de adaptar el puesto... ahí tienen más fácil eso y bueno, pues si me llevo las bonificaciones fiscales... pero que los beneficios fiscales están muy bien que los mantengan (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”*

Profundiza en esta explicación de la necesidad de que existan las bonificaciones cuando dice: *“Hombre, no debería de existir, pero si no existe ahora mismo... las empresas ni se lo plantearían. He tenido casos de empresa que me han dicho: ‘No, no voy a pedir bonificaciones’, o que te dicen: ‘No si no es por la bonificación’ y es verdad que muchas veces no es por la bonificación, pero esto es como todo, si pones la golosina pues a lo mejor pican y valoran a ver, claro (B.R.Q. [INTER], comunicación personal, 24 de junio de 2016)”*.

La bonificación de los contratos es algo desconocido para muchas empresas, pues desconocen ni el tipo de contratos existentes para poder bonificarse, ni la duración ni cuáles son las ventajas económicas derivadas de ello, lo que es un indicio de la desinformación que hay sobre el mundo de la discapacidad en el ámbito empresarial. Esto se hace más evidente en empresas pequeñas y medianas como indican estos testimonios.

*“Cuando nosotros hacemos la visita a una empresa, muchas nos preguntan: ‘¿Y qué contrato es el mejor?, ¿las ayudas cómo van?’, es que no tienen ni idea (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”*.

*“...sobre todo también nuestra parte es mucho concienciar... yo en mis trabajos no he tenido ningún problema en que me hayan contratado por mi discapacidad, pero sí es verdad que hay empresas que tienes que ir diciéndoles: ‘¡Oye!, ¿sabéis que tenéis unos incentivos por nosotros que os van a pagar?’ ... vamos de moneda de cambio de: ‘¡Oye!, que nosotros tenemos unas ventajas, tú también te las puedes coger’ (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

Las bonificaciones de los contratos a trabajadores con discapacidad es entendida a veces como una medida compensatoria del déficit de rendimiento que ciertas personas con discapacidad puedan dejar de prestar. Esto puede entenderse desde el punto de vista de ciertas discapacidades, como vemos a continuación de una intermediadora laboral que trabaja para la defensa de personas con Síndrome de Down. Es por ello que se acentúa en este testimonio la necesidad de contratar a personas con discapacidad por una filosofía de RSC más que por el del rendimiento económico o los beneficios y ventajas fiscales obtenidas.

*“...vamos a ver si tú quieres crear una empresa haz un estudio de viabilidad y no te centres en las posibles ayudas que te den porque si te centras en las ayudas vas al fracaso y yo entiendo que para la empresa debe ser igual, es decir, si tú quieres hacer un acto pues asistencialista y vas a meter a una persona porque quieres que esté pues sí que si te subvencionas algo pues eso que tienes, pero realmente el empresario que realmente lo es, lo que busca cuando entra una persona es que haya un rendimiento, si esas bonificaciones compensan un déficit del rendimiento, pues para eso están... la causa de la contratación no debe ser el que haya una bonificación (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

En contra a lo expuesto en la anterior cita, se defiende que las personas con discapacidad no tienen por qué suponer menor rendimiento o incremento en sus bajas laborales y ese estereotipo es el que se ha de derribar para que las empresas contraten por creer en el potencial de estos trabajadores y no por la mera bonificación económica.

*“... las empresas contratan discapacitados por la bonificación, no por amor al arte como yo digo, siempre digo eso a la gente, si no estuviera la bonificación no contratarían, pero por eso, porque se fijan solamente en una serie de estereotipos y una serie de apariencias, ellos piensan: ‘El discapacitado es igual a más baja laboral y a menos rendimiento’ y no es así (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

En el siguiente párrafo vemos una argumentación similar.

*“...mientras que el concepto social de contratar a una persona con discapacidad todavía sigamos creyendo que es un lastre, estará bien que estos contratos existan para que la sociedad se vaya dando cuenta y el mundo empresarial que es al contrario, que estas personas dan el mismo resultado o mejor que puedan dar otros (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

También encontramos casos en los que, aun pudiendo bonificarse los contratos por las propias empresas, esto no se hace, siendo un argumento repetido a favor del tejido empresarial. Aun así, es interesante señalar cómo, en última instancia, es una decisión que puede estar en manos del responsable de RRHH o departamento de la

empresa, pudiendo no ser esto una estrategia fija de RSC por parte de la empresa. Los dos siguientes párrafos señalan estas circunstancias.

*“Normalmente solemos hacer el mismo tipo de contrato que hacemos a otra persona, ahora mismo por ejemplo, el último que hicimos en la campaña de Navidad, fue un contrato de campaña de Navidad eventual. Y luego la persona que tenemos tiene su contrato de trabajo indefinido, normal y corriente, como lo es cualquier indefinido ordinario... sí que va a depender de la tienda, pero yo en este caso no lo he hecho por la bonificación, o sea no lo hemos hecho bonificado, que sé que es un incentivo por parte de la Administración para que se contrate a personas con discapacidad pero... al final lo que haces es que si lo utilizas simplemente por eso... la idea que tenemos dentro de la FNAC es no hacerlo por eso, por eso no en todas las tiendas se utiliza ese tipo de contrato porque no buscamos la bonificación sino buscamos la integración (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”*.

*“... ahí se juega... hay empresarios que se las cogen, hay empresarios que no las quieren... una de las empresas para las que trabajé... cuando llegué y me dijeron que sí y que el trabajo era para mí, acto seguido lo que me piden para hacerme el contrato es mi dictamen médico, y yo se lo di... a regañadientes pero se lo di, claro, también una quiere... se me ve, pero si tengo algo interno, pues creo que a la gente no le importa... yo quería trabajar y quería que el puesto fuese para mí y que no se me escapara, y el hombre me contrató, pues luego no se cogió la bonificación... y yo digo, ¿y para qué me pide un dictamen médico?, ¿y entonces a ti que te importa lo que yo tengo?... hay quien sí lo coge, hay quien no... no sé qué criterio usan tampoco, ¿sabes?... Yo creo que mi jefe iba más por ahí, porque él no la quiso... (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

Se deja entrever la posibilidad de que las grandes empresas no quieran bonificarse los contratos de la plantilla con discapacidad por dos motivos. El primero, tener muy integrada la RSC en sus políticas de RRHH como vemos en este testimonio.

*“... IKEA no lo hace por un tema de bonificación, podemos entender que a nivel político se han tomado esas decisiones para promover una contratación de un colectivo... desfavorecido a nivel empleabilidad, pero para nosotros, si los queremos*

*ver como personas con capacidades diferentes a otras, ni más ni menos, pueden tener una discapacidad mejor para una serie de habilidades y otras que a lo mejor no se adaptan, igual que todo el mundo, la bonificación pues no es un requisito, ¿no?, también contratamos a personas que no tienen discapacidad, no están en ciertos niveles de edad, o no vienen del desempleo y no tienen bonificación, o sea, si se pueden bonificar pues es una ayuda a la empresa seguro, pero no es nuestro objetivo la bonificación (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

Siguiendo la argumentación anterior, el segundo motivo para no bonificarse las grandes empresas los contratos de estos trabajadores, y menos loable bajo nuestro criterio, es no tener que mantener a un trabajador con discapacidad que no cumpla con sus expectativas en plantilla, o que se haya contratado de refuerzo por picos de mayor productividad. En este último caso, podría cesar su contrato sin la obligatoriedad legal de un mínimo de duración que conlleva un contrato bonificado. Esto se puede interpretar de la siguiente cita de un intermediador laboral.

*“...tampoco cumplen los requisitos para bonificarse porque no puedes tener un despido improcedente en los últimos meses y una empresa tipo Leroy Merlin, no los cumplen, no quieren las bonificaciones, realmente lo hacen porque legalmente lo quieren hacer y porque bueno, dentro de sus políticas de RRHH está muy asumido... (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”*

Los siguientes testimonios también defienden que las empresas contratan a personas con discapacidad por creer en la RSC más que por la publicidad positiva que puedan obtener de ello, y que las bonificaciones siguen siendo interesantes como incentivos a la contratación, aparte del resto de ventajas que estos trabajadores aportan.

*“Si además hay acciones de RSC porque esa persona aporta a la empresa sus trabajadores, pues aporta, pues valores, pues mucho mejor, que pueda ser una acción de marketing con respecto a fuera pues en ocasiones sí, pero yo creo que quizás las menos (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*

*“Sí, por dos motivos, uno porque hay unas exenciones en cuanto a la Seguridad Social importantes y también alguna pequeña ayuda a fondo perdido, pero sobre todo*

*porque se ha dado cuenta, han tomado conciencia de la validez de personas con discapacidad y con problemas de movilidad y en algunos casos en situación de dependencia con todo lo que ello implica, entonces la satisfacción por parte del mundo empresarial ha sido bastante buena en general (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

En otra parte de la entrevista también dice: *“Creo que es una herramienta buena, para que si lo haces, la concienciación, la mentalización y la sensibilidad no funcionan, entonces hacen falta otros tipos de estímulos para que el empresario acepte a la persona con discapacidad, ya a partir de ahí es cuestión del usuario, de la persona, del discapacitado que se gane su puesto de trabajo, la confianza del empresario y es una buena herramienta para eso sí (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

Una de las estrategias de los intermediadores laborales es ofrecer a las empresas los contratos bonificados, puesto que esto les sirve para reforzar la decisión del empresario en contar con personal con discapacidad en sus plantillas, aunque en muchos casos por no reunir las condiciones exigidas legalmente, o porque el propio empresario lo decide, pueden darse casos en los que no se bonifican estos contratos. En el siguiente párrafo vemos esto, junto con la idea de que en nuestra sociedad hay que seguir apostando por la RSC para que sea más conocida por el entramado empresarial, ya que se sigue contratando en muchas ocasiones por existir estas bonificaciones antes que por cuestiones de RSC.

*“Pues le proponemos los contratos bonificados que tienen ayuda, no todos los contratos tienen las ayudas, o los contratos que tienen subvenciones y asesoramos en ese sentido, pero luego las empresas a veces por lo que sea o por que no reúnen los requisitos para acogerse a esas ayudas pues les hacen otro tipo de contratos, pero que sí que intentamos que lógicamente hagan el contrato bonificado porque, ¡oye!, en igualdad de condiciones ¿por qué no le vas a hacer el contrato bonificado y te ahorras unos 300 euros cada mes por lo menos?, o sea que en ese sentido... hombre no nos engañemos, lo hacen la mayoría de los casos por el tema de la bonificación, eso está claro, es nuestra principal herramienta, es decir por la cuestión social de responsabilidad social y demás, pues un poco lo que te he dicho en principio, no, no*

*está por lo menos en la sociedad murciana es algo que está todavía muy verde (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*.

Concluye defendiendo su utilización: *“Es fundamental, hoy por hoy es una herramienta fundamental, debería de existir y hombre, si hay más ayudas pues mejor, es decir, yo entiendo que debería de potenciarse, si se mantiene la brecha digamos de diferencial de la tasa de desempleo de las personas con discapacidad y la población en general que es mucha todavía (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*.

Como en el caso anterior, algunos testimonios defienden que las empresas cuando contratan trabajadores con discapacidad lo hacen, aparte de por el rendimiento que aportan a las empresas, por las bonificaciones obtenidas, más que por una cuestión de lavado de imagen o publicidad de ejecución de políticas de RSC. Veamos un ejemplo.

*“Yo me tiraría más por el tema de la bonificación, incluso más que por el tema de lavado de cara, porque eso es un tema que yo creo que no han sabido o no han querido explotar, ¿sabes?, pero claro, afortunadamente siempre contamos con algún tipo de bonificación, igualmente que otros colectivos (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

A lo que añade haciendo referencia a las bonificaciones: *“Hombre claro que es positivo, evidentemente, eso facilita mucho, facilita muchísimo vamos”*.

Muchas veces los propios trabajadores con discapacidad defienden que las empresas contratan a personas con discapacidad por querer darles una oportunidad laboral como vemos en este testigo.

*“No, yo... hay muchas empresas que sí quieren dar la oportunidad a los chicos discapacitados, a todos (R.G.P. [TRAB], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

Reafirma su apoyo a estas bonificaciones en esta cita: *“Yo las veo bien, con sus contratos igual que a todos mis compañeros (R.G.P. [TRAB], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

En muchos casos las bonificaciones son entendidas como un mal menor a superar en el futuro, ya que hasta que no exista la plena inclusión, e igualdad de oportunidades, se creen necesarias estas medidas. Vemos un ejemplo de este razonamiento en la siguiente persona entrevistada.

*“... ellos ven una persona con discapacidad como un problema para la empresa, si no hay algo que contrarreste ese punto de vista en un principio, no van a dar el paso, por eso sí lo veo necesario hoy por hoy. Si llegáramos a una sociedad equitativa en la que cada uno dispusiera de las herramientas que necesita, creo que no, que no sería necesario, pero hoy por hoy sí (P.M.G. [ASOC], comunicación personal, 4 de abril de 2016)”*.

Como en el caso anterior, muchas voces hasta de la propia AP, señalan la necesidad de llegar a un momento histórico idílico en el que no hiciera falta su existencia, ya que puede ocurrir que el efecto motivador hacia las empresas por la contratación de las personas con discapacidad se vea mermada por normalizarlas, en vez de ser entendidas como medidas de tránsito previa a la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Así lo reflejan las siguientes citas.

*“Lo veo como algo necesario en el punto en el que estamos, para mí debería de desaparecer, ¿no?, yo creo que ese es el objetivo, si llegamos a considerar a esas personas de manera igualitaria que al resto de sociedad, pues no tenemos por qué tener ese tipo de incentivos (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

*“Yo creo que es una medida, debería ser... muy temporal... el tema bonificación no deberíamos de hacerlo por la bonificación... simplemente estás trabajando para la foto, para: ‘Vale, pues tengo, esto lo estoy haciendo porque como me obligan tener un 2% y aparte me sale rentable...’, es entendible, depende de cada empresa, pero eso va con los valores de la empresa, y por ejemplo a nivel de, los valores de la FNAC en*

*integración no van por ahí (J.L.O. [RRHH], comunicación personal, 17 de marzo de 2016)”.*

*“Los incentivos positivos suelen tener efectos positivos, pero si se perpetúan dejan de surtir esos efectos (L.M.C. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”.*

### **5.7.3. Los Certificados de Excepcionalidad y las Medidas Alternativas**

Las declaraciones realizadas sobre los CCEE muestran una clara controversia, al ser valorados por la mayoría de los entrevistados como algo muy positivo, pero con muchos puntos de mejora señalados en cuanto a su uso.

Por un lado se demanda que sean utilizados como instrumento o paso intermedio para llegar a la integración de las personas con discapacidad en el empleo ordinario (objetivo final de la Ley General de Discapacidad), pero esto no es siempre así, se señala en muchos casos que se están convirtiendo en lugares de trabajo donde, una vez formados los trabajadores, y conseguidas las destrezas para el desempeño de multitud de funciones, no se dará en un futuro el salto al empleo ordinario. La siguiente cita habla de esta circunstancia.

*“Bueno, están bien en cierta población en ciertas discapacidades, pero también tengo mis reticencias, creo que como inicio al mundo como integración al mundo laboral está bien, pero no es una continuidad, no se deben de prolongar y eternizar esos programas porque al final va a costa de todos, ¿no?, pero sí como inicio en la integración mundo laboral sí, pero de forma temporal (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”.*

En cuanto a las críticas hacia los CCEE, enumeramos las más recurrentes y destacadas, y no es otra que a priori son necesarios y están bien como herramienta intermedia entre el empleo protegido y el ordinario, pero se suelen quedar en el paso previo a que sus trabajadores trabajen luego en empresas ordinarias.

*“A mí los CCEE me parece que es un recurso adecuado si cumplen con su objetivo, el objetivo según ya la LISMI era pues que, el objetivo último a cumplir con una persona con discapacidad dentro del ámbito de integración laboral es que haya una integración plena en un entorno normalizado, si antes de llegar a ese estadiillo tenemos que pasar por un CEE porque es una empresa protegida en donde va a tener una determinadas condiciones y características que hagan que se mejore esa empleabilidad para pasar a empleo ordinario, es un buen recurso, si hay personas que no puedan acceder al empleo ordinario por sus características de discapacidad y siguen en el CEE, es un recurso adecuado, ya no sería adecuado si no se cumplen esas. Además los CCEE están dando mucho trabajo a personas con discapacidad con lo cual son empresas que se deben seguir potenciando y protegiendo, ahora, bajo mi punto de vista tienen la finalidad el que se puedan potenciar el subir a un estadiillo más alto en el caso de que se pueda (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

*“Los CCEE en mi punto de vista, como, en papel están muy bien, en la práctica están muy mal, los CCEE deberían de ser una plataforma de apoyo a la persona con discapacidad y una plataforma para poderte en un futuro integrar en una empresas ordinaria, pero la realidad que nosotros nos encontramos no es así, te exigen igual que en una empresa, con un salario más bajo que en una empresa y la gente que realmente funciona y trabaja bien, no sé, no la animan a que se vaya a una empresa ordinaria, la mantienen porque saben que es un trabajador bueno y que quieren contar con él para sacar la producción, en el papel, yo que lo he estudiado y tal, es una herramienta muy interesante los CCEE, por lo menos en Murcia, yo no sé si en todos lados, pero por lo menos en Murcia no funcionan como debería (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

Otro punto importante a destacar es la diferencia entre CCEE sin ánimo de lucro, que son los creados por asociaciones e instituciones, y los creados por iniciativas particulares, que nacen como iniciativas privadas. Mientras que los primeros nacen con la finalidad de alcanzar la integración laboral de las personas con discapacidad, los segundos suelen ser usados por las empresas para cumplir con las obligaciones de la LISMI, ya que en vez de subcontratar estos servicios a CCEE o contratar en sus plantillas la cuota de reserva obligatoria, lo suplen creando sus propios CCEE como si de una empresa en sí misma se tratara.

Junto a esto, también se encuentra la situación difícil de que el mercado ordinario de trabajo es precario para las personas con discapacidad, así los trabajadores de los CCEE ven en la salida al mercado ordinario una amenaza, al ser más una incertidumbre que una oportunidad el hipotético salto del empleo protegido al ordinario.

Todo esto se dice desde las asociaciones e intermediadores, como vemos muy claramente en esta cita.

*“... hay una gran diferencia entre lo que es un CEE con ánimo de lucro y un CEE sin ánimo de lucro... Generalmente el CEE que no opera con ningún ánimo de lucro es aquél que busca la calidad y la estabilidad en la persona con discapacidad en el mercado laboral. Opino que el CEE no es realmente aquello por lo que nació... no es el tránsito de la empresa para aprender habilidades para salir al mercado ordinario, no sirve como trampolín y ¿porque no se da?... primero, porque hay muchos empresarios o muchos CCEE que no quieren dejar a los mejores, y luego a parte, pídele a un trabajador de un CEE con un contrato indefinido que se vaya al mercado laboral con un contrato de tres meses, no tiene sentido desde esta medida (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”.*

Existe una tendencia del aumento en número de los CCEE, pues desde la propia AP se destaca que la crisis ha afectado a esto, pero sobre todo el comprobar que estos centros con una plantilla de más del 65% de personas con discapacidad puede ser y es competitivo con el resto de empresas de la competencia. Esto hace que el entramado empresarial comience a ver estos centros como algo rentable y a tener en cuenta, de ahí la proliferación de centros privados sobre todo dentro del sector servicios. Esta posición también ratifica lo defendido en nuestro estudio, que el rendimiento de las personas con discapacidad es muy elevado, competitivo y rentable con cualquier actividad económica. El propio Director del SEF de la Región de Murcia expone estos datos.

*“...cada vez más, más importante y un peso cada vez más importante dentro de nuestro tejido productivo, a día de hoy ya te digo, son creo que son cuarentaiún CCEE donde trabajan mil personas, pero las posibilidades de crecimiento son muy importantes (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”.*

Los CCEE son ejemplo real de que rendimiento, productividad, y rentabilidad son conceptos que pueden estar ligados definitivamente a la de contar con trabajadores con discapacidad en las plantillas de cualquier empresa. El que una empresa cuente con personas con discapacidad puede decirse que no disminuye su capacidad de competitividad como se defiende también en esta cita del mismo entrevistado.

*“...uno de los objetivos que tienen los CCEE es operar regularmente en el mercado de trabajo, con lo cual deben de ser empresas rentables y si los trabajadores no fuesen productivos no serían empresas rentables como lo son (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

Analizando las respuestas de los grupos podemos entender que se está lanzando un doble mensaje, por un lado fomentar a las empresas que contraten a personas con discapacidad, pero por otro lado los CCEE tienen mejores bonificaciones a la hora de contratar que las propias empresas. Esto está provocando un resurgimiento de CCEE creados por las mismas empresas, aumentándose la contratación por este medio y no por el empleo socialmente más integrador y normalizado que sería directamente el ordinario en el mercado laboral.

*“...se deberían de mejorar para las contrataciones en el ámbito ordinario, porque por ejemplo, las contrataciones o las subvenciones o bonificaciones que hay para los CCEE son mucho mejores que para la contratación ordinaria, entonces bajo mi punto de vista si se mejorara, la empresa daría ese paso... (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”*.

Es interesante detectar cómo la propia AP, al explicar las vías existentes para la inclusión laboral de estas personas, de forma consciente o inconsciente, distingue entre los CCEE y el fomento de la contratación en el empleo ordinario, excluyendo a priori que aquellos puedan entenderse como una vía previa a la contratación en el mercado laboral ordinario. Deducimos este extremo en la siguiente cita.

*“...también tenemos los que son los CCEE donde trabajan, el 65% de las personas son personas con discapacidad, en Murcia hay cuarenta donde trabajan más de mil cien personas, y dentro de esos CCEE tenemos las unidades de apoyo que sirven*

*para lo que es la integración laboral de las personas con discapacidad, con personal especializado y finalmente también se fomenta la contratación indefinida en el mercado ordinario de personas con discapacidad (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

Esta postura queda contrastada y ratificada con este otro testimonio, que señala que la AP hace hincapié y fomenta la contratación en el mercado ordinario. Esto hace que las asociaciones, de cara a cumplir los objetivos a alcanzar por programas subvencionados por la AP, sólo les cuenten como inserciones laborales las hechas en el mercado ordinario y no las efectuadas en CCEE como indica el siguiente testigo.

*“Sí, a mí las Medidas Alternativas están muy bien... llegar a unas Medidas Alternativas supone que por la vía ordinaria no se fomenta el empleo, y en nuestro servicio concretamente no es tan beneficioso, o no nos beneficia porque realmente el SEF nos mantiene porque digamos lo que busca es la inserción laboral en la empresa ordinaria, no en los CCEE, una de las Medidas Alternativas como sabes es la contratación de un CEE, a nosotros las intermediaciones que hacemos a CCEE no nos vale para objetivos, es un empleo protegido que ya te digo, está muy bien, quiero decir los CCEE son necesarios en nuestra sociedad, pero lo que yo creo que hay también que proteger es el empleo en las empresas ordinarias, porque estoy convencido que lo pueden hacer perfectamente y si no lo hacen es porque no quieren, lo desconocen (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”*.

En ocasiones son las propias empresas que han de cumplir con lo exigido en la Ley general de Discapacidad quienes se han de preocupar de informarse sobre qué son los CCEE, dónde están y que servicios les pueden prestar que encajen con sus necesidades diarias. Un testimonio interesante, responsable de RRHH de una empresa internacional, demanda en la entrevista una mayor publicidad de los CCEE, y potenciar su información a las empresas.

*“Que son pocos conocidos y hacen una labor extraordinaria pero nadie los mueve, tienes que ser tú la que estés pendiente de ese tema, no se moviliza, no se presenta a las empresas, no se le da publicidad... nadie los mueve, no sé quién tiene el encargo de eso pero no lo hace, el funcionario que tenga que estar en el cargo ese no sé*

*dónde está, está de vacaciones (E.G.J. [RRHH], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”.*

Cuando fueron implantados en la LISMI los Certificados de Excepcionalidad, se hizo con la intención de que si no se podía contratar a personas con discapacidad en la empresa, de forma indirecta se subcontrataran servicios dados por CCEE. Hoy día suele existir una doble crítica en el ámbito de su regulación y uso. Por un lado crítica hacia las empresas que en muchos casos tienen plantilla en diferentes puestos de trabajo con funciones fácilmente realizables por un trabajador con discapacidad, como pueden serlo puestos administrativos, o ligados al sector servicios. En segundo lugar suele existir una crítica a la AP, al exigírsele una mayor rigidez a la hora de admitir Certificados de Excepcionalidad y la consiguiente ausencia de contratación de personas con discapacidad. En este sentido se puede entender que en casi todas las empresas, por la cantidad de diferentes puestos de trabajo que pueden desempeñar las personas con discapacidad, es factible encontrar puestos para estos trabajadores.

Los siguientes testimonios denuncian estas situaciones, en especial desde el ámbito de las asociaciones y los intermediadores laborales, que tienen los conocimientos para poder opinar con el rigor suficiente para esta cuestión tan técnica.

*“... creo que no son reales, a nosotros alguna vez nos ha pasado que... nos han pedido gente en puestos que era muy complicado mandarles... y han dicho: ‘No claro yo no puedo contratar discapacitados porque para mi perfil... no existen’, pero no es verdad... no has pedido administrativos, no has pedido conserjes, no has pedido limpiadoras, has pedido, ingeniero de no sé qué, eso obviamente, a lo mejor ingenieros no tengo, o tengo cuatro o cinco y ¡vaya!, no te vale ninguno... debería estar más regulado y más... creo que es eso, que son las grandes empresas pues las que se buscan a lo mejor las mañas un poco... ahora gracia a eso a la RSC, a lo mejor cambia eso (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”.*

Más abajo cita también: *“... creo que ha cambiado, pero de todas formas muchas empresas intentan buscarse sus maneras para no tener que cumplirla, ya te darás cuenta, pero vamos conocemos de varias empresas que hacen ciertas política*

para no tener que hacerlo (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”.

*“A ver, los Certificados de Excepcionalidad... no estoy del todo de acuerdo, a ver, sí que veo que es una manera de integrar personas con discapacidad... o de fomentar el empleo por otras vías más indirectas... yo tengo la convicción de que toda empresa más tarde o más temprano pueden incorporar a personas con minusvalía en plantilla, o sea, me cuesta creer que una empresa pueda acogerse a un Certificado de Excepcionalidad de manera permanente... ¿es que no puedes incorporar a alguien en tu departamento de Administración con discapacidad? es decir, ¿qué empresa no tiene un departamento de Administración?, ahora hay empresas que justifican: ‘Es que hacemos trabajos muy físicos’, una constructora una, sí, pero ¿tú no tienes un administrativo o una telefonista o un limpiador?, y administrativos tenemos todos los que quieras... es un tema que tiene cierta controversia, a ver, podría estar de acuerdo pero siempre y cuando la AP que es quien da esos Certificados de Excepcionalidad sea muy rigurosa... y me da la sensación de que no lo es a la hora de dar esa excepcionalidad a una empresa en un momento determinado porque no encuentra a personas con discapacidad para cubrir un puesto de trabajo, no lo sé, es la impresión que yo tengo (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”.*

Por parte de los familiares, también existen opiniones en contra de estos Certificados de Excepcionalidad como vemos en estas palabras.

*“Eso es egoísmo puro, porque, bueno, a pilotar un avión no lo vas a poner a una persona así con discapacidad a un chico así, pero que hay empresas que... realmente, vamos a ser sinceros, no pueden rendir igual que otra persona, necesitan más tiempo, necesitan... porque es así, yo lo veo en mi hermano que se pone a hacer cualquier cosa y necesita más tiempo que yo, pero lo hace, entonces yo creo que todo eso son excusas para ganar dinero, porque claro, no pueden echar la jornada completa, necesitan una persona que los oriente, necesita, yo creo que eso son excusas que tienen, que es una manera de evadirse, de no comprometerse... (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”.*

En cuanto a las Medidas Alternativas, que son las que deben cumplir las empresas tras solicitar los Certificados de Excepcionalidad que establece la LISMI, son vistas con buenos ojos por parte de los entrevistados ya que son a priori positivas de cara a fomentar el empleo indirecto de personas con discapacidad, por tener las empresas que las utilizan que contratar servicios de CCEE. Aun así, la mayoría coinciden en afirmar que lo ideal sería que fueran directamente contrataos en el empleo ordinario por las empresas, al ser estas medidas un punto a medio camino de la inclusión socio-laboral. Lo vemos en los siguientes párrafos.

*“... las propias asociaciones y colectivos y asociaciones sin ánimo de lucro que trabajan con este colectivo sí que lo han visto como un elemento muy positivo para conseguir o profundizar en la integración laboral de las personas con discapacidad y ahora con esa reserva de contratos a favor de los CCEE también será un nuevo impulso para reducir esa tasa de desempleo y conseguir la pervivencia o mejorar la supervivencia de muchos centros (A.Z.L. [AAPP], comunicación personal, 20 de junio de 2016)”*.

*“El hecho de subcontratar, bueno, yo al final creo que hay un paso ideal o un punto final ideal que es el empleo directo, pero que al final de esta manera también estás dando esta oportunidad a que estas personas trabajen, les estás creando puestos de empleo, entonces no me parece... una solución intermedia es una buena solución (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

*“Que si realmente son excepcionales no habría problemas, o no hay problemas, si realmente son excepcionales. Sí, en principio sí, que podrían estar mucho mejor sí, pero vamos que están bien (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”*.

*“Yo pienso que lo adecuado sería que hubiese un cumplimiento de la ley, pero a nivel de técnico también entiendo que una persona con discapacidad no puede entrar a presión en una empresa, porque no sería adecuado para la persona con discapacidad, es decir, que esa obligatoriedad hiciera que esa persona no fuese bien recibida no sería adecuado, entonces por lo menos si no se cumple con esa obligatoriedad que sí haya un*

*cumplimiento de Medidas Alternativas (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”.*

#### **5.7.4. Sociedad**

Como hemos podido estudiar a lo largo de nuestro análisis, la sociedad es aludida multitud de veces al exigírsele mayor solidaridad, concienciación o empatía, aunque en otras cosas es alabado por haber evolucionado a niveles de tolerancia de la diversidad superiores a estadios históricos anteriores.

La sociedad donde vivimos es compleja y con multitud de caras a analizar. Sin duda hay muchas críticas que se le podrían hacer, tanto positivas como negativas, según nos centremos en los avances alcanzados o en el camino que nos queda por delante para mejorar.

Para no redundar en lo ya expuesto de forma transversal en el resto de apartados y para intentar comprender nuestra sociedad desde la visión de las personas que están en contacto con el mundo de la discapacidad, vamos a ver las reflexiones más destacadas sobre discapacidad y empleo que se han hecho desde todos los grupos entrevistados.

El siguiente testimonio habla de los avances conseguidos como sociedad en relación a autonomía de personas con discapacidad, que pueden desplazarse solos por las ciudades, tener vida social y no depender tanto de sus familiares como en épocas anteriores.

*“...hace unos años quizás la sociedad no pensaba que una persona con discapacidad podía levantarse, coger su autobús ir a la empresa, hacer su trabajo, tener su rendimiento ir a la cena de empresa y quedar con sus amigos fuera, y hoy eso es ya una realidad (I.M.J. [INTER], comunicación personal, 21 de julio de 2016)”.*

Cómo una sociedad se enfrenta a la discapacidad, los esfuerzos que hace para conseguir que cada vez sean más libres y la lucha que haga para que tengan los mismos derechos que el resto de ciudadanos, son sinónimos de sociedades cultas, avanzadas y mejoradas. Así lo expresa el siguiente testimonio.

*“No, que el tema de la discapacidad y el mundo laboral es un tema que demuestra si una sociedad está avanzada o una sociedad sigue anclada en el pasado, una sociedad libre y avanzada tendrá personas con discapacidad totalmente libres, en todos los sentidos y por tanto personas felices como pueden ser el resto que no tienen discapacidad, considerados como el resto, con sus problemas, sus defectos y sus virtudes (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

Siguiendo esta idea el siguiente familiar refuerza la idea de que la sociedad ha madurado y se están haciendo esfuerzos para tratar a las personas con discapacidad como al resto de ciudadanos, en lugar de excluirlos o no querer hacer vida social con ellos como pasaba en ciertos casos, sobre todo en discapacidades mentales o intelectuales.

*“... la gente está cambiando, la sociedad está cambiando... se incorpora gente joven que vive eso de otra manera, porque antes tenía, yo me acuerdo, el que tenía un hijo discapacitado era ya, me lo contaban mis padres... O sea, cosas ya que se te ponen los pelos de punta. Y hoy los ves, pues ves grupos por ejemplo cuando se ven los grupos con el IMSERSO de viaje, y ven y disfrutan igual, es que tienen sensaciones, tienen emociones, igual que nosotros (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

#### **5.7.5. Mujer y discapacidad**

Es muy importante indicar que se vierte un discurso repetido por voces de diferentes sectores donde se ve un paralelismo entre las desigualdades sufridas por personas con discapacidad y por mujeres, al ser colectivos desfavorecidos. Como pudimos comprobar en el marco teórico, esta desigualdad tiene una influencia en el ámbito laboral más que probada por diferentes estudios o cifras de la EPA y el INE como las expuestas en el apartado 2.3 del capítulo del Marco Teórico de la presente tesis. Este desequilibrio existe tanto a nivel de acceso al mundo laboral, como en la diferencia entre salarios o el acceso a puestos de responsabilidad.

La desigualdad se multiplica cuando la condición de ser mujer coincide con la de tener una discapacidad. Así se constata en las siguientes palabras.

*“... yo desde mi perspectiva de concejal que también soy mujer y desde los colectivos más desfavorecidos hay discriminación negativa en muchos casos, en el caso de la mujer, pues, y en el caso si decimos mujer con discapacidad todavía más y eso habrá que preguntarle a un empresario por qué, por qué en igualdad de condiciones prefiere contratar a un hombre que a una mujer, y por qué en igualdad de condiciones prefiere contratar a una persona sin discapacidad que a otro que la tenga (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*

En respuesta a la necesidad o no de bonificar los contratos de las personas con discapacidad, el siguiente testimonio defiende que, al igual que pasa con las mujeres, se debe de incentivar su uso para igualar el desequilibrio actual de discriminación sufrido en el mercado laboral actual.

*“... a mí me pasa esto como con la gente que me habla de las tasas de mujeres no, yo soy mujer... no tenemos una base de partida igualitaria, yo ya voy tres escalones hacia abajo, con lo cual, o hacemos algo para igualar... es que no estamos en igualdad con lo cual yo creo que es necesario. Que podría haber fórmulas paralelas que se complementaran, lo que te decía que nadie se salga por la puerta de atrás, bajar la ratio de cincuenta trabajadores a menos, ese tipo de cosas podría ser, pero yo creo que esa bonificación de contratos al final es un incentivo para intentar que esa gente que está tres escalones atrás avance un poquito (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”*

En otra parte de la entrevista vuelve a incidir sobre el punto de partida desigual de las mujeres con discapacidad en el mundo laboral y el efecto multiplicador de ser mujer con discapacidad: *“Las mujeres, no se suma, se multiplica, de hecho es brutal la tasa, y cuando además en muchas ocasiones cuando comparas currículum, el currículum de la mujer es mejor, ¡eh!, pero no se la va a contratar... nosotros siempre decimos eso, mujer más discapacidad no es que suma, es que multiplica y de hecho ahí la ONCE tiene todo un plan de igualdad para incentivar, porque sí que es verdad que la mujer está en los puestos de partida, de base, pero sin embargo a los puestos de poder todavía no hemos llegado y ahí estamos peleando, ¿no?, para que eso cambie, si somos más de la mitad de la población no puede ser que te sientes en esta mesa y casi que yo sea la única mujer que se sienta, no es lógico, entonces ahí todavía nos queda, pero sí*

*que es cierto que en la ONCE no existe esa discriminación salarial a igualdad de puestos se cobra igual, existen otras cosas, pero eso no, y peleamos por esa, porque ese efecto multiplicador de ser mujer y tener una discapacidad pues acabe, cosa que es complicado en este momento, por eso te digo que, yo soy de las que dice, no, la mujer tiene que estar por méritos, sí, pero lo que te decía es que estamos cuatro pasos más atrás, o sea no me digas que dé un paso cuando yo lo doy en el semisótano y tú estás en la cuarta planta, o hacemos algo que a mí me suba a la cuarta planta o es que yo voy a seguir dando pasos en el sótano, no puede ser, mis vistas no son las mismas (M.L.O. [ASOC], comunicación personal, 18 de abril de 2016)”.*

Hay casos de personas, que a parte de la condición de mujer con discapacidad existen otras que puede hacerles aún más difícil aun entrar en el mercado laboral. El siguiente testimonio nos habla de un caso de mujer con discapacidad extremo, en el que coincide desempleo, edad y ausencia de formación.

*“...el otro día precisamente tenía yo un caso, porque tenemos, pues eso, casos que son como los semáforos en rojo que te hacen así, eso de, mujer de sesenta años, separada, con una discapacidad, sin recursos ninguno, y dices: ‘Esta es la diana, esta es la clave, esta es el prototipo de mujer’, y claro la mujer me hablaba un poco desesperada de: ‘Loli, no tengo recursos económicos, no sé qué voy a hacer’, me decía: ‘Menos mal que tengo el piso pagado y no tengo hipoteca’, pero claro, una mujer con discapacidad, con ciertas edades, sin estudios, ¿qué haces con esa mujer? (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”.*

El mismo testimonio añade seguidamente un término muy interesante, el de *violencia social*: *“...con sesenta años es que no tiene trabajo y es un tipo de violencia social, porque lo que no entendemos desde el gremio es, cómo ese perfil no se le da una oportunidad, esa mujer va a pedir trabajo y no encuentra en ningún sitio, y como ella, bueno te la he puesto a ella de ejemplo pero como ella muchas (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”.*

Para luchar contra la desigualdad que sufren las mujeres con discapacidad están surgiendo asociaciones que se han creado específicamente para este interés a nivel autonómico. En España, el CERMI, ha creado la Red Nacional de Mujeres con

Discapacidad, movimiento que internacionalmente también existe. En la cita siguiente vemos otra asociación creada en la ciudad de Murcia para la defensa de mujeres con ciertas discapacidades.

*“...hace dos años creamos una asociación de mujeres con discapacidad física y orgánica, y yo soy la presidenta (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

Más adelante nos explica qué objetivos se han marcado en esa asociación y cómo están trabajando: *“...la idea de crearse la asociación fue porque no es lo mismo... ya existe una desventaja con respecto a una persona con discapacidad a una que no lo tiene, pues sigue habiendo doble desventaja de un chico con discapacidad a una chica, con lo cual nosotras nos metimos en la lucha de, no tenemos los mismos derechos, no tenemos las mismas oportunidades, hombres y mujeres con discapacidad, o sea que ya, se nos aporta el gremio, estamos hablando del gremio de la discapacidad, bueno pues hombres y mujeres no somos iguales, porque bueno, lo tenemos comprobado que antes se le da a un chico con discapacidad un trabajo que a una chica, luego por el tema de mujer sí que estamos teniendo muchos problemas, y bueno, lo hemos tenido siempre, pero digamos que ahora nos hemos puesto un poco en pié de guerra y por eso fue la idea de crear la asociación, sí con el tema bueno, por el hecho de ser mujer y esa doble discriminación de ser mujer y tener una discapacidad (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

Resume en esta frase sus principales objetivos: *“...nosotras nos hemos centrado en tres puntos fuertes que es la sanidad y la accesibilidad en la mujer con discapacidad, el trabajo y luego la violencia de género... (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

Por parte de la AP existen medidas para intentar corregir la desigualdad que sufre la mujer, hasta en este sentido se encuentra cierto paralelismo con el mundo de discapacidad, puesto que en las ayudas para la contratación a las empresas suelen estar como condiciones las de pertenecer al colectivo de discapacitados o de mujeres.

Especial desamparo sufren las mujeres con discapacidad que sufren maltrato de género, ya que estas cargan con la desgracia de tener que enfrentarse a tres claras barreras de entrada al mercado laboral, la de ser mujer, la de tener una discapacidad, y la de haber sufrido o estar sufriendo maltrato. Por ello en estos casos también existen bonificaciones para fomentar su contratación como vemos en el siguiente párrafo.

*“Últimamente estamos viendo que hay muchas bonificaciones para otro tipo de colectivo, mayores de cincuentaicinco, mujeres maltratadas y todo ese tipo de cosas (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

Una de las reivindicaciones que se hace desde las asociaciones especializadas en discapacidad y mujer a las AAPP, es la de conocer cuándo una mujer víctima de violencia de género tiene discapacidad. Vemos reflejo de esta reivindicación en la siguiente declaración.

*“... la violencia de género en la mujer con discapacidad es un problema bastante gordo, ¿qué pasa?, que está oculto, en las estadísticas, en las noticias que salen cuando un: ‘Ha fallecido una mujer maltratada’, nunca dan los datos si hay una mujer con discapacidad o no, y bueno, estamos con las administraciones peleándonos, queremos los datos, yo los he pedido a nivel CA y les he dicho: ‘¡Oye!, pasadme los datos’, porque en esas, no tanto en Murcia gracias a Dios no hay fallecidas, o sí las ha habido, pero si sobre todo las mujeres maltratadas que tenéis controladas: ‘Decidme cuántas son con discapacidad’, y no te saben dar el dato... lo tienen como más evidente cuando es una discapacidad psíquica, pero cuando es una discapacidad física, por ejemplo, si es una discapacidad física visible como la mía, pues vale, pues se ve... que una mujer tenga una cardiopatía, o que una mujer sufra una discapacidad interna y sea víctima de malos tratos no te saben dar ese dato, entonces pues bueno, nosotros siempre hablamos de la doble y triple discriminación de la mujer con discapacidad, y pues de ahí arranca un poco la razón de ser de la asociación ‘Más Mujer’ (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*.

Más adelante explica este mismo testimonio cómo luchar contra la violencia de género hacia mujeres con discapacidad, qué medidas están haciendo y la difícil situación vital que tienen estas mujeres discapacitadas que sufren malos tratos: “...

*estamos llevando un proyecto a nivel nacional, un proyecto muy 'chulo' que nos concedieron... somos una asociación a nivel regional, pero pertenecemos a una confederación estatal, existe la Confederación Estatal de mujeres con Discapacidad, y esa Confederación estatal, junto con La Caixa, lleva un proyecto muy interesante que es 'Violencia Tolerancia Cero', ese proyecto se ha lanzado a varias comunidades, una de ellas es la nuestra, y lo que se hace es, junto con una trabajadora social, ella hace talleres de apoyo psicosocial a mujeres con discapacidad física y orgánica... desde esos talleres... a las mujeres se les habla de empoderamiento, se le habla de autoestima, se les habla y se le pone en conocimiento sobre todo, porque a veces son víctimas de malos tratos pero ellas no lo saben... no son conscientes de que es una violencia y... muchas veces las mujeres con discapacidad pues bueno, se quedan en el núcleo de la casa: '¿Y tú para qué vas a estudiar?, no hace falta que estudies porque tú te quedas aquí con nosotros y tu aquí estás muy bien', eso en el caso si es soltera y está con los padres, en el caso del marido, bueno, hemos tenido y tenemos mujeres víctimas de violencia de género con la pareja, mujeres en silla de ruedas, con lo cual están en manos del agresor... donde una mujer ya es difícil escapar de las manos de un agresor, pero bueno a una mujer sin discapacidad todavía, pero a una mujer con discapacidad yo he tenido aquí mujeres maltratadas en sillas de ruedas, y que su casa es su cárcel y de ahí no se pueden escapar, entonces... las mujeres... pegan un cambio espectacular... me decían... que ellas venirse aquí dos horas al taller era resucitar, porque: 'Yo salir a la calle, y saber que puedo venirme a un sitio donde me hablen, y me digan y me expliquen...' (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)".*

### **5.7.6. El concepto discapacidad**

Muchas y muy variadas son las reflexiones sobre el concepto de discapacidad, la importancia del mismo y el conocer cuál es la forma más "correcta" de llamar a las personas con discapacidad.

De los testimonios que presentamos a continuación también se refleja una confusión de cara a qué término es el más acertado de cara a hablar de este colectivo, incluso a lo largo de la entrevista vemos como fueron usando un término u otro indistintamente y sin una utilización única del mismo. Podemos ver la confusión existente entre el uso de estos términos en el siguiente párrafo.

*“Yo hasta me lío... no sé si llamar discapacitado, minusválido, me lío... a ver, yo les preguntaría a ellos: ‘¡Oye!, ¿cómo queréis que os llamemos la sociedad?, como estamos hablando de esto en la sociedad, poneros el nombre vosotros’... preguntémosle a ellos si es de sentido común. Los términos en este caso siempre se utilizan para ofender lo menos posible a personas afectadas, entonces, ¿qué mejor que coger a esta gente que están tan bien agrupados?... entonces mejor utilizar el término que ellos se encuentren más a gusto, no pasa nada... yo creo que aquí siempre hay que preguntar, preguntamos poco... (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*.

Sigue argumentando en respuesta a la misma pregunta: *“Se puede hasta, un manual de estilo de cómo dirigirnos a discapacitados para personas que no somos discapacitados, deberíamos tenerlo ese manual de estilo: ‘¡Oye!, a un ciego hay que llamarle ciego no hay que llamarlo invidente’, o: ‘A una persona sorda hay que decirle sorda, no, no oyente’. Es que yo a veces, yo con la Fundación Telefónica, a lo mejor hacer una presentación de un acto que están haciendo con personas discapacitadas y no sé cómo llamarles muchas veces, y entonces: ‘¿Tú eres ciego?’, y digo ciego: ‘¿Y tú que eres?’, entonces un manual de estilo nos vendría muy bien... no inventemos los que no somos discapacitados el nombre. Yo creo que ‘diversidad funcional’ suena un poco elitista... (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”*.

*“Yo creo que no es tanto el nombre en sí, sino cómo se use, porque si hablas con naturalidad de discapacidad y no tiene ningún tipo de terminología negativa o connotación negativa, no hay ningún problema, es como si hablamos de personas ‘blancas’ o ‘negras’, ¿no?, al final el decir una persona negra, muchas veces no se dice, o se tiene cuidado porque la persona lo entiende que tiene una connotación diferente... lo que tenemos que hacer es cambiar el chip no tanto de la nomenclatura sino del uso o de lo que significa esa nomenclatura (B.D.L. [RRHH], comunicación personal, 1 de septiembre de 2016).”*

Especial interés tiene el punto de vista de las propias personas con discapacidad consultadas, resultando para ellos ofensivos, desnaturalizados, o criticables ciertos conceptos utilizados hoy día como el de *diversidad funcional*. Tras el análisis de las

entrevistas, las personas con discapacidad entrevistadas y sus familiares prefieren el uso del término *personas con discapacidad* para referirse a ellos.

*“... no soporto, ‘diversidad funcional’... a parte que no lo entiendo, no lo soporto... yo tengo muy claro y muy asumido qué es lo que soy... la palabra ‘minusválido’ ni ‘discapacitado’... a mí personalmente no me afecta, me gusta la de ‘persona con discapacidad’ por el hecho de la coletilla, ‘persona con’, porque es lo que soy una persona, pero ese... ‘diversidad funcional’ no me gusta... ¿soy un diverso?, ¿qué soy?... me parece una fórmula de no decir nada... yo puedo decir: ‘Yo tengo una discapacidad, yo soy discapacitado, soy minusválido’, lo puedo decir, es la que menos me gusta, ¿vale?, incluso entre los amigos: ‘Soy el cojito’, soy, soy algo, pero: ‘¿Soy diverso?’, ¿qué es la diversidad funcional?, que tengo funcionalidades diversas, ¿qué soy un robot?, es que no sé, me parece una palabra de ciencia ficción la verdad... la he oído muchas veces, no sé si habrá alguna otra últimamente, pero a mí no me gusta nada, más que nada por eso porque no me define como algo... yo creo que lo han hecho un poco demagogia de decir, no digo que tengo una discapacidad pero sí que tengo discapacidad, no soy capaz de hacer cierta cosa, eso es así... hay cosas que no puedo hacer y eso es así... no me gusta la palabra ‘minusválido’, porque no soy menos válido para hacer cierta cosa, ¿vale?, pero soy capaz de hacer otras... pero lo de ‘diversidad funcional’, tengo diversidad funcional, no lo sé, yo me pongo a analizar la palabra, diversas funcionalidades, no, yo es que funciono exactamente igual (J.S.G. [TRAB], comunicación personal, 18 de junio de 2016)”*

*“Mira yo, hay un lío, yo que sé, cada uno lo llama como quiere, yo por ejemplo a mí me gusta decir que yo soy una persona con discapacidad, ante todo soy persona, y si me apuras diría que ante todo soy mujer, o sea que yo siempre en mis charlas... y en todo lo que hacemos nosotras tenemos una discapacidad... yo soy una mujer como cualquier otra mujer, pero sí que es verdad que ante que nos tengan que denominar o catalogar de alguna manera pues soy una persona con discapacidad, es que lo de, el año pasado me pasó en Madrid... fui a Madrid a dar una charla y tenía a una chica trabajadora social a mi lado que es que ya hablaba, que ella también era con discapacidad, y estaba dando la charla conmigo y hablaba de ‘diversidad funcional’, y otra, esa la tenía a mi izquierda, y otra que tenía a mi derecha, también mujer con discapacidad, éramos un foro de mujeres con discapacidad, cada uno dábamos una*

*charla, y esta que estaba a mi lado decía: 'Es que odio ese término', y yo también, es verdad, odio ese término, 'diversidad funcional', ¿eso qué es?, 'diversidad', 'funcional', yo funciono como todo el mundo, puede ser que más lenta, pero funciono, es que no le saco... entonces digo, yo sobre todo 'persona con discapacidad' (M.P.S. [FAM], comunicación personal, 18 de junio de 2016)''.*

*“Yo es que creo que todo eso es más como política que, porque una persona que tiene discapacidad tiene discapacidad y ya está, y tampoco hay que darle tantos términos... vamos a ser realistas, el que vea a mi hermano sabe que tiene una discapacidad, pero no hay tampoco que ponerle más adjetivos, si es que es así, yo para mí como... es que lo veo tan normal o sea que no me paro a pensar ni darle a nadie ningún nombre, porque yo creo que los más discapacitados son los que piensan que son diferentes a nosotros, ¿sabes?, porque realmente son tan nobles, tan buenos, tan, pues que yo creo que los discapacitados somos a veces nosotros y los diferentes (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)''.*

Términos como el de personas con discapacidad es reconocido por los intermediadores como una buena herramienta de cara a hacer comprender al empresario lo que supone contar con estos trabajadores en plantilla. Por otro lado, el término diversidad funcional es también criticado al entenderse que se pretende igualar a las personas con discapacidad con el resto de personas. Aun buscándose con este término que tengamos todos los mismos derechos y seamos vistos como personas, por otro lado desvincula a las personas con discapacidad de lo que los diferencia, que no es otra cosa que su discapacidad, ya que todos (tengamos discapacidad o no) tenemos diversidad funcional. Vemos a continuación otra opinión sobre el uso de estos conceptos por los intermediadores laborales.

*“Sí bueno, ahora creo que se está hablando de personas con 'diversidad funcional'... bueno, ayuda... si te lees la Constitución Española creo que en su redacción original hablaba de 'subnormales' creo o algo así o de 'deficientes', eso claro, cualquiera que lo lea y no conoce el colectivo, pues claro... no responde a la realidad, por supuesto hay personas muy afectadas y que el hándicap de la intervención laboral muy grande, pero otras que no es decir, estamos hablando de personas que tienen su potencialidad desde el punto de vista laboral y que hay que aprovechar,*

*entonces bueno, el término de persona con discapacidad pues sí es algo que nos ayuda, y el tema de diversidad funcional, pues bueno, pues... me gusta el término pero claro, al final ya alinea un poco en el mismo plano, ¿no?, todos tenemos diversidad funcional, es decir... hay que valorar objetivamente las discapacidades y hay que reconocerlas, no hay que dejarlas de lado... diversidad funcional, sí, pero tiene una discapacidad, es decir, no nos engañemos... (L.G.M. [INTER], comunicación personal, 20 de julio de 2016)”.*

### **5.7.7. Otras apreciaciones**

Aquí analizamos aquellas reflexiones que, aun siendo muy interesantes para nuestro estudio, quedan fuera del resto de categorías preestablecidas en el mismo, dejándose entrever otras realidades, situaciones, praxis y facetas de la compleja realidad de las personas con discapacidad y lo que rodea a su inserción social y laboral.

En una de estas reflexiones se reclama mayor atención por parte de la AP mediante la creación de instituciones, nuevas estructuras e incluso concejalías específicas sobre discapacidad.

*“...la Administración local o municipal, tiene que eliminar toda barrera arquitectónica, facilitar que los discapacitados puedan pasearse por la ciudad, puedan ir a los comercios, puedan ir a entregar un currículum, y para ello tiene que hacer la ciudad accesible, la ciudad no es solamente rampas para silla de ruedas, no es eso, es más, y eso debe ser una parte fundamental del presupuesto municipal y tendría que haber una Concejalía de Discapacitados, ¿por qué no?... que esté encima de todo este tipo de acciones, mientras tanto está muy diversificado, habría que reclamárselo (A.L.R. [RRHH], comunicación personal, 14 de septiembre de 2016)”.*

Es importante decir que la sociedad ha de tener un papel activo, por ello la denuncia es uno de los motores fundamentales para que se creen políticas de inclusión social para personas con discapacidad, como se dice desde la propia AP en esta cita.

*“...hoy es difícil encontrar un sitio que no sea accesible, y cuando lo encontramos nos quejamos muchísimo con lo cual quiere decir que todo se denuncia (M.M.G. [AAPP], comunicación personal, 27 de julio de 2016)”*.

Las asociaciones son identificadas como ese punto de unión donde acudir cuando desde las AAPP no se nos da una respuesta adecuada, o incluso como lugar previo a saber a qué institución u organismo acudir, sirviendo de nexo de unión entre las personas y las instituciones, que a veces se nos antojan inaccesibles y lejanas a la realidad de nuestro día a día. La siguiente es una reflexión sobre la función de las organizaciones en defensa de las personas con discapacidad como nexo entre la sociedad y la AP.

*“...que cuenten con nosotros que para eso estamos, normalmente las organizaciones no lucrativas llegamos allá donde la política no puede llegar, allá donde las instituciones y los organismos no llegan, ese es nuestro papel principal, ¿no?, entonces como interlocutor llegamos a ellos, y ellos nos preguntan: ‘¡Oye!, ¿cómo podemos hacer esto?’, ¿no?, y eso es lo que hay que hacer... (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

Muchos familiares ponen el foco del problema en que todos, como personas pertenecientes a una misma sociedad, deberíamos de intentar que las personas con discapacidad fueran más felices. El siguiente testimonio pone el foco en que todos deberíamos de actuar para facilitarles esto, y partiendo de esa premisa realizar el resto de actuaciones o pensamientos hacia este colectivo.

*“Lo que sí que me gustaría es que todos fueran felices, que tuvieran su trabajo que se les diera facilidad para todo porque ya les priva la vida de muchísimo, ¿eh?, de verdad que todas las personas que tienen... y a los que nos llamamos ‘normales’ pues que les demos todas las facilidades de todo para que sean lo más felices que puedan y agradecerles la vida y hacerles la vida lo más fácil posible, ya bastante nos la complicamos nosotros, pues... yo creo que no es nada tan sencillo como eso, hacerles felices y listo (N.G.P. [FAM], comunicación personal, 14 de junio de 2016)”*.

En el estudio de las entrevistas y de todas las categorías, detectamos cómo la figura intermediadora de la persona que lucha a favor de la integración laboral de las personas con discapacidad día a día es crucial. Además, su influencia hacia las empresas con las que tratan se ve incrementada en el caso de tener discapacidad ellos mismos, ya que al intermediar, los responsables de RRHH y gerentes de las empresas comprueban de primera mano que una persona con discapacidad trabaja, hace acciones de intermediación, comerciales, administrativas etcétera, y su ejemplo ayuda a que conozcan todo el potencial real de un trabajador con estas características. Esto se pone en valor desde los representantes de las asociaciones entrevistados como vemos en las próximas citas.

*“Eso es que lo hacemos todos los días, en la conversación no te puedo decir una barita mágica para todo el mundo. A ver, funciona muy bien el hecho de que nosotros vamos a vender personas con discapacidad y quienes vendemos somos personas con discapacidad, entonces eso hace mucho (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”*.

*“Nuestra asociación es una de las pocas que nos representamos a nosotros mismos, al contrario o diferente a otras entidades, solamente pueden ser gestores de la entidad y miembros de la Junta Directiva personas con discapacidad y con problemas de movilidad según nuestros estatutos, entonces creemos que es una seña de identidad que no queremos que se pierda y darle la importancia y la imagen del trabajo de hacerlo nosotros mismos y no representados por terceros como en otras entidades (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

A lo que añade: *“Eso nos da más convicción a nosotros y más convicción hacia terceros, ¿no?, que te represente una persona que discapacidad que vaya a hablar de nuestra problemática, dificultades, proyectos, a que vayamos nosotros mismos con nuestra silla de ruedas y nuestra situación muy muy evidente de discapacidad que hace falta poca más convicción para lograr esa colaboración que muchas veces para nosotros es tan importante (J.G.V. [ASOC], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

Es usual que se le otorgue por parte de la sociedad, connotaciones negativas a la figura del empresario, caracterizándolo como una persona interesada sólo en su lucro propio, con poca ética y ausencia de sensibilidad. En los próximos párrafos ponemos de manifiesto situaciones expresadas por los entrevistados que contrarrestan este punto de vista o dan otra perspectiva y forma de actuar de estos empresarios y empresarias, realidad que también ha sido defendida en varios puntos por parte de todos los grupos entrevistados a lo largo de los anteriores apartados.

Un ejemplo de esto puede ser casos en los que, aun no teniendo la obligación de cumplir con el 2% de reserva que exige la LISMI, se preocupan e intentan integrar a personas con discapacidad en sus plantillas.

*“... se acercó un empresario cuando acabó el acto, pero no me acuerdo que empresa era, era además una grande para decirnos que le había interesado mucho lo de la cláusula (C.R.C. [AAPP], comunicación personal, 11 de junio de 2016)”*

Una de las reclamaciones que se hace de forma reiterada es que, según el tamaño de la empresa se debería de exigir unas u otras obligaciones, siendo mayores para empresas más grandes y no quedándonos sólo con la cifra del 2% reservada por ley. Vemos esta reclamación en el siguiente testimonio que refleja una idea ya planteada en otras categorías.

*“Yo creo que eso lo pueden manejar mejor las empresas más grandes más que a las pequeñas, a las pequeñas ya para salir adelante, sí puede ser que le cueste un poco más tener a una persona con discapacidad por eso que dices tú, tu que estás pidiéndole títulos, y le estás pidiendo cosas, que sí que le frena, pero ¿las empresas grandes?, las empresas grandes tendrían que tener muchísimo más tanto por ciento, por el beneficio que están generando, porque sí tienen un abanico más extenso para que puedan tener mantenimiento, para que puedan tener esto, para que puedan tener trabajos para poder adaptarles el puesto, más bien para que les puedan adaptar el puesto, una empresa pequeña es como que habría que hacer más fuerza en las empresas grandes, en Nestlé, El Pozo, Iphone, Nike, a esas es a las que hay que exigirle que tengan sus contratos blindados, porque a una pequeña, igual el beneficio... Habría que hacerles a las empresas más fuerza porque tienen más ramas para dar trabajo, más variedad,*

*entonces sí pueden meter a más gente (A.C.G. [FAM], comunicación personal, 15 de septiembre de 2016)”. ”.*

El mismo testimonio plantea que en España se lleven a cabo políticas similares a las que hacen en nuestro entorno para una mayor y mejor integración laboral, puesto que si hay actuaciones o medidas que en estos países funcionan podrían ser igualmente efectivas a priori en nuestro entorno social y económico.

*“...mira el novio de mi madre se ha ido a trabajar a Suiza, y sólo llegó, y con los papeles de la minusvalía le han cogido a los dos días, se fue quince días a casa de una amiga a buscar trabajo y el segundo día dijo que es que lo cogieron por eso, y aparte es que no es por eso, es que le van a dar más dinero, va a cobrar más que el otro porque le dan un pequeño incentivo por la minusvalía, luego a parte... no paga transporte, para ir al trabajo, ¿sabes?, le facilitan el acceso, y eso aquí no lo tenemos... (A.C.G. [FAM], comunicación personal, 15 de septiembre de 2016)”. ”.*

Algunos testimonios sugieren que hay tensiones entre asociaciones, sobre todo entre las que tratan con todo tipo de discapacidades y las que se centran en una sólo. Se hallan críticas hacia las asociaciones que tratan diversas discapacidades, defendiendo que no hacen tanto hincapié en las discapacidades minoritarias como debieran, dejando de lado o desatendiendo sus reivindicaciones en cierto sentido. Eso es lo que argumenta el siguiente testimonio.

*“No lo sé, a ninguno de los sordos les gusta, no les echan una mano para nada, los apartan de todo, pero ahí ya no me meto porque no lo sé, pero hay de muchos años atrás, la ONCE y la Agrupación de Sordos de Murcia, no sé ahí que es lo que hay, pero ahí no hay amistad ninguna, cuando la ONCE se da el ‘pegote’ de que abarca a todas las minusvalías, ¿sabes?, pues se refiere a cuatro cabinas de lotería y punto, beneficios por todos lados, y las ayudas que están recibiendo ellos, no sé dónde las mandarían, yo creo que ahí está mal repartida la cosa... eso lo saben ellos. Mi madre dice que son unos sinvergüenzas y yo, y mira que mi madre está trabajando, y yo cuando mi madre lo dice... algo hay ahí, pero no sé tampoco explicarte el qué, es como que a ellos los apartan, no los tienen como una discapacidad (A.C.G. [FAM], comunicación personal, 15 de septiembre de 2016)”. ”.*

En otras ocasiones unas asociaciones pueden ser sustitutivas de otras, en el sentido de ofrecer bolsas de empleo, intermediación o empleo con apoyo por ejemplo, y de esa competencia por integrar a sus asociados o usuarios, pueden surgir ciertas tensiones en su afán de conseguir una mayor inclusión laboral para las personas que representan.

*“A ver, es que cuando una persona usa nuestros servicio, generalmente se sabe que son personas con discapacidad... si no lo hacen es o bien porque no tenemos el perfil que ellos requieren, o porque no les han gustado los perfiles que les hemos facilitado o bien porque lo hacen por otros medios que no son los nuestros... tenemos mucha competencia (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”*.

Tras esta respuesta se pregunta sobre quienes pueden ser esa competencia, a lo que aclara: *“Otras entidades que hacen intermediación a personas con discapacidad (D.T.T. [ASOC], comunicación personal, 19 de abril de 2016)”*.

Estas dos declaraciones contrastan con otras que defienden el trabajo en red entre asociaciones, aunque tal vez sea referido a asociaciones del mismo tipo de discapacidad.

*“Sí, la verdad que el trabajo en red de nuestro sector es muy importante... pertenecemos a la federación Plena Inclusión, que es en concreto de personas que trabajamos con discapacidad intelectual y también pertenecemos a otras redes de integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión como es el programa ‘Incorpora’ de la obra social La Caixa, donde estamos diez entidades a nivel regional, cada una con su colectivo concreto. Esas dos redes son las más importantes, luego por supuesto organizaciones de empresarios, colegios de profesionales, etcétera... sistema educativo formal, servicios sociales... bueno, ya no son empresariales, pero sí importantes (O.G.O. [INTER], comunicación personal, 14 de abril de 2016)”*.

La necesidad de “desencasillarse” fue una autocrítica dicha por un trabajador con discapacidad entrevistado, en el sentido de buscar la transversalidad y el fomento de otras actividades que las asociaciones hacen o las personas con discapacidad puede hacer. Esto fomenta que la sociedad conozca de cerca la discapacidad y ver que se

pueden compartir espacios, pasiones, ocio y aficiones. Veamos cómo defiende esta idea este entrevistado.

*“... hicimos una presentación de un libro y el autor no tiene ningún tipo de discapacidad y usamos nuestras instalaciones que tenemos aquí para presentar el libro, un libro interesante, ¿no?, un libro sobre las experiencias de esta persona en concreto, oye y a mí me gustó, estábamos nosotros también pero también había gente de la calle y eso, y es más, tenía allí para vender su libro y tal, y yo creo que son ese tipo de experiencias muy positivas, sí las veo sí. Desencasillarse un poco, ¿no?, eso es muy importante también... (A.C.N. [TRAB], comunicación personal, 29 de abril de 2016)”*.

De las críticas y reflexiones hechas en este apartado vemos cómo las asociaciones hacen una labor crucial para la integración de las personas con discapacidad, que las bonificaciones de los contratos siguen siendo necesarios y útiles, que los CCEE y las Medidas Alternativas son herramientas útiles para esa integración, pero que debería de revisarse su regulación. También analizamos la doble dificultad que sufren las mujeres con discapacidad y cuál es la opinión generalizada al respecto de los conceptos usados para referirse a las personas con discapacidad.



## **IV. CONCLUSIONES**

El punto de partida teórico de esta investigación ha sido el concepto de RSC. Desde ahí, hemos analizado la normativa existente sobre el tema, y se ha llevado a cabo una profunda revisión bibliográfica al respecto. A la vez, hemos realizado un estudio empírico, en el que basándonos en una metodología cualitativa, concretamente en la técnica de entrevistas en profundidad, y en el análisis de las mismas, hemos podido llegar a una serie de conclusiones sobre la inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito laboral en general, y de la CA de la Región de Murcia, en particular. Conclusiones que exponemos a continuación.

En primer lugar, podemos afirmar que aun cuando los términos RSC o RSE se han puesto en valor de una manera significativa en los últimos años, se trata de una concepción de la empresa, de una filosofía y un ideario que acompañan a la actividad financiera desde hace tiempo. Son acciones y medidas concretas que pueden adoptar diferentes formas en las distintas AAPP; y que a la vez suponen una serie de beneficios económicos y sociales que afectan tanto a las entidades que las generan, como al entorno social receptor de las mismas.

Asimismo, hemos de indicar que la RSC tiene una dimensión práctica muy importante. Por una parte, se comprueba que es un instrumento decisivo y muy eficaz para lograr la inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas, tal y como hemos podido verificar. Por otra, hemos visto que es un incentivo para incorporar talento a las plantillas de las organizaciones. Se trata de un valor añadido que actualmente agrada a los jóvenes que buscan trabajo y a los que se incorporan al mercado laboral. Es cierto que existe una mayor concienciación sobre el hecho de ser socialmente responsables, y trabajar en una empresa que entienda esto es un atractivo a añadir a la hora encontrar, buscar o mantener un puesto.

Dejamos constancia de que, por lo general, las asociaciones y las AAPP no tienen un departamento específico dedicado a la RSC. Hoy día es un ámbito casi exclusivo de las empresas. En el caso de las asociaciones esta ausencia se justifica por el hecho de que ellas son en sí mismas socialmente responsables, por lo tanto deben orientar todas sus actuaciones a acciones que beneficien a la sociedad y favorezcan a las personas con discapacidad. En las AAPP, el motivo está más relacionado con la dispersión estructural de las instituciones y de los organismos públicos. Es un hecho

que, debido al ámbito político en el que se encuentran, sufren continuas modificaciones en cuanto a objetivos, presupuestos, ejes estratégicos clave y competencias, entre otras cosas.

Sin embargo, en las empresas el departamento de RSC suele estar integrado en el de Dirección de RRHH, aunque cabe la posibilidad de ser transversal a todos los departamentos. También es frecuente que sea la sede central de las grandes empresas la encargada de elaborar las políticas de RSC, y posteriormente transmitírselas a las sucursales para que ellas las pongan en marcha adaptándolas a su realidad. Sea una u otra la estructura empleada, podemos afirmar que ambas son positivas, porque tras el intercambio de información oportuno se llevan a cabo acciones coordinadas que hacen a las empresas más responsables socialmente.

Por otra parte, los departamentos de comunicación de las empresas tienen un papel protagonista dentro de la RSC; tan importante es hacer acciones de RSC, como comunicarlas para que las conozca la sociedad y puedan tener un efecto multiplicador. Es interesante destacar que la motivación de las empresas no tiene por qué ser el de tener un efecto multiplicador y de imitación por otras empresas de su entorno, sino más bien el fortalecimiento de su imagen de marca y la puesta en valor de sus propias acciones. Ambos son beneficios que la RSC ofrece no sólo a las empresas, sino también a las AAPP.

Además, la comunicación de las políticas de RSC que hacen las organizaciones y AAPP entre sus trabajadores también es muy valiosa porque hace que crezca el sentimiento de pertenencia de los trabajadores en su empresa. Se sienten más satisfechos, más identificados con los objetivos que les marca su organización y en consecuencia participan más activamente en ellos. La plantilla se involucra en las acciones de RSC impulsadas por la empresa, lo cual aumenta las probabilidades de conseguir esos propósitos y de que en un futuro sean los mismos trabajadores los que propongan nuevas iniciativas de RSC beneficiosas para sus organizaciones y para la sociedad. En definitiva, son muchos los beneficios de usar las acciones de RSC en las políticas de comunicación y difusión de buenas prácticas, por eso no sólo lo hacen las empresas sino también las AAPP y las asociaciones, con la finalidad clara de poner en valor el esfuerzo y trabajo realizado.

No obstante, no debemos olvidar que la RSC favorece a las empresas, AAPP y asociaciones si se ejecuta por convencimiento ético, y no sólo como herramienta de publicidad o lavado de imagen. La sociedad actual, y en especial las nuevas generaciones, conoce cada vez más el significado de la RSC y exige medidas contundentes a las propias empresas. Un uso inadecuado de la comunicación de las políticas de RSC puede provocar el efecto contrario en la sociedad. Puede transmitirse la idea de que sólo se hace por marketing, y no por una preocupación real por las causas que las provocan, bien sea el medio ambiente o la inclusión social de las personas con discapacidad. Cuando la sociedad percibe acciones difundidas como si de RSC se trataran, pero que en realidad se sabe, o se tiene la percepción de que no lo son, lo que se produce un efecto contaminador negativo que empaña a otras acciones, organizaciones o AAPP que sí lo hacen correctamente. En definitiva, comunicar de una manera adecuada las políticas de RSC es fundamental para no desmerecer medidas que son positivas y éticas, y que pueden ser imitadas por otras organizaciones.

Por otra parte, no siempre que se hace una acción socialmente responsable se ha de comunicar, por eso es necesario sopesar cuidadosamente cuándo se debe comunicar públicamente y cuando no. El criterio que rige esa decisión se basa en el axioma de que todas las medidas de RSC se hacen por convicción, principios y valores que sobrepasan lo exigido legalmente. Esta es la esencia de la RSC, y no la de conseguir acciones susceptibles de ser comunicadas a la sociedad, pues serían meras acciones de publicidad.

Si las medidas que las organizaciones hacen de cara a la mejora del entorno donde ejercen su actividad económica son forzadas, se perdería la esencia del principio de la RSC, anulando el valor intrínseco que todo principio ético ha de tener. Esa voluntariedad, es la que dota a la RSC de la fuerza suficiente para poder acercarnos cada vez más a la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad. Es una manera de percibir, por parte del entramado empresarial, a la RSC como algo positivo y favorable para los intereses de la empresa y no como algo negativo ligado a la obligatoriedad y al ámbito coercitivo o sancionador de la AP. Cuanto más nos acerquemos a esta manera de entender la RSC, más próximos estaremos al camino correcto.

Es altamente recomendable que la propia AP desarrolle departamentos, o unidades dedicadas diariamente al fomento de la RSC de forma transversal en todos sus organismos, puesto que con sus medidas se pueden corregir situaciones funcionales no resueltas eficientemente. Por otro lado, la AP debe ser siempre ejemplo para la sociedad y sus empresas, por eso es muy importante que se coordinen las medidas de RSC de forma centralizada. Esto evitaría muchas incongruencias que hemos conocido en nuestro análisis, como por ejemplo, convocar oposiciones con cuota de reserva para personas con discapacidad y que no se adapten los textos de los exámenes a lectura comprensiva para todo tipo de discapacidades, o la no adaptación de puestos de trabajo una vez aprobadas dichas oposiciones.

Es más, aunque aún no encontremos entidades específicas para coordinar la RSC en las AAPP, sí que se advierte cierta preocupación por estos temas, como demuestra el hecho de se generen “mesas” de expertos donde se trabaja la RSC.

En último término, la RSC no es sólo una responsabilidad que hayan de tener en exclusiva las empresas y organizaciones, tanto la persona individualmente como la sociedad a la que pertenece ha de exigir, premiar y valorar a las empresas que practiquen políticas de RSC, reforzando así el que se continúen desarrollando esas estrategias y castigando de forma indirecta, a las empresas que no las realicen.

En el caso de la Región de Murcia la institución universitaria se percibe como un claro referente en cuanto a la difusión, desarrollo e implantación de estrategias de RSC en la sociedad, asociaciones, empresas y AAPP. En muchas de las entrevistas realizadas encontramos referencias a la Universidad, muy presente e implicada en el tejido social murciano. Se trata de un claro exponente de cómo las universidades pueden desempeñar un papel fundamental en la concienciación social de la importancia que tiene la RSC. Pueden y deben abanderar de la idea de que RSC es sinónimo de prosperidad en todos los ámbitos donde se emplee.

Centrándonos ahora en los departamentos de RRHH, gerencia y dirección de las organizaciones, nuestra investigación demuestra que se pueden desarrollar muchas medidas para aumentar la contratación de personas con discapacidad. La primera y más importante es la de tener una mayor información sobre qué puede ofrecer un trabajador

con discapacidad en un puesto de trabajo, cuál es su rendimiento y cuáles son las funciones reales que pueden desarrollar.

Tener una primera experiencia con el mundo de la discapacidad, es otra acción fundamental para conseguir mayor inclusión laboral en las organizaciones. No es necesario comenzar contratando formalmente a un trabajador. Existen convenios en prácticas que permiten conocer el potencial de estos trabajadores de manera directa, y sin las obligaciones que conlleva una contratación. Está demostrado que una vez que se han tenido a estas personas en prácticas, aumenta exponencialmente las probabilidades de contratación ya sea en las mismas organizaciones dónde se ha realizado ese periodo de prueba, o en cualquier otra; porque se eliminan prejuicios e ideas negativas preconcebidas sobre los trabajadores con discapacidad, generadas en la mayoría de los casos por desconocimiento y falta de contacto con ellos.

Una ventaja añadida, que destacan los departamentos de RRHH en relación a la inclusión laboral de las personas con discapacidad, es la posibilidad de apostar por el empleo con apoyo. Al garantizar el acompañamiento del trabajador por un intermediador laboral, desde su contratación hasta su total integración en su puesto, se cuenta con el trabajo de dos personas de forma simultánea.

Otra conclusión importante en relación con la contratación de este segmento de la población, es la tendencia a encasillar los puestos de trabajo o sectores en los que estas personas pueden trabajar según el tipo de discapacidad que tengan. Por ejemplo, las personas con discapacidades físicas suelen formarse para ser administrativos, o hacer trabajo de oficina u operador. Lo mismo ocurre en el caso de las personas con discapacidad psíquica, que suelen emplearse en el sector servicios, como limpieza, ordenanza, etc. Resulta imprescindible superar estas dinámicas si realmente se quiere conseguir la plena inclusión. Hay que explorar otras funciones o puestos de trabajo donde también puedan desarrollar otras competencias profesionales. Esto los haría más competitivos en el mercado laboral. La diversificación de sus profesiones mejora la oferta de las bolsas de empleo de personas con discapacidad, y hace más fácil su incorporación al mercado laboral.

Hablando en este punto de las principales estrategias que usan las asociaciones y los intermediadores laborales para favorecer la inclusión laboral de las personas con discapacidad, debemos destacar las acciones de difusión, de representación y de intermediación laboral. En primer lugar, las acciones de difusión son necesarias para la concienciación del entramado empresarial, de las AAPP así como para la comunicación a toda la sociedad de la realidad de este colectivo. Además, el uso de las redes sociales, NNTT y medios de comunicación, facilita la expansión de las acciones que las asociaciones realizan, ampliándose así el alcance de sus mensajes. En un mundo altamente tecnológico como el que vivimos en el que el acceso a internet está cada vez más accesible para la mayoría de la población, esta es una vía que cada vez se está utilizando más por las asociaciones para concienciar de manera rápida a todos los ámbitos de la sociedad. Por ello concluimos que todas las asociaciones estudiadas están apostando por un incremento en su uso como otra herramienta favorable y clave para alcanzar sus objetivos, y en especial el de informar y concienciar a la sociedad.

En segundo lugar, la labor de representación que hacen las asociaciones frente a las AAPP y empresas es fundamental, ya que esto les permite articular sus demandas de forma directa y en nombre de las personas con discapacidad, considerándose así las asociaciones como la voz de estos colectivos. De esta forma las asociaciones destacan por ser el principal interlocutor entre las personas con discapacidad, las empresas, y AAPP. Mostramos así como todas las reivindicaciones, exigencias y reclamaciones hechas para alcanzar la igualdad social de las personas con discapacidad son expuestas por estas asociaciones, siendo el principal apoyo para este grupo de la población y principal altavoz que lo representa a todos los niveles.

En tercer lugar, la intermediación laboral propia de las asociaciones es sin duda clave para incrementar la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad, mostrándose así como acción que complementa a la difusión y representación y que acaba por conseguir uno de los principales objetivos últimos de estas asociaciones, la contratación laboral de sus asociados. Es de esta manera como comprobamos que los intermediadores laborales de las asociaciones son los dinamizadores clave para una integración laboral exitosa de las personas con discapacidad. En consecuencia, y dentro de sus funciones, la que más influye en el incremento en número de inserciones laborales es la de intermediar con el departamento de RRHH y gerencia de las

empresas, y todo ello con una comunicación continua, cercana y de mutua confianza que permite elevar tanto las contrataciones como la de mayor duración de estos contratos.

Por último, también demostramos cómo una adaptación de la persona al puesto de trabajo y viceversa es otro factor elemental para una inclusión laboral exitosa. Para que este tipo de adaptaciones llegue a buen puerto es necesaria una fuerte implicación del departamento de RRHH de las organizaciones, ya que son estos los que conocen a la perfección la descripción de cada puesto de trabajo junto con las tareas y funciones a desarrollar en los mismos. Además dejamos constancia de que las empresas no están solas en esta tarea, ya que cuentan con el apoyo que las asociaciones les brindan, al ser estas expertas en cómo adecuar las tareas, funciones y manera de desempeñarlas, pues conocen de primera mano las necesidades específicas que su colectivo de personas con discapacidad necesitan y cómo potenciar su rendimiento laboral.

Hay que añadir que la AP coopera con las asociaciones principalmente mediante asesoramiento y apoyo económico, poniendo así los medios para que estas ejecuten acciones que consideran más necesarias en favor de sus colectivos. Así dejamos constancia de que esta relación se basa en delegar actuaciones propias de la AP en las propias asociaciones, siendo esta vía la más conveniente a los ojos de la AP para llevar a cabo las reivindicaciones de aquellas, pues las asociaciones son quienes mejor conocen a las personas con discapacidad, sus dificultades diarias y qué derechos les son vulnerados.

Se puede concluir que cuanto más financiación, ayudas y subvenciones otorga la AP a las asociaciones, mayor es su capacidad de intermediación laboral, pues aumentan sus partidas presupuestarias anuales y su potencial de actuación, lo que desemboca en mayor inclusión laboral de las personas con discapacidad al poder destinar mayores esfuerzos y recursos económicos a la causa. A esto añadimos como principales reivindicaciones de las asociaciones hacia la AP, una mejor regulación normativa y un mayor cumplimiento de las leyes existentes, teniendo siempre en cuenta sus derechos no solo en las leyes específicas que versan sobre la discapacidad, sino en todo tipo de normativas que de forma directa o indirecta puedan afectarles cómo ciudadanos, como puede ser materias de urbanismo, cultura o deporte por poner algunos ejemplos.

Si seguimos hablando de las asociaciones en defensa de las personas con discapacidad, otra de las conclusiones que mostramos es que para conseguir una mayor concienciación de la sociedad hacia la discapacidad, las asociaciones han de crear medidas y actuaciones que inviten al resto de la sociedad civil y mundo empresarial a conocerlos, para así poder tener contacto directo. Si la comunicación y difusión de la labor de estas asociaciones sólo se hace mediante los medios de comunicación o redes sociales se pierde la fuerza reveladora de conocer de primera mano cuál es su labor y cuáles las múltiples habilidades de estos colectivos. Este contacto directo es un factor multiplicador de la empatía hacia su realidad y sus reivindicaciones, porque rompe con los múltiples prejuicios existentes en torno a la discapacidad, y fomenta de esta forma en última instancia una mayor la inclusión socio-laboral. Por último también mostramos que se necesita un mayor contacto entre las empresas y las asociaciones, ya que esto ayuda a que directores, gerentes y departamentos de RRHH comprendan muchos de los beneficios que la contratación de personas con discapacidad aporta a las empresas.

En paralelo a esto, vemos cómo la familia puede influir en una mayor inclusión laboral de las personas con discapacidad. La familia y las personas con discapacidad forman un binomio muy estrecho. Es frecuente que sean los familiares de personas con discapacidad, sensibilizados y comprometidos con los problemas que les afectan, los que crean sus propias asociaciones.

Es cierto que el movimiento asociativo se inicia desde las propias personas con discapacidad, y en muchas ocasiones por los familiares de los mismos, que al ver cómo sus derechos no son tenidos en cuenta prefieren unirse para tener mayor fuerza en sus reivindicaciones y hacerlo de una manera organizada y coordinada. Este impulso de crear asociaciones por las familias tiene mayor representación cuando defienden colectivos con discapacidades específicas como por ejemplo las mentales o psíquicas, por la propia naturaleza de estas discapacidades en cuestión. Concluimos así que las familias, al organizarse en asociaciones, consiguen asegurar un mejor futuro de las personas con discapacidad, puesto que en ausencia de las familias, perpetúan la lucha en favor de los derechos de sus familiares con discapacidad creando una entidad jurídica independiente a la familia que seguirá velando por sus derechos.

Por otra parte, las familias son para muchas personas con discapacidad esenciales en su desarrollo personal, pues son de quienes reciben el primer apoyo y estímulo para conseguir una formación académica, para desarrollar su personalidad e incluso para obtener ciertas habilidades sociales (cosa más obvia en unas discapacidades que en otras). En definitiva, con su ayuda consiguen una mayor calidad de vida, autonomía e inclusión socio-laboral.

Por el contrario, deducimos que una excesiva protección de las familias hacia sus familiares con discapacidad puede producir un efecto auto-limitante no deseado. Esto ocurre cuando, por el afán de que no le sucedan experiencias negativas a las personas con discapacidad, sus familiares prefieren limitar su área de actuación, prefiriendo por ejemplo que trabajen en la empresa familiar antes de intentar trabajar en el mercado laboral ordinario, al entenderse como un ámbito desprotegido e insensibilizado hacia las personas con discapacidad. Este extremo no es positivo, ya que se detecta gracias a nuestro estudio que estas actitudes conforman un impedimento hacia la autonomía de las personas con discapacidad y una posible limitación en sus expectativas de vida, lo que afecta directamente en su integración socio-laboral.

Por otra parte también mostramos cómo al igual que para el resto de la población, el estilo de vida, nivel de estudios y vida independiente son factores claves para una mayor empleabilidad de las personas con discapacidad. Un estilo de vida activo, menos sedentario y más sociable, permite a las personas con discapacidad relacionarse con otras personas y tener más posibilidades de tener experiencias laborales. El mismo fenómeno ocurre al vivir de forma independiente, ya que esta situación fomenta que tengan la necesidad de buscar fuentes de ingresos, y que su búsqueda de trabajo sea más activa.

En referencia a este último extremo comprobamos cómo surgen iniciativas que fomentan que, personas con discapacidad, vivan de manera independiente al hogar de sus familiares. Esta iniciativa es muy beneficiosa porque permite conocer realidades externas a las propias de su familia, desarrollar habilidades sociales, ampliar su red de contactos y ganar en autonomía y confianza, cuestiones sin duda imprescindibles para la búsqueda activa de trabajo y una mayor inclusión laboral. Es en este ámbito donde verificamos que la accesibilidad universal rompe barreras y conecta a las personas con

discapacidad con la sociedad, y por tanto aumenta sus posibilidades de desarrollo personal, búsqueda de trabajo e inclusión laboral. Todos los grupos entrevistados mencionan la necesidad de tener ciudades cada vez más accesibles y adaptadas a todo tipo de personas con discapacidad, eliminando barreras que limiten su autonomía.

Junto a la importancia que tiene la autonomía y vida independiente del núcleo familiar, otro de los factores clave más destacado para obtener un trabajo y una mayor inclusión laboral es sin duda la formación. De nuestro análisis podemos mostrar que la formación es la llave que puede abrir la puerta hacia una contratación, ya que a mayor formación, mayor empleabilidad, cuestión que demostramos tanto por las cifras expuestas en nuestro marco teórico como en los testimonios recogidos por todos los grupos entrevistados.

Otra de las medidas efectivas para que las personas con discapacidad puedan lograr la inclusión laboral y una mayor independencia es el autoempleo. Desde las AAPP y la Unión Europea, al igual que para otros colectivos desfavorecidos, se está fomentando que las personas con discapacidad se auto-empleen con medidas económicas basadas en subvenciones y ayudas económicas. Añadir aquí que estas medidas, más que medidas motivadoras para que las personas con discapacidad creen su propio negocio, se limitan a estar presentes para quienes ya tenían decidido crearlo. Por esta forma de proceder, detectamos que el emprendimiento y el autoempleo son alternativas entendidas por las AAPP e instituciones europeas como secundarias para este colectivo todavía, debido a que la sociedad y las familias siguen centrando sus esfuerzos en la inclusión laboral ordinaria o en CCEE, más que asumir el riesgo propio de emprender un negocio, por las dificultades que ello conlleva siempre.

A pesar de que el autoempleo y el emprendimiento sean opciones aún secundarias para las asociaciones dentro de sus reivindicaciones, debemos de remarcar que algunas asociaciones están fomentando programas para el acompañamiento y apoyo del emprendimiento de personas con discapacidad, más en concreto las asociaciones con mayor número de afiliados y posibilidades económicas, que no dejan de ser una minoría. Está comprobado que todo emprendedor, independientemente de que tenga o no discapacidad, necesita de apoyo técnico especializado para llevar a cabo su idea de negocio, esto es más acentuado si cabe cuando se tratan de personas con discapacidad, y

en especial de discapacidades como la psíquica o mental, ya que en la mayoría de estos casos necesitarán mayor ayuda para auto-emplearse. Hemos comprobado que medidas como el empleo con apoyo pueden aplicarse en este ámbito, incrementando así el porcentaje de éxito de estas iniciativas emprendedoras llevadas a cabo por personas con discapacidad y el apoyo cercano de terceros que puedan guiar, orientar e incluso complementar las habilidades y conocimientos del emprendedor. Y es que “el espíritu emprendedor es evidentemente una actitud personal. A la vez, que es una conducta que se motiva y estimula desde determinadas variables sociales”(Ortiz García y Millán Jiménez, 2012, p. 235), por ello cuanto mayor motivación y estimulación exista por parte de las AAPP y de las asociaciones, mayor número de personas con discapacidad podrían hallar en el autoempleo una vía más que posible e interesante de inclusión laboral. En resumen, el emprendimiento es una alternativa con muchas posibilidades, una vía de inclusión laboral aún por explotar y a la que se le adivina un largo recorrido de mejora.

Cambiando de tercio, vemos cuáles son los beneficios de contratar a trabajadores con discapacidad que hemos podido contrastar. De entre todos los beneficios que se obtienen por contratar a un trabajador con discapacidad, el económico es uno de los que más destaca, esto se reitera desde todos los ámbitos entrevistados. Estos beneficios económicos se obtienen básicamente por medio de ayudas, subvenciones y deducciones. Concluimos así que el beneficio económico obtenido por dichas ayudas, subvenciones y bonificaciones, es, a día de hoy, el factor que con más fuerza motiva a las empresas a contratar a trabajadores con discapacidad.

En referencia a los beneficios económicos que un trabajador aporta a la empresa, es justo afirmar que no sólo se obtienen mediante subvenciones o deducciones como vimos en el anterior párrafo, también se muestra que de la propia actividad laboral de estos trabajadores con discapacidad, la empresa obtiene un alto rendimiento, que en última instancia se refleja en un beneficio económico para la empresa. Los trabajadores con discapacidad suelen tener un elevado sentimiento de pertenencia a la empresa, lo que influye en su compromiso, motivación y productividad. Por eso su rendimiento puede ser en muchos casos igual o superior al del resto de personal de plantilla, lo que unido a las ayudas y subvenciones que se pueden solicitar hace de la contratación de un trabajador con discapacidad una opción más que rentable para cualquier empresa.

Siguiendo con los beneficios que las personas con discapacidad aportan en el ámbito laboral, otro de los argumentos más defendidos por los entrevistados es el de la mejora del clima laboral en las empresas que cuentan con trabajadores con discapacidad. Así se presenta el esfuerzo diario de los trabajadores con discapacidad, como ejemplo a seguir por el resto de la plantilla, teniendo como resultado un incremento en la productividad de todos los trabajadores.

También se puede concluir que la diversidad es fuente inagotable de distintos puntos de vista, lo que favorece que las empresas, organismos y entidades donde las personas con discapacidad trabajan, tengan una especial sensibilidad social. La sociedad quiere cada vez más verse representada en las empresas, y cuanto más fiel sea esa representación, mayor aceptación y beneficio obtendrá el entramado empresarial, ya que se muestra con estas estrategias cercanía y preocupación por lo social, generándose una mayor predisposición por los consumidores de optar por los servicios o productos ofrecidos por una u otra empresa. En definitiva, tener trabajadores con discapacidad en las plantillas mejora la imagen pública de las empresas y en consecuencia se consigue un beneficio económico.

Hablando ahora sobre los logros que hemos conseguido como sociedad, el más destacado es la evolución mostrada en nuestra tesis desde la llegada de la democracia a España, ya que se han ido mejorando progresivamente los derechos de las personas con discapacidad, incrementándose a su vez la regulación de medidas para fomentar su inclusión laboral. La creación y ejecución de la LISMI es una de las novedades que mayor número de contrataciones ha conseguido y que con mayor frecuencia se ha alabado por los entrevistados.

Por otra parte, y según nuestros entrevistados, uno de los mayores éxitos alcanzados como sociedad es normalizar e integrar a las personas con discapacidad en la vida social. Es cierto que cada vez es más común tratar con trabajadores con discapacidad. Están presentes en más ámbitos, puestos de trabajo y sectores.

Si hablamos ahora sobre los logros que las asociaciones creen haber alcanzado, deducimos que cada inclusión laboral en sí misma es una gran conquista, que se celebra

como una victoria en sí misma, en especial en aquellos colectivos con discapacidades que cuentan con mayores tasas de paro.

En definitiva, y confirmando lo dicho por todos los grupos entrevistados, es mejor partir de la base de que son pocos los logros alcanzados más que contentarse con lo conseguido. Pensar que aún nos queda mucho camino por recorrer como sociedad, para conseguir la plena inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad. Hay que seguir consiguiendo metas. Partir de lo que ya hemos avanzado como punto de arranque para continuar.

Centrándonos ahora en los efectos que ha tenido la crisis para el colectivo de las personas con discapacidad y su situación laboral, ratificamos que la crisis ha afectado en mayor medida a los trabajadores con discapacidad que a los trabajadores sin discapacidad, puesto que en momentos de incertidumbre como lo es una crisis son el colectivo más sensible de ser despedidos. En contraste con esta realidad están las empresas realmente concienciadas con la RSC, que han preferido posponer en el tiempo el despido de estos trabajadores o su inclusión en ERES, al tener la convicción moral de que deben de contar con una mayor protección que al resto: cuanto más asumida está la idea de RSC en las empresas, menor porcentaje de despidos de personas con discapacidad se realizan en tiempos de crisis.

Siguiendo con los efectos negativos de la crisis económica, estamos en posición de poder afirmar que se han reducido ayudas, subvenciones y financiación al mundo de la discapacidad, familias y asociaciones. Presupuestariamente ha habido un retroceso económico para el tercer sector y el ámbito social. Como consecuencia de esos recortes tanto las personas con discapacidad, como las asociaciones han tenido que reinventarse para poder sobrevivir a la crisis y poder adaptarse a los tiempos actuales, ideando nuevas estrategias y redoblando esfuerzos para seguir luchando por sus derechos.

También podemos corroborar que la crisis ha afectado al número de ofertas de trabajo, puesto que se han reducido las contrataciones de trabajadores con discapacidad, cosa que por otra parte también ha ocurrido con el resto de la población aunque en menor medida (teniendo en cuenta los testimonios recogidos en este estudio). Además,

mostramos cómo la calidad de los contratos y la duración de los mismos se han visto reducidas también para el colectivo de la discapacidad.

Otro de los fenómenos que ha acontecido, o está aconteciendo, en época de crisis y que hemos contrastado en nuestro estudio es que los CCEE han prosperado. Entre los motivos que hemos descubierto para que esto ocurra es que gracias a las ventajas económicas con las que cuentan de cara a la contratación de trabajadores con discapacidad, se han entendido como un valor seguro por parte de la iniciativa privada. Gracias a esta circunstancia sobrevenida por la crisis, se ha podido comprobar la alta rentabilidad y competitividad de estos CCEE y de sus trabajadores con discapacidad, consiguiendo que muchos de estos centros sean líderes dentro de sus sectores de mercado.

No obstante, podemos afirmar que hay indicios de que la peor época de la crisis ya ha pasado para las personas con discapacidad. Se aprecia una moderada recuperación de los programas de ayudas a las asociaciones, familias y personas con discapacidad por parte de las AAPP. Se observa un incremento de las medidas específicas de fomento del empleo y una tendencia positiva de los datos estadísticos estudiados de los últimos años.

A pesar de esta leve mejoría en la realidad laboral de las personas con discapacidad, verificamos que la obligación establecida por ley para las empresas de más de cincuenta trabajadores a reservar el 2% de su plantilla a trabajadores con discapacidad, no se está cumpliendo. Deducimos que los motivos, para que esta ley siga sin cumplirse, son básicamente la falta de acciones coercitivas de la AP hacia las organizaciones, y la ausencia de compromiso de las organizaciones con el imperativo legal. Por otra parte, es una realidad que muchos empresarios prefieren cumplir con las Medidas Alternativas que la ley ofrece a las empresas que alegan no poder cumplir con la cuota de reserva, en lugar de contratar, lo que disminuye la inclusión en el mercado laboral ordinario de estos trabajadores.

Siguiendo con las plazas de reserva para las personas con discapacidad, detectamos que esta cuota ha aumentado en las oposiciones convocadas por las AAPP. Este incremento se debe tanto a una mayor concienciación social de las AAPP como al esfuerzo y presión ejercida por las asociaciones. No obstante, hay colectivos con

discapacidad a los que no se les adapta de forma adecuada dichas pruebas y exámenes, ni tampoco todos los puestos de trabajo están adecuados correctamente. Encontramos bastantes reclamaciones sobre ambos asuntos, por parte de las distintas asociaciones y colectivos.

Otro punto muy importante debemos recoger en estas conclusiones son las aportaciones de los entrevistados para conseguir un aumento en la contratación de las personas con discapacidad. Una de las soluciones que se sugiere es la reducción del tamaño de las empresas que han de cumplir con la reserva del 2% de los puestos de trabajo. Se considera que la cifra de cincuenta trabajadores es elevada, y si se reduce esta última cifra la obligatoriedad de la norma se ampliaría a más empresas. Esta medida incrementaría la inclusión laboral de las personas con discapacidad, y más teniendo en cuenta que el entramado empresarial español son en su gran mayoría microempresas y no empresas de más de cincuenta trabajadores. Otra sugerencia es la de elevar la cuota de reserva por encima del 2%. Así se evitaría, por ejemplo, que una empresa de cincuenta trabajadores cumpla con la cuota del 2% contratando tan sólo un trabajador con discapacidad en su plantilla. No cabe duda de que el esfuerzo de estas empresas de cara a la inclusión laboral podría ser mayor.

En opinión de las asociaciones, familiares y personas con discapacidad, un endurecimiento en las medidas coercitivas y un mayor seguimiento para el cumplimiento de las leyes pueden favorecer la inclusión laboral de las persona con discapacidad. Todos los testimonios coinciden en este punto. Piensan que es más importante que se cumplan las normativas ya existentes, que crear otras nuevas para reducir el desempleo de las personas con discapacidad. Tanto las familias como las personas con discapacidad, los responsables de RRHH y asociaciones, defienden reiteradamente esta idea.

Analizando ahora los objetivos que se marcan los colectivos que hemos entrevistado todos buscan la igualdad, la inclusión y la normalización de la discapacidad en la sociedad, al menos de forma programática.

A este respecto lo primero que hay que señalar es que las AAPP, no suelen tener objetivos concretos, sino más bien planteamientos genéricos y no cuantificables, lo cual

dificulta enormemente evaluar si se han alcanzado o no los objetivos. No obstante siempre hay una coincidencia en determinados puntos, como mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y sus familias, y el incremento de su inclusión socio-laboral.

Por otro lado verificamos cómo las empresas consultadas tampoco fijan objetivos concretos. Aunque afirmar que quieren aumentar los porcentajes de trabajadores con discapacidad en sus plantillas, no lo enmarcan en un plazo determinado, lo que sin duda puede alargar el tiempo de su consecución.

Cerrando las conclusiones acerca de los objetivos marcados, observamos una gran variedad según las asociaciones a las que nos refiramos. Son diferentes porque evidentemente dependen del colectivo al que representan y defienden. A pesar de esto podemos deducir que todas las asociaciones tienen en común el deseo de incrementar el porcentaje de trabajadores que han de contratar los CCEE, y por otro lado el de aumentar cláusulas sociales, pactos y regulaciones normativas para que las AAPP se comprometan también a elevar su porcentaje de contratación.

En lo referente al ámbito de las NNTT, ratificamos con nuestro estudio que los programas informáticos y aparatos electrónicos, así como otro tipo de softwares y hardwares, son herramientas que ayudan a las personas con discapacidad a desempeñar su trabajo, y que por tanto aumentan las probabilidades de conseguir una mayor inclusión laboral. Estas tecnologías posibilitan que las personas con discapacidad potencien o complementen sus habilidades, por eso tanto asociaciones como empresas están apostando por las NNTT para la inclusión laboral. Además de esto concluimos que las organizaciones que incorporen nuevos hardwares y softwares en las rutinas de trabajo de sus plantillas, deben de asegurarse de que sean fácilmente utilizables por personas con discapacidad, pues es vital que no se creen nuevas barreras a sus empleados con discapacidad presentes ni futuros.

Así mismo reafirmamos que internet es un elemento clave que dinamiza el mercado laboral del mundo de la discapacidad. Esto lo vemos cuando comprobamos cómo está facilitando a organizaciones publicar ofertas de empleo específicas para este colectivo, o cuando verificamos que las personas con discapacidad solicitan dichos

empleos desde cualquier lugar. También afirmamos que internet supone, para las discapacidades severas, una de las pocas vías posibles de socializar y conectarse al mundo, lo que sin lugar a dudas es muy positivo y esperanzador. No obstante concluimos que internet y las redes sociales son también un arma de doble filo, pues su uso excesivo por las personas con discapacidad puede provocar cierto aislamiento que hay que prevenir desde el ámbito familiar e institucional.

En último término la incorporación progresiva de la robótica y la consecuente mecanización de tareas más básicas en las empresas y líneas de producción, es un reto al que la sociedad se tiene que enfrentar y así lo constatamos. Así es como deducimos que este nuevo paradigma puede afectar de forma más dura a empleos de escalas básicas, ocupados en muchas ocasiones por colectivos de trabajadores con discapacidad. Es importante que organizaciones, AAPP, asociaciones y personas con discapacidad, se conciencien de la llegada de este cambio y preparen medidas para que no perjudique a este colectivo.

Llegados a este punto queremos destacar cuatro puntos esenciales que se recogieron al final de cada entrevista, ya que fue en ese momento cuando se les solicitó a modo de cierre que dieran conclusiones finales sobre ciertas temáticas claves para nuestra investigación.

En primer lugar, y tras estudiar qué debe de ocurrir en un futuro para conseguir una mayor inclusión laboral de personas con discapacidad, verificamos que es necesario detectar cuáles son las barreras que impiden estas contrataciones y luchar contra ellas. Así detectamos como barreras principales el desconocimiento y la desinformación, pues ambas hacen que las empresas y empresarios no quieran contratar a estos trabajadores. También comprobamos que estas barreras existen de forma transversal en la sociedad, y no sólo en el ámbito empresarial como suele pensarse a priori, es por ello que concluimos que todos los ámbitos de la sociedad han de involucrarse y dar más oportunidades para comprobar las capacidades y potencial de estas personas.

Además certificamos que un aumento en la confianza por parte de la sociedad hacia las instituciones, facilitaría la eficacia de las políticas y actuaciones creadas por

estas, ya que para que cualquier tipo de estrategia se pueda llevar a cabo de forma efectiva es necesario que se apoye desde todos los ámbitos sociales.

También se muestra cómo con el aumento del apoyo económico de la AP a familias y asociaciones, se facilita la inclusión socio-laboral de las personas con discapacidad. Así comprobamos por ejemplo que la inversión en Centros de Día o la reducción de sus tasas, favorece que las familias puedan contar con ese apoyo y que sus familiares desarrollen habilidades, aumentando lógicamente sus expectativas laborales al mejorar sus currículums de forma progresiva.

Por último todos los grupos entrevistados creen que el aumento de las ventajas fiscales, bonificaciones y ayudas para las empresas aumentaría la contratación de las personas con discapacidad, pues como ya expusimos con anterioridad, estos incentivos motivan con mayor éxito al sector empresarial. Además de esto confirmamos que reducir los requisitos temporales mínimos de contratación exigidos a las empresas, incrementaría el número de inserciones laborales, ya que es una manera de romper barreras de entrada a esa primera contratación; aumentando así la confianza y seguridad del sector empresarial en su apuesta por dar oportunidades laborales a las personas con discapacidad y siendo una ocasión interesante para tener una primera experiencia laboral con este colectivo propulsando futuras contrataciones.

En segundo lugar, estudiamos las bonificaciones de los contratos hechos a las personas con discapacidad, comprobando el deseo generalizado de que, en un futuro no muy lejano, desaparezca, a la vez que se espera que aparezca cualquier otra medida correctora de las situaciones de desigualdad. Sin embargo, hay coincidencia en que actualmente la bonificación sigue siendo necesaria en esa búsqueda por la igualdad de oportunidades.

Esos incentivos económicos en las contrataciones son más atractivos cuanto más pequeñas son las empresas, porque tienen más necesidades económicas para seguir desarrollando su actividad que las grandes empresas. Por contra, éstas últimas tienen menor necesidad de contratar a trabajadores con discapacidad por medio de bonificaciones, por lo que tienen menos interés en beneficiarse de los contratos hechos a sus trabajadores con discapacidad.

En tercer lugar, de las respuestas de los entrevistados podemos concluir que los CCEE se perciben como una medida alternativa buena para favorecer la inclusión laboral de las personas con discapacidad. En estos centros se consigue que trabajadores con discapacidad, trabajen y desarrollen sus habilidades y destrezas. Por otra parte, queda probado que no están ejerciendo la labor por la que fueron creados: ser conectores entre el trabajo protegido y el ordinario. La razón es que los CCEE no desean deshacerse de los buenos trabajadores que tienen, ni insertar nuevos trabajadores desde el estadio inicial con el consecuente entrenamiento y falta de experiencia que esto conlleva. Además, también favorece esta situación el que los trabajadores no tengan la certeza de que saliendo de estos CCEE al empleo ordinario consigan un trabajo con mejores condiciones. Ante esta incertidumbre no desean trabajar fuera de un ámbito protegido. La consecuencia de este temor es que la sociedad está perdiendo la oportunidad de normalizar de la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral ordinario, posponiendo el momento en el que se normalice que estas personas sean compañeros de trabajo y parte de una sociedad más diversa y enriquecida.

También constatamos que está proliferando la creación de nuevos CCEE privados, que si se hacen únicamente con la intención de crear un negocio rentable y no van acompañados del interés de potenciar la inclusión ordinaria de las personas con discapacidad, provoca un distanciamiento con el concepto de la RSC. Por eso es necesario un mayor control de las AAPP hacia estos CCEE, para que cumplan con el fin último por el que fueron creados: el empleo ordinario de estas personas.

En definitiva, según el punto de vista desde el que se analicen los CCEE, podríamos afirmar los siguientes extremos: que esta situación es un mal menor; que es un logro cumplido por la sociedad; o que es un mero uso de la legalidad para enriquecimiento privado.

Junto a la creación de CCEE, existen otras Medidas Alternativas que las empresas de más de cincuenta trabajadores pueden solicitar mediante los Certificados de Excepcionalidad. Comprobamos que todos los grupos perciben esas acciones como positivas de cara a fomentar el empleo indirecto de personas con discapacidad, aunque lo deseable sería que fueran directamente contratados normalmente por las empresas. Además, detectamos poco interés por parte de muchas empresas en cumplir con la cuota

de reserva del 2% de sus plantillas y que solicitan Medidas Alternativas, prueba de ello es que como hemos demostrado hay multitud de puestos que las personas con discapacidad pueden realizar. Con esto concluimos y nos reiteramos en la idea de que las AAPP deberían ser más exigente a la hora de dar estos Certificados de Excepcionalidad a las empresas, fomentando mayor empleo ordinario en lugar del protegido propio de los CCEE.

Por otra parte comprobamos que las mujeres con discapacidad sufren mayor desigualdad de cara a obtener un empleo que los hombres con discapacidad, y esto es debido a tener la doble condición de ser mujeres a la vez que personas con discapacidad. Sensibilizada con esta realidad la AP ha puesto en marcha medidas especiales que palien la marginación que sufren estas mujeres, actuaciones tales como el que los beneficios económicos que se ofrecen a las empresas sean mayores si los discapacitados que se contratan son mujeres. Por último, indicar que aún se agrava más la situación en aquellas mujeres que además de tener las dos condiciones anteriores son víctimas de maltrato de género. Son casos reales en los que se dificulta mucho más su inclusión laboral, al coincidir en la misma persona tres condiciones discriminatorias.

Si hablamos ahora del término diversidad funcional tal y como los grupos entrevistados lo entienden, podemos ratificar que tiene de positivo, que puede ser usado para hacer ver a la sociedad que esas personas tienen la capacidad de desarrollar diversas funciones en distintos puestos de trabajo. Por el contrario constatamos que tiene de negativo que se elimina del concepto la descripción de la realidad que los hace diferenciarse del resto de personas, que es la circunstancia de carecer de alguna capacidad, lo que puede ser limitante en algún aspecto muy concreto de su vida. Así concluimos que el tener alguna discapacidad no puede cuestionar su potencial de habilidades o capacidades, y por lo tanto sería deseable que esta circunstancia estuviera incluida en el concepto empleado para describir a las personas con discapacidad. En definitiva, concluimos que el uso excesivo del término diversidad funcional puede falsear de lo que es una persona con discapacidad en realidad, además también constatamos que las propias personas con discapacidad no se ven representados en este término, pues ellos mismos lo identifican como un concepto alejado de su realidad que en cierta manera los deshumaniza.

En contraste con la acepción anterior, el término persona con discapacidad no pone el foco en que esta sea o no capaz de hacer algo, sino en que esa discapacidad la tiene una parte del físico, intelecto u órganos y no la persona en sí, pues estas personas tienen como el resto múltiples capacidades. Por todo ello concluimos que es más acertado emplear el término personas con discapacidad en lugar de diversidad funcional, ya que con este último se desvirtúa la realidad de estas personas, haciendo más difícil la importante labor de comunicar, informar y hacer saber qué significa que una persona tenga una discapacidad.

Concluyendo todo lo expuesto en este apartado, y a pesar de las limitaciones propias de un estudio cualitativo, el amplio espectro de personas entrevistadas, así como su peso relativo como actores principales de esta realidad, nos permiten decir que nuestro análisis evidencia carencias sistémicas en la aplicación de la normativa existente, así como falta de regularización de muchos aspectos que influyen en el día a día de la integración socio laboral de las personas con discapacidad. También probamos que contratar a personas con discapacidad es rentable para las organizaciones por un lado y para la sociedad por otro, al entenderse esta integración como una inversión que amortizamos a corto plazo como sociedad. Por último probamos que la inclusión social y laboral nos incumbe a todos como sociedad, y que el cambio para acercarnos a esta realidad depende en gran parte de nuestra actitud como individuos de una sociedad frente a la discapacidad e intención por conocerla más de cerca.

## **V. LÍNEAS FUTURAS DE TRABAJO**

En base a los resultados obtenidos en esta investigación, se proponen las siguientes líneas futuras de trabajo:

La primera cuestión a destacar es la del ámbito geográfico. Si bien la exposición de la RSC, políticas de RRHH son aspectos aplicables en cualquier lugar del mundo y para cualquier tipo de empresa, es cierto que con la legislación no ocurre lo mismo, ya que dependiendo del continente, estado e incluso región varía y es muy heterogénea, no pudiendo extrapolar nuestras conclusiones y prácticas a todos los países, aunque sí al nuestro.

A pesar de esta limitación, la mayoría de las políticas, prácticas, y estrategias explicadas y argumentadas, tanto en nuestra parte teórica como empírica, pueden desarrollarse y aplicarse en cualquier lugar del planeta, siempre y cuando se adapten a la realidad de cada marco legislativo en concreto.

Podemos afirmar por tanto que dentro del Estado Español, nuestras conclusiones son más precisas y de mayor facilidad de cara a su aplicación y comparación en todas las CCAA, mientras que cuanto más nos alejamos de este ámbito geográfico mayor será la dificultad de validar estas conclusiones ya que estaremos cambiando el enfoque cultural, social y normativo propio de cada país y continente.

Por todo ello se propone efectuar la misma investigación realizada en nuestro estudio en el resto de CCAA. Esto permitiría conocer en profundidad otras realidades, políticas y estrategias de las que pudieran enriquecerse todas las CCAA.

Además, este estudio puede extenderse a diferentes países, para así conocer las buenas prácticas y situación socio laboral de las personas con discapacidad a nivel europeo o mundial. Lo que nos aportará información de buenas prácticas, estrategias de RSC y RRHH así como políticas de la AP que se pueden difundir e importar de unos países a otros.

Como hemos indicado en la investigación cada discapacidad afecta a las personas, habilidades y capacidades de forma muy diferente, dependiendo del grado o tipo de discapacidad que sea. El mismo estudio que hemos realizado se podría

pormenorizar para cada tipo de discapacidad, así se sabría más fehacientemente las mejores estrategias para la inclusión laboral de cada colectivo, así como las barreras que encuentran en su día a día, pues a todas luces no es igual de fácil que se inserte una persona con discapacidad psíquica que a una persona con problemas de visión, por citar un ejemplo.

Al tratarse de un análisis cualitativo y dependiente de estrategias de investigación como de la categorización que el investigador hace, producen como resultado una metodología de investigación propia, singular y adaptada a los objetivos buscados. Como consecuencia resulta más complicado comparar las conclusiones de esta tesis con las de otras investigaciones previas, lo que sin ninguna duda es una limitación. Las conclusiones obtenidas cuentan con las limitaciones propias de toda investigación cualitativa. En ningún momento hemos tenido como prioridad realizar un estudio cuantitativo y exhaustivo de la situación, ni llegar a conclusiones numéricas, aunque sí razonadas, testadas y concluyentes con respecto a las reflexiones dadas por las personas entrevistadas.

La subjetividad del investigador, aun siendo un mero espectador de la realidad de su entorno, sin duda ha podido influir en las reflexiones vertidas, así como en las conclusiones del estudio. Para evitar esto o reducir este efecto, se podrían realizar en un futuro investigaciones similares con diferentes investigadores. Entrevistando a las mismas personas para luego comparar los discursos dados y variaciones en las respuestas y cotejando más tarde las diferentes interpretaciones, podríamos llegar a conclusiones más fehacientes y contrastadas.

Aunque la muestra es suficiente para el objetivo de nuestro estudio, es cierto que siempre se puede profundizar más en cada uno de los puntos de vista. Si aumentamos la muestra de los grupos entrevistados, se obtiene una argumentación más rica y de mayor rango.

En el caso del grupo de Responsables de RRHH sería interesante entrevistar a diferentes empresas, no sólo a multinacionales, con el objetivo de obtener la perspectiva de pequeños empresarios y autónomos, así como de pequeñas y medianas empresas. De este modo conoceríamos más de cerca su realidad, y sabríamos con mayor precisión en

qué dirección debemos de andar para conseguir un incremento en la contratación de trabajadores con discapacidad.

El tamaño de las empresas, así como su facturación y plantilla son características que hacen que varíe el tipo e intensidad de las estrategias de RSC, diversidad e inclusión de personas con discapacidad. Sin que en ningún caso esa variedad sea excusa para no comenzar a dar pasos hacia experiencias de inclusión laboral de estos trabajadores.

No todas las categorías sobre las que se pregunta a los testigos han sido previstas desde el principio, sino que surgen en el transcurso de la investigación. Así, categorías que a lo largo de la investigación han sido muy relevantes se añadieron posteriormente; de manera que esas cuestiones no se tuvieron en cuenta en las primeras entrevistas. Aunque también es cierto que en muchos casos estaban presentes implícitamente en otras respuestas.

Esta tesis sirve para que en futuras investigaciones se pueda partir de las categorías con mayor peso, así como de las cuestiones no planteadas a priori y que surgen con el desarrollo propio de un análisis cualitativo. Si en próximos estudios se profundiza en esos aspectos podemos obtener información más profunda sobre las cuestiones clave que afectan a la integración de las personas con discapacidad.

De las conclusiones expuestas en nuestro estudio empírico se evidencia que, tanto nosotros como individuos, nuestra sociedad, como la AP y organizaciones debemos de empezar a trabajar informándonos sobre qué es la discapacidad, ponernos en el lugar de estas personas, reclamar políticas de igualdad para luego desarrollarlas y aplicarlas. Si no llegamos a completar este círculo virtuoso por fallar en alguno de estos eslabones, no habrá cambios significativos de mejora en la plena inclusión de las personas con discapacidad.

Es más, partiendo de este estudio se puede crear en un futuro una guía de buenas prácticas tanto para la AP como para las organizaciones españolas, ya que se aborda desde muchas perspectivas la compleja realidad de la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.

El INE elaborará a lo largo del 2017 una nueva EDAD (la última encuesta de este tipo fue realizada en 2008). Es decir, a finales de 2017 o principios de 2018 estarán disponibles nuevos datos, que serán un inmejorable punto de partida para conocer de una forma más actualizada la evolución de la situación de las personas con discapacidad en los últimos diez años.

En la anterior encuesta se señalaba que más de 3,8 millones de residentes en España decían tener una discapacidad, el 8,5% de la población del momento. Un total de 608.000 personas con discapacidad afirmaron vivir solas en el hogar y 1,39 millones no podían realizar alguna de las actividades básicas de la vida diaria sin ayuda. No cabe duda de que todos estos datos son referencias y puntos de partida para futuras investigaciones.



## **VI. REFERENCIAS**

- Adorno, T. W., Frenkel-Brunswik, E., Levinson, D. J., y Nevitt Sanford, R. (1965). *La personalidad autoritaria*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Proyección.
- American Psychological Association [APA]. (2013). *Publication Manual of the American Psychological Association* (6ª, Vol. 53). Washington, Distrito de Columbia, Estados Unidos: American Psychological Association.
- Andreu, J. (2002). Las técnicas de Análisis de Contenido: una revisión actualizada. *Fundación Centro de Estudios Andaluces*, 1–34. Recuperado de <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>
- Asociación Profesional de Terapeutas Ocupacionales de Navarra Nafarroako Lan-Terapeuten Lanbide Elkartea [APTONA-NALATE]. (2004). *Terapia Ocupacional*. Recuperado de <http://www.terapia-ocupacional.com>
- Atkinson, R. (1998). *The life story interview*. (Sage Publications Inc, Ed.) (Qualitative reserch methods series. Núm. 44). Gorham, Maine, Estados Unidos: University of Southern Maine.
- Atlas.Ti. (2017). Berlín, Alemania: Cincom Systems Inc.
- Beltrán, M. (1985). Cinco vías de acceso a la realidad social. *Reis*, (29), 7–41. Doi: 10.2307/40183084
- Bentley, E. (2017). oTranscribe. Recuperado de <http://otranscribe.com/>
- Blasco Hernández, T., y Otero García, L. (2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (II). *Nure Investigación*, 34, 1–6.
- Cabra de Luna, M. A. (2006). Dimensión y alcance de las políticas públicas sobre discapacidad en España: el reparto de papeles entre el Estado y las CCAA. *Revista Del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 65, 61–75. Recuperado de [http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub\\_electronicas/destacadas/revista/numeros/65/Est05.pdf](http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/65/Est05.pdf)
- Campo, M., y De Urríes, B. J. (2001). Deficiniones de discapacidad en España un análisis de la normativa y la legislación más relevante. *Servicio de Información Sobre Discapacidad [SID]*. Recuperado de <http://sid.usal.es/idocs/F8/8.4.1-5021/8.4.1-5021.PDF>
- Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (2017). Recuperado de <http://www.cemefi.org/>
- Certo, S. C., y Peter, J. P. (1996). *Dirección estratégica*. (Irwin, Ed.) (3ª). Madrid, España.
- Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad [CERMI]. (2005). *I Plan Integral de Acción para Mujeres con Discapacidad 2005-2008*. (CERMI,

Ed.). Recuperado de <http://www.cermi.es/es-ES/MujeresDiscapacidad/Documents/Libro188905.pdf>

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad [CERMI]. (2011). *La discapacidad en las fuentes estadísticas oficiales. Examen y propuestas de mejora*. (Grupo Editorial Cinca S.A., Ed.). Madrid, España.

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad [CERMI]. (2012). *2003-2012: 10 años de legislación sobre no discriminación de personas con discapacidad en España*. (Ediciones Cinca, Ed.), *Colección CERMI* (Vol. 55). CERMI. Recuperado de [http://www.convenciondiscapacidad.es/Publicaciones\\_new/46\\_Libro\\_MAC.pdf](http://www.convenciondiscapacidad.es/Publicaciones_new/46_Libro_MAC.pdf)

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad [CERMI]. (2013). *II Plan Integral de Acción de Mujeres con Discapacidad 2013-2016*. (S. A. Grupo Editorial Cinca, Ed.) (Colección). Madrid, España. Recuperado de [http://www.once.es/new/plan-de-igualdad/documentos-de-interes/II Plan Integral de Accion de Mujeres con Discapacidad 2013-2016 del CERMI.pdf](http://www.once.es/new/plan-de-igualdad/documentos-de-interes/II_Plan_Integral_de_Accion_de_Mujeres_con_Discapacidad_2013-2016_del_CERMI.pdf)

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad [CERMI]. (2016). *Derechos Humanos y Discapacidad. Informe 2015*. (Ediciones Cinca S.A., Ed.). Madrid, España.

Consejería de Trabajo y Política Social de la Región de Murcia. (2002). *Plan Regional de Acción Integral para personas con discapacidad 2002-2004*. Murcia. Recuperado de <http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/lex/PRAID.pdf>

Consejería para la igualdad y bienestar social de la Junta de Andalucía. (2013). *II Plan de acción integral para las personas con discapacidad en Andalucía 2011-2013*. Recuperado de [http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/40\\_5\\_II%20Plan%20atencion%20discapacidad-1.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/40_5_II%20Plan%20atencion%20discapacidad-1.pdf)

Consello do Goberno da Xunta de Galicia. (2010). *Plan de acción integral para as persoas con discapacidade 2010-2013*. Xunta de Galicia. Recuperado de [http://www.unav.edu/matrimonioyfamilia/observatorio/uploads/29730\\_Galicia\\_Plan-Discapacidad-2010-2013.pdf](http://www.unav.edu/matrimonioyfamilia/observatorio/uploads/29730_Galicia_Plan-Discapacidad-2010-2013.pdf)

Constitución Española de 1978. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 311 § I (1978). <https://www.boe.es/boe/dias/1978/12/29/pdfs/A29313-29424.pdf>

Constitución Europea de 29 de octubre de 2004. Diario Oficial de la Unión Europea [DOUE] núm. C 310 (2005). Recuperado de [https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty\\_establishing\\_a\\_constitution\\_for\\_europe\\_es.pdf](https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty_establishing_a_constitution_for_europe_es.pdf)

Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 96 § 6963 (2008). Recuperado de <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

- Cortés García, F. J. (2008). Ética empresarial y responsabilidad social corporativa. *Boletín Económico de Información Comercial Española [ICE]*, 5(2936), 33–48. <https://doi.org/10.15446/innovar.v25n58.52425>
- Cruz Roja Española. (2002). *Guía de buenas prácticas por el empleo para colectivos vulnerables*. Recuperado de <https://goo.gl/z6EE5L>
- Delgado, J. M., y Gutiérrez, J. (2007). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. (J. M. Delgado y J. Gutiérrez, Eds.). Madrid, España: Editorial Síntesis, S.A.
- Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico. Diario Oficial de la Unión Europea [DOUE] núm. L 180 § 22 (2000). Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2000/180/L00022-00026.pdf>
- Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación. Diario Oficial de la Unión Europea [DOUE] núm. L 303 § 16 (2000). Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2000/303/L00016-00022.pdf>
- Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo. Diario Oficial de la Unión Europea [DOUE] núm. L 269 § 15 (2002). Recuperado de <https://www.boe.es/doue/2002/269/L00015-00020.pdf>
- Egea García, C., & Sánchez Sarabia, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad, 15–30. Recuperado de <http://usuarios.discapnet.es/disweb2000/art/ClasificacionesOMSDiscapacidad.pdf>
- Fajardo, Ó. (2008). La responsabilidad social corporativa. Ventajas y claves para su implantación en las organizaciones. Friendly Business. Recuperado de <https://fbusiness.wordpress.com/2008/05/31/la-responsabilidad-social-corporativa-ventajas-y-claves-para-su-implantacion-en-las-organizaciones/>
- Fernández Martínez, J. M. (2006). *Diccionario Jurídico*. (Aranzadi S.A., Ed.). Navarra, España: Thomson.
- Ferreira, M. a V. (2008). Una aproximación sociológica a la discapacidad desde el modelo social: apuntes caracteriológicos. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (124), 141–174. <https://doi.org/10.2307/40184909>
- Forética. (2015). *Informe Forética 2015 sobre el estado de la RSE en España. Ciudadano consciente, empresas sostenibles*. (Forética, Ed.). Madrid, España. Recuperado de [http://foretica.org/informe\\_foretica\\_2015.pdf](http://foretica.org/informe_foretica_2015.pdf)
- Foucault, M. (1993). *Historia de la locura en la Época Clásica I*. (Proyecto Espartaco, Ed.), *Fondo de Cultura Económica Ltda*. Santafé de Bogotá, Colombia.

[https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1520-6696\(199924\)35:1<63::AID-JHBS15>3.3.CO;2-O](https://doi.org/10.1002/(SICI)1520-6696(199924)35:1<63::AID-JHBS15>3.3.CO;2-O)

Fundación ONCE. (2014). Ramón de Astrapace con EcaTIC - YouTube. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=pT0Tw3luq3A>

García Escribano, J. J., Millán Jiménez, A., y Ortiz García, P. (2014). Opinión pública y Estado de Bienestar en tiempos de crisis e incertidumbre. En Aranzadi (Ed.), *Discapacidad y Hacienda Pública*. Navarra, España: Thomson Reuters-Aranzadi.

García Ferrando, M. (1991). La encuesta a debate. Límites y posibilidades. En *El pluralismo metodológico en la investigación social: ensayos típicos*. (pp. 41–52). Granada, España: Universidad de Granada.

Glaser, B. G., y Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. (Aldine Tran, Ed.). Chicago, Estados Unidos.

González Luna, B., e Iáñez Domínguez, A. (2015). El empleo de las personas con diversidad funcional en la prensa: ABC y El País 1978-2012. *Revista Española de Discapacidad*, 3(1), 57–76.

Goode, W. J., y Hatt, P. K. (1991). *Métodos de investigación social*. (S. A. Editorial Trillas, Ed.) (2ª). México Distrito Federal, México.: Editorial Trillas, S.A.

Gorden, R. L. (1956). Dimensions of the Depth Interview. *American Journal of Sociology*, 62(2), 158–164.  
<http://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/221956>

Huete García, A. (2013a). La exclusión de la población con discapacidad en España. Estudio específico a partir de la Encuesta Social Europea. *Revista Española de Discapacidad*, 1(2), 7–24. <https://doi.org/10.5569/2340-5104.01.02.01>

Huete García, A. (2013b). *Pobreza y exclusión social de las mujeres con discapacidad en España*. (Ediciones Cinca, Ed.), *Colección Generosidad, Género y Discapacidad*. Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad [CERMI].

Huete García, A., y Sola Bautista, A. (2011). Modelo de plan de acción local para la inclusión de las personas con discapacidad 2012-2015. *Colección Barclays Diversidad e Inclusión*, (8).

I Plan de Acción Integral para las personas con Discapacidad en Andalucía 2003-2006. BOJA núm. 3 (2003). Recuperado de [http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO19001/plan\\_accion\\_ad.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO19001/plan_accion_ad.pdf)

Ildelfonso, M. M., Eduardo, M. G., y José Manuel, S. J. (2016). *Las personas con discapacidad y su relación con la actividad económica en la Región de Murcia*. (Consejo Económico y Social de la Región de la Región de Murcia [CESRM], Ed.). Murcia, España: CESRM cuadernos. Recuperado de <http://www.carm.es/ctra/cendoc/haddock/17017.pdf>

- Instituto de Migraciones y Servicios Sociales [IMSERSO]. (2003). *II Plan de Acción para las personas con discapacidad 2003-2007*. Madrid. Recuperado de [https://www.sidar.org/recur/direc/legis/iipapcd2003\\_2007.pdf](https://www.sidar.org/recur/direc/legis/iipapcd2003_2007.pdf)
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales [IMSERSO]. (2014). Base estatal de datos de personas con valoración del grado de discapacidad. *IMSERSO*, 22. Recuperado de [http://www.dependencia.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/bdepcd\\_2014.pdf](http://www.dependencia.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/bdepcd_2014.pdf)
- Instituto de Migraciones y Servicios Sociales [IMSERSO]. (2016). *Base Estatal de Datos de Personas con Valoración del Grado de Discapacidad 2015*. Madrid, España. Recuperado de [http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/bdepcd\\_2015.pdf](http://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/bdepcd_2015.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística [INE]. (2008). *Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal, y situaciones de Dependencia [EDAD]. Año 2008*. INE. Recuperado de <http://www.ine.es/prensa/np524.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística [INE]. (2013a). *El Empleo de las Personas con Discapacidad 2011. Informe*. INE. Recuperado de [http://www.ine.es/metodologia/t22/informe\\_2011.pdf](http://www.ine.es/metodologia/t22/informe_2011.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística [INE]. (2013b). *El Empleo de las Personas con Discapacidad. Explotación de la Encuesta de Población Activa y de la Base Estatal de Personas con Discapacidad. Año 2012*. INE. Recuperado de <http://www.ine.es/prensa/np821.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística [INE]. (2016a). *El Empleo de las Personas con Discapacidad. Año 2015*. INE. Recuperado de <http://www.ine.es/prensa/np1012.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística [INE]. (2016b). *Encuesta de Población Activa [EPA]. Cuarto trimestre de 2015*. INE. Recuperado de <http://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epa0415.pdf>
- International Organization for Standardization [ISO]. (2017). Recuperado de <http://www.iso.org/iso/home.html>
- International organisation helping governments tackle the economic social and governance challenges of a globalised economy [OECD]. (2007). New ways of addressing partial work capacity. Recuperado de <http://www.oecd.org/general/searchresults/?q=sickness+disability+oecd>
- Janssen-Cilag S.A. (2016). Documental #di\_capacitados - YouTube. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Fkos-VCRpv0>
- Jimenez, A., y Huete, A. (2010). Políticas públicas sobre discapacidad en España. Hacia una perspectiva basada en los derechos. *Política y Sociedad*, 47(1), 137–152.

- Jimenez, A., y Huete, A. (2016). Informe Olivenza 2016, sobre la situación de la discapacidad en España. Recuperado de <http://observatoriodeladiscapacidad.info/documentos/informe-olivenza>
- Latiesa, M. (1991). El pluralismo metodológico en la investigación social: ensayos típicos. *Universidad de Granada*, 408. Recuperado de <http://anchecata.colmich.edu.mx/janium/Tablas/tabla86865.pdf>
- Lewis, A. D. (1970). *Elite and specialized interviewing*. Evanston, Illinois, Estados Unidos: Northwestern University Press.
- Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 103 § 9983 (1982). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/pdf/1982/BOE-A-1982-9983-consolidado.pdf>
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 55 § 4117 (2011). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2011/03/05/pdfs/BOE-A-2011-4117.pdf>
- Ley 8/1980, de 10 de marzo, del Estatuto de los Trabajadores. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 64 § 5683 (1980). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/1980/03/14/pdfs/A05799-05815.pdf>
- Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 311 § 13723 (2013). Recuperado de <https://boe.es/boe/dias/2013/12/28/pdfs/BOE-A-2013-13723.pdf>
- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 255 § 18476 (2007). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2007/10/24/pdfs/A43251-43259.pdf>
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 269 § 24292 (1995). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/1995/11/10/pdfs/A32590-32611.pdf>
- Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 312 § 22949 (2006). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2006/12/30/pdfs/A46586-46600.pdf>
- Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 310 § 22293 (2007). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2007/12/27/pdfs/A53278-53284.pdf>
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Boletín Oficial del

- Estado [BOE] núm. 289 § 22066 (2003). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-22066-consolidado.pdf>
- Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 301 § 23102 (2003). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2003/12/17/pdfs/A44763-44771.pdf>
- Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 313 § 23936 (2003). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-23936-consolidado.pdf>
- Ley de Bases de la Seguridad Social. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 312 § 18181 (1963). España. Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/1963/12/30/pdfs/A18181-18190.pdf>
- Macgillivray, A., Sabapathy, J., y Zadek, S. (2003). *Responsible Competitiveness Index 2003. Aligning corporate responsibility and the competitiveness of nations*. (AccountAbility y The Copenhagen Center, Eds.). Recuperado de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan044962.pdf>
- Malo Ocaña, M. Á. (2007). La definición de la discapacidad en la investigación económica: una reflexión necesaria sobre qué características debería cumplir. *Estudios de Economía Aplicada*, 25(2), 407–428. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2385995&info=resumen&idioma=ENG>
- Marín Rives, L., Sabater Sánchez, R., Montes Romero, A., y Peláez Ibarrondo, J. (2010). *Guía para la elaboración de memorias de RSE*. Recuperado de [https://www.um.es/documents/4156512/4343813/guia\\_RSE.pdf/0c4f2f55-517e-40e7-aaaa-3649c517e372](https://www.um.es/documents/4156512/4343813/guia_RSE.pdf/0c4f2f55-517e-40e7-aaaa-3649c517e372)
- Martín Rodríguez, J. A. (2015). *Guía sobre estrategias de Responsabilidad Social Corporativa y Discapacidad para las Administraciones y Sector Público. Colección Inclusión y Diversidad* (Vol. 17). (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad [CERMI], Ed.). Ediciones Cinca. Recuperado de <http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/364/Guia sobre estrategias responsabilidad.pdf>
- Merton, R. K., y Kendall, P. L. (1946). The Focussed Interview. *The American Journal of Sociology*, 51(6), 541–557.
- Millán Jiménez, A. (2014). Estudio sobre la usabilidad de las tablets por alumnos con discapacidad en entornos virtuales universitarios. *Comunicacion 2.0 y 3.0* (pp. 133–150). Madrid, España.
- Millán Jiménez, A., Ortiz Cermeño, E., y Casanova Saavedra, E. (2014). Atención a alumnado con dificultades de aprendizaje desde el Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADyV) en la Universidad de Murcia. En Educación

Editora (Ed.), *Experiencias e innovación docente en el contexto actual de la docencia universitaria* (pp. 685–689). Ourense, España.

Millán Jiménez, A., y Pérez Manzano, A. (2015). Usabilidad de entornos virtuales universitarios por alumnos con discapacidad. En Asociación Cultural y Científica Iberoamericana (Ed.), *Aprendiendo en el nuevo espacio educativo superior* (pp. 327–342). Madrid, España.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (1997). *Plan de Acción Integral para personas con discapacidad 1997-2002*. Recuperado de [http://sid.usal.es/idocs/F8/8.4.1-2404/plan\\_espa.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/8.4.1-2404/plan_espa.pdf)

Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (2016). *Observatorio de las Ocupaciones 2016. Informe del Mercado de Trabajo de las Personas con Discapacidad Estatal. Datos 2015*. Madrid, España. Recuperado de [http://www.sepe.es/contenidos/que\\_es\\_el\\_sepe/publicaciones/pdf/pdf\\_mercado\\_trabajo/imt2016\\_datos2015\\_estatal\\_discapacitados.pdf](http://www.sepe.es/contenidos/que_es_el_sepe/publicaciones/pdf/pdf_mercado_trabajo/imt2016_datos2015_estatal_discapacitados.pdf)

Mollina Jover, I. (2016). Empleo con Apoyo, hacia la inclusión laboral de las personas con síndrome de Down. *Down España*, 20. Recuperado de <http://www.sindromedown.net/wp-content/uploads/2016/04/Empleo-con-Apoyo-hacia-la-inclusion-laboral-de-las-personas-con-s--ndrome-de-Down.pdf>

Moreno Bonilla, J. M., García Sánchez, M., Azúa Berra, P., Casado, D., Ramiro, P., Tarruella, C., y Pereyra, M. (2012). 30 años de la LISMI: un recorrido de inclusión. *QUINCE. Comité Español de Representantes de Personas Con Discapacidad [CERMI]*. Recuperado de [http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO26269/30\\_LISMI.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO26269/30_LISMI.pdf)

Moreno Santos, C. (2006). La responsabilidad social corporativa como criterio de gestión empresarial. En *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales* (Universidad del País Vasco, Vol. 14, pp. 43–55). País Vasco, España. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2195020>

Motavelli, J. (2011). A history of greenwashing: how dirty towels impacted the green movement. *Daily Finance*, 12, 2–11.

Muyia Nafukho, F., Roessler, R. T., y Kacirek, K. (2010). Disability as a Diversity Factor: Implications for Human Resource Practices. *Advances in Developing Human Resources*, 12(4), 395–406. <https://doi.org/10.1177/1523422310379209>

Naciones Unidas. (1971). Declaración de los Derechos del Deficiente Mental. Recuperado de [http://www.fundaceclm.org/DocumentosInteres/LegislacionMarcoNormativoDiscapacidad/Lists/ADACE\\_FUNDACE\\_Comun\\_InstanceListaDeDocumentos/Internacional/Declaraci%C3%B3n%20de%20los%20derechos%20del%20deficiente%20mental.pdf](http://www.fundaceclm.org/DocumentosInteres/LegislacionMarcoNormativoDiscapacidad/Lists/ADACE_FUNDACE_Comun_InstanceListaDeDocumentos/Internacional/Declaraci%C3%B3n%20de%20los%20derechos%20del%20deficiente%20mental.pdf)

- Naciones Unidas. (1975). *Declaración de los Derechos de los Impedidos* (No. 3447 (XXX)). Recuperado de [http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO5018/declaracion\\_dchos\\_impelidos.pdf](http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO5018/declaracion_dchos_impelidos.pdf)
- Naciones Unidas. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006). Recuperado de <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Observatorio Estatal de la Discapacidad. (2008). *Informe Olivenza 2010. Estimaciones cuantitativas y perfil sociodemográfico según la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia. EDAD 2008*. Recuperado de <http://observatorioladiscapacidad.info/documentos/informe-olivenza>
- Observatorio Estatal de la Discapacidad. (2010a). *El desarrollo y aplicación de la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia*. Recuperado de <http://observatorioladiscapacidad.info/documentos/informe-olivenza>
- Observatorio Estatal de la Discapacidad. (2010b). El empleo de las personas con discapacidad: políticas, instituciones y datos básicos, 1–25. Recuperado de <http://observatorioladiscapacidad.info/documentos/informe-olivenza>
- Observatorio Estatal de la Discapacidad. (2010c). *La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su aplicación en España*. Recuperado de <http://observatorioladiscapacidad.info/documentos/informe-olivenza>
- Observatorio Estatal de la Discapacidad. (2010d). *Las personas con discapacidad en España. Informe Olivenza 2010*. Recuperado de <http://observatorioladiscapacidad.info/documentos/informe-olivenza>
- Observatorio Estatal de la Discapacidad. (2010e). *Selección de indicadores sobre la situación de las personas con discapacidad en España. Informe Olivenza 2010*. Recuperado de <http://observatorioladiscapacidad.info/documentos/informe-olivenza>
- Observatorio Estatal de la Discapacidad. (2014). *Informe Olivenza 2014, sobre la discapacidad en España. Informe Olivenza 2014*. Recuperado de [http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/333/Informe Olivenza 2014.pdf](http://www.cermi.es/es-ES/Biblioteca/Lists/Publicaciones/Attachments/333/Informe%20Olivenza%202014.pdf)
- Observatorio Estatal de la Discapacidad. (2015). *Informe Olivenza 2015, sobre la discapacidad en España*. Recuperado de [http://observatorioladiscapacidad.info/attachments/article/71/Informe Olivenza 2015 v4.1 baja.pdf](http://observatorioladiscapacidad.info/attachments/article/71/Informe%20Olivenza%202015%20v4.1%20baja.pdf)
- ODISMET. (2016). ODISMET, Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo en España. Recuperado de <http://www.odismet.es/es/datos/7-analisis-por-comunidad-autonoma-/714-region-de-murcia/7-73/>

- Oficina Internacional del Trabajo [OIT]. (2006). *Iniciativa InFocus sobre responsabilidad social de la empresa*. OIT. Ginebra, Suiza. Recuperado de <http://libguides.ilo.org/corporate-social-responsibility-es>
- Oficina Internacional del Trabajo [OIT]. (2010). *Discapacidad en el lugar de trabajo: Prácticas de las empresas* (No. 3). Ginebra, Suiza. Recuperado de [http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/working\\_paper\\_n3\\_sp.pdf](http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/working_paper_n3_sp.pdf)
- Olaz Capitán, Á. J. (1998). La entrevista en profundidad como herramienta en proyectos de investigación. *Capital Humano. Suplemento Selección de Personal*, 11(116), 18–32. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=154904>
- Olaz Capitán, Á. J. (2003). *Análisis de los procesos de transformación en las cualificaciones profesionales de los trabajadores en el sector financiero*. (Tesis doctoral). Universidad de Murcia, Murcia, España.
- Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD]. (2010). *Sickness, Disability and Work: Breaking the Barriers*. OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264090606-en>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social Corporativa (2010). ISO. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. ISO 14001 de Sistemas de gestión ambiental (2015). ISO. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:14001>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud*. (Instituto de Migraciones y Servicios Sociales [IMSERSO], Ed.). Madrid, España: Ministerio de Trabajo Asuntos Sociales.
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad. Educación*. Ginebra, Suiza. Recuperado de [http://who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf](http://who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf)
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2017). OMS. Discapacidades. Recuperado de <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
- Ortiz García, P., y Millán Jiménez, A. (2012). Emprendedores y empresas. La construcción social del emprendedor. *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 0(24). Recuperado de [http://www.ehu.es/ojs/index.php/Lan\\_Harremanak/article/view/4695](http://www.ehu.es/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/view/4695)
- Palacios, A., y Romañach, J. (2008). El modelo de la diversidad: Una nueva visión de la bioética desde la perspectiva de las personas con diversidad funcional (Discapacidad). *Pensamiento*, 2(2), 37–47. Recuperado de

<http://www.scholarlyexchange.org/ojs/index.php/InterSoc/article/viewFile/2712/2122>

Pappous, A., Marcellini, A., y de Léséleuc, E. (2009). La representación mediática del deporte adaptado a la discapacidad en los medios de comunicación. Recuperado de [http://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?tipo\\_busqueda=CODIGO&clave\\_revista=8668](http://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?tipo_busqueda=CODIGO&clave_revista=8668)

Parlamento Europeo. (2007). *Resolución del Parlamento Europeo, de 13 de marzo de 2007, sobre la responsabilidad social de las empresas: una nueva asociación* (No. INI 2133). Recuperado de <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P6-TA-2007-0062+0+DOC+XML+V0//ES>

Peels, R., Echeverria, E., Aissi, J., y Schneider, A. (2016). *Corporate Social Responsibility in International Trade and Investment Agreements : Implications for States, Business and Workers* (No. 13). Ginebra, Suiza. Recuperado de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---inst/documents/publication/wcms\\_476193.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---inst/documents/publication/wcms_476193.pdf)

Prieto, A. B. (2015). Responsabilidad social empresarial e integración laboral de personas con discapacidad intelectual. Estudio de caso. *Revista Española de Discapacidad*, 3 (1), 211–217. <http://dx.doi.org/10.5569/2340-5104.03.01.12>

Real Academia Española. (2014). Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado de <http://dle.rae.es/>

Real Decreto 27/2000, de 14 de enero, por el que se establecen medidas alternativas de carácter excepcional al cumplimiento de la cuota de reserva del 2 por 100 en favor de trabajadores discapacitados en empresas de 50 o más trabajadores. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 22 § 1547 (2000). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2000/01/26/pdfs/A03410-03412.pdf>

Real Decreto 156/2013, de 1 de marzo, por el que se regula la suscripción de convenio especial por las personas con discapacidad que tengan especiales dificultades de inserción laboral. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 53 § 2309 (2013). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2013/03/02/pdfs/BOE-A-2013-2309.pdf>

Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de depen. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 42 § 3174 (2011). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2011/02/18/pdfs/BOE-A-2011-3174.pdf>

Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 72 § 6239 (2007). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2007/03/24/pdfs/A12852-12856.pdf>

- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 113 § 9607 (2007). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2007/05/11/pdfs/A20384-20390.pdf>
- Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas co. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 300 § 22079 (2006). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2006/12/16/pdfs/A44285-44286.pdf>
- Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 297 § 21819 (2006). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2006/12/13/pdfs/A43718-43724.pdf>
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 279 § 19968 (2007). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2007/11/21/pdfs/A47567-47572.pdf>
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 290 § 20785 (2007). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2007/12/04/pdfs/A49948-49975.pdf>
- Real Decreto-ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y la recualificación profesional de las personas desempleadas. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 37 § 2701 (2011). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2011/02/12/pdfs/BOE-A-2011-2701.pdf>
- Real Decreto-ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 43 § 3255 (2011). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2011/02/19/pdfs/BOE-A-2011-3255.pdf>
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Boletín Oficial del Estado [BOE] núm. 289 § 12632 (2013). Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2013/12/03/pdfs/BOE-A-2013-12632.pdf>
- Riaño Riaño, F., y Adriá, F. (2011). Manual práctico de implantación de políticas de RSE - Discapacidad en la empresas. *Colección Barclays Diversidad e Inclusión*, 9, 1–159.

- Rivera, Ó. M. (2014). Entre la discapacitat i la diversitat funcional: El professional davant dels canvis de paradigmes i no només de paraules. *Educació Social. Revista D'intervenció Sòcioeducativa*, (58), 11–24. Recuperado de [http://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/245786/M1\\_58\\_CAT.pdf?sequence=1](http://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/245786/M1_58_CAT.pdf?sequence=1)
- Romañach, J., y Lobato, M. (2005). Diversidad funcional, nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano. *Foro de Vida Independiente*, 1–8. [http://www.asoc-ies.org/vidaindepen/docs/diversidad%20funcional\\_vf.pdf](http://www.asoc-ies.org/vidaindepen/docs/diversidad%20funcional_vf.pdf)
- Romero Delgado, M., Yepes Baldó, M., y Pérez Conesa, F. J. (2016). Modelo DIL-D ©: Diagnosticando las Acciones de RSC centradas en la Integración Laboral de Personas con Discapacidad. *Revista Española de Discapacidad*, I(4), 119–133. <http://dx.doi.org/10.5569/2340-5104.04.01.07>
- Rubio Bañón, A., y Sánchez-Mora Molina, M. I. (2013). Gestión de la Diversidad un Reto actual Ineludible. En Ediciones Laborum (Ed.), *Los retos de la integración de los inmigrantes: una perspectiva multidisciplinar* (pp. 15–34). Murcia, España. Recuperado de <http://www.um.es/documents/4156512/4343805/Inmigracion-2-prueba.pdf/fea78a30-e7f2-4a09-b337-eb0a6d6868a2>
- Salgado, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(2006), 3–10. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2766815.pdf>
- Sánchez-Mora Molina, M. I., y Lopera Gómez, D. (2014). La RSC y la inserción laboral como factor de integración de las personas con discapacidad. En Aranzadi (Ed.), *Discapacidad y Hacienda Pública* (pp. 233–254). Navarra, España: Thomson Reuters-Aranzadi.
- Sánchez-Mora Molina, M. I., y Olaz Capitán, Á. J. (2008). Dependencia y riesgo social. En Universidad de Murcia (Ed.), *Exclusión social y desigualdad* (pp. 169–184). Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Servicio Público de Empleo Estatal [SEPE]. (2016a). *Informe del Mercado de Trabajo de las Personas con Discapacidad Estatal. Datos 2015*. Recuperado de [http://www.sepe.es/contenidos/que\\_es\\_el\\_sepe/publicaciones/pdf/pdf\\_mercado\\_trabajo/imt2016\\_datos2015\\_estatal\\_discapacitados.pdf](http://www.sepe.es/contenidos/que_es_el_sepe/publicaciones/pdf/pdf_mercado_trabajo/imt2016_datos2015_estatal_discapacitados.pdf)
- Servicio Público de Empleo Estatal [SEPE]. (2016b). Estadísticas de Contrataciones del SEPE. Recuperado de [http://www.sepe.es/contenidos/que\\_es\\_el\\_sepe/estadisticas/datos\\_estadisticos/contratos/datos/estadisticas\\_nuevas.html](http://www.sepe.es/contenidos/que_es_el_sepe/estadisticas/datos_estadisticos/contratos/datos/estadisticas_nuevas.html)
- Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea de Roma del 25 de marzo de 1957. Diario Oficial de la Unión Europea [DOUE] núm. C 325 § 33 (1957).
- Tratado de Ámsterdam por el que se modifican el tratado de la Unión Europea, los tratados constitutivos de las Comunidades Europeas y determinados actos conexos, firmado en Ámsterdam el 2 de octubre de 1997. Diario Oficial de la Unión

Europea [DOUE] núm. C 340 § 3 (1999). Recuperado de [https://www.boe.es/legislacion/enlaces/documentos/ue/Tratados\(0340-0396\).pdf](https://www.boe.es/legislacion/enlaces/documentos/ue/Tratados(0340-0396).pdf)

Valles Martínez, M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social*. (Síntesis Sociología, Ed.), *Reflexión Metodológica y Práctica Profesional*. Madrid, España.

Valles Martínez, M. S. (2002). *Cuadernos Metodológicos. Entrevistas cualitativas*. (Centro de investigación Sociológica [CIS], Ed.) (1ª ed.). Madrid, España.

Varguillas, C. (2006). El uso de AtlAs.Ti y la Creatividad del Investigador en el Análisis Cualitativo de Contenido. *Laurus*, 73, 1-16. Recuperado de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/Met\\_Inves\\_Avan/Materiales/Varguillas.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Materiales/Varguillas.pdf)

Wikipedia, la enciclopedia libre. (2017). Recuperado de <https://es.wikipedia.org>

Word (2007). Estados Unidos: Microsoft.

Young, I. M. (2000). *La justicia y la política de la diferencia*. (Cátedra, Ed.). Madrid, España: Universidad de Valencia.



## **VII. ANEXOS**

## 1. Transcripción de las entrevistas personales

### 1.1. Transcripciones entrevistas al grupo de Responsables de las Administraciones Públicas

#### 1.1.1 Alejandro Zamora López-Fuensalida

**Cargo:** DG SEF Región de Murcia. **Fecha:** 20 de julio del 2016. **Hora:** 18:00 p.m. **Duración:** 38 min 18 s. **Lugar:** Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo de la Región de Murcia, Calle San Cristóbal, 6, 30.004, Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Pues cada vez está adquiriendo mayor importancia en el ámbito empresarial que es donde tiene su mayor participación, las empresas están detectando que la inversión en responsabilidad social, puede traducirse también en inversión, es una inversión productiva más que un coste, en un principio quizás se veía más como un gasto y ahora se ve más como una inversión, al final no hay que olvidarse que las empresas sobreviven si son productivas y si son rentables, y al final devolver a la sociedad parte de lo que la sociedad te está dando económicamente es productivo y es rentable.

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC?

No, directamente nosotros desde el Servicio de Empleo y Formación no, sí que hay desde la Dirección General de Relaciones Laborales, sé que se está impulsando una estrategia regional de Responsabilidad Social Corporativa, junto con la Cátedra de RSC de la Universidad, y también el Instituto de Fomento que es el organismo, el centro directivo que tiene más relación con las, que tiene la relación con las empresas también impulsa acciones de Responsabilidad Social Corporativa con Responsabilidad Social Empresarial, pero nosotros directamente no llevamos nada, nosotros dentro, por ejemplo dentro de la estrategia regional por empleo de calidad se ha creado uno de los, pues de formación, fomento del empleo, política activas, negociación colectiva, lucha contra la economía irregular y hay un apartado específico para impulso de la Responsabilidad Social Corporativa, pero dentro de esa Dirección General.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden desde las organizaciones e instituciones públicas fomentar el empleo de las personas con discapacidad?

Pues, sí que hemos detectado que en los últimos años en lo que a nosotros respecta, el empleo se ha visto como un valor a impulsar dentro de la RSC, tradicionalmente si tu preguntas en la calle y te dicen qué es la RSC, al final es o temas de medioambiente o más de temas sociales con los más necesitados, o con UNICEF, Cáritas etcétera, y ahora se está viendo el empleo como un elemento potencial para impulsar como una política de Responsabilidad social dentro de las empresas. Nosotros, pues tanto a través de jornadas como foros, sí que estamos impulsando aunque no impulsamos directamente la Responsabilidad Social Corporativa, pero sí que estamos impulsando el que el empleo, generar oportunidades de empleo para quienes más lo necesitan, no sólo a personas con discapacidad, que también, sino también, bueno, paraos de larga duración, jóvenes, los colectivos que más dificultades están teniendo para acceder a un puesto de trabajo, tangencialmente es nuestra forma de poder impulsarlo.

¿Y las empresas cómo cree que podría fomentar más esta integración laboral?

Pues, yo creo que hay que hacer mucha pedagogía del valor que pueda aportar la Responsabilidad Social Corporativa a la propia empresa, y estoy convencido de que las empresas en carácter general no hacen más acciones, o no elaboran sus propias memorias o tienen la RSC dentro del gen o del ADN de la empresa por desconocimiento, por puro desconocimiento porque piensan que no les va a aportar lo que ellos esperan, pero sobre todo por desconocimiento, porque nosotros a través del SEF sí que colaboramos, bueno, financiamos lo que son los Centros Especiales de Empleo donde trabajan al menos un 75 por ciento de las personas son personas con discapacidad y lo que los propios Centros Especiales de Empleo nos trasladan es que cuando se fideliza una empresa que colabora con ellos esa empresa se mantiene, si no aportase realmente un valor tanto social como económico eso no existiría, habrían vaivenes, y sin embargo lo que se produce es que, empresa que se compromete con el empleo y con las personas con discapacidad se mantiene a lo largo de toda sus trayectoria, entonces yo creo que el evento más importante es hacer mucha pedagogía,

mucha información, muchos foros donde dar a conocer las posibilidades que aporta el comprometerse con el empleo de los más necesitados.

¿Se comunican las políticas de RSC a sus empleados?

Entre los trabajadores siempre comunicamos todas las acciones que se realizan, pero es cierto que a lo mejor no se le da el protagonismo que debería tener este tipo de acciones, es decir, sacarlas de la comunicación general y darles un valor añadido.

¿Participan sus trabajadores de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad en su organización?

Sí que hay una relación bidireccional aunque, en el sentido de que estamos permanentemente abiertos a cualquier propuesta de mejora del propio servicio, pero lo que son las acciones que llevamos a cabo, por ejemplo, pues todos los años dos o tres veces al año con una asociación que trabaja con personas con discapacidad que es Plantapace, no sé si lo has oído hablar, de ASTRAPACE, nosotros organizamos ahí un mercadillo de plantas, ¿no?, y hay mucho compromiso de todos los trabajadores del SEF, personas ciegas que más bien nos vienen como propuestas de fuera, más que internas, ahí también tendríamos un campo para mejorar, tanto desde la dirección como de los propios trabajadores.

¿Mantienen algún tipo de relación con organizaciones a favor de los derechos de las personas con discapacidad?

Realmente trabajamos con casi todas, ¿por qué?, porque nosotros tenemos muchas líneas de colaboración con las asociaciones que trabajan con estos colectivos, y lo hacemos desde la base, es decir, desde la inserción, la orientación, asesoramiento e información a personas con discapacidad tanto discapacidad física como intelectual, de un tiempo a esta parte, hace ya bastantes años que se optó por una línea que se llama "Empleo con Apoyo" o "gabinetes de orientación e inserción laboral", que es ECA y GOI, ¿vale?, son fórmulas innovadoras de inserción y orientación laboral para personas con discapacidad y lo que les encomendamos precisamente a estas asociaciones que más conocen a sus colectivos y que más lo han trabajado, es que sean ellos los que lleven a

cabo al acción de orientación, luego también tenemos un programa específico de formación para personas con discapacidad, y luego también priorizamos a cualquier persona con discapacidad en lo que es la posibilidad de participar en las acciones formativas de carácter general, también tenemos para, intérpretes de lengua de signos a disposición de las personas que quieran hacer formación y como digo, va todo el canal porque no sólo es la orientación, la formación, también tenemos los que son los Centros Especiales de Empleo donde trabajan, el setenta y cinco por ciento de las personas son personas con discapacidad, en Murcia hay cuarenta donde trabajan más de mil cien personas, y dentro de esos Centros Especiales de Empleo tenemos las unidades de apoyo que sirven para lo que es la integración laboral de las personas con discapacidad, con personal especializado y finalmente también se fomenta la contratación indefinida en el mercado ordinario de personas con discapacidad, el último paso ya es el fomento del autoempleo, para toda aquella persona con discapacidad que quiera iniciar una actividad económica por cuenta propia, también se prioriza o se da una ayuda mayor que al resto, con lo que intentamos cubrir todo el espectro de lo que es la inserción laboral, y en toda esta acción nos apoyamos mucho en las asociaciones en los colectivos, entidades sin ánimo de lucro que trabajan con estos colectivos porque al final son determinantes, de hecho nosotros no damos un paso sin hablar con el CERMI, el CERMI es nuestra referencia en la Región de Murcia, el CERMI tiene una comisión de empleo, con el que cualquier normativa cualquier orden, cualquier cambio que vayamos a llevar a cabo lo consultamos con ellos para al final, como estamos diciendo, coincidir, nosotros tenemos que poner las normas pero escuchando a quienes van a ser los destinatarios de esas normas.

¿En cuanto al apoyo del autoempleo hace mucho tiempo que se está haciendo?

Sí, para personas con discapacidad ha existido tradicionalmente, ahora hemos incorporado colectivos en riesgo de exclusión, mujeres víctimas de violencia de género y víctima del terrorismo, pero lo que es el autoempleo siempre ha estado priorizada.

¿Con qué porcentaje de personas con discapacidad cuentan en su organismo actualmente?

En el SEF prestan servicio 23 personas con discapacidad, de las cuales 15 son mujeres y 8 hombres. Suponen un 5% de los trabajadores.

¿Qué tipo de discapacidad tienen?

Desconocemos el tipo de discapacidad, es un dato que no nos aportan, sólo nos aportan el grado de discapacidad. Aquí no, en la Consejería sí que tenemos ahí trabajando, tenemos trato porque lo veo todos los días que vengo, está aquí que es discapacidad intelectual. Está de apoyo, de ordenanza.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer a las personas con discapacidad?

El mismo que al personal sin discapacidad. Nombramientos como funcionarios de carrera, interinos o funcionarios por programas o tareas.

¿En qué puestos trabajan?

Tres en puesto de orientador, doce en puesto de auxiliar administrativo, cuatro como administrativos, tres técnicos y un puesto de técnico superior.

¿Qué medidas están adoptando para contratar e integrar a personas con discapacidad en su organización?

A nivel Dirección General del SEF, bueno, a nivel general de la Comunidad Autónoma se quiere impulsar que en toda contratación administrativa haya una reserva a favor de los Centros Especiales de Empleo, se va a constituir una mesa de trabajo con precisamente el CERMI, la Dirección General del SEF y la Consejería de Hacienda para impulsar esos extremos, y nosotros pues dentro de nuestras posibilidades de contratación que son muy limitadas lo que es la contratación pública, pues siempre intentamos sacar una parte para asociaciones o entidades sin ánimo de lucro que puedan realizar algún trabajo que precise el SEF que pueda ser realizado por ellos.

¿Conoces alguna medida que se haya adoptado con algún compañero y su adaptación al puesto de trabajo?

No lo sé, ahora mismo no lo sé. Hemos recuperado una línea, que por este período de ajustes se dejó y hemos recuperado esa, la línea de adaptación de puestos de trabajo en Centros Especiales de Empleo, sobre todo porque, pues bueno, las plantillas también van envejeciendo, ¿no?, y necesitan adaptación, y hemos, de hecho fue hace una semana escasamente cuando sacamos la convocatoria para realizar tanto lo que es el estudio previo como la necesaria implantación, la adaptación del puesto de trabajo, y en el SEF se ha producido alguno no lo sé, te lo puedo ver.

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

Positivo, al final yo creo que todas las medidas que acompañan a la integración laboral de las personas con discapacidad como pueden ser las unidades de apoyo, adaptación de puesto de trabajo etcétera, redundan en que sea un trabajo cien por cien productivo, y de hecho, uno de los objetivos que tienen los Centros Especiales de Empleo es operar regularmente en el mercado de trabajo, con lo cual deben de ser empresas rentables y si los trabajadores no fuesen productivos no serían empresas rentables como lo son.

¿Qué importancia crees que tienen las familias de cara a la integración laboral de familiares con discapacidad?

Yo creo que es capital, muy importante porque al final, pues hablamos de integración laboral, muchos casos de integración socio-laboral y el apoyo de las familias el estar constantemente detrás de esa integración que ya con carácter general puede costar cualquier persona, aquí se ve como un apoyo importante.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Pues yo creo el mayor logro ha sido normalizar una situación de que, al final no son personas con discapacidad, son personas con capacidades distintas y que pueden ser igualmente productivos que cualquier otra persona que cualquier otro trabajador o que cualquier otro recurso humano y con carácter general ocurre igual, si sabes adaptar a un

trabajador, a una persona en un puesto de trabajo de forma óptima da igual si es persona con discapacidad o no, adecuar la personas al puesto te puede garantizar que sea productivo y que pueda desenvolverse adecuadamente, que la persona se sienta feliz y realizada en el puesto de trabajo, pero lo digo igual que a las personas con discapacidad como con carácter general.

¿Cree que esto le ha aportado una mejora en el clima laboral de su organización?

Yo creo que depende mucho de las personas, al final nosotros uno de los requisitos que tienen los Centros Especiales de Empleo por ejemplo es llevar a cabo servicios de ajuste personal y social, ¿no?, donde en estos Centros Especiales de Empleo no sólo se lleva a cabo el trabajo productivo sino otras acciones como comidas, campeonatos, viajes, etcétera para, como te digo, conseguir esa integración, y eso la final no depende de una imposición legal sino que depende de las propias personas, de los propios trabajadores, por tanto no veo diferencia entre una empresa ordinaria y una empresa donde trabajen trabajadores con discapacidad.

¿Pueden aportar algún otro tipo de beneficios en cuanto a rendimiento?

Sí que pueden aportar el espíritu de superación y el que muchas veces personas que no tienen esas limitaciones se puedan autoimponer limitaciones, y viendo que personas con muchas limitaciones sean capaces de llevar a cabo pues lo que le requiere un puesto de trabajo, y eso a su vez en una empresa puede reportar beneficios en cuanto a compromiso y realización.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad en su organización o no ha afectado en nada?

Ha habido una menor caída de la contratación en el ámbito de personas con discapacidad que a personas en general, incluso lo que son los Centros Especiales de Empleo hace escasamente tres años teníamos treinta y cinco Centros de Empleo homologados y a día de hoy son ya cuarenta y uno, ¿vale?, también era una figura que no era suficientemente conocida o sí, no estaba inculcada en el sector empresarial y ha ido cogiendo cada vez más fuerza.

¿Ha favorecido la crisis un incremento de las mismas al estar bonificados los contratos a personas con discapacidad en su organización?

No creo que haya sido determinante porque al final, igual que nos pasa a las, las subvenciones del servicio de empleo que damos para fomentar la contratación de otros colectivos o por ser jóvenes o personas, parados de larga duración, o colectivos de riesgo de exclusión, los empresarios siempre nos manifiestan que lo determinante no es la subvención, sino que lo importante es que esa persona, primero que exista la necesidad productiva, ¿no?, para crear el puesto de trabajo y luego que esa persona desarrolle su puesto de trabajo de manera adecuada, por lo que no es relevante el hecho de que, o determinante el hecho de la subvención, si la persona no sabe desarrollar el puesto de trabajo.

¿Se han marcado algún objetivo de cara al futuro para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Pues, dentro de la estrategia pro un empleo de calidad hemos creado un programa que se llama "Integrados en el Empleo", en el que recogemos todas las medidas y todas las acciones que llevamos con el colectivo, nuestro objetivo básicamente es incorporar cada vez un mayor porcentaje, mejor dicho que tanto la tasa de actividad como la tasa de paro, que la diferencia creo que está ahí, es de siete puntos aproximadamente, que esa brecha se vaya reduciendo cada vez más, y conseguir un, ahí también está el objetivo, una tasa de actividad en personal con discapacidad, al final es romper esa brecha, ese es el objetivo fundamental que existe entre los desempleados con carácter general y los desempleados.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

Hombre yo creo que al final, internet y en general la globalización del mercado de trabajo ha generado oportunidades con carácter general para cualquier persona, y no sé, tampoco veo que exista una gran diferencia entre las personas con discapacidad y las personas sin discapacidad, sino que se ha abierto una gran posibilidad y, de la que se pueden aprovechar y se pueden generar oportunidades de empleo también para este

colectivo. Y quizá a lo mejor se puedan aprovechar más personas que tengan limitaciones porque al final, quizás hoy no hacen falta desplazamientos ni estar físicamente en un sitio.

¿Cuál sería el balance a día de hoy sobre los esfuerzos realizados en integración de personas con discapacidad en el SEF frente a los resultados obtenidos?

Yo creo que muy positivo siempre ha habido un gran compromiso, no sólo se ha manifestado en lo que son la implantación de política activas de empleo dirigidas al colectivo desde el SEF, sino también tanto el Ministerio como el Fondo Social Europeo, pues ha favorecido a través de la financiación de varias políticas que todo esto se pueda llevar a cabo, con carácter general yo sí creo que el coste beneficio ha resultado tremendamente positivo para el colectivo, cada año pues vamos pensando nuevas líneas o ver las formas de incrementar la financiación o ver nuevas líneas de colaboración con asociaciones o con las personas con discapacidad para mejorar esa inserción laboral.

¿Qué consejo le daría a las empresas en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

El consejo sería que lo conozcan, que se informen y que conozcan cuáles son las posibilidades que llevar acciones de RSC o si no quieres crear una memoria etcétera, sino que llevar acciones concretas con asociaciones o con colectivos o con personas con discapacidad tanto a corto como a medio o largo plazo resultarán beneficiarios para la empresa.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Pues eso el transmitir o el hacer ver que una persona con discapacidad puede ser igualmente productiva o productiva al cien por cien o igualmente productiva que una persona que no tiene discapacidad porque al final como digo, puede tener una discapacidad física pero tener unas capacidades de otro tipo, no todo el mundo somos iguales y el hecho de tener una discapacidad del tipo que sea no te limita para el desempeño de un puesto de trabajo.

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

A lo mejor, más flexibilidad en la posibilidad de poner en marcha medidas o proyectos piloto pues que, pues la fuente de financiación te limita también muchas veces porque es... las acciones que puedas llevar, que puedas llevar a cabo, eso por parte del Gobierno, por nuestra parte a lo mejor también tendíamos que hacer una reflexión interna y probar nuevas acciones o nuevas políticas, pero con carácter general todo está codecidido con las asociaciones y nosotros somos ejecutores de sus demandas.

¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Quizá lo que es, lo que sería un tipo de contratación que, muy flexible, para el empresario, con garantías para el trabajador, ¿no?, para que el empresario pudiera percibir que realmente esa persona puede ser óptima o adecuada para el desarrollo del puesto de trabajo, muchas veces la decisión sobre contratar o no a una persona tiene mucha repercusión en las empresas, sobre todo cuando el tejido productivo de nuestra región, es parte, el noventa y pico por ciento son Pymes o Micropymes y el hecho de contratar es una decisión que se analiza y se cuestiona bastante, y si se permitiera ese margen de flexibilidad con todas las garantías para el trabajador, se demostraría que se puede desenvolver con total normalidad.

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?

Pues que muchas veces no, por no conocer lo que se puede llevar a cabo se recurren a esos, a los certificados, cuando sería, volvemos a lo del principio, el hacer más pedagogía y el poder involucrarlos más sería determinante para que ellos vieran que efectivamente no hay que acudir, obviamente hay muchos casos que sí, ¿no?, que es el único recurso que tienen a su disposición, pero si lo probasen pues verían que se puede evitar.

¿Conoces de algún caso que hayan solicitado este certificado y se hayan dado cuenta de que no les hacía falta?

No, eso lo lleva la Dirección General de Relaciones Laborales, la que lo lleva, y no he tenido conocimiento de ninguna situación de ese tipo.

¿Cree que son suficientes las Medidas Alternativas?

Yo creo que sí que es una... de hecho las propias asociaciones y colectivos y asociaciones sin ánimo de lucro que trabajan con este colectivo sí que lo han visto como un elemento muy positivo para conseguir o profundizar en la integración laboral de las personas con discapacidad y ahora con esa reserva de contratos a favor de los Centros Especiales de Empleo también será un nuevo impulso para reducir esa tasa de desempleo y conseguir la pervivencia o mejorar la supervivencia de muchos centros.

¿Qué opinión tiene sobre los Centros Especiales de Empleo?

Yo creo que son empresas que están compitiendo en el mercado con otras empresas, esa es su razón de ser principal, porque si no fuesen viables, ya les podrías dar toda la ayuda que quisieras darles que seguirían sin ser rentables, pero demuestran que personas con discapacidad pueden desarrollar un puesto de trabajo de forma productiva al igual que el resto y yo sí que le auguro un futuro cada vez más, más importante y un peso cada vez más importante dentro de nuestro tejido productivo, a día de hoy ya te digo, son creo que son cuarenta y un Centros de Empleo donde trabajan mil personas, pero las posibilidades de crecimiento son muy importantes.

¿Qué servicios suelen dar estos Centros Especiales de Empleo o en qué sector se suelen especializar?

Pues mira, nosotros tenemos de todo tipo, hay desde pues, seguridad, algo tan, a lo mejor como lo que es la seguridad, seguridad de instalaciones de edificios de parkings, luego también las que a lo mejor son de, sin ánimo de lucro, pues trabajan todo lo que es encuadernación, papelería, ¿vale?, también tenemos Centros Especiales de Empleo que llevan a cabo acciones de reciclaje, otros que llevan parking, de limpieza

hay muchos, de jardinería, pero es muy heterogéneo, sí sobre todo sector servicios, ese principal.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos y no recibir bonificaciones?

Yo lo veo positivo, porque al final nosotros, desde el Servicio de Empleo no generamos empleo, ¿no?, pero sí que intervenimos en el mercado de trabajo intentando que, cumplir con el principio de igualdad que no es tratar a todo el mundo por igual, sino dar más oportunidades a quien más lo necesita, y con estas bonificaciones, tanto las que existen para personas con discapacidad como las que existen para la inserción de parados de larga duración, o jóvenes o colectivos en exclusión, lo que trata es de ayudar a quien más los necesita y ponerlos en una situación digamos de igualdad para que puedan competir con el resto en las mismas condiciones, por eso yo creo que no es una medida a superar en el sentido de que lo que pretenden precisamente es dar más oportunidad a quienes más lo necesitan.

¿Qué opinión te merecen términos como persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido?

Hay muchos términos que ya se han superado, incluso ya no se oye hablar de "minusválido" ni de "discapacitado", se tiende a hablar de persona que sufre algún tipo de discapacidad, ¿no?, y como te he dicho en el futuro a lo mejor habrá que hablar de personas con capacidades distintas porque el hecho de que pues mil personas en los Centros Especiales de Empleo, hayamos dado creo que fueron quinientas ayudas para la contratación en el mercado ordinario de trabajo demuestra que no están precisamente incapacitados para desarrollar un puesto de trabajo, sino que hay que ayudarlos pro que están igualmente capacitados.

¿Le gustaría comentar algo que no haya podido y crea interesante para nuestro estudio?

No sé, hemos dicho casi todo sí (risas).

### • Consideraciones tras la entrevista

La entrevista tuvo lugar en un despacho, sin ruidos y con condiciones acústicas óptimas.

El entrevistado contestó de forma muy fluida, notándose en muchos de los conceptos empleados el conocimiento de tecnicismos específicos sobre normativas y empleo de personas con discapacidad. Pese a la importancia de su cargo, fue bastante sincero, no rechazando contestar a ninguna de las preguntas realizadas. Muy participativo, me facilitó de hecho datos estadísticos y comparativos de la Región de Murcia y la situación del empleo a nivel nacional para las personas con discapacidad. También se ofreció a facilitar más datos para nuestro estudio.

#### 1.1.2. Concepción Ruiz Caballero

**Cargo:** Concejala Delegada de Derechos Sociales del Ayuntamiento De Murcia.

**Fecha:** 11 de julio del 2016. **Hora:** 18:00 p.m. **Duración:** 35 min 22 s. **Lugar:** Cafetería El Arco, Calle Arco de Santo Domingo, 1, 30.001 Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Pues desde luego que tiene muchísima, ¿no?, es una forma de trabajar por la sociedad de devolver a la sociedad lo que aportamos, no solamente en las empresas sino también en las administraciones como entidades organizadas y la verdad es que sí, yo creo que cuanto mayor responsabilidad social tienen las entidades mejores resultados sociales obtenemos, o sea yo creo que avanzar en esa cultura es muy bueno y muy positivo, no puede traer más que beneficios.

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC en su Concejalía?

Departamento como tal no, lo que ocurre es que a lo mejor, yo te explico el proyecto que tenemos y a lo mejor te suple muchas preguntas, nosotros estamos ahora mismo trabajando, de hecho ya tenemos terminado una instrucción de cláusulas sociales y ambientales para el Ayuntamiento de Murcia como institución, como entidad quizás la

entidad que mayor número de contratación y de productividad hay en el municipio y por qué no decirte en la Región de Murcia, ¿no?, entonces teniendo en cuenta la cantidad de adjudicaciones que se realizan en todos los servicios en todas las áreas hemos pensado que sería interesante incorporar cláusulas sociales y ambientales en ese proceso de contratación de las empresas, bien sea al principio del proceso de presentación de selección o bien en ya lo que es en la resolución del contrato, yo es que los términos técnicos no sé decírtelos, pero ¿en qué consisten esas cláusulas sociales" pues sobre todo se trataría de incorporar unos condicionantes o una forma de premiar entre comillas aquellas empresas a que favorezcan por ejemplo la contratación de personas con discapacidad, que tengan un cupo, o bien personas que proceden de ONG que tienen entidades de empleabilidad o sea personas en riesgo de exclusión social, o bien a mujeres víctimas de violencia de género es decir, luego también incorporaría cláusulas ambientales en el sentido de favorecer la protección medioambiental en todo lo que es materiales y todo lo que suministra en el Ayuntamiento, y va en buen camino por que ya está terminado el borrador, han participado todos los servicios del Ayuntamiento, y en este momento está, lo tienen los grupos políticos que nos van a hacer sus aportaciones y una vez que tengamos las aportaciones de los grupos políticos pues pasamos a consultarlo pues por ejemplo con CROEM, con todas las entidades empresariales con este... no me va a salir el nombre, Pedreño, de las cooperativas que no me sale, con UCOMUR, entonces pasarlo a todas estas entidades para que nos den sus aportaciones es difícil, es complicado porque hay que encontrar un equilibrio para no perjudicar a empresas a lo mejor de pequeño tamaño que no les es tan fácil reservar un porcentaje de su plantilla a lo mejor para personas con discapacidad o de personas de colectivos desfavorecidos, pero creemos que fomentándolo y creando ese equilibrio por supuesto respetando todas las condiciones de la contratación que tiene que ser la libre concurrencia, la competitividad, y todo eso, pero creemos que se puede encontrar el equilibrio.

¿A la vez que esto, creéis que podéis fomentar de otra manera el que exista una mayor integración de personas con discapacidad?

Bueno, al margen de eso, el Ayuntamiento ya en diferentes secciones, están desde hace ya mucho tiempo se contratan a personas con discapacidad en, por ejemplo el otro día pues personas usuarios de FAMDIF, usuarios de ASTRAPACE, ¿fomentar?,

sí, yo creo que se trata mucho de sensibilizar también, de que los ciudadanos están sensibilizados, que vean que a lo mejor constaten de primera mano cuando tienes un compañero de los beneficios que eso conlleva y yo creo que fomentando esa cultura que al final lo tendremos como algo... yo creo que lo principal es buscar la normalización, o sea no que se "hemos contratado a cinco personas con discapacidad", no, que se vea como algo normal y que las propias empresas lo vayan haciendo y las administraciones también.

¿Se comunican las políticas de RSC del Ayuntamiento a sus empleados?

Bueno, sí, tenemos canales de comunicación, bien sea a través de los medios de comunicación o, tenemos intranet, y todo eso pues tienen conocimiento todos los funcionarios, lógicamente, bueno lógicamente no sé si lógicamente, pero en todas las áreas no hay contratación de personas con discapacidad, hay algunas que son muy especializadas y requieren a lo mejor unos conocimientos que no tiene cualquiera, pero, vaya, en la medida de lo posible, además es una necesidad y una demanda que nos plantean todas las entidades de la discapacidad, tenemos que ir cubriéndolas.

¿Las acogen los empleados como algo positivo para la sociedad, realista y de utilidad en su día a día o lo ven como algo utópico e innecesario?

Claro, muy positivo, sí. Ya te digo yo creo que eso es con el día a día.

¿Y de los trabajadores, algún compañero que hayas tenido, qué feedback dan ellos?

Sí bueno, yo también he tenido compañeros con discapacidad, el feedback es bueno siempre, lo que pasa es que a mí me gustaría, y esto no quiero que se mal interprete, que digan "hay qué bonito es esto, cómo me alegra el día", ¿sabes?, a mí eso tampoco creo que sea lo que debemos tratar de conseguir, no lo sé exactamente, sobre todo que haga un trabajo, que la persona que esté se sienta pro él mismo realizado y por los compañeros también, es decir, que está cubriendo un hueco y que está haciendo un trabajo, dicho esto, si tiene que ser con unas limitaciones, vale, se entienden esas

limitaciones, pero de ahí a estamos haciendo un acto benéfico y ya con eso nos sentimos realizados como personas, pues ya eso no me parece bien.

¿Participan sus trabajadores de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad en su organización?

Bueno claro, nosotros tenemos una mesa de la discapacidad en la que participan pues cerca de cincuenta asociaciones y federaciones de la discapacidad que están implantadas en el municipio de Murcia, que trabajan, o sea con las que tenemos algún vínculo, o tienen su sede o desarrollan alguna actuación, y a través de esta mesa de la discapacidad, hemos creado diferentes grupos de trabajo en los que estamos recogiendo todas sus peticiones, sus demandas, sus opiniones y tal, muchas de ellas van dirigidas a la integración, a crearles oportunidades de integración laboral y no solamente esas, también tenemos el tema de la accesibilidad universal, pero, claro que sí, soy partidaria de no hacer ningún movimiento que no esté consensuado e incluso que no surja de ellos, si no, ¿estaremos seguros?, o ¿nos estamos equivocando en algún punto? Yo si quieres te paso las propuestas que hemos recogido y tal, no sé, a lo mejor te interesa en materia de inserción laboral.

¿Con qué porcentaje de personas con discapacidad cuentan en el Ayuntamiento actualmente?

No, no lo sé.

¿Qué tipo de discapacidad tienen algún caso que conozcas?

Eso es muy relativo lo que me estás diciendo porque tú puedes ser funcionario, tener una discapacidad, y no saberlo, o sea yo podría darte un porcentaje de las personas que tenemos a través de las opciones que te he dicho, pero ya funcionarios que estén desarrollando su actividad y que tengan discapacidad, porque tienen un soplo en el corazón o tienen tal, eso es muy complicado, que también las habrá y muchísimas, tendríamos a lo mejor que hablar con personal y ver cuántas personas hay ahora mismo, yo desde Derechos Sociales no lo tengo ese dato.

¿En qué puestos de trabajo están esos empleados?

Imagino que están a lo mejor de limpieza, de ordenanzas, ayudando al ordenanza, sí, no sabría decirte más. Que todo eso si quieres tú me pasas las preguntas y te las busco por que no... Yo es que ya te digo, incluso el otro día salió en prensa porque la Concejalía de Fomento con Ferrovial... yo no me había enterado, claro eso va un poco por servicios que van viendo las necesidades, pero no...

¿Conoces alguna política más para fomentar esta contratación?

Que yo sepa no, más allá de la contratación que te he dicho y de la instrucción de cláusulas de sociedades que para mí es fundamental porque para mí va a abrir la puerta.

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

Sí, estoy convencida. Yo creo que sí, que si se busca el lugar adecuado, sobre todo que la persona se sienta realizada, que no se vea incapaz de hacer o de cumplir expectativas, yo creo que el resultado es muy bueno.

¿Tienen estos empleados un contacto directo con sus clientes o ciudadanos?

Sí, en algunas áreas sí, n otras no, en el tema de ordenanzas sí, en atención al público, quizás hay menos, la discapacidad mental, ahí probablemente menos en temas de atención al público.

¿Qué opinión les merece a sus clientes o ciudadanos el trato con trabajadores con discapacidad?

Sí, positiva, eso siempre. Yo creo que es una acción positiva, hombre, en la medida que hagan bien el trabajo ya te digo, si están en una brigada de limpieza y limpian bien, pues no debe de haber ningún problema.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Yo creo, vamos la instrucción de cláusulas sociales va a ser un paso muy importante, que vamos, no es que la haya liderado la Concejal de Derechos Sociales, se ha hecho de forma conjunta con Contratación y Derechos Sociales, pero creo que es un paso importantísimo y ya te digo que es la principal reivindicación de todas las entidades.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad en su organización o no ha afectado en nada?

Les afecta mucho más, hemos pasado que todavía estamos en una crisis muy fuerte y los colectivos más desfavorecidos han sido los más perjudicados lógicamente, primero en perder el puesto de trabajo, probablemente han sido los primeros y en recuperarlo o en encontrarlo van a ser los últimos, bueno porque el empresario o el empresariado mira siempre mucho en términos de productividad, rentabilidad y todo esos términos y por supuesto sufren a lo mejor, una discriminación importante.

¿Crees que pueden ser igual de productivos para la empresa o rendir igual de bien?

Yo creo que sí, como digo encontrando el lugar adecuado, pero tampoco soy empresaria, lo que sé es que las grandes empresas las multinacionales lo tienen mucho más fácil que la pequeña, y quizás habría que ahondar en los motivos de por qué eso es así, o sea, claro a lo mejor pues lo que decíamos, pues IKEA o Repsol empresas de dimensiones grandísimas, para ellos es una obligación tener a un porcentaje de personas con discapacidad a parte de las retribuciones o no, los réditos que tienen, porque tienen algún tipo de incentivo, pero claro eso habría que preguntárselo al empresario el porqué.

¿Cuándo los empresarios contratan a estas personas crees que lo hacen sabiendo que desarrollaran su trabajo y por estar concienciados o por bonificarse los contratos?

Yo no lo sé (risas) creo que depende mucho de los casos, habrá un poco de todo, claro, vamos, yo desde mi perspectiva de concejal que también soy mujer y desde los colectivos más desfavorecidos hay discriminación negativa en muchos casos, en el caso de la mujer, pues, y en el caso si decimos mujer con discapacidad todavía más y eso habrá que preguntarle a un empresario por qué, por qué en igualdad de condiciones prefiere contratar a un hombre que a una mujer, y por qué en igualdad de condiciones prefiere contratar a una persona sin discapacidad que a otro que no la tenga.

¿Se han marcado algún objetivo de cara al futuro para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Objetivos, sí vamos a hacer este año desde la mesa de la discapacidad campañas de sensibilización, no solamente a lo mejor de contratación de personas con discapacidad... campañas de integración y de normalización de la discapacidad en la vida diaria de las personas, yo creo que ese es el objetivo fundamental, y que no sea visto una persona con discapacidad como un lastre, sino todo lo contrario, una oportunidad para descubrir cosas nuevas, por qué no decirlo, aspectos nuevos. Yo es que la discapacidad la veo tan relativa, porque cualquiera podemos tener una discapacidad en cualquier momento, si no la tenemos ya, entonces creo que es una obligación de toda la sociedad el tenerlo como un objetivo prioritario la normalización y el facilitarle las mismas herramientas, las mismas oportunidades que a los demás.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

Yo creo que positivo, internet por un lado les da voz estas entidades y estas personas que durante muchos años han estado súper invisibles, y por otro lado, por qué no decirlo, está socialmente muy aceptado, ¿no?, muy bien visto el que tú puedas fomentar actuaciones que favorezcan la integración y la normalización de las personas con discapacidad, internet además es una herramienta que fomenta mucho los sentimientos y la emotividad y todo lo que tiene que ver con la discapacidad y que despierta los instintos más tiernos de las personas... más que a través que la hoja de un periódico que un reportaje, los vídeos virales la mayoría tienen que ver mucho con la discapacidad.

¿Y para lo que es el trabajador en sí en el desempeño de sus funciones?

Claro, las herramientas que ofrecen las nuevas tecnologías, vamos a ver es un abanico amplísimo y yo creo que les abre un mundo para que ellos puedan normalizar su situación, a lo mejor trabajar desde casa o facilitarles todo.

¿Qué opinas del autoempleo para personas con discapacidad?

Lo veo muy bien, claro, sería, bueno autoempleo a personas con discapacidad y sin discapacidad, pero bueno, me parecería muy buena iniciativa. ¿Pero el autoempleo por qué?

¿Cómo una nueva ventana abierta, una alternativa al ser asalariado? ¿Lo habéis planteado dentro de vuestras estrategias?

Sí, pero como a cualquier persona. No, y tengo mis reticencias a pensar como tú dices que de alguna forma, buscar un aislamiento, o sea, "trabaja pero hazlo desde tu casa, o hazlo tú sólo", y... no sé, quizás yo creo que la inclusión y la integración de las personas con diversidad en un entorno laboral enriquece y suma y construye más que otra cosa, y entonces, a lo mejor el autoempleo no te creas, no apostarías yo tanto por el autoempleo para personas con discapacidad. Que es una ventana que tienen abierta, una puerta, sí vale, y si la pueden aprovechar que la aprovechen, pero como cualquier persona, no solamente ellos porque tienen discapacidad.

¿Cuál sería el balance a día de hoy sobre los esfuerzos realizados en integración de personas con discapacidad en el Ayuntamiento frente a los resultados obtenidos en los últimos diez o quince años?

Yo no lo haría muy positivo (risas) es que creo que no se ha hecho mucho en realidad, creo que ha sido eso, más gestos, ¿sabes lo que te digo?, más gestos de "venga, vamos a..." que a lo mejor vale, tres personas, cuatro cinco, ya le está dando muchísimo, pero no creo que haya habido una apuesta real y completa por la integración laboral de las personas con discapacidad dentro del propio Ayuntamiento.

¿Qué consejo le daría a las empresas y organizaciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

Primero que se quiten, se eliminen todas las etiquetas que puedan tener porque al final esto es cuestión de encorsetar a la gente y de pensar que por que tienen una discapacidad ser así o asá, no, lo primero pues eso, que se quiten la venda de los ojos y que prueben, y una vez que hayan probado pues yo estoy convencida que comprobarán que una persona con discapacidad puede asumir una función en igualdad de condiciones que una persona sin discapacidad, ahora se dice que más que discapacidades son capacidades diferentes, entonces probablemente lo que te aporte una persona con discapacidad sea algo diferente que no te aporta el resto de trabajadores.

¿Qué opinión te merecen términos como persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido?

Sí, yo creo que el lenguaje es muy importante, precisamente para evitar esas etiquetas que decíamos, entonces hay que ir avanzando en ese sentido, y una persona con discapacidad no ha de ser un minusválido porque parece que lo estamos despreciando verbalmente, de hecho hace unos meses se aprobó una moción en el Ayuntamiento de Murcia, no por mi grupo, pero bueno, porque no caímos la verdad (risas) pero por supuesto la aprobamos toda la corporación, de eliminar en los documentos administrativos los términos que, pues que todavía existe terminología muy antigua que utiliza muchos términos "minusválido", "minusvalía", entonces eliminar cualquier término en este sentido y sustituirlo por discapacidad o "capacidad diferente".

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Pues, simplemente sensibilización, comunicación y que se pongan en lugar del otro siempre, y que piensen que en un momento dado puedes ser tú el que esté en ese lugar y por lo tanto, tenemos que hacer un mundo más, una sociedad más abierta y sin prejuicios de ningún tipo, y siempre dar una oportunidad.

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

En ese sentido, lo mismo que vamos a hacer en el Ayuntamiento en Murcia lo hicieran a nivel regional, nacional ya hay una normativa que recomienda y aconseja, pero quizás que seamos más contundentes. Hay un curso en la UCAM que no sé tú si lo conoces el "UCAMPACITAS", yo he ido un par de veces y fui la madrina de esta última promoción, no llega a ser un grado, no sé qué título tiene, pero son personas con discapacidad mentales, se les ha formado y luego tienen la oportunidad de hacer prácticas en empresas, y hace un par de meses estuvimos en un acto en el Museo Salzillo con todas las empresas que habían apostado por ellos que los habían tenido un tiempo y bueno allí los alumnos los chicos hablaban y decían lo bien que habían estado lo a gusto que se habían sentido y los empresarios también hablaban y comentaban lo que para ellos había supuesto tener a personas con discapacidad, el Museo Salzillo ha tenido por ejemplo este año una persona trabajando con ellos, hacía de todo, lo mismo en la entrada atendiendo, cogiendo llamadas, o haciendo fotocopias, yo que sé, también eran chicos jóvenes todos, pero sí, te deberías informar por lo menos de las empresas a que los han tenido... no sé quién más, se acercó un empresario cuando acabó el acto, pero no me acuerdo que empresa era, era además una grande para decirnos que le había interesado mucho lo de la cláusula.

¿Hablaron estos empresarios del clima laboral, de alguna posible mejoría al tenerlos en sus empresas?

Sí, claro, todos comentaban lo que para ellos había supuesto tener a una persona con discapacidad, sí, todo iba en ese sentido, que mejora mucho, muchísimo el clima el ambiente, que es más lo que ellos aportan que lo que la empresa en sí les puede aportar a ellos, pero eso ya, no te lo puedo comentar porque no lo he vivido, tendrían que ser ellos. Sí, hay un intercambio de testimonios y tal y la verdad es que estuvo muy "bonico" muy emotivo.

¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Yo normativas... sí que hubiese un porcentaje pues para, en las plantillas de personas con discapacidad, creo que sí que habría que reservarlo, pero también entiendo a lo mejor, que eso para un empresario para un pequeño empresario es difícil, no lo sé.

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?

Hombre, si realiza otras medidas no me parece mal, por lo menos que haya un gesto, una sensibilización. Eso me parece bien, lo importante es que no se estén quietos en ese sentido.

¿Tienes algo más que comentar que no te haya preguntado y creas es interesante para nuestro estudio?

Yo no sé esto ya si te interesa o no, pero a nivel de discapacidad sí que estamos trabajando mucho en el acceso de las personas con discapacidad a todo lo que sea la Administración Municipal, administración electrónica pero muy dirigida a ellos para que puedan acceder pero igual, por ejemplo si tienen que ir a una oficina de atención al ciudadano, si tiene que haber una persona que sepa hablar en lenguaje de signos, o que tengan ellos un bucle para personas sordas, facilitarles todo al máximo para que tengan las mismas facilidades que los demás, que es lo que te hace progresar y te hace estar en igualdad. Pero claro, si por ejemplo, ello supone el contratar a una persona con discapacidad auditiva para hacer lengua de signos, ¿sabes lo que te digo? si eso a lo mejor una cosa lleva a la otra. Estamos en ello.

#### • Consideraciones tras la entrevista

Subimos a la planta de arriba, pues abajo había mucho ruido de fondo de clientes, y se estaba más cómodo para hacer una entrevista.

Persona muy sincera en sus respuestas, con contestaciones fluidas pero que quizás se salían de sus competencias ciertas preguntas demostrando un conocimiento superficial sobre algunas cuestiones. A veces parecía que no fuera cuestión de no saber las respuestas, sino de no querer contestar a algo de forma incorrecta o de memoria, al no corresponder a sus competencias diarias.

En toda la entrevista se mostró muy participativa, con ganas de ayudar e incluso me facilitó información a posteriori sobre temas que salieron en la entrevista.

Aun siendo de otro partido político del Ayuntamiento, fue muy sincera, al reconocer propuestas e iniciativas de su oposición que habían sido positivas para el fomento de la integración de las personas con discapacidad en la sociedad.

### **1.1.3. Luis Francisco Martínez Conesa**

**Cargo:** Jefe de la Dirección General de Innovación Educativa y Atención a la Diversidad. **Fecha:** 27 de julio del 2016. **Hora:** 15:30 p.m. **Duración:** 26 min 10 s. **Lugar:** Cafetería Los Ventanales, Calle Jaime I el Conquistador, 5, Murcia.

¿Cuáles son las principales funciones que realizáis desde el Servicio de Atención a la Diversidad?

Al Servicio de Atención a la Diversidad, le corresponden la elaboración de informes y propuestas normativas sobre la ordenación jurídica de los Centros de Educación Especial, el diseño, desarrollo y coordinación de las orientaciones y actuaciones encaminadas a atender al alumnado con necesidades educativas especiales, la coordinación de la actividad orientadora en las enseñanzas no universitarias, el desarrollo de las orientaciones y actuaciones para la evaluación psicopedagógica de los alumnos de las enseñanzas no universitarias, y la planificación y gestión de la Educación Compensatoria e Intercultural.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Es fundamental desde todos los puntos de vista. Primero por el impacto positivo que tiene en las personas y grupos que acaban siendo destinatarios del ejercicio de la RSC, en el límite toda la sociedad. Segundo porque da a la empresa una conciencia más aguda del valor social de su actividad económica y le da una dimensión ética a esta conciencia. Tercero porque proyecta sobre la opinión pública una imagen de la empresa alejada de tópicos y estereotipos injustos.

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC?

No.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden desde las organizaciones e instituciones públicas fomentar el empleo de las personas con discapacidad?

Mediante reserva de plazas en las convocatorias de oposiciones y adaptaciones de las pruebas a las características de los candidatos, y mediante campañas de apoyo a las personas con discapacidad.

¿Cómo lo está haciendo su organización?

Mediante reserva de plazas en las convocatorias de oposiciones y adaptaciones de las pruebas a las características de los candidatos. Ignoro si hay alguna otra forma.

¿Se comunican las políticas de RSC a sus empleados?

Lo ignoro.

¿Las acogen los empleados como algo positivo para la sociedad, realista y de utilidad en su día a día o lo ven como algo utópico e innecesario?

Aunque no tengo datos al respecto, supongo que la conciencia de la importancia de las políticas de RSC es cada vez mayor.

¿Mantienen algún tipo de relación con organizaciones a favor de los derechos de las personas con discapacidad?

Mantenemos una relación muy estrecha.

¿Cómo colaboran con ellos?

Las organizaciones plantean las necesidades de sus asociados, familias de alumnos con discapacidad, y nuestro departamento intenta satisfacerlas hasta donde le es posible, fundamentalmente mediante convenios de colaboración que, en ocasiones, incluyen subvenciones.

¿Han obtenido algún resultado positivo tras estas colaboraciones?

Muy positivos. La inmensa mayoría del alumnado con discapacidad está integrado en centros educativos ordinarios y sólo una mínima parte lo está en centros de educación especial.

¿Con qué porcentaje de personas con discapacidad cuentan en su organismo actualmente?

No lo sé.

¿Qué tipo de discapacidad tienen?

Lo ignoro.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer a las personas con discapacidad?

Idéntico al de cualquier otro funcionario. En ocasiones tienen una adaptación del puesto de trabajo.

¿En qué puestos de trabajo están esos empleados?

Lo ignoro.

¿En qué puestos se integran mejor?

Supongo que, en todos por igual, en función de sus cualificación profesional y sus capacidades.

¿Qué puestos son más difíciles de cubrir con personas con discapacidad en su organización?

No lo sé.

¿Qué medidas están adoptando para contratar e integrar a personas con discapacidad en su organización?

Me consta que los exámenes de oposiciones están adaptados a las características de las personas con discapacidad que se presentan a ellos.

¿Han adoptado alguna medida para adaptar los puestos de trabajo a los trabajadores con discapacidad?

Sí.

¿Puede darnos algún ejemplo de adaptación del puesto de trabajo y/o funciones que conozca?

Un ejemplo de adaptación del puesto de trabajo, aunque no por razón de discapacidad, sino de enfermedad puede consistir en la exención o reducción de tareas, cargas, posición de pie o sentado, desplazamientos, que pueden agravar una dolencia. Es de suponer que tengan un carácter análogo cuando se trata de discapacidad. Otra adaptación puede tener que ver con adaptaciones de acceso a la información: lengua de signos, sistemas de comunicación alternativos, Braille, etcétera...

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

No tengo datos, pero me inclino a pensar que sí.

¿Tienen estos empleados un contacto directo con sus clientes o ciudadanos?

Lo ignoro, pero creo que sí.

¿Qué opinión les merece a sus clientes o ciudadanos el trato con trabajadores con discapacidad?

Supongo que esa opinión estará en función del trato y del servicio recibido en cada caso.

¿Se sienten cómodos con su trato directo?

Lo ignoro, pero supongo que sí, salvo algunas excepciones.

¿Qué importancia crees que tienen las familias de cara a la integración laboral de familiares con discapacidad?

Una importancia enorme, especialmente en lo relativo a motivación y expectativas.

¿Qué importancia cree que tiene para estas personas vivir de forma independiente a la de su familia?

Una importancia enorme también, pues la autonomía personal es un ingrediente básico de una vida digna.

¿En qué medida cree que una buena formación y educación influye en la inserción laboral de las personas con discapacidad?

Una buena educación y formación, tanto de las personas con discapacidad como del resto de las personas, influye en la inserción laboral en la medida en que empodera a las primeras, ampliando su horizonte de expectativas, y derriba prejuicios en las segundas, permitiéndoles ver a las personas con cierta discapacidad como personas con otras muchas capacidades.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Lo ignoro.

¿Le ha aportado beneficios a la organización?

Tendemos a pensar que sí, por los valores morales de esfuerzo y superación de los que suelen ser portadores estas personas.

¿Cree que esto le ha aportado una mejora en el clima laboral de su organización?

No tenemos información al respecto.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad en su organización o no ha afectado en nada?

Lo ignoro.

¿Qué líneas de actuación se podrían poner en marcha en un futuro?

En el ámbito de nuestro trabajo con el alumnado con NEE, tenemos varias líneas de trabajo: creación de Aulas Abiertas, Atención educativo-sanitaria a alumnado enfermo, Aulas terapéuticas para alumnado con graves trastornos de conducta, Protocolos de actuación ante problemas de conducta en centros de Educación especial.

¿Se han marcado algún objetivo de cara al futuro para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

No, en el nivel en el que yo desempeño mis funciones.

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que su organización contara con mayor número de colaboradores con discapacidad?

Una reserva mayor de plazas en las convocatorias de puestos de trabajo.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

Sin duda, un papel muy positivo, por lo que se refiere al desarrollo del teletrabajo, de aplicaciones que permiten desarrollar ciertas tareas de una forma mucho más fácil, por el desarrollo de aplicaciones expresamente diseñadas para las personas con discapacidad, etcétera.

¿Están aplicando estas en su empresa o tienen proyectado hacerlo?

Sí, recientemente hemos desarrollado una app para dispositivo móvil que permite el aprendizaje y el uso del sistema Comunicación Total-Habla signada de Benson Scheffer para facilitar la comunicación con personas autistas.

¿Están desarrollando algún programa para su uso en su organización?

No, que yo sepa.

¿Cuál sería el balance a día de hoy sobre los esfuerzos realizados en integración de personas con discapacidad en su organización frente a los resultados obtenidos?

No tengo datos suficientes para hacer ese balance.

¿Qué consejo le daría a las organizaciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

Simplemente que valorasen todas aquellas cualidades o capacidades de la persona que directa e indirectamente pueden suponer valor añadido a su desempeño, evitando prejuicios y expectativas a la baja.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Mayor confianza en las instituciones, mayor iniciativa de las personas.

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

Un uso racional de los recursos disponibles, incidiendo más en las innovaciones organizativas y tecnológicas que en los incrementos del gasto público. No siempre más es mejor.

¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Probablemente, pero tendría que conocer esas normas y estudiar detenidamente los asuntos que regulan.

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?

No tengo una opinión formada.

¿Cree que son suficientes las Medidas Alternativas?

No lo sé.

¿Qué opinión tiene sobre el empleo protegido en centros especiales de empleo?

Tampoco tengo una opinión propia.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos y no recibir bonificaciones?

Supongo que dependerá de las situaciones. Los incentivos positivos suelen tener efectos positivos, pero si se perpetúan dejan de surtir esos efectos.

¿Qué opinión te merecen términos como persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido?

El lenguaje es importante, porque es el vehículo de valoraciones y actitudes; debemos ajustar nuestro vocabulario a la realidad en la que queremos vivir.

¿Le gustaría comentar algo que no haya podido y crea interesante para nuestro estudio?

En principio, no se me ocurre nada. Salvo transmitir una idea que todas personas que trabajan con personas con discapacidad dicen insistentemente: de la inclusión nos beneficiamos todos.

#### • Consideraciones tras la entrevista

Al hacer la entrevista en una cafetería, y coincidir con horas con mucha gente había bastante ruido ambiente. Aun así esto no interrumpió la entrevista e intercambio de opiniones.

El entrevistado se mostró muy participativo tanto antes de la entrevista como después, ofreciéndose a colaborar en lo que necesitáramos en nuestro estudio. Respondió a las preguntas de una manera muy clara, directa y sin rodeos, lo que hizo que tanto la duración de la entrevista como su discurso fueran más cortas que el resto de personas entrevistadas. A varias preguntas no contestó o por alegar que desconocía el tema debido a que sus funciones no tenían relación con lo preguntado o alegando que no tenía una opinión formada sobre ello. Esto podría interpretarse como una forma “elegante” de evitar contestar ciertas preguntas en determinados momentos.

De su currículum destacar que lleva en el cargo actual desde agosto del año 2015, y que ha sido asesor de formación en el Centro de Profesores y Recursos Región de Murcia, durante 4 años. El resto de su carrera profesional ha sido profesor de Filosofía en varios Institutos de Enseñanza Secundaria.

#### 1.1.4. Miguel Ángel Miralles González-Conde

**Cargo:** Director Gerente IMAS. **Fecha:** 27 de julio del 2016. **Hora:** 12:30 p.m.  
**Duración:** 18 min 14 s. **Lugar:** IMAS, calle Dr. Alonso de Espejo, 7, 30.007 Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Muchísima y todos tenemos que estar basado en ella y trabajar en ese sentido, en la Administración Pública lleva una mesa creada de trabajo de todas las Consejerías con, para llevar estos temas adelante.

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC?

Aquí no tenemos ningún departamento como tal.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden desde las organizaciones e instituciones públicas fomentar el empleo de las personas con discapacidad?

En cuanto a las personas con discapacidad en las empresas es un tema de Empleo, hay un, hay Centros Especiales de Empleo que están protegidos como bien sabes y la Comunidad Autónoma también te digo que ha creado por primera vez, y una de las pocas Comunidades Autónomas en España una bolsa de trabajo que luego vendrá su oposición, para personas con discapacidad intelectual, ¿vale?, a parte están los porcentajes que tienen las empresas y que tiene también la Administración en temas, pues de las oposiciones en todas las ventajas que tienen las personas con discapacidad al no tener ventajas por tener más dificultades que el resto para obtener empleo, ¿vale?, y de hecho tenemos ya una persona trabajando en prácticas en IMAS como en otros sitios, un magnífico trabajador con discapacidad intelectual que ahí está y está dando sus resultados muy satisfactoriamente.

¿En qué puesto está?

Sí, de ordenanza, está ayudando, está en labores de ordenanza, aquí viene todos los días por ejemplo trayendo el correo todos los días de su oficina a aquí y lo saludo.

¿Se comunican las políticas de RSC a sus empleados?

El IMAS como IMAS no, ya te he dicho que esto es a nivel de Comunidad Autónoma, ¿vale?, que hay una mesa creada para ello y se trabaja desde este punto, pero solamente, vamos a ver, todas las políticas de este tipo cada día vana más y con más sentido y se trabaja sobre ella, pero en todos los ámbitos, ya no solamente la incorporación de una persona con discapacidad sino todo el tema del ahorro energético, todo el tema de la adaptación del puesto de trabajo a la persona, todo el tema de la protección de los cimientos de cómo adaptar el puesto de trabajo en fin, todo eso está, todo eso se lleva al día.

¿Mantienen algún tipo de relación con organizaciones a favor de los derechos de las personas con discapacidad?

El IMAS tiene una Dirección General que se llama de Discapacidad, pues imagínate si mantenemos un contacto continuo y fluido, todo lo de esta Consejería está, todo lo que está referido a discapacidad, todas las políticas de esta Consejería con discapacidad son siempre acordadas y pactadas antes con el CERMI, que sabes perfectamente lo que es, siempre es nuestro interlocutor válido, es decir, esta Consejería no pone en marcha nada que no esté el CERMI de acuerdo y esté antes pactado con él y trabajado, no es una cosa de acordar, sino trabajado conjuntamente.

¿Han adoptado alguna medida para adaptar los puestos de trabajo a este trabajador con discapacidad?

No. No ha hecho falta.

¿Cree que esta persona tiene un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

Sí, sí, totalmente buen rendimiento, vamos a ver, esto es uno de los puestos concretos, que se ha creado que por lo pronto en prácticas que luego se... bien, pero lógicamente este instituto al igual que muchos sitios hay personas con discapacidad que se adapta el puesto de trabajo, o sea no es, pues personas en silla de rueda so personas, o

sillas especiales que se tienen que adaptar, o sea que quiero decir, este caso era de discapacidad intelectual, pero las personas con discapacidad claro que vienen aquí y se adapta el puesto. Sin problema ninguno de rendimiento, como cualquier otros trabajadores.

¿Qué opinión les merece a sus clientes o ciudadanos el trato con trabajadores con discapacidad?

Hombre eso es difícil que llegue más al a gerencia, pero imagino que, en las encuestas de satisfacción van incluidos ellos cuando se hacen encuestas de satisfacción, y siempre son positivas.

¿Qué importancia cree que tiene la formación para que las personas con discapacidad puedan obtener un trabajo?

Exactamente igual, la misma que cualquier persona de la sociedad, exactamente igual la misma, cuanto mejor y más formación más posibilidades.

¿Qué importancia crees que tienen las familias de cara a la integración laboral de familiares con discapacidad?

Vamos a ver, la familia es básica en el crecimiento de una persona y en su desarrollo, entonces, los hábitos buenos se crean en la familia, los ámbitos de estudio se crea en la familia, los hábitos de superación se crea en la familia, y eso es lo que pone la familia que es lo más importante, luego ya la persona, aprovechándose de las posibilidades que le da la familia para estudiar y seguir adelante tiene más posibilidades de encontrar trabajo, pero la familia es el sustento y el pilar para los que creemos en la familia como la institución más importante de la sociedad sabemos de la importancia que tiene.

¿Qué importancia cree que tiene para estas personas vivir de forma independiente a la de su familia para su integración laboral?

Una vida independiente, vamos a ver, toda persona tiene un proceso en la vida, y cuando llega a cierta edad, toda persona, a lo mejor tiene la necesidad, no tiene por qué, de vivir una vida independiente, y por qué no una persona con discapacidad, si estamos hablando de una discapacidad física que tiene más problemática el paso será más difícil de darlos si la familia le ayuda en sus necesidades básicas, pero gracia a la ley de independencia y otro tipo de ayudas las personas deben de tener la vida que deseen tener, eso sí es capaz de vivir una vida independiente más facilidades todavía tendrá de encontrar trabajo.

¿Qué opinión tienes del autoempleo o el emprendimiento en cuanto a la empleabilidad e integración como opción de trabajo para personas con discapacidad?

Lo vuelvo a repetir, con los medios que hay actualmente, exigiendo y respetándolos una persona con discapacidad puede ser autónomo, montar una empresa y salir adelante por sí mismo, es que este debe de ser el triunfo de la sociedad y debemos de seguir luchando para que sea una cosa normal el hecho de que una persona con discapacidad por sí mismo pueda sacar adelante una empresa sin grandes dificultades, que no tenga el resto de un ciudadano que no tiene discapacidad.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización?

Vamos a ver, en el IMAS no trabajamos con el tema de empleo, ¿vale?, el tema de empleo lo trabaja el SEF con los Centros Especiales de Empleo, lo que sí estamos haciendo en el IMAS estamos fomentando mucho los servicios de promoción de autonomía, ¿vale?, que van incluidos en la Ley de Dependencia y que fuimos pioneros a nivel nacional. Estos servicios tienen por ejemplo todo el tema de los pisos tutelados que hace que las personas aprendan a vivir por sí mismas en estos pisos y ya integrarse en la sociedad de una manera más efectiva, y ya dentro de estos pisos hay personas que pueden trabajar, ¿vale?, eso para nosotros es el mayor logro se puede decir del IAMS, y continuamos empleando cada vez más pisos tutelados.

¿Se han marcado algún objetivo de cara al futuro para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

No, el objetivo es procurar crear los servicios apropiados para que la persona viva una vida independiente e integrada en la sociedad lo mejor posible, y seguiremos creando estos tipos de servicios y aquellos nuevos que vayan surgiendo y que posibiliten una vida integrada a la persona con discapacidad.

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que las empresas y organizaciones contaran con mayor número de colaboradores con discapacidad?

Son cambios que se irán dando paulatinamente y no se pueden dar de golpe, cuando todos vemos que estas personas que trabajan dan un resultado incluso superior al resto de la población pues ira incrementándose la contratación, tenemos ya el tema de los Centros Especiales de Empleo, tenemos el tema de la protección de estas personas a nivel fiscal, y ahora hay que crear, es que se vaya dando cuenta el mundo empresarial de que estas personas dan, ya no solamente unos beneficios fiscales sino un beneficio a la propia empresa en cuanto al resultado de su trabajo.

¿Cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

Por supuesto.

¿Están desarrollando algún programa para su uso en su organización?

No, vamos a ver, nosotros lo que hacemos en nuestros centros es tener talleres o programas de trabajo de, con todo el tema informático, aprender todos los medios informáticos porque es la comunicación ahora con la vida, ¿no?, en este sentido lo tenemos en nuestros programas de trabajo, ¿vale?

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Cuanto más visibilidad tengan las personas con discapacidad, y visibilidad no es solamente verlas sino ver si eficacia en el trabajo más avanzaremos en este sentido, yo creo que la sociedad ha avanzado muchísimo ha avanzado bastante con respecto a unos

años, aunque sólo sea en el tema de la accesibilidad, hoy es difícil encontrar un sitio que no sea accesible, y cuando lo encontramos nos quejamos muchísimo con lo cual quiere decir que todo se denuncia, hoy en día estamos acostumbrados a ver personas en la calle con todo tipo de discapacidad y a tratarlos de una manera normalizada como si fuera otra persona, que así es, totalmente integrada, el rechazo a las personas con discapacidad cada vez se produce ya en contadas ocasiones y es denunciado, es decir, yo creo que la sociedad ha avanzado muchísimo en este tema, que debe de seguir avanzando, por supuesto que debe de seguir avanzando, pero digamos que hemos conseguido muchos logros con el tema de las personas, para las personas con discapacidad.

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

Demandaría seguir trabajando en todo tipo de políticas que integren a personas con discapacidad, personas con discapacidad, una discapacidad física tiene que tener la mismas posibilidades de libertad y de vivencia que el resto, hoy en día todavía hay mucha dificultad en temas de vida propia, de ocio por ejemplo, y de vida en familia, es decir, estamos bastante volcados en lo que es el tema laboral, con sus dificultades porque no toda persona con discapacidad puede trabajar en todos los puestos, sin embargo hay otros temas que tenemos que seguir avanzando como son los temas de la atención sanitaria en igualdad de condiciones, la atención en la educación, poniendo los recursos necesarios, y el ocio debe estar a estas personas, estas personas tienen todo el derecho del mundo a acudir a cualquier situación de libertad del ocio, desde un parque hasta un teatro, como cualquier otra persona, también se debe luchar por el tema de transporte y el tema de, que va incluido en la accesibilidad, el tema de reducir gastos para este tipos de personas, todavía una persona con discapacidad y movilidad más reducida su vida cuesta muchísimo más que a una persona que no tiene este tipo de discapacidad, entonces todavía tenemos que seguir avanzando en este ámbito.

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?

Hombre vamos a ver, si es un certificado lógico, lo que hay que hacer es este tipo de cosas es ir mejorándolo e ir evidentemente adaptándolo, o sea, y debemos de ser consecuentes con lo que hacemos en los certificados, es decir, una persona, puede, debe de poder realizar su trabajo, pero sin que perjudique a la persona para la que trabaja, y pienso que toda persona puede tener un puesto de trabajo sea cual sea su grado de discapacidad porque para eso también los medios tecnológicos e informáticos ayudan muchísimo hoy en día en esta labor, un trabajo administrativo se puede realizar con medios tecnológicos perfectamente aunque la movilidad sea muy muy reducida.

¿Cree que son suficientes las Medidas Alternativas?

Vamos a ver, es que hay que adaptarlas a medida de la situación ,es decir el Certificado de Excepcionalidad, pero si luego no puede trabajar en la empresa en nada hay que ser consecuentes quiero decir, no podemos crear un modelo falso, ni poner en situación a las empresas que no puedan llevarlo a cabo, o que al final sea pagar un sueldo hablando claro para no dar ningún resultado, lo que estamos haciendo es un daño enorme a la persona con discapacidad y que la empresa no crea en este tipo de adaptaciones, hay que ser realistas, prácticos para poder ayudar a las personas con discapacidad y que se sientan integradas y felices, si una persona no se puede integrar no se va a sentir bien.

¿Qué opinión tiene sobre el empleo protegido en Centros Especiales de Empleo?

Eso es un tema del SEF que ahí te pueden dar demasiada información, pero está haciendo un gran bien, está ayudando a muchísimas personas, está haciendo que muchas personas con discapacidad se sientan felices, se sientan totalmente integradas en la sociedad y capaces. Me parece un acierto social los Centros Especiales de Empleo.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos y no recibir bonificaciones?

Mientras, mientras que el concepto social de contratar a una persona con discapacidad todavía sigamos creyendo que es un lastre, estará bien que estos contratos

existan para que la sociedad se vaya dando cuenta y el mundo empresarial que es al contrario, que estas personas dan el mismo resultado o mejor que puedan dar otros.

¿Qué opinión te merecen términos como persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido?

Todos esos términos se hacen porque al final la sociedad los utiliza para denigrar a la persona de enfrente porque los seres humanos somos así de crueles, si no que se lo digan a los niños en los colegios, ¿no?, cómo se meten entre comillas con los defectos de los demás, entonces se ha ido cambiando el nombre para ir adaptándolo, yo cuando tenía catorce años había una asociación que se llamaba de "subnormales" y era el término normal, hoy en día dices subnormal y parece que estás insultando a alguien, y los términos seguirán evolucionando para que la sociedad, para que ese nombre no lastre ya a una persona definitivamente, por eso yo creo que se protege cambiando el nombre a estas personas para no tener puesto ya una etiqueta que socialmente es despectiva.

¿Le gustaría comentar algo que no haya podido y crea interesante para nuestro estudio?

No, que el tema de la discapacidad y el mundo laboral es un tema que demuestra si una sociedad está avanzada o una sociedad sigue anclada en el pasado, una sociedad libre y avanzada tendrá personas con discapacidad totalmente libres, en todos los sentidos y por tanto personas felices como pueden ser el resto que no tienen discapacidad, considerados como el resto, con sus problemas, sus defectos y sus virtudes.

#### • Consideraciones tras la entrevista

La entrevista tuvo lugar en su despacho, sin ruidos ni interferencias.

Antes de la entrevista en persona, y en el diálogo con el entrevistado me advertió que quizás varias de las preguntas y temas a tratar no dependían de él, pero por su cargo, objeto de estudio de la tesis, experiencia y perfil, seguimos adelante al creer más

que interesante su punto de vista a aportar enriqueciendo así el estudio bajo nuestro parecer.

Fue el entrevistado más directo en sus respuestas, claro y asertivo. A pesar de que esto pudiera parecer un inconveniente a priori, a la hora de analizar su discurso fue muy sencillo y directo, pues toda la información aportada iba libre de adornos, o información poco trascendental, ya que se ciñó a contestar las preguntas sin andarse por las ramas.

Tras la entrevista creemos que fue más que acertado el entrevistarle, aportando otro punto de vista e información de mucho interés.

Su entrevista fue la más corta de las realizadas, durando tan sólo 18 minutos y 14 segundos.

## **1.2. Transcripciones entrevistas al Grupo de Responsables de Recursos Humanos de Empresas**

### **1.2.1. Ángel Rafael Lloret Rivera**

**Cargo:** Director de Telefónica Región de Murcia. **Fecha:** 14 de septiembre de 2016. **Hora:** 18:20 p.m. **Duración:** 50 min 09 s. **Lugar:** Sede de Telefónica Región de Murcia. Calle San Antón, 31, 30009 Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Es importante para nosotros. Todas las políticas de Responsabilidad Social Corporativa se están comunicando sobre todo a la plantilla porque se ha considerado que es una norma de aplicación, que es una norma de comportamiento ético y por tanto es de obligado cumplimiento por parte de los empleados y principalmente, primero los directivos y luego los empleados, ¿no?, entonces es tan importante para nosotros que hay un sistema de comunicación, no te diría diario pero sí semanal, en la cual se recuerda cual debe ser el comportamiento que tiene que tener los empleados

frente a distintas actitudes en su trabajo día a día y más teniendo en cuenta que representan a Telefónica, pero sí que es muy importante para Telefónica.

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC en su empresa?

Sí, ahora mismo se está centralizando toda la política, todas las actuaciones toda la información sobre la RSC en un departamento corporativo, ¿no?, Telefónica tiene una matriz principal que es Telefónica S.A. donde su presidente es José María Álvarez-Pallete, están por debajo las distintas Telefónicas, Telefónica España, Telefónica Perú, Telefónica Chile, O2 Europa, etcétera, etcétera, dentro de los veintitrés países que Telefónica tiene presencia, ¿no?, lo que se intenta es agrupar todas las acciones relativas a la Responsabilidad Social Corporativa, en una sola dirección que bueno, te pasaré por correo que consiste esa dirección un poco las políticas que tiene unos principios, ¿no?, y esto significa que le damos cada día más importancia al comportamiento de nuestros empleados de la empresa y qué valores debe de difundir a la sociedad, y qué valores tiene que tener un empleado de Telefónica para actuar.

¿Está integrado en el departamento de RRHH?

A ver, dentro de la corporación es una dirección que está con Recursos Humanos y en Telefónica también está con Recursos Humanos

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las organizaciones fomentar el empleo de las personas con discapacidad?

Vale, Telefónica tiene unas áreas muy importantes una, un elemento una herramienta muy importante para la incorporación de trabajadores no sé, disminuidos digamos, dentro de Telefónica, y es el ATAM, el ATAM es una asociación que está fundada a por Telefónica en la cual no solamente trabajan todos los trabajadores que tienen alguna discapacidad sino que también fomenta acción, acción de ayuda a las familias de Telefónica que tienen ese tipo de familiares en sus familias, ¿no?, y el ATAM además de favorecer la empleabilidad de los empleados con discapacidad, también como te repito ayuda, ¿no?, esa ayuda va relacionada con la dependencia también, con la dependencia o con cualquier tipo de problema que tengan las personas,

incluso hay talleres de trabajo para su ocupación laboral no sólo al mundo Telefónica, sino al mundo laboral, o hay ayudas de personas especialistas en función de la enfermedad que tenga etcétera, ¿no?, y es una acción que recibe tanto dinero de Telefónica como apoyo. Luego también, dentro de la Responsabilidad Social Corporativa está la Fundación Telefónica, la Fundación Telefónica es una fundación que está capitalizada cien por cien por telefónica evidentemente, que tiene varios tipos o varios ejes de actuación, está la parte cultural con la parte de exposiciones, la parte de más destinado a difundir la cultura entre la sociedad, ¿no?, pero tiene una parte de voluntariado muy importante, ¿no?, las acciones de voluntariado de Telefónica son, están desarrolladas por empleados de Telefónica que son voluntarios y dos veces al año realiza acciones de ayuda muy relacionados con personas con una disminución, ¿no?, entonces ese tipo de voluntariado, que ahora mismo en octubre van a ser las jornadas, son muy variadas, te pongo un ejemplo, ahora van a haber unas jornadas en la cual empleados de Telefónica que son voluntarios se van a ir con personas con alguna discapacidad a montar en velero, le van a ayudar a subir al velero, a disfrutar el velero, a cuidarlos de que no tengan ningún incidente, van a estar todo el día con ellos, otro grupo de voluntarios van a hacer rafting con este tipo de personas discapacitadas, para que monten la barca, lógicamente van con profesionales que van a estar al lado de la persona ayudándoles, dirigiendo y dinamizando etcétera, etcétera, ¿no?, entonces sí que es verdad que tenemos muchas acciones destinadas al mundo del discapacitado y tenemos una sensibilidad terrible en la empresa con este mundo. Los trabajadores participan activamente en todas las iniciativas de ayuda al discapacitado, tanto en las políticas que hay de la empresa como en ese tipo de acciones que te he comentado que yo creo que Telefónica con la fundación, es una de las empresas de España que más acciones tiene en ayudar a discapacitados e integración, muchísimas. Te podría invitar si quieres a las que vamos a tener en octubre, te lo comento pro si puedes venir, sé que trabajas pero es que es muy bonito verlo, bonito. Tenemos en Alicante se hace uno con asociaciones de Síndrome de Down, el cual se le acompaña, tenemos acciones con, con un, con los payasos que en Murcia van a los hospitales a ayudar a los chavales, Pupa Clown, nosotros estamos con ellos, hemos hecho acciones de coger donativos para ellos, hace poco entregamos un cheque no me acuerdo de qué importe de euros, y la verdad es que somos un colectivo muy dinámico porque lo tenemos un poco en el ADN, eso es verdad.

¿Todas estas políticas entiendo que se comunican?

Se comunican, a todos los empleados por correo electrónico, la Fundación además tiene un listado de empleados voluntarios con su perfil, incluso para cada empleado en función de su perfil le manda una información sobre una acción que vale para, te pongo un ejemplo, una acción que vamos a hacer nosotros van a ser diez días en Melilla en el Centro de Internado de Emigrantes Ilegales, ¿no?, de inmigración, mandamos ahí unos voluntarios de Telefónica la teoría es ayudar a esas personas a aprender lo que es la informática, los ordenadores, etcétera, es muy activo, es muy activo.

¿Tiene buena acogida entre la plantilla?

Sí, tiene muy buena acogida, participamos muchísimo y además lo que te he dicho, es una cultura que la empresa nos lo ha ido transmitiendo a lo largo del tiempo y el empleado de Telefónica sabe qué hay una Fundación Telefónica, sabe que hay unas acciones de voluntariado, sabe cuándo son y lo tiene asumido como cuando tienen, no sé, al final de mes hacer un listado con las acciones que ha hecho o las ventas que ha hecho el comercial lo mismo, sabe que toca eso, lo hace de forma voluntaria, ¿no?, y lo hace con mucha decisión. No hay que estar llamándolo para que lo haga (risas).

¿Participan sus empleados de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad en su organización?

Sí, de hecho cuando, fíjate, es una buena pregunta, cuando se acerca el digamos voluntariado que hacemos nosotros, lo que digo que se hace es abrir, se manda un correo también a todos los empleados para decir: "¡Oye!, ¿tenéis ideas para vuestra Fundación?", Telefónica tiene presencia en todas las provincias de España, ¿no?, entonces lo que tenemos es federaciones de voluntariados en todas las provincias, entonces se manda un correo para que nos aporten ideas, y muchas de las ideas son las que se llevan a cabo, sí, hacemos que participen.

¿Cree que la RSC podría valorarse como parte del salario emocional?

Sí, el concepto salario emocional hay que tener cuidado porque es un concepto últimamente moderno, es un concepto vinculado a un salario no económico, y lo que se busca es que el trabajador tenga una satisfacción moral con el trabajo que está realizando. Hay varios tipos de a lo mejor emocionales, está la felicitación o premio por una labor bien hecha, o de forma pública, de forma verbal o una felicitación del máximo director de su área, y luego está este tema de Telefónica, la Fundación Telefónica participar en estos eventos, sí es un salario emocional porque es que además cada día participan más, no todos los empleados de Telefónica son voluntarios, es verdad, pero cada día hay más voluntarios, lo veo una parte por salario emocional y además repito, es lo que te he dicho antes, mientras lo hacen de forma decidida y con mucha alegría, les encanta, nos encanta mejor dicho. Hacemos voluntariados también fuera de España ¡eh!, hacemos voluntariado en Latinoamérica, es decir, hay un proyecto que se llama para eliminar el trabajo infantil en Sudamérica sobre todo que ha tenido mucho éxito con la Fundación Telefónica, la Fundación Telefónica acompaña a los chavales desde pequeña edad para que se escolaricen, para que finalicen primaria y según los rendimientos que tengan en determinadas épocas pueden llegar hasta la universidad, por eso acompañan al chaval, acompañan a la familia con recursos económicos, con voluntarios en la zona etcétera y es un proyecto de voluntariado espectacular, se da con niños que están en Sudamérica que es donde está el problema y es donde más presencia tiene Telefónica, luego nuestra acción de voluntariado no se queda sólo, esa responsabilidad social, no se queda solo en lograr asociar lo que es Telefónica no se queda sólo en España, también llega a los países donde estamos, es muy interesante. Ahora tenemos muchas acciones también de Responsabilidad Social Corporativa sobre todo con el objetivo del Medio Ambiente, ¿no?, la emisión cero de CO<sub>2</sub> a la atmósfera, el potenciar el Medio ambiente también está dentro de nuestros ejes de Responsabilidad Social Corporativa, es decir, integración, y también la emisión cero de CO<sub>2</sub> está dentro de nuestros ejes, el tema ecológico.

¿Mantienen algún tipo de relación con organizaciones a favor de los derechos de las personas con discapacidad?

Sí, cuando hacemos acciones de voluntariado siempre buscamos organizaciones que estén en la región, siempre, en el caso de Murcia no me acuerdo cuanto, sí que recuerdo que en Alicante con lo que te he comentado de Síndrome de Down estuvimos

trabajando con la asociación de padres de Síndrome de Down, en Murcia vamos a hacer una acción de voluntariado en el cual está trabajando la Fundación Telefónica, no sé qué asociación, pero sí que es verdad que siempre que tal busquemos asociaciones locales, siempre, para colaborar con nosotros.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer a las personas con discapacidad?

Indefinido fijo.

¿En qué puestos de trabajo están empleando a las personas con discapacidad?

En donde se acoplen en función de sus habilidades, conocimientos y formación.

¿Qué puestos son más difíciles de cubrir con personas con discapacidad?

Ahí lo primero es que lo que es una discapacidad intelectual, una discapacidad intelectual, que una discapacidad física, en función de la discapacidad hay unos puestos más adecuados que otros, una persona que tenga una discapacidad física pero que pueda coger un teléfono y ser teleoperador, perfectamente podría estar en despacho, esa capacidad intelectual de poder aprender los tipos de puntos de Telefónica etcétera no tiene que haber ningún problema, desde el punto de vista técnico, yo creo que ya hablamos más de preparación, depende de la discapacidad es preparación, aquí estamos buscando licenciados en telecomunicaciones e informática o matemáticos, ¿no?, sobre todo, Telefónica es una empresa digital, se está transformando en digital y estamos siempre, ¿no?, con esos conocimientos, entonces nosotros no miramos el tipo de discapacidad, miramos el conocimiento, es principal, una vez que tengan el conocimiento la adaptabilidad como miembro de su puesto de trabajo es importante, es muy fácil adaptarlos, es el conocimiento lo que miramos.

¿Conoce de algún caso de adaptar los puestos de trabajo a los trabajadores con discapacidad?

Conozco un caso de adaptar por ejemplo un teclado informático para un ciego, hay un teclado especial que va muy relacionado con el idioma que utilizan las personas

ciegas, que tienen un switch que va al ordenador y por tanto teclea como si estuviera tocando el teclado, igual un entorno de sonido para que el ordenador le diga a la persona ciega por dónde tiene que ir: "Botón derecho, botón no sé cuántos", pues yo te he puesto pues el que más, el de la ONCE, ¿no?, hay teclados lo he vivido en algún administrativo que trabaja con nosotros.

¿Han tenido que adaptar tareas?

No, por conocimiento no, fíjate, hay que adaptar el entorno de trabajo quizás, pero no es una adaptación espectacular, se pide sobre todo el conocimiento y luego, se va a exigir lo mismo a una persona discapacitada físicamente con conocimientos con una persona que no tenga ninguna discapacidad, el nivel de exigencia es el mismo, sí, sí, lo que de cara a las herramientas somos conscientes que las herramientas son distintas, si tienen un problema de movimiento no le podemos dar el teclado de un ordenador normal, habrá que adaptarlo a ese problema de movimiento y eso en Telefónica no hay ningún problema.

¿Tenéis alguna política para captar el talento de personas con discapacidad?

Tenemos ahora mismo en personas que se integran en Telefónica es un plan de becas, el plan de becas se pide titulación universitaria, ya dentro de titulación universitaria es la que te he comentado antes, teleco, informática, este plan de becas, al única condición que tienes que cumplir es un título universitario con x años de antigüedad y punto, no se pide que no tenga discapacidad, no se pide absolutamente nada, el título de universidad, ¿por qué?, porque la digitalización de la organización las nuevas tecnologías nos exigen, para poder competir con el resto de compañías del mercado, tener ese conocimiento incorporado, no por otro motivo, y cualquier persona que lo tenga se puede presentar a esas becas sin ningún problema, sea discapacitado o no sea discapacitado y el último plan de becas que se terminó en el mes de julio se han incorporado, que ya se han incorporado en el mes de septiembre, o se van a incorporar en septiembre, lo que son, ciento ochenta becarios que están un año en Madrid haciendo la becaría en función eso de los conocimientos se meten en un área o en otra, durante ese año se pagan mil euros, se da un seguro y sueldo, está aprendiendo y después de ese año se hace fijo en plantilla con todas las condiciones de cualquier empleado en

plantilla, y eso es lo que pedimos, titulación universitaria, que la universidad exige o un FP superior determinado, pero sobre todo técnico, que es lo que exige el sector en el que trabajamos, la discapacidad en ningún momento está en los baremos, en ninguno.

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

Sí, yo diría que mejor, diría que las personas con discapacidad son más exigentes que los que somos, no tenemos ninguna discapacidad, y esa exigencia les hace tener una excelencia en el trabajo, una experiencia, una excelencia en el trabajo, entonces el rendimiento es mayor.

¿Tienen estos empleados un contacto directo con sus clientes?

Sí, ahora mismo, vamos a ver, ahora tenemos un discapacitado aquí incorporado, me he acordado, de comercial encima, es una persona con un problema de movimientos, y se ha incorporado como comercial, entró de becario, y está como comercial en Murcia, es que no me acordaba, perdona pero ha entrado hace poco, te quiero decir que entró en el servicio de becas, entró de becario de comercial, estuvo unos meses, lo hizo bien y no hemos mirado qué tipo de discapacidad, es una persona que le pone ganas, que le pone, pues fíjate, lo que se mira en Telefónica es el entusiasmo y el compromiso, porque el conocimiento se adquiere, se adquiere porque tiene unos principios, ¿no?, pero nosotros miramos el compromiso y el entusiasmo, y esta persona tiene una discapacidad que necesita ir a sus horas al fisio y va al fisio, porque tiene un problema de espalda muy fuerte, un chaval muy jorobado y va arrastrándose y tal, y está de comercial, y está de cara al público, no se ha importado, ¿por qué?, porque es una persona dedicada, y una plantilla en Murcia, tenemos ciento setenta personas, estamos incorporando sobre todo en la parte de operaciones, pero se ha incorporado en el departamento comercial, de cara al público, o sea está en un departamento donde tiene que ir a visitar al público en PYMES, en un coche adaptado, se va a los clientes, le vende el producto y está consiguiendo resultados. No hay ningún problema en ese sentido, lo importante es el compromiso.

¿Se sienten cómodos con su trato directo?

No, todo lo contrario, el cliente, fíjate, el cliente, esto es un inciso, el mercado de comunicaciones es un mercado muy en constante cambio tanto a nivel de tarifas, cada día más se piensa que esto debe ser gratis o no gratis y donde aparece competencia, porque sacarse una licencia para operador virtual es fácil, como es fácil hay empresas que se lo sacan, te venden una línea móvil o una de datos muy barata y al año siguiente desaparecen esas empresas, ¿no?, es un mercado en constante movimiento, hay que adaptar tarifas, se tratan servicios, lo que vale en enero ya no vale ahora, ya no vale ahora, hay que adaptarse a los cambios, entonces la persona que esté en Telefónica tiene que ser digital, una persona adaptable, y una persona preparada para los cambios constantes, no vale aquí pensar que esto lo estoy haciendo bien hoy, me vale para dentro de tres meses, no, el mundo es cada vez más digital, si ya hemos cambiado la forma de leer el periódico, hemos cambiado la forma de relacionarnos, yo con mi hija tengo Whatsapp no me habla, y cuando oye una voz me cuelga, bueno pues si lo más básico que es el ser humano la comunicación ha cambiado, qué no va a cambiar de la relación entre las empresas y sus clientes, pues ahí estamos nosotros, Telefónica, poniendo ese canal digital que exigen los nuevos clientes digitales, ¿no?, y hay que estar preparado para ese cambio constante, y es lo que pedimos, es lo que pedimos, además se ve enseguida, la persona que está dispuesta a cambiar que esto le gusta se ve enseguida, entonces es lo que pedimos simplemente. ¿Los clientes cómo lo ven?, si le das solución a sus problemas lo ven fenomenal, los clientes lo que ven es que le des solución a sus problemas, yo tengo una necesidad, déjame vivir el producto, déjame ver el servicio, lo entiendo, y además cuando tengo un problema me lo solucionas, si encima me das un precio por el servicio, mejor que mejor, entonces eso es lo que pide el cliente, le da igual exactamente la discapacidad que tenga. Hay gente que somos muy rectos, que nos movemos muy bien, que no tenemos ningún problema pero que no somos capaces de tener una empatía con el cliente no somos capaces de resolver problemas, pero eso te digo que no es una tara todo lo contrario. Por desgracia la sociedad del mundo laboral está montado de tal manera que todo discapacitado se piensa que tiene que demostrar más que el que no esté discapacitado, y ese propio discapacitado, eso es culpa de la sociedad que le hemos metido eso en la cabeza, que por ser discapacitado tiene que demostrar más que una persona que es muy guapo, muy alto y muy rubio, y no, eso es un error muy grande. Una persona discapacitada tiene que tener las mismas oportunidades que una persona normal sin discapacidad, completamente las mismas oportunidades y eso que puede hacer la sociedad no lo hemos hecho así, y hemos creado

esa idea al propio discapacitado, debería ser, dentro de una empresa tengo que demostrar más que el de al lado, ¿por qué?, y, de hecho lo demuestra, de hecho lo demuestra, pero es un error, tienes que demostrar tu valía a nivel personal, pero no por eso, y eso es un error nuestro, de nuestra sociedad.

¿Qué importancia crees que tienen las familias de cara a la integración laboral de familiares con discapacidad?

Fundamental. Mira, yo ahora mismo estoy trabajando con un jubilado de Telefónica que es el presidente de la asociación de padres con chavales con Asperger, entonces me pidió ayuda, "es que tengo mi hijo...", os chavales con Asperger pueden estudiar perfectamente, son chavales que tienen una focalización en una actividad, son chavales muy retraídos, son chavales que cuesta mucho las normas sociales, les cuesta mucho al responsabilidad, pero son chavales que tienen veinte, veintiún años, veintidós y los padres necesitan que esos chavales se incorporen al mundo laboral, necesitan mucho el apoyo de la familia, muchísimo, muchísimo para darle una normalidad a su situación, ¿no?, y eso requiere mucha paciencia para la familia, mucha paciencia porque hay actuaciones muy complicadas, que requieren mucho apoyo y comprensión, entonces, ¡chapó!, para las familias con esos chavales, y yo lo que voy a hacer es irme con esa persona a ver al Director General de Empleo de la Comunidad Autónoma que por mi puesto lo conozco y yo lo que soy es un facilitador, yo soy un facilitador, yo no creo empleo, pero sí que por mi puesto en Telefónica de responsabilidad institucional conozco a todo el Gobierno entonces voy a convocar una reunión contigo, con el Director General de Empleo a ver dónde pueden colaborar, es necesario, encima de todo un ex empleado de Telefónica, ¿cómo voy a ayudar? Entonces, yo en eso estamos abiertos a todo, a todo. La familia es fundamental el apoyo, las familias, amistades, sobre todo la familia, la familia, muy importante. De hecho es el apoyo primero de la persona discapacitada, es la familia, siempre el apoyo, ¡eh!, siempre el apoyo y yo creo que la sociedad actual, cualquier familia que tenga una persona discapacitada, puede buscar ayuda en los organismos oficiales, de Ayuntamientos, de Comunidades Autónomas si necesitan ayuda para poder comprender la situación, y pueden perfectamente adaptarse, es muy complicado y es muy sufrido, ¡jojo!, es muy sufrido, pero le ha tocado eso y tiene que hacer lo mejor posible, yo creo que es el principal apoyo, sí.

¿Cree que el que vivan estas personas de forma independiente a su familia le puede ayudar a la hora de encontrar trabajo?

Yo creo que en esa primera etapa de independencia, el conocer a una persona por ejemplo, el tener pareja, es importante, el conocer lo que es el amor entre las personas, las relaciones afectivas es fundamental para el desarrollo individual de cualquier persona y por tanto ellos también. Eso lleva una independencia, ¿no?, yo sería más partidario de un primer paso de ir a pisos compartidos, de ir a piso compartidos tutelados. Se trata de un primer paso de ir a pisos compartidos, de pisos compartidos tutelados, donde esa persona tenga su habitación, tenga su responsabilidad, pero tenga alguien que tutele tanto el punto de vista moral ,el punto de vista psicológico le ayude a aprender esas cosas que lleva la independencia y de esa forma pueda aplicarla según acción de independizarse, yo creo que un primer paso sería ese, un piso tutelado y luego ya posteriormente esa independencia necesaria para el desarrollo de cualquier persona que tenemos que buscar todos vamos, lo tengo clarísimo, primero por necesidad, tarde o temprano la familia pro ley de vida desaparecen, ¿no?, entonces en un momento dado va a estar sólo, pues si se independiza con la familia alrededor mejor, mejor. Pero yo creo que el primer paso es el piso tutelado, y luego ya la independencia.

¿Qué opina del emprendimiento y el autoempleo como salida laboral para las personas con discapacidad?

A ver es, actualmente con la situación de laboral, la autoempleabilidad, el emprendimiento, es una salida más importantes y que más éxito está teniendo para el mundo joven en cuanto al trabajo, ¿no?, más que esperar que una empresa o que una Administración te de trabajo, por tanto creo que el mundo del discapacitado también debería intentar esa especie de iniciativa, ¿no?, esa iniciativa individual, yo creo que no tiene por qué ser un estorbo el hecho de que una discapacidad, sobre todo repito, si esa persona esa discapacidad no le ha llevado a tener los mismos conocimientos necesarios para poder tener un producto o un servicio que pueda autoemplearse, si estamos hablando de discapacidad intelectual profunda, es difícil que alguien se autoemplee, entonces depende de que hay que ser realista, depende del grado y del tipo de discapacidad, pero por supuesto, una persona discapacitada que ha estudiado una carrera, que tiene formación superior, tiene un conocimiento, ¿por qué no va a construir

una empresa?, igual que otra cualquiera, pero repito, en este caso hay que estudiar el grado de discapacidad para poder lanzarse, porque lo que hay es una frustración porque no llega o no tienes los conceptos mínimos, yo creo que eso es una realidad y hay que medirlo, depende del grado de discapacidad pero sí es una solución.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Yo creo que el principal logro es lo que te he comentado anteriormente, tanto el ATAM la Asociación de Trabajadores Minusválidos de Telefónica, como a través de la Fundación Telefónica, esos instrumentos que tiene la empresa para poder agrupar las iniciativas sobre discapacidad e integración creo que son fundamentales, esas dos iniciativas, yo estoy muy contento. Estoy muy contento porque además está en crecimiento esa iniciativa, está en crecimiento y creo que es lo que hay que potenciar, con lo cual yo... tenemos las herramientas necesarias y hay que dotarlas de recursos, esos dos.

¿Le ha aportado beneficios a la empresa?

A ver, las políticas de Responsabilidad Social Corporativa es un principio el cual yo lo denomino que la empresa quiere devolver a la sociedad lo que la sociedad le da en negocio de alguna manera, ¿no?, entonces yo creo que todas estas políticas de integración, estas políticas de colaboración, esas políticas de financiación, etcétera o de ayuda siempre en nuestro punto digital, ¡ojo!, siempre queremos hablar de que por ejemplo, hacemos mucho hincapié en el ámbito digital que creemos que es fundamental que las personas se formen, ¿no?, bueno pues ese tipo de políticas creo que tienen dos tipos de repercusiones para la empresa, uno, a nivel del empleado individual la satisfacción que le reporta es infinita, la satisfacción de estar en unas jornadas que ayudan al discapacitado, programas que si hay algo que tiene el discapacitado es la capacidad de agradecimiento que tienen, ¿no?, es infinita, y en segundo lugar la imagen que Telefónica da a la sociedad, ¿no?, de que entiendes uno de sus problemas y además ayuda con sus capacidades de intentar, no resolverlo, porque nadie tiene la barita mágica, pero sí a que sea menor, ¿no?, entonces yo creo que tiene digamos dos

repercusiones positivas, ¿no?, a nivel individual del trabajador que es voluntario, y a nivel de empresa como imagen. Fundamental, sí.

¿Cree que esto le ha aportado una mejora en el clima laboral de la empresa?

Sí, totalmente. Sí, sí, es decir, tener una persona al lado que tú no tienes discapacidad, que está haciendo el mismo trabajo que tú, y ves que es capaz de hacerlo, aumenta la, aumenta el clima laboral, aumentan las ganas de realizar tu trabajo, aumenta tu disponibilidad, tu rendimiento etcétera, es un elemento dinamizador, sí, pero no solamente en ese aspecto de trabajo y de rendimiento y de objetivos y de resultados, sino de hacer coaching, de juntarse grupos para ir a comer juntos, desayunar juntos, es decir, dinamiza mucho la relación de las personas también, que es muy importante que las personas también, que es muy importante una organización que somos las personas, podemos tener cincuenta mil reglas, sesenta mil normas de comportamiento pero al final la organización funciona, desarrollamos y las hacemos las personas, entonces desarrollan mucho la relación de personas integradas en ese tipo de trabajo, muchísimo, muchísimo-

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad en su organización o no ha afectado en nada?

Ha afectado, lo único que no ha afectado es en la Administración que tiene la obligación en las oposiciones de funcionario en tener un porcentaje de minusválidos, pero el resto de la organización a afectado, a afectado evidentemente pero ha afectado no solamente a esas personas, ha afectado a todo el mundo laboral y ellos no están fuera del mundo laboral, con lo cual la crisis económica, el paro, la falta de trabajo afecta a todo el mundo y a ellos también, exactamente igual, exactamente igual.

¿Crees que les ha afectado en mayor medida que a las personas sin discapacidad?

A ellos más dura, seguro más dura porque todavía hay cierto, ciertos trabajos en el cual pensamos que una persona que tiene una discapacidad no puede hacerlo, y claro que lo hay, un discapacitado no puede subirse a la cornisa de una ventana a pintar, vale,

de acuerdo, pero un discapacitado puede estar de vendedor perfectamente, en un local amplio, está claro, o puede estar de teleoperador, ¿por qué no?, o puede estar supervisando seguridad, la verdad es que, claro que ha afectado, sí.

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que su empresa contara con mayor número de colaboradores con discapacidad?

Formalizar acuerdos con las asociaciones de discapacitados para realizar cursos de formación en habilidades determinadas.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

Fundamental, vamos a ver, las nuevas tecnologías, y lógicamente la accesibilidad a nuevas tecnologías, es muy importante que toda página web tenga su certificado de accesibilidad, es fundamental porque permite la integración y la comunicación con las personas discapacitadas, que a lo mejor no se pueden mover, o que a lo mejor no ven, o no oyen. Ahora mismo las nuevas tecnologías están facilitando que personas que no oyen oigan, personas que no vean pueden oír lo que dice el ordenador y prácticamente interactuar con el ordenador casi más rápido que nosotros, entonces... yo en el Ayuntamiento, conozco un jefe de servicio de informática que es ciego, y es el jefe del servicio de informática, trabaja con ordenadores, ¡joder!, tiene su teclado para el lenguaje de sordomudos, total, que yo alucino cada vez que lo veo, además yo no, yo cada vez que lo veo me encanta hablarle y verlo, ¿no?, y tiene a su perro al lado trabajando en su despacho, ese chaval estudió informática, ¡eh!, entonces las nuevas tecnologías sí que ayudan a la integración, totalmente, no solamente internet, que sí, sino las nuevas tecnologías, las nuevas tecnologías va relacionado con solucionar muchas discapacidades, estamos hablando ahora de óseo esqueletos para personas que tengan un problema de movilidad, pero es que también las sordas están oyendo muchas, eso lógicamente va a avanzar, va a avanzar, y las personas ciegas empiezan a ver también y hay prototipos, con lo cual, la integración en el desarrollo de las nuevas tecnologías es un valor fundamental que hay que potenciar, hay que invertir y hay que actuar, totalmente.

¿Cuál sería el balance a día de hoy sobre los esfuerzos realizados en integración de personas con discapacidad en su empresa frente a los resultados obtenidos?

Es positivo, hay mucho que hacer. Es positivo y mucho que hacer, hay mucho que hacer siempre, siempre, nunca es suficiente.

¿Qué consejo le daría a las organizaciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

En función de la actividad que tenga cada empresa el consejo sería dos, lo hemos hablado anteriormente, primero, si esa actividad le permite contratar para cierta funciones una persona discapacitada conseguiría mejorar el clima laboral y mejorar el rendimiento de sus trabajadores, y mediante el ejemplo, ¡eh!, mediante el ejemplo, por eso los ejes como resumen lo conseguiría integrando personas con ese tipo de discapacitada en la organización seguro, clima y rendimiento laboral.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Es que la sociedad, es tan grande el concepto... a ver, por un lado está la parte de las administraciones, hace falta hacer accesible las ciudades, hace falta hacer accesible las ciudades, las ciudades no son accesibles. No son accesibles para una discapacidad tan común como es la silla de ruedas ya, pues no te cuento ya para personas ciegas cómo se tienen que mover por la ciudad, la falta de accesibilidad de las ciudades, esto tiene que ver con las nuevas tecnologías por cierto, la accesibilidad, pero bueno, hay barreras arquitectónicas que es competencia municipal o autonómica que hay que eliminarlas, ¿no?, ahí falta hacer planes de comunicación para toda asociación de personas que, variadas en función de la discapacidad, la discapacidad que tenga, hay varias asociaciones, ¿no?, falta comunicar lo que ya se ha hecho, que se han hecho acciones que no conocen, hace falta: "¡Oye!, que tenemos esto, que ya tenemos el lenguaje Braille en el museo no sé cuánto, que puedes venir a ver una obra, una exposición pictórica que ya está en Braille, y lo pueden leer los ciegos no se sabe, falta acciones de comunicación con las asociaciones, cuando se haga un tipo de acción comunicarlo, lo que no se comunica no existe, ¿no?, y a la sociedad en general hay que

apostar porque las personas con discapacidad son personas que tienen derecho a vivir dignamente, a trabajar, a tener un trabajo digno y a poder hacer lo que hacemos los demás, eso es lo que ha de tratar la sociedad, que es muy difícil, por supuesto que es muy difícil, ¿no?, ya es difícil tener una discapacidad para la persona discapacitada, que es la primera que lo sufre, la segunda la familia, tenemos la sociedad la obligación de ayudarlos, es evidente, sí.

Has comentado lo que demandarías a la Administración, ¿Le demandarías algo más?

Vamos a ver, a la Administración lo que te he comentado, comunicar las acciones, que sí que se hacen, comunicar las acciones que hace para integración, debe comunicarlas pero además directamente con las asociaciones, no sacar la noticia en el periódico, que está muy bien, ¡eh!, está muy bien sacar la noticia en el periódico porque hay que vender lo que... yo tengo que vender lo que hace Telefónica, ¿no?, es decir, yo invierto en fibra óptica en un municipio yo quiero que se sepa, y va a salir en prensa, ¿no?, pero además de esa acción hay que ir y contárselo a la asociación de discapacitados, que están identificadas, que son cinco, seis o siete en función de la discapacidad, o menos, contarle: "¡oye!, mira he hecho esto", o "podéis venir a esta exposición, en la Gran Vía he puesto semáforos visuales y con sonido para poner no sé cuánto", etcétera, entonces contarle y por último las barreras arquitectónicas, ahí sí que debemos actuar, es decir, no podemos tener ninguna calle principal, ya te hablo de principal, y ya te hablo de principal, y luego las pedanías ¡joder!, pues ninguna calle principal con barreras arquitectónicas, ninguna, ninguna, no puede haber, y barreras arquitectónicas es, para cualquier tipo de discapacidad, visual, auditiva o física, no solamente la física con una rampa, hay señores que no oyen bien hay señores que no ven bien, pues hay que, ponerles señales auditivas para los que no ven y señales luminosas para los que no oyen, y hay que comunicarlo, y eso es fundamental, es una labor de la Administración. Es que están olvidadas muchas veces las personas discapacitadas, ¡eh!, se han olvidado y hay que hacerlo, hay que hacerlo.

¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Eso es delicado, a ver, normativas laborales respecto a la integración de la discapacidad en el mundo laboral... yo igual lo que pondría es por un lado la obligación en función del tiempo de trabajo, claro, yo siempre hago alusión a la actividad de la empresa y al puesto de trabajo, porque es una labor importante, tampoco puedes contratar a un discapacitado que no pueda hacer su trabajo, y entonces creas una frustración, es peor eso, ¿no?, entonces yo sí que legislaría para que esa integración de un porcentaje de discapacitados tenga un porcentaje real para las empresas. A ver, la exención fiscal en las empresas a veces no es suficiente, por lo tanto tiene efectividad en las grandes empresas, tienen que ser beneficios directos, puede ser desde que el salario lo pague la Administración, un beneficio más directo para la empresa y que la empresa realmente le enseñe el trabajo durante x tiempo, y luego ya pasa a ser empleado, sería una medida que haría muchísimo a que las empresas integraran a discapacitados, que el salario para la Administración durante tres meses lo que es un período de prueba, y luego la empresa lo pagaran, con su correspondiente seguridad social sería una medida. Otra medida importante sería crear un sello de calidad de discapacitados, para que aquellas empresas que realmente hacen un producto, que en su plantilla tiene integrado un determinado porcentaje de discapacitados se reconozca socialmente con un sello, igual que un sello de productos ecológicos, hagamos un sello para las empresas sociales que tienen discapacitados y que ese sello se a un sello de calidad y que se diferencie del resto de productos, de calidad, y yo creo que con esas dos medidas por no seguir identificando, una medida de pago el sueldo la Administración, directamente, directamente, pago el sueldo la Administración en el período de prueba, sería un elemento dinamizador y el sello de calidad, sería un sello para diferenciarse, porque ya los productos van a diferenciarse del resto de productos. Serían dos medidas muy interesantes para las empresas.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos y eliminar las bonificaciones existentes?

No la conozco, sé que hay una exención de IRPF durante x tiempo etcétera, pero no las conozco, pero lo que sí que sé es que son insuficientes, fíjate, ¿por qué?, por lo que te he dicho antes, a mí que una empresa me haga un diez por ciento de exención fiscal cuando paga la seguridad social o el IRPF a lo mejor no es suficiente, vale, ahí

está, se ha comunicado. Oye no, te voy a pagar tres meses el sueldo, eso es lo que hay que hacer, medidas directas que afectan directamente a la empresa de forma directa, yo creo que esas son las más efectivas, lo que te he dicho, un sello de calidad que diferencia al resto de productos, que le dé más valor a su producto, y luego una medida desde la Administración directa, como te he dicho, no hay otra forma para implicar a las organizaciones.

¿Entonces sí que estarías a favor de que se fomentara con ayudas esta contratación?

Sí, sí, sí, totalmente, siempre en función del sector donde se ejerce la actividad y el puesto de trabajo donde se va a integrar, eso es fundamental, eso es fundamental.

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?

No conozco la ley, lo más importante es ver los resultados de la ley, igual tú tienes cifras, ¿qué resultados están dando esa ley?, o sea ¿están siendo efectivas?, yo no, no tengo cifras. Yo creo que bueno, todas esas medidas bienvenidas sean, o sea, la ley, si obliga a un porcentaje de minusválidos bienvenida sea, y si la exención de esa ley te obliga a contratar a otras empresas, pues es también positivo, es decir, no es negativo que una empresa contrate a otra empresa o a un autónomo, con lo cual, bueno, no sé el resultado, ¡eh! ya te digo que antes soy más partidario creo de medidas más directas, siempre las medidas son una excepción fiscal, no sé qué, no sé cuánto, todo eso son medidas que yo creo que las empresas ven a largo plazo quizás, y no impacta directamente, una medida directa como la que yo te digo, mira tres meses le paga la Administración, pasas los resultados y luego ya ves, eso es más directo, es más directo, creo que sí.

¿Conoces los Centros Especiales de Empleo?

Los he oído hablar, no he estado en ninguno, pero los he oído hablar, yo entiendo que son el concepto son centros donde se enseñan profesiones u oficios adaptados a la discapacidad, ¿no?, entiendo eso, es necesario, además yo creo que es

una herramienta fundamental y útil para la integración laboral y el discapacitado, útil y fundamental, es necesario, ¡eh!, es necesario.

¿Qué opinión te merecen términos como persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido?

Yo hasta me lío, yo me lío a veces, no sé si llamar discapacitado, minusválido, me lío, me lío, a ver, yo les preguntaría a ellos, oye, ¿cómo queréis que os llamemos la sociedad?, como estamos hablando de esto en la sociedad, poneros el nombre vosotros, es decir, llega un psicólogo de la leche que está en un centro de no sé cuántos, que tiene una Cátedra de inserción laboral y dice: "A partir de ahora vamos a llamar, no sé, excluidos sociales", no sé, ¿cómo queréis que os llamemos?, eso es, ¿os sentís discapacitados dentro, o?, ¿Disminuidos?, ¿cómo queréis que os llamemos?, preguntémosle a ellos si es de sentido común. Los términos en este caso siempre se utilizan para ofender lo menos posible a personas afectadas, entonces, ¿qué mejor que coger a esta gente que están tan bien agrupados?, coger, además que son unas asociaciones muy identificadas y muy claras y coger, "¡oye!, que vamos a hacer un foro para que nos digáis como queréis que os llamemos, porque nos estamos liando socialmente", porque yo no quiero, no queremos ofender, entonces mejor utilizar el término que ellos se encuentren más a gusto, no pasa nada, es como, yo creo que aquí siempre hay que preguntar, preguntamos poco... a mí me dicen que soy muy preguntón, pero es que hay que preguntar si no, no encontramos, yo preguntaría, yo preguntaría a ellos a la asociación, "¿cómo queréis que os llamemos?, hemos oído estos cuatro términos, han salido o se ha acuñado uno nuevo, ¿con cuál os sentís más identificado?, que ellos decidan y a partir de ahí, en la tele, y ya todo el mundo lo sabe. Se puede hasta, un manual de estilo de cómo dirigirnos a discapacitados para personas que no somos discapacitados, deberíamos tenerlo ese manual de estilo, oye a un ciego hay que llamarle ciego no hay que llamarlo invidente, o a una persona sorda hay que decirle sorda, no, no oyente (risas). Es que yo a veces, yo con la Fundación Telefónica, a lo mejor hacer una presentación de un acto que están haciendo con personas discapacitadas y no sé cómo llamarles muchas veces, y entonces ¿tú eres ciego?, y digo ciego, ¿y tú que eres?, entonces un manual de estilo nos vendría muy bien, un librito con una hoja, a todos los discapacitados, "a los sordos nos gusta que nos digan sordos", y ponernos de acuerdo porque hay que llamarlos como ellos quieren para no ofenderles, no inventemos

los que no somos discapacitados el nombre. Yo creo que diversidad funcional suena un poco elitista, un poco a "diversidad funcional", "soy discapacitado de toda la vida" sí, no, no, pero coincido en ello, ¿qué tengo, psicológicamente doble personalidad? (risas).

¿Le gustaría comentar algo que no haya podido y crea interesante para nuestro estudio?

Yo entiendo que mi interés como Director de Telefónica porque dice, Telefónica, ¿no?, pero realmente es una labor social, ¡eh!, la integración de las personas discapacitadas es de integración social, que empieza en ellos también, desde ellos, pero sobre todo, más que empezar en ellos, ellos son parte activa de esa integración y tienen que exigir sus derechos, por ejemplo lo que te he comentado del manual de estilo, que sean ellos los que den un paso y que los presidentes de esas asociaciones con esa diversa discapacidad diga: "Oye, yo soy ciego y me gusta que me digan ciego, no quiero que me digan invidente", "yo que tengo el síndrome de Asperger, me gustaría que tengo Asperger, y no me digas discapacitado", ¿no?, igual que tú eres pelirrojo y yo me tiño el pelo de rubio por la edad, a pues, "¡oye!, que se te cae el pelo por la edad", pues sí es verdad, o yo que sé, o yo soy alto y tú eres bajo, pues lo mismo, yo creo que hay que dar el paso de decir cómo quieren que se les llame, es una parte importante, saber cómo dirigirnos hacia ellos, y en segundo lugar la integración laboral la Administración tiene un papel fundamental, como Administrador tiene que buscar de verdad medidas directas, que impacten directamente en el empresario, el sello repito de discapacitados, de calidad, que tengan una mejora o ventaja que se puede buscar, que paguen directamente los puestos de discapacitados cuando lo integren, ¿no?, que es muy fácil exigir un tres por ciento de discapacitados en tu plantilla cuando a lo mejor no se sabe si esa empresa puede incluir discapacitados o no van acompañados de medidas coherentes, ¿no?, entonces la Administración tiene un papel fundamental, en la parte laboral y en la parte de integración, la Administración local o municipal, tiene que eliminar toda barrera arquitectónica, facilitar que los discapacitados puedan pasearse por la ciudad, puedan ir a los comercios, puedan ir a entregar un currículum, y para ello tiene que hacer la ciudad accesible, la ciudad no es solamente rampas para silla de ruedas, no es eso, es más, y eso debe ser una parte fundamental del presupuesto municipal y tendría que haber una Concejalía de Discapacitados, ¿por qué no?, una Concejalía de

Discapacitados que esté encima de todo este tipo de acciones, mientras tanto está muy diversificado, habría que reclamárselo.

- **Consideraciones tras la entrevista**

La entrevista tuvo lugar en la sede de Telefónica de la Región de Murcia, en una sala de reuniones situada en el mismo edificio.

El entrevistado se mostró muy participativo tanto antes de la entrevista como después de la misma, pidiendo que se le enviara el presente estudio y tesis doctoral una vez se finalizara para poder difundirla a la Fundación Telefónica y departamentos de RSC de Telefónica España.

Su expresión oral y conocimiento técnico de los temas tratados eran más que profundos, demostrando una visión global de la estrategia empresarial a nivel mundial de Telefónica así como de sus marcas en el resto del mundo, Movistar para España e Hispanoamérica, O2 para el resto de Europa y Vivo para Brasil.

También demostró mucha implicación, conocimiento cercano de la lucha diaria de las asociaciones y personas con discapacidad por su integración social y laboral, así como estar sensibilizado con esta problemática.

### **1.2.2. Begoña Domínguez López**

**Cargo:** Responsable RRHH IKEA Murcia. **Fecha:** 1 de septiembre de 2016.  
**Hora:** 17:00 p.m. **Duración:** 57 min 36 s. **Lugar:** Parque Comercial Thader, Av. Don Juan de Borbón, s/n, 30110 Murcia, España.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Yo creo que es, bueno la importancia es la misma que tenía en el pasado, es súper importante, muy importante y no creo que esa variable haya cambiado. Desde luego en IKEA, estoy hablando, yo llevo 12 años trabajando para IKEA y desde el primer momento he sentido esa importancia para nuestra empresa. Quizás el cambio se está

dando más en la sociedad, es decir, el tipo de empresa y lo comprometidos que estamos de cara a la sociedad está cogiendo más relevancia en los últimos años, no te sabría decir, pero cada vez más nuestros fans, seguidores, visitantes o clientes, les interesa más, ¿no?, saber cómo trabajamos con la sociedad, cómo podemos colaborar y cómo hacemos que seamos unos buenos vecinos dentro del negocio, ¿no?, también.

¿Crees que los clientes valoran que tengáis estas políticas de RSC, habéis notado una mayor demanda por su parte?

Yo creo que hay diferentes tipos de clientes, hay clientes donde tiene una necesidad puntual y vienen a suplir esa necesidad, y es perfecto, es maravilloso que piensen en nosotros, pero también hay otro tipo de cliente que hace un seguimiento de IKEA, ¿no?, y que está muy informado sobre cómo colaboramos socialmente y estas personas son las que nosotros internamente llamamos "fans" pero porque al final se comprometen con la compañía más allá de una simple compra, ¿no?, se identifican con lo que IKEA significa.

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC en su empresa?

Tenemos un departamento específico de Responsabilidad Social Corporativa en nuestra central en Madrid, directamente en la tienda tenemos una persona como si dijéramos que enlaza con Madrid y es la que, bueno, pues comunica y nos engancha a todos y nos hace vivirlo como si fuera parte de todo que al final es lo que intentamos, que sea viral y se sienta en todas las partes de la tienda no solamente en una persona responsable.

¿Está integrado en el departamento de RRHH?

A nivel central no está en Recursos Humanos, está enlazado con la parte de sostenibilidad y de medio ambiente, sin embargo a nivel estratégico, como si dijéramos dentro de la compañía se entrelaza con todas las estrategias a muchos niveles, o sea a nivel más de Recursos humanos que podrían ser más las personas, ¿no?, y aquí entraríamos en tema de discapacidad, de contratación etcétera, ¿cómo hacemos?, ¿tenemos una responsabilidad?, o cómo colaboramos con personas en desempleo

externamente, no solamente con contratación directa. En esa parte estarían enlazados con Madrid, pero también en la parte comercial por ejemplo pues cómo podemos ofrecer soluciones o cómo podemos colaborar con nuestros productos a acciones sociales que se hacen fuera de la tienda en Murcia en este caso.

¿Dentro de este departamento hay a su vez diferentes divisiones?

Sí, se subdividen en la parte de Responsabilidad Social Corporativa y en la parte de Medio Ambiente, o sea, luego sí que está diferenciado aunque recaiga en la misma organización o las mismas personas pero sí que tienen diferentes responsabilidades.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las organizaciones y empresas fomentar el empleo de las personas con discapacidad?

Yo creo que al final hay una parte, bueno, nosotros a la hora de colaborar en Responsabilidad Social Corporativa tenemos diferentes vías y una vía de voluntariado, ¿no?, entonces el hecho de estar en experiencias, ¿no?, o compartir experiencias, situaciones con personas con discapacidad puede romper barreras que culturalmente se pueden tener sin haber tenido esa experiencia y que hacen que luego a la hora de trabajar con alguien pues sepas o tengan de alguna manera menos miedos que se tienen, o a día de hoy se tienen, pero bueno sin fundamento, sin explicación, porque al final en el momento que tienen la experiencia es muy muy gratificante.

¿Se comunican las políticas de RSC a sus empleados?

Nosotros lo comunicamos, internamente lo comunicamos, hay diferentes vías, o sea desde acciones puntuales que se comunican para la actividad, el resultado de las mismas, y luego, pues una especie de revisa interna que tenemos para comunicar todas estas acciones, y bueno, pues a nivel general también nacional un poco en la dirección en la que vamos, ¿no?, que queremos conseguir y porqué lo hacemos.

¿Las acogen como algo positivo para la sociedad, realista y de utilidad en su día a día o lo ven como algo utópico e innecesario?

Tenemos feedback, quizás no directo, es decir no hemos hecho un cuestionario sobre tal, tenemos bueno, una encuesta anual que sí que hacemos internamente donde el noventa y tres por ciento de nuestros empleados creen que somos una empresa comprometida a nivel social, y eso hace que estén ellos más comprometidos también con la compañía, y luego tenemos la respuesta del volumen de personas que contamos con ellas para esa labor, porque al final siempre decimos, IKEA puede abrir una ventana, ¿no?, o facilitar la posibilidad de, pero sin las personas que lo hacen posible pues no saldría adelante, entonces siempre les agradecemos y celebramos de alguna manera que esas personas son las que hacen posible colaborar con la sociedad a nivel de compañía.

¿Cómo lo hacen?

Por ejemplo, las últimas colaboraciones que hemos tenido que es con un proyecto que se llama "El poder de la infancia", ha ido destinado a refugiados, a familias refugiadas aquí en Murcia, entonces hemos estado haciendo actividades, con ONG, colaborando activamente para redecorar o rea adaptar pisos donde ahora mismo están personas con una situación delicada y les permite vivir, perfecto, pero con carencias necesarias para una vida un poquito más adaptada, ¿no?, sus necesidades, entonces como compañía hemos entablado esa colaboración con las ONGS y estas personas pues se muestran voluntarias para ir y pasar su tiempo para, pues desde pintar, hasta montar muebles, colocarlos y al final hacer posible que el sueño de esas personas mejore.

¿Cuándo tienen alguna iniciativa sus trabajadores hay alguna vía de comunicación o se hace de manera natural?

Sí, generalmente hablan con la persona, bueno, hay dos maneras porque hay muchísimas personas que ya colaboran de manera personal en su vida con diferentes tipos de ONGS etcétera, o sea ya les sale de manera vocacional, pero luego cuando quieren hacer una iniciativa un poquito más amplia y convocar a más personas sí que hablan con la persona de referencia, en este caos la persona de RSC y esta persona lo que hace es recogerlas todas y sí que es verdad que al final, lo que te decía, pues en Madrid tenemos una dirección, esta dirección que es "El poder de la infancia", nos hace

enfocarnos mucho más a colaborar con la sociedad desde el punto de vista de trabajar con niños o familias, porque en IKEA tenemos la convicción de que el niño son el futuro, y ayudando a esta población ayudamos a la sociedad no solamente de hoy sino de mañana también, entonces esa persona filtraría esos eventos o esas situaciones y al final pues ve cómo ayudar y cómo darle solución.

¿Los trabajadores valoran estas acciones de RSC como algo positivo, como parte de su "salario emocional"?

Lo valoran muchísimo, como salario emocional totalmente, de hecho tenemos políticas de recompensa o de reconocimiento más que de recompensa para los trabajadores que se presentan voluntarios, o sea al final no es salarial, pero sí que es otro tipo de recompensa un poquito más como detalle, ¿no?, pero muchos de ellos lo agradecen pero te comentan: "No, no, es que yo no quiero esto, es que lo estoy haciendo porque quiero hacerlo, o sea a mí nadie me está obligando y mi recompensa es estar ahí y poder trabajar en este caso con esas personas, ver la cara de ilusión que tienen, saber que estás aportando a la sociedad", esa es la mayor recompensa de ellos.

¿Cuándo les días este tipo de recompensa, cómo es?

Sí, pues generalmente les damos días libre so hacemos alguna cena o comida en común para celebrarlo... dependiendo de qué sea.

¿Colaboráis con alguna asociación a favor de personas con discapacidad?

Sí, con ASTRAACE hemos trabajado y con ASSIDO también estamos ahora mismo actualmente, y seguro que hemos tenido más en el camino... con... no me sale ahora el nombre, pero bueno, con la parte de discapacidad de ADECCO también hemos trabajado pero en la parte de discapacidad ,y bueno, estamos abiertos a trabajar con todos ellos, no es que trabajemos o estemos cerrados a unos sí otros no, al final es encontrar la manera de ayudarnos mutuamente, porque al final nosotros tenemos una necesidad pues laboral o la que sea y por supuesto se trata de encontrar a la persona adecuada y la mayoría de las veces funciona, ¿no?

¿Con qué porcentaje de personas con discapacidad cuentan en su plantilla actualmente?

Ahora mismo es un dos coma veintidós por ciento.

¿Con qué tipo de discapacidad trabajan?

Tenemos físicas, pero diferentes niveles, ¿no?, y luego tenemos alguna psíquica también

¿En qué puestos de trabajo están empleando a las personas con discapacidad?

Están repartidos en todos los departamentos.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer a las personas con discapacidad?

El mismo que, dependiendo, al final la persona no determina el tipo de contrato sino que tenemos una necesidad de empleo y es lo que determina el encontrar una persona válida para el puesto como cualquier otra persona que no tenga discapacidad y se hace el mismo tipo de contrato, puede ser... hay personas que llevan más tiempo con nosotros están indefinidas, y hay personas pues que se han incorporado hace poquito y tienen contrato temporal, pues ese tipo de contrato.

¿Están bonificados esos contratos?

No.

¿Por qué no os los bonificáis?

Bueno, al final tampoco sé muy bien el por qué en algún momento no se bonificó, ¿vale?, creo que en el tipo de administrativo, ¿no?, en el proceso administrativo no nos dimos cuenta y bueno, se saltó el proceso, pero al final, yo creo que IKEA no lo hace por un tema de bonificación, podemos entender que a nivel político se han tomado esas decisiones para promover una contratación de un colectivo

desfavorecido, con cariño, pero desfavorecido a nivel empleabilidad, pero para nosotros, si los queremos ver como personas con capacidades diferentes a otras, ni más ni menos, pueden tener una discapacidad mejor para una serie de habilidades y otras que a lo mejor no se adaptan, igual que todo el mundo, la bonificación pues no es un requisito, ¿no?, también contratamos a personas que no tienen discapacidad, no están en ciertos niveles de edad, o no vienen del desempleo y no tienen bonificación, o sea, si se pueden bonificar pues es una ayuda a la empresa seguro, pero no es nuestro objetivo la bonificación.

¿En qué puestos se integran mejor según el tipo de discapacidad?

Yo ante esa pregunta te diría sí y no, sí por la parte de que pues se tiene que adaptar al puesto, o hay discapacidades físicas que te limitan físicamente y que tenemos pues por ejemplo un departamento de logística donde físicamente necesita un esfuerzo, y tenemos enfermedades psíquicas que a lo mejor, no tengo el caso ahora mismo en la mente, pero que a lo mejor a nivel de atención al cliente pues le puede suponer un estrés que no le haría, ¿no?, no le facilitaría la adaptación y a lo mejor logística pues es más riguroso a la hora de procedimientos y le facilita esa integración, eso pero un lado, pero no en el sentido de que, nosotros lo que miramos es que la Prevención de Riesgos Laborales se cumpla, ¿no?, entonces esa es la adaptación que hacemos, si por ejemplo, pues hay alguien que se... sordo y nosotros avisamos de códigos internos para una evacuación o para una situación de emergencia de manera sonora, pues tendríamos que adaptarlo y poner algo visual pues para que esa persona esté cubierta a nivel de riesgos laborales. Luego, a nivel de puesto como tal, tenemos tanta variedad de puestos, que no es tanto adaptar el puesto sino a la persona a las diferentes tareas del puesto, pero no hemos adaptado una posición, ¿no?, o quitado responsabilidades o funciones a un puesto para poder adaptar a la persona, porque gracias a Dios pues tenemos muchas diversas y tenemos la posibilidad de que la persona se adapte lo mejor posible.

¿Habéis tenido que hacer alguna adaptación física para alguna persona en concreto en algún caso?

Hemos hecho adaptaciones pues de altura de, por ejemplo, de altura de mobiliario, y luego adaptaciones de horario sobre todo por temas de medicación

etcétera, bueno, pues es controlar el horario, ¿no?, para que le convenga a la persona. Es la adaptación física o, ¿no?, que habilita a la persona a poder desempeñar la función.

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

Creo que depende de con quién lo compares, yo creo que el rendimiento es así, va en la persona, el desempeño va en la persona, pues si en un equipo desempeña en diferentes niveles y según la tarea, pues estas personas exactamente igual, tienen tareas que se les adaptan muy bien y tienen un desempeño muy alto y habrá otras que les cueste un poquito más y desempeñen a otro nivel, pero, sin diferencia.

¿Tienen estos empleados un contacto directo con sus clientes?

Sí, hombre si el puesto lo requiere sí, si hay un puesto que no, pues no.

¿Qué opinión les merece a sus clientes el trato con trabajadores con discapacidad?

No hemos tenido ningún problema en ese sentido, ningún feedback ni opinión. Te cuento un caso, hemos estado trabajando con un chico de la asociación de ASSIDO hace poco, que no era Síndrome de Down, pero bueno, psíquica elevada, por lo tanto a simple vista, ¿no?, se puede detectar, y ha estado en Restaurante de cara al cliente todos los días y no ha tenido ningún problema y ayudando al cliente, hablando con ellos, sin problema.

¿Él se ha sentido cómodos con su trato directo?

Sí, sí, sí, a ver, obviamente había preguntas pues que no las sabía pues tenía que preguntar y teniéndose que informar, pero fuera de eso que es la situación que nos encontraríamos todos, no, su experiencia ha sido más quizás cuando el volumen de clientes es muy alto, la parte de, no llego a todo, claro, no me da quizás el tiempo para llegar al mismo nivel que cuando hay menos clientes, entonces aparte de flexibilidad

con uno mismo de que bueno, el nivel tiene que ser diferente. La verdad que se ha adaptado súper bien.

¿Qué importancia crees que tienen las familias para que estas personas con discapacidad consigan un trabajo?

Yo creo que brutal, no sé si tanto para que lo consigan, pero sí para desarrollar a la persona, ¿no?, con una mentalidad de desarrollar sus capacidades, de que bueno, está al mismo nivel que otra persona, ¿no?, yo creo que si desde la familia hay una barrera para que esa persona trabaje, o tenemos una serie de ideas o de pensamientos de que va a ser más difícil desde que la persona pueda ser discapacitada, puede ser de nacimiento o puede ser más tarde, pues repercutirá en cómo esa persona se presenta a una entrevista o se enfrenta al puesto de trabajo, entonces desde esa parte sí que creo que tiene un papel súper importante. Luego, obviamente, pues el dependiendo del tipo de discapacidad, pues la familia apoyar a que la persona tenga la disponibilidad para trabajar en ciertos momentos pues es importante, ¿no?, que entiendan la responsabilidad del trabajo como la de cualquier otra persona, pero vamos tampoco hemos tenido ningún problema con familias, pera nada.

¿Crees que el que vivan estas personas de forma independiente a sus familias puede ser positivo de cara a obtener un trabajo?

El trabajo, al ser humano le aporta una autoestima y una, un sentido de logro, ¿no?, y de realización personal que siempre ayuda, además lo que intentamos es que las personas que trabajan en IKEA entiendan por qué son importantes y la labor que hacen diariamente lo relevante que es, ¿no?, y cómo ayudan a otros compañeros y a los clientes, entonces creo que por esa parte a cualquier persona el ayuda y le motiva para tomar otras decisiones en la vida, a ellos posiblemente más, por qué no, ¿no?, el tener unos recursos, el sentirse con una independencia que a lo mejor no han tenido en otra ocasión pues también hace que puedan tomar esa decisión.

¿Y qué opinas de la posibilidad del autoempleo y el emprendimiento para este colectivo?

A nivel general no sé si tendría alguna diferencia, ¿no?, del autoempleo y el empleo por cuenta ajena pero si a nivel personal esa persona tiene una motivación o un proyecto, por supuesto, ¿no?, yo creo que tiene que probarlo y tirar adelante, con los estudios pertinentes para que funcione la viabilidad del proyecto, pero por supuesto, ¿no?, que tiene que hacerlo. Es lo que te decía un poco antes, ¿no?, que si la misma familia tiene esa barrera, que es inconsciente, o sea que muchas veces no es que seamos conscientes y pensemos en ello, pues bueno, porque a veces hacemos o tomamos acciones que sin darnos cuenta están limitando, pues esto igual, yo creo que sin ser conscientes a lo mejor orientamos más hacia un lado que hacia otro. O si hay una idea pues a lo mejor no la apoyamos o no damos la ayuda suficiente para que sea viable, ¿no?, y yo creo que hay mucho pro explorar ahí. Y ahora es un momento en el que hay muchos emprendedores en la sociedad, ¿no?, después del momento que hemos pasado en la economía, entonces yo creo que es un buen momento para todo tipo de población.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Bueno, yo creo que se trabaja muy bien, creo que fuimos pioneros o empezamos hablar de discapacidad antes de que otras compañías lo hicieran, eso me enorgullece de trabajar en la compañía que trabajo, y ahora no sé, yo creo que hemos seguido en la línea que ha habido una tendencia, no te sabría decir datos generales entonces no sé, pero yo creo, mi percepción por lo menos es que ha habido una tendencia siempre se ha trabajado, es más tenemos una estrategia que nuestro objetivo es llegar al cuatro por ciento en discapacidad a nivel nacional.

¿Lo habéis planteado en cierto plazo de tiempo?

No tenemos un plazo determinado de tiempo, pero sí es algo que bueno, durante años hemos estado consiguiendo, pues eso, depende de la tienda, pero a nivel nacional estamos en el dos y medio o así que queremos seguir trabajando.

¿Qué beneficios cree que puede aportar a la empresa el trabajador con discapacidad?

Yo creo que aporta muchísimo, o sea desde algo que quizás parece que sea irrelevante que es que aportan lo mismo que otra persona, pero que para mí es muy relevante y para la compañía también, o sea demostrar eso, esa barrera que a lo mejor en algún momento tenemos, tengo una posición y pienso de manera abierta en cualquier tipo de persona... y luego aportan un valor social a los compañeros y la compañía les aporta a ellos pues lo que estamos hablando el sentirse parte de un equipo, parte de una compañía, un proyecto, como uno más.

¿Cree que esto le ha aportado una mejora en el clima laboral de la empresa?

Sí, afecta a nivel positivo, por supuesto.

¿De qué manera?

Yo creo que el clima se mejora sobre todo a nivel de conexión con el tipo de compañía con la que están trabajando y luego con el equipo de entender que si esa persona pues es capaz de hacer el mismo trabajo, pues se esfuerza, ¿no?, encuentra maneras de solucionar problemas o barreras que se pueda encontrar en el camino te motiva a nivel personal para decir yo también puedo, ¿no?, y eso es brutal. Y luego pues se ayudan entre ellos, comparten situaciones, al final, une mucho, la experiencia une.

¿Esto les hace más solidarios?

Sí, quizás la manera solidario, la palabra... sí, no es que a una persona que no tenga discapacidad no se le ayude... bueno, mejora la cooperación, ¿no?, y cohesión del equipo yo diría. Y en las personas hay, gracia a Dios en IKEA, o, bueno gracias a Dios o porque nosotros, es una expresión que uso mucho, pero claro, al final porque IKEA es así, tiene unos valores y tiene una cultura empresarial que fomenta, están muy abiertos a la diversidad de cualquier tipo, entonces tenemos personas pues que están muy abiertas también a trabajar con la discapacidad, pero sí que es verdad que si en algún momento pues alguna persona aun estando abierto pues ha encontrado barreras o prejuicios o etcétera, les ha ayudado a romperlas y es mas a promover ese tipo de contratación y de empleabilidad al resto de compañeros, o sea...

¿Crees que es importante que los responsables de sección hagáis fuerza de cara a que se contraten a más personas con discapacidad?

Al final los puestos de responsabilidad o de dirección a todos los niveles tienen una oportunidad grandísima en su mano para hacer eso posible, de hecho lo hacen ellos posible, porque son ellos los que trabajan mano a mano, hacen la contratación, el proceso de selección, todo, y yo creo que de cara a ellos la experiencia como líder te enriquece, y luego el hacer posible y el esforzarse porque eso pase no solamente en su departamento sino en otros, pues es importantísimo, el compartir la experiencia.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad en su organización o no ha afectado en nada?

No, creo que al final afectó de manera de paralizar la contratación en general, entonces obviamente eso hace que el porcentaje no haya aumentado porque hemos reducido contratación, pero no por el target de discapacidad.

¿Qué líneas de actuación habéis pensado para un futuro de cara a una mayor contratación de personas con discapacidad?

Bueno, como estrategia tenemos esa parte, ¿no?, tenemos un proyecto que se llama "Integra" dentro de la compañía y dentro de ese proyecto está lo del cuatro por ciento, ¿no?, que es el objetivo final, pero no se plantea tanto desde el llegar rápido sino de la concienciación e integración por vías naturales, ¿no?, de manera natural, de reclutamiento de manera natural dentro de las personas de los equipos y los responsables. "Integra" es un proyecto más grande que no sólo incluye la discapacidad sino que hablamos también de género, de edades, extranjeros, todo tipo de diversidad, ¿no?, cómo la integramos y cómo le damos una cabida en nuestra compañía, ¿no?, está enfocado a la diversidad en general.

¿Qué cambio debería darse en la actualidad para que su empresa contara con mayor número de colaboradores con discapacidad?

Si hay empresa que no lo hacen yo creo que posiblemente esas personas no hayan tenido la experiencia, entonces al final compartir, ya puede ser en tu propia compañía o en otras que compartan esa experiencia es esencial, porque, no sé, creo que todavía tenemos barreras en el mundo empresarial o creencias sobre la discapacidad que no son ciertas y que se ponen po delante de una contratación, entonces el tener esa experiencia, el poder compartir situaciones con otras compañías parecidas a tu área de trabajo donde sí funcionan pues es relevante.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

La tecnología o las herramientas de trabajo y comunicación están para ayudar, para ayudarnos a todos, entonces entiendo que también ayuda al colectivo de discapacidad para integrarse o para hacer que su adaptación al puesto sea más rápida. En igual medida que al resto, quizás si hablamos ya de discapacidades en concreto pues a lo mejor variaría, ¿no?, o puedo encontrar más un argumento que otro, pero así a nivel general yo creo que en la misma medida, al final, tenemos personas de cierta edad que no son, no han nacido con la tecnología donde hay una adaptación también a la tecnología y donde la herramienta facilita ero a lo mejor la adaptación de esa persona es más larga que la adaptación de una persona que ha nacido con una Tablet en la mano, por ejemplo, y no por eso pensamos, ¿no?, que la tecnología no es favorable y además desarrolla a la persona y le ayuda enfrentarse a situaciones que a lo mejor en la vida personal pues no lo haces, pero como estás en un entorno laboral, y es la herramienta de trabajo, pues te súperas a ti mismo, entonces.

¿Están aplicando estas en su empresa o tienen proyectado hacerlo de cara a la integración de personas con discapacidad?

Mira, aquí en IKEA Murcia no, pero sí en IKEA UK, hubo una adaptación de la pantalla para amplificar los parámetros y bueno, la letra, ¿no?, no sé cómo decirlo, pero ahí sí que se adaptó porque había una deficiencia visual y se tuvo que adaptar, así que... si llega el momento o llega el caso se exploraría y se miraría.

¿Cuál sería el balance a día de hoy sobre los esfuerzos realizados en integración de personas con discapacidad en su empresa frente a los resultados obtenidos?

A nivel general de IKEA yo creo que muy positivo porque, dentro de que sí que tenemos unas políticas de trabajo y una manera de... y está dedicando una energía digamos, yo creo que el resultado es mucho más elevado que la energía, ¿no?, o la atención o dedicación que se está dando a la estrategia, entonces, para mí es muy positivo, no porque sea de poca relevancia la estrategia en sí, sino porque de manera natural fluye, y eso es que está en nuestra cultura trabajarlos y estar abiertos a cualquier tipo de perfil.

¿Qué consejo le daría a las organizaciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

Pues un poco lo que hemos hablado, que al final no es la discapacidad sino hay que ver a la persona, ¿no?, entonces, igual que todos los puestos no son, o no se adaptarían a todo tipo de discapacidades, pues no todas las personas con discapacidad pueden hacer cualquier puesto, entonces es más encontrar a la persona dentro de las discapacidades que pueda contribuir y como cualquier otra persona realizar el puesto, si intentamos poner una persona muy introvertida, aunque no tenga discapacidad en un puesto de comercial puerta fría, pues posiblemente esa persona no haga un buen trabajo, ¿vale?, pues con la discapacidad es lo mismo si tenemos una persona no sé, con una deficiencia visual que estábamos hablando a identificar el color de x, pues si hay una herramienta que te ayuda a identificar genial, y si no pues igual sería muy complicado, pero hay otras que tienen ese don, o esa fortaleza y a lo mejor su discapacidad le impide hacer otro tipo de trabajo, pero no ese, entonces es más adecuar, que el éxito está en adecuar una persona al puesto de trabajo independientemente de si es discapacitado o no, y que lo prueben por supuesto, que se animen, que en el momento que tienes la experiencia es positivo y te das cuenta que tiene un valor añadido.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Yo creo que nos retroalimentamos, o sea, si la sociedad, porque al final las empresas son personas, hay personas detrás de las personas entonces somos parte de esa sociedad, si la sociedad no avanza a nivel de cómo ver a las personas con discapacidad y seguimos trabajando para ser más abiertos pues las empresas no mejorarán, ¿no?, en ese ámbito, y el hecho de que las empresas hagan un esfuerzo para abrirse y cada vez integrar más hará que la sociedad vea posibilidades donde ahora no lo ve, entonces yo creo que el esfuerzo tiene que ir por ambas partes de la mano y los resultados se verán por ambas partes también.

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

Yo creo que hay ciertas políticas que posiblemente se puedan mejorar o no, no sé si mi valoración sería relevante, pero bueno, lo que sí que de alguna manera pues lo que te comentaba de las bonificaciones, ¿no?, que está claro que somos compañías donde pues al final hay una ganancia detrás, pero si realmente queremos dar un valor a este tipo de contratación es hacerlo por el valor social de las personas y porque esas personas tienen la capacidad para hacerlo, y no tanto por la parte de incentivar económicamente, que posiblemente tenga que estar para otras muchas compañías para sobrevivir, nosotros tenemos la suerte de ser una compañía muy grande donde tenemos una situación económica más estable que otras más estable, pero, aparte de eso, ¿no?, que el incentivar no sea únicamente por esa vía, sino que además haya un apoyo social de la integración real. Que tiene que estar ahí porque al final es lo que puede interesar o puede facilitar a otras compañías, pero creo que ese mensaje aunque tenga ese beneficio puede ir acompañado de otros muchos mensajes que ahora pues a lo mejor no se está dando toda la fuerza que se le da.

¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

No lo sé, se me ocurren muchas cosas pero habría que ver un poco más la viabilidad de las ideas que tengo (risas).

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos y eliminar las bonificaciones existentes?

Lo veo como algo necesario en el punto en el que estamos, para mí debería de desaparecer, ¿no?, yo creo que ese es el objetivo, si llegamos a considerar a esas personas de manera igualitaria que al resto de sociedad, pues no tenemos por qué tener ese tipo de incentivos.

¿Aparte de por la bonificación económica crees que las empresas lo pueden estar usando para mejorar su imagen o marketing?

Pues mi experiencia en IKEA nunca ha sido así, entonces yo quiero pensar que ninguna compañía hace marketing o publicidad con este tipo de acciones.

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?

Bueno, imagino que no es tanto el que existan sino el proceso que hay detrás para evaluar la necesidad que tiene esa compañía para solicitarlo, les entiendo que habrá situaciones donde hay un puesto específico y a lo mejor no es posible, no puedo cuestionar esa parte entonces entiendo que me parece bien que exista siempre y cuando el proceso sea coherente y se regule de una manera correcta.

¿Cree que son suficientes las Medidas Alternativas?

El hecho de subcontratar, bueno, yo al final creo que hay un paso ideal o un punto final ideal que es el empleo directo, pero que al final de esta manera también estás dando esta oportunidad a que estas personas trabajen, les estás creando puestos de empleo, entonces no me parece... una solución intermedia es una buena solución.

¿Qué opinión te merecen términos como persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido?

Creo que es una terminología que no cubre toda la población de discapacidad, si hablamos de discapacidad, lo primero, porque normalmente el discapacitado es más psíquico que... o sea, hay mucho, hay una parte de discapacidad que no es visible, no solamente psíquicos sino la parte de por ejemplo, una persona ciega, o una persona en silla de ruedas, ¿no?, pues es muy visible, pero todo lo que no es visible y que también es discapacidad no entraría, esa persona no entraría, entonces... bueno, yo creo que la parte de nomenclatura de ellos obviamente hace que estemos separando, ¿no?, o haya diferencias entre unos y otros, y esto es, con todo lo que tienen diferente, luego, sin embargo sí que tiene que estar recogido de alguna manera, pues tienes una excepción, o una excepcionalidad en ese sentido que hay que recoger, que hable, yo creo que no es tanto el nombre en sí, sino cómo se use, porque si hablas con naturalidad de discapacidad y no tiene ningún tipo de terminología negativa o connotación negativa, no hay ningún problema, es como si hablamos de personas blancas o negras, ¿no?, al final el decir una persona negra, muchas veces no se dice, o se tiene cuidado porque la persona lo entiende que tiene una connotación diferente, por lo menos diferente, si no, pues al final... lo que tenemos que hacer es cambiar el chip no tanto de la nomenclatura sino del uso o de lo que significa esa nomenclatura. Y menos despectivo, o sea, al final yo hablo de una persona minusválida y no tengo ninguna duda de que posiblemente, ¿no se?, como contable puede ser una excepción, o sea una persona excepcional realizando su trabajo y no hay ningún problema y minusválido porque es el nombre común no, para ese tipo de discapacidad, pero, sin más connotación y yo creo que es eso lo que tenemos que cambiar, y en vez de, muchas veces cambiamos, o evitamos decir un nombre, ¿no?, para, sí pues para crear ese cambio, y yo creo que es al revés, ¿no?, a veces tienes que decirlo abiertamente y hablarlo de manera muy natural para que pierda esa parte de tabú dentro de la sociedad sin más, no sé si se me ha entendido muy bien. Yo es lo que te digo, al final si alguien es simpático o alguien es un borde, ¿no? (risas), es verdad, también hay una diferencia, ¿no?, y posiblemente la función de atender al cliente no sea su... tiene diversidad funcional (risas), puede ser muy bueno en una cosa y en otra no tanto, yo creo que es esa parte de vernos iguales y de entender que si yo te pregunto en un proceso de selección qué necesidades tienes, ¿no?, pues sea, a una persona con un grado de discapacidad pues tendrá una necesidad "x", pero es que otra persona sin grado de discapacidad pues a lo mejor tiene la necesidad de, ¿yo que sé?, jugar al fútbol por la tarde, y no puede trabajar en ese horario, y eso es una necesidad, ¿no?, bueno, pues tratémoslo como tal, o sea qué necesidades tiene la persona, y para

unos será "pues no puedo mover más de treinta kilos en mi puesto de trabajo" y para otro pues será otro tipo de necesidades.

¿Le gustaría comentar algo que no haya podido y crea interesante para nuestro estudio?

No, como comentar yo creo que hemos tocado bastantes temas interesantes, quizás he dado más opiniones personales, ¿no?, y no sé qué en algunas cosas... no tanto el nombre de IKEA, pero como IKEA y por darle una relevancia a mi posición y en representación a la compañía creo que el trabajo que hacemos con la diversidad, y aquí amplió, ¿no?, todo tipo, es excepcional, que cuando se crea una cultura abierta y diversa enriquece siempre, para diferentes factores, o sea desde, lo que hablábamos la parte más social, la parte más personal, y la parte también laboral, porque al final pues el buscar diferentes soluciones o el hacer las cosas de manera diferente siempre aporta, y bueno, pues eso que en IKEA al estar abierto a esto tiene un retorno positivo muy muy elevado.

#### • Consideraciones tras la entrevista

La entrevista tuvo lugar en la sede de IKEA Murcia, en un despacho aislado dentro del departamento de RRHH.

Cabe destacar de la entrevistada su largo bagaje en el área de RRHH de IKEA Ibérica así como en centros IKEA fuera del territorio nacional, como en el Reino Unido por ejemplo, con más de 12 años de experiencia laboral en distintas tiendas de toda España, dándole esto una visión global y muy cercana de todas las políticas, valores, y estrategias planteadas por IKEA a nivel nacional e internacional actuales y pasadas, así como su posible evolución y logros obtenidos con el paso de los años.

Se mostró muy sincera a la par que prudente en todas sus respuestas, con un lenguaje muy fluido y mostrando en todo momento buenas dotes de comunicación, oratoria y conocimiento de los valores de IKEA. Discurso bastante creativo y aportando nuevas ideas y perspectivas de la cuestión estudiada.

### 1.2.3. Encarna Guirao Jara

**Cargo:** Directora de RRHH de Hero España. **Fecha:** 27 de julio del 2016.  
**Hora:** 17:00 p.m. **Duración:** 1 h. 26 min 30 s. **Lugar:** Av. de Murcia, 1, 30820 Alcantarilla, Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Pues yo lo veo básica, vamos a ver hay empresas que desde sus inicios, su forma de concebirla han sido empresas que han tenido una conciencia social con respecto a sus trabajadores principalmente muy fuerte, ¿no?, entonces se llamaban pues buenas empresas, empresas que, cumplidoras, que les gusta... empresas así especiales, y yo creo que Hero siempre ha estado dentro de esas empresas, ¿no?, no he trabajado los cien años casi que lleva en España y doscientos treinta que lleva en Europa, pero sí es verdad que era así, era una empresa concebida como una empresa que cumplía, cumplidora en sus normas, cuidadora de sus trabajadores, muy bien estimada por la Administración porque era como una empresa que iba más allá, ¿no?, entonces estos términos de Responsabilidad social, no se conocían ni se utilizaban ni existían. Cuando empieza ya, pues esto hace... el dos mil cuatro empieza a sonar la responsabilidad social de empresa, incluso a nosotros nos dieron un premio en el dos mil cuatro que era el de Responsabilidad social de Capital Humano que es una revista específica de Recursos Humanos, entonces cuando nos dan ese premio decimos... fue el segundo año, segunda edición, nos dieron el premio de Responsabilidad Social en las Empresas que se llamaba José Luis Pérez, que era un catedrático de Deusto y le habían puesto ese nombre, ¿no?, porque era un catedrático de economía que estaba siempre muy preocupado y fue poniéndole nombre a esto, yo creo que fue uno de los precursores en España, este señor que yo no lo había oído, y cuando nos dan el premio la verdad es que nos sorprendimos un poco, porque dimos "y esto... ¿qué es?", ¿no?, y entonces pues era la alineación del todo el tema social con la dirección de la compañía, es decir, cómo teníamos instalado en la empresa toda la parte social, laboral, con los comités de empresa y los trabajadores y la organización de la compañía, sin ser una cooperativa, sin ser, somos una multinacional, como íbamos todos con el mismo objetivo, ¿no?, de sacar lo mejor de cada uno y tal. Antes nos habían dado el Premio de Desarrollo a los Trabajadores, de formación y tal, entonces eso, ya se empezó a acuñar en nuestra empresa el tema de

Responsabilidad social, pero tampoco entraba mucho en el día a día la palabra, pero como estaban todas las acciones hechas desde hace... que no me lo he inventado yo, hay cosas que yo he podido añadir valor y hay otras que las he vivido porque las he heredado, en esa forma, esa cultura de empresa. Desde los años setenta y ochenta pues mujeres que han podido trabajar aquí sacando adelante a sus hijos porque estaban separadas, empezó después en el año ochenta y tantos y noventa la ley de divorcio, y tener que pues eso, adaptar su trabajo, sus necesidades familiares, para en fábrica, que estoy hablando no de oposiciones administrativas ni de técnicas sino operarias, sus necesidades de horarios para sus hijos que estaban solas y tal y han podido desempeñar y están, se han podido jubilar y son unas señoras estupendas y están contentísimas, esa ayuda desde eso, hasta pues una ayuda para un trabajador que hay que operarlo en Barcelona con una necesidad económica de apoyo para la familia que va de acompañante, como de para permisos especiales para que sea así, o de la ayuda para, bueno, un convenio colectivo específico con ayudas para libros para todos los hijos trabajadores con la alimentación infantil para los hijos de los trabajadores, como para pues, ayuda para, después hablaremos de otro tipo de ayuda para hijos discapacitados que tenemos pues más de veinte trabajadores que reciben todos los meses cien euros para ese tipo de ayudas aparte de lo que les de el Estado y tal, desde becas para huérfanos, quiero decir hay una cultura muy amplia de hecho hemos recibido muchísimos premios reconocimientos en el área de Responsabilidad social, en horarios, en la vida de la conciliación de la vida laboral, en ese aspecto tenemos, ya no solamente la discapacidad que está centrado tu trabajo, ¿no?, sino es una parte más, es una gestión coherente. Lo que no se puede decir es "mira yo cumplo", me voy nada más que por programas de discapacidad y luego en horarios, otro tipo de desarrollo del trabajador, tema social con la cultura de tu entorno o con las fiestas de tu entorno o tal, nosotros creemos en una coherencia en equilibrio en todo, no hacemos grandes "proyectos estrella" en un área sólo, hacemos una política de coherencia de equilibrio, que vaya todo los mismos, más o menos... Hay empresas o hay firmas o hay instituciones que en un momento determinado decidieron tomar partido por "proyectos estrella", pues hacer un proyecto en, Sudamérica sobre el campo de no sé qué, que se van cuatro trabajadores durante seis meses, pero nada más, lo demás, o por publicidad o porque salía o por el envase... eso son "proyectos estrella", nosotros tenemos algunos "estrella" pero no porque lo hayamos hecho nosotros "estrella" sino porque realmente el proyecto es tremendo, es una ayuda de leche maternizada a Sudáfrica, a Centroáfrica, a Bangassou

que es uno de los sitios, el segundo país más pobre del mundo en Centroáfrica y que están en guerras con los islamistas y tal donde han destruido la misión, y es un español, el obispo que lleva treinta años allí y a través de los periodistas nos conoció, nos pidió ayuda para salvar niños porque mueren porque la madre tiene el sida porque cuando da a luz para no transmitirle no le puede dar de comer, entonces es una cadena y rompemos el ciclo del sida con ochenta mil toneladas que mandamos todos los años de leche infantil que para las madres que mueren se quedan con las abuelas los bebés pues pueden darles de comer y salvarles, quiero decir que no son proyectos, son cosas que te vienen, porque como saben que estamos en todo, con el banco de alimentos que también tenemos, es bueno, una serie de reconocimientos, llevamos más de veinte años, nosotros somos pioneros en ayuda con el banco de alimentos, incluso fuimos los más innovadores en darlos a conocer en dos mil diez, dos mil once, fuimos los primeros que lanzamos en vía digital el tarrito de la felicidad que era pulsar a través de las redes, y entonces cada vez que pulsabas donábamos un tarrito, después ya nos siguieron y ahora ya pues todos han hecho campañas, ¿no?, pero entonces no se sabía, mucha gente de la sociedad no sabía que era el banco de alimentos, no sabía que era el centro para... se ha sabido por desgracia, ¿no?, antes el banco de alimentos existía pero era para sacar productos fuera de España de los excedentes de las empresas de alimentación principalmente.

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC en su empresa?

Sí, en el, dedicado en Recursos Humanos, yo tengo en mi equipo personas de Responsabilidad social, yo soy, de hecho mi cargo es Directora de Recursos Humanos, Responsabilidad Social y Relaciones Institucionales.

¿Dentro de este departamento hay a su vez diferentes divisiones?

No, eso es una gestión transversal, nosotros estamos ahora con la memoria de sostenibilidad, entonces es una gestión transversal total ,nosotros lo que sí, el tema, por ejemplo, todo lo que es Responsabilidad social o sostenibilidad de la compañía pues pasa por un ciclo saludable, ¿no?, el ciclo saludable consiste en empieza con la investigación y desarrollo, empieza con el marketing para como interactuar con los consumidores para tener una relación y saber lo que demanda en cada momento y hacer

productos saludables y sostenibles, después pasa para que todo el por eso sea sostenible pues pasa con la Responsabilidad social con los trabajadores, pasa con exigencias a los proveedores homologándolos, los homologamos a través del SEDES, y a través de una serie de normativas declaraciones para que ellos también sigan, nos sigan y hagan un efecto tractor todos nuestros proveedores, lo que no podemos ser nosotros aquí muy exigentes con nosotros mismos y comprarle a cualquiera un producto, ¿no?, sino que tendrá que ser alguien que también de unos altos estándares de todo de legalidad y de responsabilidad socialmente con su entorno, ¿no?, luego pasamos con los clientes donde tenemos unas relaciones muy transparentes muy claras, con los competidores, ¿no?, y clientes y con la sociedad en general, universidades, hoy mismo, hoy, porque Maribel la conozco, pero a lo mejor aunque no la hubiera conocido pues también nosotros atendemos a gente para, esto es una manera de ayudar un poco de hacer esa labor tractora y tú puedas hacer el ciclo saludable, ¿no?, del entorno claro, y que eso alguien también las copie, las conozca o las desarrollen. Entonces pues eso, hay una relación tractora de medio ambiente, pues unas llevan el área de eficiencia energética, otros toda la parte de proveedores, o toda la parte más humanitaria, otros la parte más, pero nosotros somos yo dirijo un poco el tema y lo coordinamos, pero todos estamos implicados, todas las áreas de la compañía, es la única manera que todos estén implicados y lo vivan, no que sea un departamento que hace, que de pronto hace una función para la ayuda humanitaria, no es eso, la Responsabilidad Social Corporativa es de todas áreas.

¿Se comunican las políticas de RSC a sus empleados?

Sí, tenemos internamente y en todas las redes sociales. Tenemos un comité también transversal de comunicación interna, tenemos un porta interno donde todos los días se cuelga de todo , ¿no?, desde el menú del comedor, hasta el nombramiento de alguien, o una acción de voluntarios, también tenemos un grupo de voluntarios que la empresa promociona y esas donaciones se destina el dinero, diez céntimos de la nómina, hay un equipo de personas que quieren donar esa parte de céntimos entonces se centra a un tema de trabajadores, ¿no?, o bien comprando productos de Hero o dando directamente dinero, entonces esa parte de centralizarlo y demás pues vamos haciéndolo muy transversal.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las organizaciones y empresas fomentar el empleo de las personas con discapacidad?

Pues mira, nosotros tenemos visto siempre desde el punto de vista legal, primero que hay que cumplirlo, pero eso a nosotros no es lo suficiente, ¿no?, es decir, imagínate que nosotros a cumplimos todo, ¿no?, es decir tenemos contratadas tantas personas con discapacidad, pero eso a nosotros no nos conforma, ¿no?, entonces nuestra política es, somos una plantilla bastante grande, además no es que hemos crecido ahora, es que ha sido siempre grande, se ha mantenido, ¿no?, entonces ahí en ese colectivo pues imagínate, puede pasar de todo, entonces además de tener contratados, persona la que de acuerdo con la ley pues hay que cumplirla y es lógica y es humana, ¿no?, pues nosotros también lo que hacemos es un añadido a ello, si un trabajador, un operario, pues le viene una discapacidad nosotros podemos mirar por otro lado, es decir, ya no puedes cumplir tu función, que te den tu invalidez, y encogernos de hombros, es decir, nosotros contratar otros y a otra cosa mariposa, ¿no?, y no es así, nosotros cuando un trabajador un operario, porque como siempre ha respondido la empresa, por siempre ha tenido y tiene, yo lo puedo cerciorar, llevo treinta y cinco años aquí en puestos de responsabilidades de Recursos Humanos, ¿no?, el noventa y nueve coma noventa y nueve por ciento son excepcionales, unos porque son muy inteligentes y son buenos y comprometidos, otros que son menos pero lo dan más en el compromiso, y gracia a eso tenemos esto, ¿no?, porque no tenemos por qué ser una multinacional que están pensando en que nos van a comprar una silla preciosa, ¿no?, sino porque la gente ha respondido. Entonces cuando llega esa parte del trabajador que le sobreviene o le operan de la espalda y se queda que no puede, entonces buscamos formarles y reciclarlos para otra área de la compañía que la haga compatible con esa discapacidad, entonces las discapacidades que tenemos asumidas desde dentro te puedo decir que superan a las de la ley, ¿por qué?, porque yo creo que es lo más, lo primero, es decir, lo que no puede ser es si alguien oven o incluso sin discapacidades algunos incluso no lo hemos, una chica joven, hay casos, una chica le detectaron un tumor en el pulmón, muy jovencita, operaria y la reciclamos sin que tuviera que pedir la invalidez, que después no sé si habrá pedido la discapacidad para algo de la... pero vamos, le dijimos "no te preocupes que tu labor, ya no vas a volver a trabajos físicos y te vamos a formar para que estés en la oficina", u otra persona que está en control de accesos pues que ha tenido un infarto y no puede hacer esfuerzos entonces está en control, otros que están en oficinas, otros que

se ponen en la propia planta pero ya nos posibilidad de hacer movimientos o de conducir o de historias, eso para nosotros es vital, y además en una política que todos esperan que si me pasa algo y la empresa puede, lo va a hacer.

¿Los empleados ven estas políticas como imagen de marca o crees que lo ven como que estáis concienciados?

Pues lo que sucede es que la mayoría de los trabajadores solamente han trabajado en Hero y se piensan que todo es así, y entonces pues no sé hasta qué punto se valora eso más por los que vienen de fuera que han trabajado en otras empresas que por los que realmente solamente han trabajado aquí, porque es lógico también que no lo sepa porque no se dedican a hacer estudios de empresas, simplemente se piensan que es normal que te paguen los libros escolares, es normal que te den la comida gratis de tu bebé y tal, es normal que si pasa una desgracia hay una beca para hijos de huérfanos que te pagan la matrícula y los libros hasta la universidad incluida, es normal que tengas pues unos días conforme vas cumpliendo años, pues tengas un par de días de vacaciones, es normal que tengas horarios flexibles en la oficina desde el año ochenta y seis sin trabajar los viernes por la tarde, es normal, bueno, es que no sé, pues que tengas un regalo en Navidad ,es normal que tengas una fiesta estupenda en Navidad, es normal... entonces claro lo ven todo como que es normal, entonces, si realmente quien, claro que lo valoran, saben perfectamente porque, saben que cuando hay, por ejemplo el horario flexible en fábricas, no en la oficina sino en fábricas, ¿cómo es el horario flexible en fábricas? son turnos, pues la posibilidad de que un trabajador o trabajadora cuando llega, pues tienes vacaciones, si tienes una desgracia tienes unos días por estatuto, pero saben que si un día quieren ir a la boda de un amigo y que no quieren tomarse vacaciones y que no quieren perderlas y tal, pues saben que pueden pedir un cambio de turno porque la empresa le ha autorizado a los jefes de turno que den facilidades, entonces si dan facilidades y el compañero le da facilidades sabe que otro día le toca a él, entonces pues hay esa cultura de flexibilidad también incluso que otras empresas no las tienen. o aquí en las oficinas decir, mira hoy yo me organizo mi horario y mañana llego más tarde porque llevo al niño a la guardería, de pronto me llaman del colegio y cada uno de pronto "oye, me voy", "oye que ha salido un momento a llevar a su madre a nos e donde", vale pues ya vendrá ya hará lo que tenga que hacer, ¿no?, entonces todo eso se valora mucho, la verdad que sí, hay muy poca rotación, Hero

rotación digo que, no querida la que se entiende... de vez en cuando hay que... pero rotación de que voluntariamente se quiera ir... pero claro es que dices, dónde, a no ser que familiarmente te tengas que ir, pero decir esto, ¿esto donde lo voy a encontrar?, ¿no?, esa cultura.

¿Los trabajadores participan en estas políticas de RSC?

Sí, sí, sí, tenemos un comité justo para que vengan, incluso hay miembros del comité de empresa están en ese comité transversal que están de marketing y de todo y además se admiten sugerencias en el portal y de todo tipo, ¿no?, es decir, desde ayudas al orfanato, o "¿cómo invertimos el dinero que hemos sacado de las nóminas?", ¿no?, los céntimos estos que dona cada trabajador al firmarlo, "pues este año queremos para un proyecto que..." había para Uruguay para enseñar a los niños a escribir a través de las matemáticas a través de la oficina de la UNESCO de Pablo Reverte que es el presidente, otro año fue para Cruz Roja, al orfanato, otros años para Cáritas, bueno, depende. Luego también participan en un grupo que hay de eficiencia energética que queremos que sea cada vez más paritario donde haya más mujeres y ya se ha conseguido que haya también promotoras de eficiencia energéticas que las mujeres eso parece que las cosas técnicas, ¿no?, pues tenemos un programa también con una chica ingeniera que va a dar formación de electricidad y tal para ver si las chicas, dentro de nuestros programas de igualdad que también es otro apartado importante, y entonces pues eso se promueve también, ya hemos plantado ocho bosques en Sierra Espuña, ese grupo va, pasa el día, bueno pues hay muchísimas iniciativas de... también tenemos un grupo de carreras humanitarias, entonces están los voluntarios apuntándose ahí, llevando los dorsales, los petos, bueno y la ayuda económica todos los eventos deportivos y humanitarios y tal pues eso es estupenda, en todo nuestro entorno, ¿no?, a través de productos, a través de...

¿Mantienen algún tipo de relación con organizaciones a favor de los derechos de las personas con discapacidad?

Sí, mira incluso damos más allá de nuestra, cuando vemos que podemos nuestra influencia intentamos ayudar ahí, no te quiero concretar tampoco nombres, pero hay algunos que han venido, "oye, necesitamos contactos pues nos hemos puesto ahora una

asociación para ayudar a unos niños con una discapacidad muy concreta y que es un sistema específico que ayuda bastante", pues presentarles al alcalde, presentarles... llamar a gente para que les reciban, para que darles visibilidad, hemos tenido, fuimos los primeros que nos dieron el premio en Murcia de FEAPS, por tener chicos y chicas con disminución, con minusvalías psíquicas en la empresa, fuimos el Ayuntamiento de Murcia, General Electric, que no se llama ya... el Ayuntamiento de Murcia y nosotros, teníamos aquí pues en las oficinas en el comedor en la tienda, donde podíamos, y además así experiencias muy interesantes y muy reconfortantes y verlos como... colaboran también con, los de las flores estas, vienen a vender dos veces al año plantas los niños de, también con discapacidad y tienen organizado, es que ahora mismo no se cual si es ASSIDO, no ASSIDO no, y hemos tenido convenios de colaboración de prácticas con FEAPS que era la federación y con ASSIDO y con algunos otros.

¿Con qué porcentaje de personas con discapacidad cuentan en su plantilla actualmente?

Bueno porcentaje ahora mismo con minusvalías reconocidos pues tenemos más del cuatro, somos una media de setecientos "full time", físicos más, pero "full time"...

¿Con qué tipo de discapacidad trabajan?

Pues las minusvalías esas que te he dicho, unos son chiquitas solamente son la parte esta que hemos dicho de, cuando hay convenios que hay veces que están activos y otras veces no porque dependen también de cuando pueden hacer los convenios, si pueden venir o si son compatibles con algo que tienen, bueno eso se va viendo, ¿no?, y luego también tenemos contratos de compra con centros de empleo especiales, que son compras que todos los años nos dicen, intentar comprar cosas o hacer trabajos de, con centros de esto donde también puedes ayudarles a ese tipo de colectivos, ¿no?, y también pues suele ser psíquica de, pues ya te digo de temas cardiovasculares de que no pueden hacer esfuerzos, más bien de tema de espalda, de minusvalías, claro por el tipo de trabajo que tenemos nosotros en fábrica no puede ser tampoco mucho, pero sí que pueden pasar a oficinas a sitios de control, todos los accesos, no puede ser tampoco un, también colaboramos mucho con toda, por ejemplo hicimos con la ONCE hemos hecho un convenio de colaboración e hicimos un vídeo para darles visibilidad a sus

necesidades, "La locura de ser padres", intervenía una pareja de ciegos que han decidido ser padres y lo poníamos en valor como para dar un ejemplo a la sociedad, mira, nos quejamos de la conciliación de si no da tiempo, pues son pareja que son ciegos, que trabajan los dos, ella abogada, es ciega y todos los días tiene que coger dos autobuses de largo recorrido para llegar a su trabajo, su niña, él viaja porque le lleva coche y tal pero bueno, y todos los días llevan a la niña al parque, todos los días, y les cuesta tiempo, más tiempo que a nosotros hacer las cosas, ¿no?, entonces hicimos un tema de colaboración también en lenguaje en Braille en nuestros productos, también estamos en ese aspecto ayudando a colectivos y fue una rueda de prensa extraordinaria en Madrid, y la verdad es que ellos en ese aspecto, es muy, ves que es muy de coherencia, no nos centramos en temas a parte. Es algo de coherencia de decir, "mira esto sí y esto creemos en eso y ya".

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer a las personas con discapacidad?

EN FEAPS son en prácticas, también depende de cómo se pueda hacer porque a veces están recibiendo ayudas y entonces ha de ser compatible con eso para que no pierdan, claro porque si encima ya les cuesta a veces... y eso respecto a... y lo demás pues ya son contratos laborales porque nosotros si una persona reconocemos la minusvalía y decimos tal, y los que han sido contratados así pues ya directamente, si vienen con su minusvalía pues... ya tiene que ser compatible con el trabajo, ¿no?, También tenemos inversiones habrás visto la rampa que tenemos impresionante para los accesos, ¿no?, de, que coge medio patio pero es normal, hay que hacerla, porque tenemos un acceso de minusválidos pero era dando un poco de rodeo, que hace dos años dijimos, aunque tengamos el acceso para minusválidos, que está claro, las teníamos, pero mejorarlo y sobre todo de cara a los demás que vean que hay una, un sitio especial para que la visita que venga o un trabajador que tenga que acceder, ¿no?, pues piensa que no solamente con los contratos, sino que te viene una minusvalía y te tienes que venir en silla, no puedes entrar, bueno depende, se entraba por el otro lado, se entraba por un sitio que no va ya directamente a la oficina.

¿En qué puestos se integran mejor?

Pues depende como, yo creo que es depende de las características de la persona, no, de las competencias y de la, yo creo que para nuestro entorno, claro nosotros ya no tenemos muchos trabajos manuales, son muchos, todo está automatizado toda la fábrica, pero efectivamente si hubiese, de hecho nosotros ya tenemos a ciertas personas ya en trabajos ya de, pues donde puedes estar sentados, se les facilita otro tipo de horarios, porque sí se le puede reubicar, pero a veces es más complicado si sigue en la misma planta, ¿no?, pero quizás más en la parte de oficinas y Administración donde más o de gestión, de control, son los puestos donde las minusvalías, sí, pero también depende porque si una minusvalía es de brazo y una persona es un genio puede ser director, y eso depende, es decir, que no... pero te he puesto un ejemplo, esta pareja de ciegos invidentes, ella es abogada de la ONCE, claro, igual que otras personas a lo mejor nos e atreven, pero también porque lo tienen todo preparado para ellos, una persona invidente ciega no puede trabajar en cualquier sitio si no es en la ONCE porque en la ONCE sí que está todo preparado para ellos, su marido también es directivo de la ONCE, pero viaja muchísimo tal, claro le llevan, y puede hacer su trabajo, pero todo, tiene que estar en consonancia todo, ¿no?, con el entorno, pero en los trabajos, por ejemplo en nuestra empresa que es industrial quizás pues donde mejor sea pues en la parte, ya no tenemos cosas manuales pues la podemos externalizar para que las trabajen ellos si no las tienes tú. Lo que sí se puede hacer es que ese trabajo manual que ya no tienes, o de compra, por ejemplo uniformes, pues quién dobla los uniformes, pues comprárselo a alguien donde los uniformes han sido doblados por personas, pero ya estamos hablando de discapacidad psíquica, lo que es física, eso ya es más adaptable, es más adaptable a puestos, la psíquica es más complicada eso ya no.

¿Han adoptado alguna medida para adaptar los puestos de trabajo a los trabajadores con discapacidad?

Pues todo, nosotros pasamos toda la parte de revisión médica y el médico ya nos dice donde proceder a esa persona que le viene, también tenemos discapacidades temporales, es decir hay personas que después de un proceso de cáncer que de repente se han quedado bien, pero tocados y entonces pues después de estar dos años a lo mejor, pues tiene que pasar un período de adaptación a puesto de trabajo, no puede entrar fuerte, entonces se hacen unas contingencias a lo mejor de seis meses de estar en unos puestos más livianos y poco a poco viendo la adaptabilidad también en ese aspecto

somos muy flexibles y muy humanos, vamos, que es que es normal, y si la persona pues no se adapta o prefiere decir, "pues mira no puedo más" pues ya es apersona sí que ya decide con su médico lo que tiene que... hay algunos casos que no se han adaptado, o porque ellos no están preparados para preparar para oficinas porque si son operarios y no saben de informática y tal , pues no puedes adaptarlo, no puedes cambiar a otro puesto, pero lo normal es que tenga un período de adaptación y estén en sitios más livianos y ayudando a alguien o estar...

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

Hombre intentamos que donde estén lo hagan bien, es decir, si tienen que estar de recepcionista, o de, lo van a hacer bien, quiero decir que, incluso yo creo que cuando le das la oportunidad a una persona así que le ha devenido una, lo que son discapacitados yo creo que los, desde siempre, desde nacimiento, son personas que están como más acostumbradas al "no", ¿no?, están más acostumbradas a, es decir, ya desde pequeños o se han acostumbrado a eso o están focalizadas, o están cambiado todo y te pueden dar la vuelta, el otro día fui al Circo del Sol vi a un discapacitado como daba con las muletas, cómo se tiraba, era espectacular, ¿no?, digo físicos que tengan las piernas... pero, a alguien que le sobreviene, si tú en ese momento le ayudas encima para que seguir trabajando en su entorno, seguir con sus amigos con su lugar de trabajo y sentirse útil y tal, yo creo que esa persona da el doscientos por ciento, eso es lo que yo creo.

¿Tienen estos empleados un contacto directo con sus clientes?

Algunos sí.

¿Qué opinión les merece a sus clientes el trato con trabajadores con discapacidad?

Son discapacidades que le han venido no van a saber si le falta un riñón o yo que sé, a parte que tenemos que ser confidenciales, ni se dice, hay veces que no decimos, vamos, que no se sabe, otra cosa es que todo el mundo sepa que lo han operado de no sé

qué, pero la empresa no, no dice, pues que se le va a cambiar por ser discapacitado, si él lo quiere decir lo puede decir, pero nosotros no, esa es otra también que el tema la confidencialidad es importante.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Pues yo creo que para mí, porque creo que el tema físicos psíquicos, psíquicos porque lo hemos hecho a través... y lo que hemos podido y tampoco podemos nosotros... no somos especialistas en eso, físicos porque hemos intentado cuando alguien, a nadie se la ha discriminado por ese motivo hombre, yo creo que nadie se va a ofrecer de comercial de hacer las rutas de... si sabe que físicamente no puede, ¿no?, eso está claro, pero cuando no se ha discriminado, pero te puedo decir quizás que la integración más bonita que yo he vivido no ha sido la discapacidad pura y dura sino que ha sido el analfabetismo de personas que hicieron el gran cambio de Hero España, cuando se hizo de empresa de alimentación adulta a también empresa de alimentación infantil y había un grupo importante de operarios que eran analfabetos funcionales, a lo mejor sabían firmar, pero sabían poca cosa de, y fueron los primeros que se ofrecieron porque veían que venían máquinas nuevas que tal, y eran los primeros que querían aprender y aprendieron como fuera y lo aprendieron y fueron los grandes, nosotros no tuvimos que hacer aquí grandes contrataciones, quiero decir, cuando alguien pues que la inteligencia natural y el querer y el compromiso y el que se diera la oportunidad, vamos no fallaban, que si tenían que poner más tiempo ponían, pero el caso es que no se les, pues que eran conscientes de que allí pasaba algo, que había que hacer otro tipo de operaciones que no eran las de antes, ¿no?, entonces ponían mucho más, claro, pero era una carencia total porque había mucha gente, niños de la guerra que no fueron al colegio que hoy están jubilados claro.

¿Cree que esto le ha aportado una mejora en el clima laboral de la empresa?

Sí, yo estoy convencida nosotros tenemos hasta ahora, cruzo los dedos y espero que por el bien de todos también sea así, porque es por el bien de todos hay un clima laboral extraordinario de confianza, yo creo que se trata siempre de confianza, los trabajadores no han defraudado nunca a la empresa como colectivo, quiero decir,

alguien en concreto pues puede ser que sí claro, ni la empresa le ha defraudado, ha dicho, vamos a hacer esto y se ha hecho, entonces cuando hay confianza y no se quiebra, no se rompe, pues yo creo que eso, hombre estamos aquí para, somos una empresa, eso lo primero, la empresa está para ganar dinero y cuando más productivos seamos mejores socialmente podemos ser porque si tú eres poco productivo, si realmente no asumes tu responsabilidad en cada área, en el puesto que estés, después entonces no puedes ser socialmente responsable, todo esto que estoy contando de esta cultura de empresa es porque desde siempre Hero ha cumplido los deberes, con sus accionistas, con su, porque si no es que ni existiríamos, no podríamos contarlo, estaríamos contándolo cada uno en nuestro sitio pero no aquí, entonces, lo que no hay que cambiar es el foco, una empresa es un negocio, y cuanto mejor se lleve mejor, y si es multinacional pues cuanto mejor se lleve mejor, porque tienes que tal, al ser multinacional tienes que dar la cara para el accionista y también para el país donde está, Hero fíjate si lo ha hecho bien, no nuestras generaciones anteriores, que mucha gente se cree que es española de siempre, y siempre ha sido suiza, pero es porque se ha integrado mucho en la sociedad que ha estado, se ha integrado, no ha volado sola, decían, "nosotros no nos relacionamos con nadie", ¿no?, el equipo directivo ha estado en las fiestas del pueblo, el equipo directivo para allá, el equipo directivo para acá, es decir, aunque no seamos de aquí, yo que sé qué bueno que estamos...

¿Qué otro tipo de beneficios puede aportar para la empresa estos trabajadores?

Pues yo creo que sí, te da, el clima laboral es valorar la compañía y estar así como tranquilo, por otra parte te da también la cosa de, yo que estoy dando lo mejor de mí... pues qué menos, es como cualquiera, en cualquier sitio, con los amigos no esperas nada y con los hijos tampoco pero estás dando lo mejor de ti mismo, el padre o la madre o los amigos y tienes la seguridad de que si un día los vas a necesitar los vas a tener, eso lo tenemos todos, luego puede pasar que te encuentres sorpresas, ¿no?, pero gracias a Dios no, lo más normal es que no te las encuentres desagradables, ¿no?, entonces pues eso pasa igual, un trabajador ve que al lado están solucionando un problema de una operación, que no tiene dinero o no sé qué o tal, o que un hijo que fallece y que aquí está que se le ayuda a los viudos a las viudas y a los hijos a estudiar y dice, si a mí me pasara también creo que lo haría no, entonces ese tipo de cosas hace que, bueno, también es verdad que la empresa no puede solucionarte todo, pero saben que parte que

sí, que pueden contar con la empresa, es decir, tengo un problema y viene a mi como directora de personas o director general y dicen mira, y saben que se va a solucionar y también queremos que lo sepan los trabajadores, que si podemos, se le va a dar solución. Hace mucho tiempo cuando había el programa "Sorpresa, Sorpresa" me llamaron un periodista me pasaron la llamada a mí, porque ese tipo de llamadas pues... y querían darle una sorpresa a una trabajadora que trabajaba en otra empresa de aquí de la región que no voy a decir el nombre, y otros seis meses de peluquera, y que la peluquera con la que estaba ahora quería darle la sorpresa, entonces, pero la sorpresa en la peluquería parece que no era sorpresa, porque era la sorpresa era traerle a su padre de Egipto, por la noche, y claro, habían pensado en la empresa en la que lleva seis meses, pues en el otro sitio le dijeron que no que no había manera, que no estaban dispuestos a eso, y yo también pensaba y digo, "¿ah, y por qué no han pensado en ellos en esa empresa?" y dice "pues esa empresa seguro que nos han dicho que no porque tendrán ilegales, trabajadores extranjeros e ilegales" y digo "pues será porque no le apetece, pero no por eso", vale y entonces digo "¿y ustedes por qué han pensado en Hero, cómo vamos a hacerlo nosotros si no es trabajadora nuestra?", "ah, no, ustedes la dan de alta por un día" y digo "¿y cómo, pero cómo decimos que esa trabajadora que ni se ha apuntado aquí ni nada?" y dicen "no porque haríamos como que se, una amiga la ha apuntado y ustedes la llaman, le dan de alta y nosotros ese día es cuando vamos por la noche", durante el día no les gustaba porque no tenía eso morbo suficiente, y entonces les digo, yo escuchándoles, "chuchú", "chuchú", digo mira, "yo le voy a decir lo mismo que la otra empresa, que es que no, y ustedes espero que no vayan diciendo ahora que Hero ha dicho que, no porque tiene trabajadores ilegales (risas) y no quiere que lo vean por ahí, espero que no digan eso porque vamos, me voy a enfadar bastante" pero, es que "imagínese que hay un caso como ese que me está describiendo, una trabajadora lleva veinte años sin ver a su padre, y nosotros, la empresa, la dirección de la empresa, o los trabajadores de la empresa, los compañeros, permitamos que una persona esté sufriendo veinte años sin ver a su padre, eso no lo podemos permitir, no tenemos que esperar a Sorpresa, Sorpresa, no lo entiende que para nosotros sería quedar fatal, que Hero no pueda hacer eso, Hero tiene que tener la capacidad como empresa de hacerlo, si es una excelente trabajadora, o una trabajadora normal, y tiene que ver a su padre, Hero todavía tiene para pagarle un viaje a Egipto o traerle al padre, pero no la Hero ya, los compañeros, sería para nosotros una humillación que tuviera que hacerlo Televisión Española a través de estos temas, porque es verdad, es que es así", es como si dijeran,

mira, "pues para que mi hijo vaya tal el vecino ha tenido que darles dinero", es decir, "pero hija, ¿por qué no me lo has dicho a mí, yo te hubiera dado el dinero", claro, "¿esto qué es, que tema es de que ustedes saquen al barriga con esto?" , ¿no?, pues eso es la filosofía yo creo que hay aquí hoy, y el gran reto de Hero en la actualidad es la transmisión de esa cultura a las nuevas generaciones ,que lo perciban, que cuando hay compromiso, que cuando hay, cuando das lo mejor de ti la empresa da también lo mejor y hay ahí un tema que hace muy interesante porque tú lo das en tu trabajo te ilusionas, esto no lo ves como tu trabajo, lo ves como parte de tu vida. Yo cuando me llaman a hablar de la igualdad, de la conciliación, de la carrera profesional, pues yo tengo cuatro hijos entonces, y bueno, "¿cuál es la clave de esto?" yo digo "pues mira no lo sé yo te pones a pensar y no lo sé", yo creo que ha sido llevar una agenda caótica, no de desorden sino, yo no soy Encarna madre solamente unas horas o yo soy Encarna profesional unas horas que estoy metida en la empresa, o cuando estoy haciendo una gestión, o una Encarna amiga o no sé qué, yo soy yo, y yo puedo estar con un problema laboral y si tengo un problema personal pues, si el problema personal es importante, el laboral si se puede esperar, se lo puedo decir a otro compañero, me ayuda, pero lo llevo todo, mi agenda va al mismo nivel una cosa de tal que la otra, que el pediatra o va al mismo nivel comprar una cosa que tal, ¿por qué?, porque si no, no podría ser, si yo dejo todo y dices, de aquí, aquí nada más que puedo hacer Hero, de aquí, aquí soy madre, pues al final algo termina mal, porque todo no se adapta al horario que tu tengas, las cosas surgen cuando surgen, y en ese sentido es lo que tenemos que transmitir que todo, en las nuevas generaciones cómo sois las nuevas generaciones, dais lo mejor de sí pero cuando ya lo tenéis muy claro, muy claro, muy claro, muy claro, nosotros hemos invitado a los otros, ¿no?, a los que antecedian en el puesto o a los padre sy tal, ahora la imitación no existe, eso se considera antiguo, imitar, o la tranquilidad de yuxtaponerse, ¿no?, es decir cuando ellos se van yo heredaré, no ahora es todo integrado yo quiero saberlo todo, entonces todo tiene sus ventajas e inconvenientes, entonces nuestro reto es internamente que hemos conseguido mucho éxito ese compromiso y tal, lograr el éxito de poder tener nuestro desarrollo personal, profesional en una multinacional en Alcantarilla en Murcia, eso es una gran suerte el trabajar en esta empresa, entonces queremos que sea una gran suerte para los que vengan, pero para eso tenemos que saberlo hacer porque si vamos solamente con "millennials" pues no llegamos, si vamos solamente con "babyboomers" y así, tampoco, porque ya ellos van, nosotros vamos con nuestra idea y ellos con la otra, entonces tenemos que integrarlo todo y que sepan dónde

está la clave del éxito. Te puedo decir, perdona, que el tema social, el tema de la discapacidad el tema de la Responsabilidad social, el tema de la conciliación, de la igualdad, ahora es algo, un lenguaje totalmente, muy valorado, muy que hasta hace poco tiempo era una especie de añadido no a todo, es decir, "empresa responsable tal... empresa responsable cual", pues la gente, las nuevas generaciones las necesitan en su, cuando, para sentirte orgulloso de donde trabajas, digamos que puede ser un trabajo extraordinario pero como sepas que trabajas para una empresas para la que no tienes respeto ninguno, no quieres compartirlo con tus amigos, no quieres, estás así como derrotado, entonces es tan interesante, hay tantos mundos, y además yo lo valoro muchísimo a las nuevas generaciones que han puesto la jerarquía de valores un punto más alta que las anteriores, en ese aspecto se ha mejorado muchísimo ,entonces todo no vale, todo no vale igual, y yo creo que eso sí se valora a la hora de captar talento y de todo, y eso va a ser una llave de, una palanca en la que se van a tener que apoyar muchas empresas si quieren subirse al carro de estar en la vanguardia de, porque las nuevas generaciones no vienen diciendo, mira todo me vale yo trabajo aquí por dinero sólo, muy pocos van a trabajar por dinero sólo, muy pocos van a trabajar por dinero sólo, van a trabajar por sentirse orgullo de pertenencia, por sentirse parte de un proyecto, por sentirse en sí valorado, pero también que la empresa está valorada y te puedas sentir orgulloso claro, dentro de lo que puedan hacer, todos no pueden hacer lo mismo.

¿Crees que la RSC podría valorarse como dentro del salario emocional?

Hombre, total, más que nunca, sí porque hay cosas ya que están... bueno en los años sesenta, setenta la aspiración de muchos obreros era que las empresas les dieran de alta en la Seguridad Social, que muchas empresas no les daban, pero hoy eso ya se entiende que está penado, que, bueno hoy y hace muchos años ya, ¿no?, pero que los pasos son importantes, ¿no?, entonces claro, va a ser una palanca muy importante.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad en su organización o no ha afectado en nada?

Pues nosotros, ahí sí ha surgido en esa época dos o tres personas de enfermedad, internas, y el resto no ha venido, no hemos tenido proceso de, hemos hecho

mantenimiento, ha sido un proceso importante, nosotros ahí la importancia que tenemos es más el descenso de la natalidad que es la irresponsabilidad del Estado de la Nación, de los poderes, como no están ayudando a que este país pues va a envejecer, no vamos a poder ser un país con una competitividad porque no vamos a tener personas, talento que trabaje dentro de unos años, el estudio nosotros, lo que nos afecta más directamente, nosotros en los pañales somos los primeros que nos afecta saber que no hay natalidad, pero después viene todo, colegios, ropas, todo afecta en la sociedad ¿no?, las cotizaciones en la Seguridad Social, el país, los estudiantes... bueno, y una de las cosas que nosotros hemos hecho bien ha sido hacer los deberes, peor claro el efecto de la falta de natalidad te va... y en el año dos mil catorce había millón y medio de chicas que tomaban pues, para ser mamás, pues dentro de las niñas que van a ser dentro de diez años van a haber la mitad justo con capacidad para ser mamás, es decir, de esa edad, la mitad, es que por mucho que quieran tener niños se reduce, entonces es que esto, y encima el Estado perdiendo el tiempo, perdiendo el tiempo sin ayudas de ningún tipo, es que no las hay. No solamente la, bueno el hombre, la igualdad no existe, yo soy partidaria de bueno, no es que tenga el hombre y la mujer, si no se puede hacer compatible porque por economía por el país no se puede obtener permisos cada uno de tres meses o cuatro meses porque eso a lo mejor el Estado no lo puede sostener económicamente, pero sí que tiene que ayudar de otro tipo, hay que tener guarderías que no las hay, pero con horarios, hay que tener ayudas, y sobre todo para el tema de la igualdad porque si no la mujer está defenestrada, que sea obligatorio que los dos primeros meses sea para la mamá que da a luz la baja y los otros dos segundos meses para el papá, pues que sea obligatorio de manera que no sea que lo eliges tú que te vas, porque si lo eliges ha acabado tu carrera profesional, no digo aquí en Hero digo socialmente, eso es así, yo he conocido cargos que decían "me iría porque mi mujer casi le viene mejor, es autónoma, ponerse a trabajar, yo me pido al baja, pero vamos es que se termina mi carrera profesional", porque en una mujer lo entienden por el embarazo, pero en un hombre... entonces eso tenía que ser por ley, tendría que cambiarse porque el hombre a lo mejor quiere hacerlo, pero sabes si va a perder su trabajo, va a perder la posibilidad... que es lo que está pasando con la mujer que están perdiéndolas muchas, no aquí, yo soy un caso yo tengo cuatro hijos y estoy aquí de directora (risas) no creo que sea el caso (risas) y además en aquella época ¡eh!, no pero yo creo que lo mío sí que es un caso de igualdad, yo te estoy hablando hace, cuando yo empecé, empecé de becaria en derecho en una negociación colectiva, es decir que no, soy un caso típico de

que esta empresa es moderna, y una barriga de gemelos que bueno, que iba a las reuniones yo de la agrupación de conserveros diciendo "esta se ha equivocado de sitio" porque, "¿qué haces aquí?", era la única mujer y encima embarazada y joven, y decían "pero esto es que en vez de al ginecólogo se ha venido aquí", fui la primera mujer que fue a la Junta Directiva de la Agrupación de Conserveros, Hero ha sido siempre muy moderna, sí, muy vanguardista, y donde quiera que ibas, sí, muy moderna, yo nunca me había planteado quedarme aquí y ejercer la empresa, yo es que había trabajado en la fábrica de operaria con quince años y vine después de tercero cuando iba a empezar cuarto a otra vez a pedirlo, pero estaba en Cáceres la producción entonces, aquí tenían pocas cosas, entonces, como había hablado con aquel señor que era el jefe de personal cuando tuve quince años, yo porque yo llevaba a la gente "venga vamos a esto, vamos a lo otro" y me dijo que trabajaba muy bien y tal, me felicitaron, se acordaba de eso, entonces me dijo "pues hay una plaza..." bueno total que yo me fui quedando aquí por las tardes al convenio colectivo por la mañana a la universidad, pero yo jamás pensé quedarme, pero claro, yo veía estas cosas y, esto como si fuera mío, esto, además hacemos aquí todo como si fuera nuestro. Sí, dentro de lo que puede ser, porque esto es una empresa, entonces no puede ser claro, siempre hemos tenido mucho respeto con los jefes y con todo y con los suizos (risas) claro, sabemos quiénes son nuestros jefes, ahora mismo propietarios, que son excelentes, yo para mí eso es la importancia de los negocios, son unas personas que respetan totalmente las libertades no sé, y lo que hacemos pues, y le encanta y lo valoran.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

Básica, además hemos notado que cualquier cosa que nosotros comunicamos tanto de diversidad de igualdad de discapacidad del banco de alimentos, porque además, lo que hacemos es que cualquier cosa lo ponemos en, tenemos cuatrocientos mil fans en Facebook, eso en "Hero Baby", otros doscientos mil en adultos, es decir, que tenemos mucha actividad, y lo que sí notamos es que en cuanto ponemos cualquier cosa, los niños enfermos de cáncer que son también padrinos de AFAMUR, para el hospital, el proyecto del parque infantil que se ha hecho, ¿sabes el proyecto ese no?, de la Arrixaca, pues en cuanto ponemos cualquier cosa, vendemos las pulseras, bueno los voluntarios

también comprando las pulseras, vendiendo pulseras, todo esto, en cuando ponemos algo todo el mundo, "qué sí", "que genial", sí, sí, vital, vital.

¿Y a parte de la comunicación para que trabaje más gente en las empresas crees que puede aportar algo la tecnología?

Muchísimo, totalmente, además es algo que nos tenemos que sentir orgullosos de eso porque a todos nos puede pasar, y nos puede pasar con nosotros mismos que podemos devenir en algo, con nuestra familia, con nuestro... entonces yo creo que sí, todos lo tenemos claro yo creo que aparte la inteligencia se ha puesto en su sitio en ese sentido.

¿Usáis en Hero esa tecnología o la habéis necesitado usar para alguna adaptación de algún puesto o para alguna mejora en la adaptación de alguna persona con discapacidad en concreto o realmente ha sido la misma que para el resto de la plantilla?

Bueno, así para concreto así una persona adaptarle el puesto no, lo que hemos hecho es que la persona se ha adaptado al sitio, es decir que hemos adaptado a la persona al puesto, hemos buscado el puesto, quiero decir, que hemos buscado, como tenemos tantas cosas, lo mismo pueden estar en el laboratorio que pueden estar, dependen también de las capacidades que tengan, ¿no?, porque esto también depende de las capacidades la posibilidad de aprendizaje, si no hay no hay, pero sí desde laboratorio, de oficinas, aparte de almacenes de cosas así más manuales, en tiendas, comedores, tal, pues hemos intentado más que... es decir, mira vamos a adaptar este puesto, bueno o si hemos hecho algunas obras en vestuarios y todo esto sí, intentamos que todo esto esté adaptado.

¿Qué papel crees que tiene la formación de cara a la integración de personas con discapacidad de que se vayan incorporando cada vez más a las empresas y a puestos de trabajo?

Yo creo que eso, el ejemplo es la formación, sí, más, pero yo creo que lo mejor es que realmente la integración sea real, es decir, es emocionante cuando una niña o un niño con Síndrome de Down lo ves que se puede desempeñar, que se desarrolla por sí

mismo, ¿no?, y que es autónomo y trabaja y que cumple, ¿no?, su trabajo y tal, y es el ejemplo, yo creo que al final ,nosotros también tenemos muchos padres que tienen, piensa que te he dicho veintidós casos discapacidades, entonces la sensibilidad es muy alta, niños con Síndrome de Down, con historias, entonces es decir, te ha pasado a ti pero te podría haber pasado a ti, entonces ahora lo tenemos todos mucho más claro que hay que echar una mano a esto porque nos puede pasar a cualquiera, ¿no?, y yo creo que es una obligación, que es algo humano, quiero decir, que es una parte de hacernos más grandes, cuanto más valores tú a una persona con distintas capacidades, porque se habla así, ¿no?, más que discapacidades de, otras capacidades, son diferentes, hablando ya de las psíquicas, ¿no?, porque si hablamos de las físicas pues bueno ,eso es que es un accidente, o ha podido pasar, o de nacimiento, pero las psíquicas son las delicadas, ¿no?, donde hay, no puedes parar, no sabes dónde, es más difícil de adaptar tal vez, entonces hay una labor social súper importante, entonces que tocará un día, que tenemos que poner mucho más cada uno para personas con discapacidad psíquica.

¿Qué importancia crees que tienen las familias en esta integración laboral?

Las familias están luchando, por lo menos lo que yo conozco en mi entorno, como nunca, antes de esas familias con hijos o hijas con disminución psíquica, física pues se les va buscando, eso ya, la persona se va adaptando y ya se ve, ¿no?, pero la psíquica es la más preocupante claro, están trabajando como nunca, antes escondían a los niños o no se quería ver, se miraba para otro lado, "sí pues nada que no quiere es que le gusta así, es raro no le gusta salir a la calle", no los llevaban al colegio, ahora van a una cosa a otra, a otra, a otra, a otra, yo conozco casos que son de, totalmente héroes, en casos concretos aquí de la empresa, madres que están, se salen, se van, los llevan a unas cosas, a un curso especial, después se van a otro, después a otro, después una paciencia tal, bueno, son de verdad para ponerles... y los niños cómo van mejorando y cómo los ves cada vez mejor y gracias a ese esfuerzo, y cada vez hay mucho mejores profesionales, hoy está todo mucho más avanzado para llegar ahí. Sólo faltan muchísimas ayudas sociales, ayudas por parte del Estado, porque algunos lo están haciendo porque pueden, y algunos no pueden todo.

¿Cuál sería el balance a día de hoy sobre los esfuerzos realizados en integración de personas con discapacidad en su empresa frente a los resultados obtenidos?

Bueno, yo creo que es una balanza, que ha sido normal, no hemos tenido ningún altibajo, pero creo que hemos ido evolucionando acuerdo con la sociedad también y somos una empresa que nos ha gustado hacer también una labor tractora por ejemplo con nuestros, con la empresa transporte que viene siempre, con más conocidos, y decirles siempre "mira pues hazlo tú también, prueba", incluso sin decírselo ellos nos han intentado imitar, cuando los vemos por ejemplo en las cosas sociales, nosotros si hacemos fiestas de navidad pues ellos las hacen, nos imitan y eso es bueno, yo creo que la labor del ejemplo... y sobre todo hay empresas que tienen quizás un poco esa obligación entre comillas de dar mejor ejemplo que otras, ¿no?, nosotros somos una empresa amable, fabricamos productos alimenticios, nutricionales, para bebés, para adultos, para todos, para la familia completa , ¿no?, entonces somos una empresa que tenemos que estar con el niño, tenemos que estar con el mayor, entonces no podemos mirar a otro sitio, ¿no?, no tenemos que estar... ¿cómo no participas en el programa del parque infantil de este nuevo hospital, de la Arrixaca si nuestros clientes y consumidores son los niños, cuando están enfermos, ¿no vas a ayudarles a que tengan unos juguetes y un parque allí?, hombre no podemos ser nosotros todo, sólo una parte, luego otros también. El terremoto de Lorca, pues es que pues estaba un camión prácticamente a la media hora o la hora de pasar lleno de tarritos de zumos de todo para, y después otro tráiler, y después si te dicen... si están en nuestro entorno, a todo no puede ser con la misma medida, pero sí que un poco de aquí, otro "poquico" de allá... hombre nosotros no podemos restaurar Lorca, pero una cosita, algo que ven que bueno que Hero... las empresas tienen que dar a la sociedad, devolver parte de lo que recogen, porque si el consumidor te está queriendo, te está disfrutando con tu producto, te está siendo ser empresa, ganar empresa y ser y crecer, pues tú a ese consumidor también socialmente tienes que responderle, no puede ser todo para, hay una parte que debe ser así. Hero podría no hacer todo eso y con eso tendría beneficio directo, pero es decir, mira de todo lo que te he hablado y tampoco estamos obligados, pero hemos creído que al final yo creo que al final Hero es lo que es gracias a todo, a todo este tipo de cosas eso ha ayudado, aparte de saber que lo tienes que hacer, ¿no?, pero este talante ayuda.

¿Qué consejo le daría a las organizaciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

Pues que si tienen las capacidades para desempeñar los puestos y tienen los puestos para esas personas, que no lo dude, que bueno, que seguro que van a dar más de lo que les pides, ¿no?, es decir, y además tenemos esa obligación moral es decir, y que todo, al final lo que das se recibe, ¿no?, entonces es algo que tenemos que hacer entre todos porque a nadie, da igual con el tema de mujer, con el tema de discapacidad, tenemos que ver quién es la persona adecuada al puesto, y en igualdad de condiciones, ¿por qué no? la discriminación por discriminación sólo lleva a la injusticia, y la injusticia, sea de la que sea la discriminación, pro discapacidad, por esto, por otro, al final crea una sociedad de odios, de egoísmo que al final te lo encuentras a la vuelta del camino.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Yo a la sociedad le demandaría que, yo más que a la sociedad sería a los responsables, pues que la sociedad yo creo que es la que mejor preparada, como sociedad, está para esto todavía somos, tenemos actos incivilizados como aparcar en un ceda, en un paso de peatones, con rampa de minusválidos, o tenemos actos de no sé qué de hacer una cosa así rara de esto, o no dejar sitio a una persona mayor que está minusválida, porque si esta con su... ya hay gente que... esa formación también hay que ajustarla con la gente adolescente, jóvenes y niños para que sepan que hay personas que estar de pie les produce realmente una tortura en un autobús o en cualquier sitio, pero a los responsables políticos yo creo que lo que les pediría es que menos normas, es decir, mira, tanto proyecto tanto tal, sino que, directamente lo que estamos pagando en nuestros impuestos queremos que se hagan el reparto de los impuestos de una forma justa y de una forma para la que estamos realmente apostando y que eso son realmente su grado de responsabilidad, y que no queremos que personas de tu entorno, nuestros hijos, nuestros primos, nuestros sobrinos, nuestros amigos pasen faltas o no tengan un futuro digno cuando realmente lo que estamos aportando con los impuestos y con nuestra esta, vemos que no queremos que sea eso y que sean destinados a otras cosas cuando no se nos preguntan. Eso es yo creo la mayor exigencia, es donde tenemos que ser más exigentes, tendrían que dar más cuenta de dónde se destina nuestro dinero.

¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Yo diría sí el tema de la renta que se destinara, que nos dijera que parte especial va para las personas con discapacidad. No así como que lo conceden un año y otros no, no, no, igual que el tema de las pensiones el tema de... claro para eso también hay que tener conciencia de que hay que tener mucho control para que la gente no abuse, pero yo creo que las cosas que son evidentes son evidentes, luego ya está la duda esa que si uno dice que es minusválido por no sé qué historia, en eso no entro yo, pero eso es lo de menos, las cosas evidentes un niño que nace con Síndrome de no se cuentas, ese niño tiene que estar ya reconocido con una pensión mientras viva porque sus padres, uno de ellos ha tenido que dejar de trabajar para estar con ese niño o esa niña, el otro, luego para atenderlo para llevarlo que tal, y luego para su futuro. Con centros, con tutorías, igual que hay orfanatos que haya también, de, en la parte de mayores que es lo que más preocupa a los padres de discapacitados psíquicos que no se puedan valer por sí mismos, a los padres de niños autistas, cuando un niño autista o Síndrome de Down, o síndrome de nos e cuentas o enfermedades raras, ahora que no puedan cuando ellos falten, entonces el Estado tiene que dejarles esa tranquilidad ya, porque no se puede tener a personas con ese sufrimiento, todo el día trabajando, sirviendo al país, pagando sus impuestos y que nadie... decir mira, pues tendrán que hacer pues no se unas tutorías, unas familias tutoras, no sé, algo, algo habría que inventarse. Que ya se responsabilicen ante notario ante el Estado, es decir, que cuando pasen, falten sus padres seremos nosotros los que nos quedemos, o unos padrinos, yo qué sé, algo que hacer, porque todo el mundo habla de esa cosa que tienen ahí que no saben qué va a pasar, ¿no?, pero eso son las mayores discapacidades, ¿no?

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos y eliminar las bonificaciones existentes?

No me parece mal, creo que a cualquier empresario que dice, mira pues, es un fomento, es como dicen, la cuota de las mujeres, pues mira o hace sesto o al final las cosas no puedes dejarlas que caigan por sí, porque no caen. Entonces los techos de cristal o los fuerzas o no se rompen, porque algunos son muy duros (risas), y en cuanto

a esto pues digo también lo mismo, ¿no?, es decir, iguales que es una igualdad de condiciones, y mira si esa persona me sale, puede acceder, y antes no ha sido vista, o pro tener silla de ruedas parece que no, yo que sé, que no, no...

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?

Nosotros ahora mismo no tenemos, pero bueno también están las empresa que tienen también que se pueden hacer Centros Especiales de Empleo, y nosotros estamos en ello también a lo mejor estudiar alguna causa así hacernos también, para tenerlos, ¿no?, como para decir, decir mira, sí como suma para, pero sobre todo para que se vea que eso hay que moverlo porque están unos cuantos, por ejemplo Limcamar lo tiene, trabaja para nosotros en empresas de limpieza, bueno es una parte de movilizar todo, ¿no?

¿Qué opinas de los Centros Especiales de Empleo y su labor?

Que son pocos conocidos y hacen una labor extraordinaria pero nadie los mueve, tienes que ser tú la que estés pendiente de ese tema, no se moviliza, no se presenta a las empresas, no se le da publicidad, no se les está, nadie los mueve, no sé quién tiene el encargo de eso pero no lo hace, el funcionario que tenga que estar en el cargo ese no sé dónde está, está de vacaciones (risas).

¿Le gustaría comentar algo que no haya podido y crea interesante para nuestro estudio?

No sé, cosas así sociales lo que te he comentado, nosotros aquí tampoco hacemos "labores estrella", no somos conocidos por tener unos programas específicos súper chulos para personas con distintas capacidades, además n lo llaman con discapacidad, también son más monstruos que nosotros, más grandes más, ¿no?, cuando hablo de monstruos no digo de malos digo de grandes, ¿no? Pero nosotros creo que entre lo que para nuestro entorno y demás, siempre se puede hacer más, en este aspecto nunca es suficiente, cuidado, aquí yo creo que aquí conformarnos al contrario, siempre viene, "¿y si hacemos esto?" "venga, vamos a pensarlo", siempre estamos en esa balanza de decir, no nos podemos pasar, que no somos una ONG, ¿no?, que de pronto

vienen unos y tal y todo no puede ser, entonces hay que focalizarse, pero en los programas de discapacidad creo que en España por ejemplo no hay una gran, ha habido un gran avance pro supuesto de gente que está haciendo cosas pero es que, están integrados los autobuses, están preparados, el otro día vi como una señora se subía sola, digo "qué maravilla, fíjate" tiene menos pereza que yo, que esta mañana estaba diciendo de ir a no sé dónde, ¿no?, y esas cosas te remueven y hace yo creo que la sociedad mejor, mejores, porque tú ves en una persona que con su sillita automática que el Estado ha podido, y debe de darle, que va, hace compras, vas sólo, y dices, "¿quién soy yo para decir que hoy no quería tener que ir, llevar a nos e dónde?", por favor, , ¿no?, para, es como diciendo, estad muy contentos de las capacidades cuando no nos falta ninguna y al mismo tiempo esa sensibilidad para decir, bueno, lo que haga falta, pero el Estado no lo sé, está un poquito despistado y estamos, yo no digo que de vez en cuando no nos podamos despistar, es decir, despistarse de vez en cuándo porque, igual que el que se va de juerga, hay gente más juerguista o menos, bueno, yo reconozco que tampoco pasa nada porque de vez en cuando alguien vaya, se pare, desintoxique un poco del trabajo para después hacerlo mejor y tal, pero no estar tanto tiempo despistado, el Estado no puede estar tanto tiempo porque eso lleva a que puedan pasar cosas en los padres, se nos escapen trenes, se nos haga un vicio que después ya la madeja no se pueda salir, el tema más grande cada vez, o no lleguemos a tiempo de personas, hay gente que vive más triste que no... No sé, a mí me gustaría conocer de ti un poco cómo lo ves tú, o cuando acabes tu trabajo me gustaría leerlo lo que publiques.

¿Qué opinas sobre términos como minusválido, persona con discapacidad, diversidad funcional etcétera?

Yo sí, yo creo que está bien que evolucionemos porque minusválido es una palabra negativa, discapacitado todavía casi más, y por eso decía yo que hay empresas que utilizan ya con "capacidades diferentes", también es un poco rebuscada, "capacidades diferentes"... esa que me dices diversidad funcional, ¿bueno? Pues está, pero yo tampoco creo que hay que catalogar, a mí no me gustaría que me catalogaran, simplemente no decir soy minusválido sino, soy... y lo de las ayudas tal tampoco, es decir, yo creo que sería bueno, por ejemplo, en un proceso de selección no ponerlo, y entonces después cuando te conozcan y demás, porque cuando pones "ayudas por minusválidos y tal", creo que eso habría que quitarlo ya de... luego que el Estado lo dé o

no lo dé, si la persona ve que el este su código lo tenga porque lo tenga, pero yo creo que no... Lo que pasa es que hay empresas pequeñas y tal que esas cosas les viene muy bien.

¿En las ofertas vosotros lo ponéis cuando ofertáis algún puesto de trabajo?

No, no ponemos nada, nosotros ponemos lo que necesitamos y ya está. Se van citando de acuerdo con la esta, no, jamás nunca hemos puesto nada... pero vamos, nosotros lo que sí intentamos es el candidato ciego, incluso para el tema de la diversidad, de raza y tal, ya las minusvalías nosotros no sabemos, si nos mandan la foto de tal, yo no sé, luego cuando sea la, si has dicho que puedes hacer esto será porque lo puedes hacer, ¿no?, pero vamos, en general... lo que pasa es que yo creo alta la homologación, a lo mejor está, pero yo no lo sé, no soy experta, pero yo creo que dentro de la discapacidad psíquica debería de estar la homologación de decir que ellas nos digan, que la persona lo sepa tal, los que no, no puedan acceder a un trabajo ya, que no están ni como demandantes ni nada, sino, que haya un mínimo, porque claro, es que una persona profunda es que, para qué, qué empresa te va a contratar, es que es imposible, no una empresa, si es que tu familia no te puede dejar sólo, quiero decir, ¿qué pretendemos?, lo que no podemos hacer es lo imposible, entonces sí que debería de haber cómo, un examen, no sé es un tema delicado. Se trata un poco ir por capas, si cada uno en su entorno va solucionándolo, aquí, en Murcia, en las pedanías, no sé qué, entonces se irían solucionando las cosas.

Hay cosas que estamos limitados, y hay cosas que no se pueden, es decir tienes que hacer esto lo mejor posible. Lo que sí pasa es que estamos en un mundo un poco locos en ese sentido, porque ahora estamos con los robots y demás para que ejerzan de azafatos y de no sé qué no sé cuántos, la tontería de los robots, cuando una persona puede ser feliz haciendo de azafato o de recepcionista en los congresos y en las ferias y bueno, vamos a llegar un poco, a sustituir gente por robots, entonces, algo debemos, en algún sitio está el problema, ¿no?, a personas con diferentes capacidades, ¿qué les queda?, ¿qué les va a quedar?, yo creo que a veces vamos por mundos, por caminos divergentes, por la novedad, no sabemos cómo ser más “chic”, más “cool”, y en fin. Es que hay dos mundos, están las sensibilidades que están muchísimo más, hay un esto de WhatsApp que me pasaron que está así una niña en la calle como perdida, y va vestida

con un monísimo vestido tal, y todo el mundo "que se ha perdido, ¡ay!" no sé cuántos, y luego hay una así fatal, sucia, así de cuatro o cinco años y está ella diciendo "¡Papá!, ¡papá!", y nadie le hace caso. Aquí decimos, estamos muy sensibles con el tema de la diversidad, la igualdad, no sé qué no sé cuántos, todo lo que quieras, pero luego pero otra parte estamos buscando a ver que va a haber un robot, que se va a pasear por no sé dónde, que va a quitar el trabajo a no sé cuánta gente, en Telepizza ya en Nueva York, no sé no sé cuántos robots que sirven... que cogen los pedidos. No es sostenible, hay que hacer ciclos saludables y sostenibles.

#### • Consideraciones tras la entrevista

La entrevista tuvo lugar en su despacho, sin ruidos ni interferencias.

Se mostró muy colaborativa, sin prisas y con ganas de contarnos todo lo relevante a políticas de RSC en Hero. Su discurso fue muy argumentado, largo y detallista, lo cual nos permitió profundizar mucho en los valores de la empresa, forma de actuar, políticas de Recursos Humanos etcétera. Al trabajar en Hero muchísimos años (a los 15 años comenzó como operaria), el valor de su testimonio es altísimo al conocer de primera mano no sólo la situación actual de la empresa sino su evolución y visión con mucha perspectiva.

Sin duda fue la entrevista más larga de las realizadas. Tras la entrevista, propiamente dicha, hubo un intercambio de opiniones con el entrevistador muy interesante que hemos mantenido y analizado también, pues de ella se enriquece el discurso aportado por la entrevistada y se amplía la información aportada y punto de vista.

#### 1.2.4. José María Lopez Ochando

**Cargo:** Responsable de RRHH de FNAC Murcia Nueva Condomina. **Fecha:** 17 de marzo del 2016. **Hora:** 20:00 p.m. **Duración:** 32 min 52 s. **Lugar:** Centro Comercial Nueva Condomina, 30.110 Cabezo de Torres, Murcia, España.

¿Qué importancia crees que tiene actualmente la RSC?

Vale la importancia a nivel empresarial yo creo que cada día se está dando más importancia, no solamente por el tema del cumplimiento de la LISMI del 2% sino que todas las empresas están haciendo una labor bastante extensa para ir más allá, que es lo que vemos hoy en día, es sobre todo en las grandes corporaciones como multinacionales tipo FNAC, sí que cada día estamos concienciando mucho más y también para ser empresas para dar ejemplo, para que realmente esto se vea como que es algo positivo tanto para la sociedad como para la empresa en sí, y creo que se está creciendo bastante lo que es la demanda de empleados con discapacidad. Hay mucha más implicación tanto por parte de las empresas y de las instituciones, yo creo que se está notando mucho en los últimos años.

¿Ahora mismo cómo se gestiona la RSC en la FNAC? ¿Hay algún departamento?

Se creó un comité de RSC el año pasado, porque el tema, normalmente, cada tienda lleva un poquito la RSC por su cuenta, así que lo que se hizo el año pasado fue unificarlo para dar unas directrices en común para todas las tiendas, para aunar todos los esfuerzos de cada una de las tiendas y tener una política clara. Ahora mismo todo lo que es la RSC de la empresa lo estamos guiando hacia acciones a favor de la solidaridad y la diversidad y luego, todo lo que tenga que ver con el medio ambiente... solidaridad, diversidad y medio ambiente.

¿Está integrado dentro de Recursos Humanos?

Está integrado dentro de Recursos Humanos y también está dentro el departamento de comunicación, lo que se ha hecho es crear personas responsables de la RSC, empresarial en este caso en sede, que lo gestiona ella con RRHH de tiendas, es un como digamos un grupo de trabajo, RRHH de tiendas y la directora de comunicación y marketing de la empresa, entonces lo que hacemos es en el momento en el que vamos a trabajar con alguna asociación, pues mandamos el proyecto para que lo validen y ya tenemos en cuenta nosotros trimestralmente tendríamos una memoria de RSE con todas las asociaciones con las que estamos trabajando o todos los actos solidarios que se están haciendo para llevar un control y poder elaborar al final de año una memoria.

¿Cómo crees que pueden las organizaciones fomentar la RSC sobre todo centrándose en la diversidad y en integrar a personas con discapacidad? ¿Qué ejemplo podría dar la FNAC en ese sentido a otras empresas de experiencias que estéis haciendo o de políticas? ¿Se podría aplicar esto a otras empresas o pymes?

Normalmente casi todas las grandes empresas, multinacionales suelen tenerlo, nosotros también lo hicimos el año pasado, ya lo llevamos haciendo hace tiempo, lo que pasa es que lo que hicimos fue organizarlo en ese sentido, y si creo que casi todas las empresas multinacionales tienen estas políticas lo tienen centralizado, o sea que normalmente suelen dar ejemplo en este sentido y lo potencian bastante, tanto para que sea visible internamente como externamente, también es una forma de dar publicidad a la empresa como que es una empresa socialmente responsable. De hecho ahora mismo en la memoria justo he ampliado porque me llamaste, y justo lo publicamos ayer, o sea la memoria de 2015 la publicamos ayer, y lo que hemos hecho ha sido, para que internamente se conozca, lo hemos publicado internamente para que todos los empleados conozcan lo que se ha estado haciendo a nivel nacional pues tanto en la parte de causas solidarias, discapacidad, igualdad de oportunidades y luego ya, desarrollo sostenible, entonces, de hecho en la memoria de este año la parte de discapacidad se ha nombrado a la tienda de Murcia, nosotros llevamos haciendo desde hace... llevamos ya 4 años cooperando con distintas asociaciones con personas con discapacidad en la realización de prácticas en el centro. Ahora mismo hemos estado trabajando los últimos años con CEOM y con ASTRADE. Entonces, de hecho, pues hemos tenido varios años que los Premios Laurel de FEAPS, que nos han dado un par de menciones como empresa colaboradora y justo este año, normalmente todos los años suelen darse los premios Laurel, y este año el premio Laurel a la formación es para nosotros, para la tienda de Murcia que iremos a recogerlo el 8 de abril. Lo que hicimos es, ya lo hicimos en su momento con ASTRADE, y ya lo estamos haciendo con CEOM desde hace un par de años, y es que alumnos hacen prácticas tutorizadas por nosotros, en este caso ha sido en el departamento de logística, y nosotros siempre lo que solemos hacer de cara previo a la campaña de Navidad que hagan prácticas con nosotros para luego poder contratar a estas persona en campaña de Navidad, para que estén de refuerzo, igual durante el año también, ahora tenemos a dos personas del centro de día de CEOM que están viniendo los viernes por la mañana en Editorial, con su tutor. Entonces, pues

después de estar, para que estén colaborando con ellos, nos dijeron que nos querían proponer para este premio y la verdad es que bastante, vamos, súper contentos.

¿Cuándo lo comunicación a los empleados creéis que lo ven como algo positivo o algo más utópico o inalcanzable el tema de la RSC y la integración de personas con discapacidad?

Ahora mismo la parte que tenga que ver con discapacidad, yo sí que, a ver, también por mi titulación académica, o sea, desde que llegué a la tienda siempre he intentado colaborar con asociaciones, al principio sí que me costó un poquito, me costó un poquito más porque normalmente lo veían, normalmente había gente que lo veían como un estorbo más que otra cosa, realmente costó un poco cambiar el chip a determinadas personas pero luego, realmente yo creo que surge mucho del desconocimiento, vale, del hecho de nunca habíamos tenido alumnos haciendo prácticas con ningún tipo de discapacidad y creo que realmente quien abrió la veda fue Juan Pedro en su momento cuando colaboramos con, creo que tú estabas aquí, con la Fundación Mapfre con el programa "Juntos somos capaces", lo vi bastante interesante porque era integrar a un colectivo que es la discapacidad en la enfermedad mental, vale, que no es algo que se suela ver muy a menudo y que realmente la gente, hay mucho desconocimiento sobre ese tema, entonces lo estuve viendo con la Fundación Mapfre y la verdad es que las experiencia fue súper positiva, y yo creo que a partir de ahí ya lo viven con total normalidad, o sea, normalmente cuando viene un alumno en prácticas o contratas a una persona con discapacidad, lo acogen con total normalidad después de seis años de estar haciéndolo.

¿Participan los empleados en estas políticas de RSC de alguna manera?

Normalmente, por ejemplo, con el tema de prácticas lo que solemos hacer es designar una especie de tutor, vale, para que esta persona tenga, a parte, dependiendo del tipo de prácticas que sean, por ejemplo las últimas que sí que son totalmente guiadas porque son personas que están en el centro de día que están con su tutor durante todo el tiempo, dependiendo de otro tipo de discapacidad que no hace falta que esté su tutor, le asignamos uno de empresa, que sea digamos su persona de referencia durante todas sus prácticas aparte de que este yo como RRHH o su jefe de departamento, pues que tenga

esta persona para poder hacerlo. Lo que hemos hecho en las últimas veces, normalmente como las prácticas las solemos hacer en el departamento de Editorial, lo que hacemos es designar a Juan Pedro, que es el chico con discapacidad que está con nosotros siempre aquí como tutor, vale para que los pueda acoger y pueda resolver cualquier duda que tenga con ellos y ya realmente pues eso a Juan Pedro también le ha venido bastante bien para saber que se cuenta con él para este tipo de cosas.

Habéis dado formación e integrado a personas con discapacidad por un lado en Logística y por otro en Editorial, ¿han estado a parte en otros departamentos?

Normalmente las práctica que hemos hecho nosotros han sido tanto en el departamento de Editorial como en el departamento de Logística por el tema de las funciones, vale, por el tipo de persona con discapacidad que están haciendo la prácticas aquí, sí que él, por ejemplo, el departamento de Producto Técnico que sabes es un departamento mucho más comercial, que es de venta, o sea, es distinto, nosotros las funciones que han estado desarrollando han sido más funciones de reposición, entonces sí que en editorial hay mucho más, o sea, a la hora de reponer, como todo el producto lo tenemos fuera... normalmente en PT la mayoría del producto lo tenemos en el almacén, entonces por esa, simplemente ha sido por el tema de las funciones a desarrollar. También viendo la posibilidad de que estas personas, a la hora de terminar sus prácticas, puedan entrar a una bolsa de trabajos nuestra para poder llamarlos en campaña de Navidad etc, para que sean muchas más fructíferas sus prácticas en ese sentido.

¿Qué porcentaje tenéis ahora de personal con discapacidad?

Ahora mismo, en la tienda en Murcia estamos sobre el dos con cinco dos con ocho por ciento de personas con discapacidad, sé que a nivel nacional estamos por encima del dos por ciento, lo que nos marcamos, uno de los objetivos que tenemos es estar bastante por encima de ese dos por ciento, normalmente, raramente sabes que, hoy en día, parece mentira que con los años que tiene la LISMI, que, lo estuve leyendo hace un par de días, ponía que el ochenta por ciento de las empresas no lo cumplen, no cumplen ese dos por ciento, o sea no es realmente, no es solamente ese dos por ciento que cumplir que es lo que marca la ley, que ya se debería de dar por hecho que eso se hace sino que dar un paso más allá, y ya, aparte de con el tema de... de lo de contratar a

personal, también tenemos oportunidad con este tipo de acciones como prácticas etc para poder dar una primera oportunidad laboral a este, a cualquier colectivo que esté en riesgo de exclusión social como son ellos.

¿Qué tipo de discapacidad han tenido estas personas?

Ahora mismo hemos tenido personas con enfermedad mental y con discapacidad intelectual.

¿Qué tipo de contrato le soléis hacer?

Normalmente solemos hacer el mismo tipo de contrato que hacemos a otra persona, ahora mismo por ejemplo, el último que hicimos en la campaña de navidad, fue un contrato de campaña de Navidad eventual. Y luego la persona que tenemos tiene su contrato de trabajo indefinido, normal y corriente, como lo es cualquier indefinido ordinario.

¿El tipo de contrato os lo bonificáis como persona con discapacidad?

Normalmente, a ver, sí que va a depender de la tienda, pero yo en este caso no lo he hecho por la bonificación, o sea no lo hemos hecho bonificado, que sé que es un incentivo por parte de la Administración para que se contrate a personas con discapacidad pero... al final lo que haces es que si lo utilizas simplemente por eso o sea lo que estás haciendo es un poquito en plan mira, "si lo haces te va a salir más económico", o sea no se hace... la idea, la idea que tenemos dentro de la FNAC es no hacerlo por eso, por eso no en todas las tiendas se utiliza ese tipo de contrato porque no buscamos la bonificación sino buscamos la integración.

¿El tipo de trabajo en el que están es sobre todo de reposición?

Ahora mismo la persona que tenemos, Juan Pedro, sí que está contratado como reponedor, pero sí que poco a poco lo que hicimos es, ir poco a poco dándole más funciones, el ahora mismo, después de cuatro años o sea es un vendedor más. Luego ahí sí, que tenemos adaptado lo que es su puesto a sus características, sí que estuvimos

hablando con la asociación, pues por el tema del horario, el número de horas a la semana, realmente para poder... sus descansos, o sea que está un poquito adaptado, adaptado al puesto para que sea pues eso, en un horario de mañana, cuando hay menos afluencia de público, pero es por él, o sea realmente tiene su libertad para coger su descanso cuando quiera, pues si se siente un poquito más agobiado tal... y muy bien, realmente no hay ninguna diferencia en ese sentido con cualquier otro empleado. Sí que al principio ha sido poco a poco, le ha costado un poquito más pues sí, adaptándose a todos los procedimientos pues sabes que dentro de editorial hay muchísimas cosas, entonces ahí, lo que pasa es que hoy es un vendedor normal, lo único es que siempre viene los días de recepción de mercancía.

¿Tenéis alguna medida especial para contratar a personas con discapacidad o política?

Llevamos un control a nivel nacional para ver que en todas las tiendas cumplen mínimo con ese dos por ciento, lo que se suele hacer es, por ejemplo, de las últimas medidas que han tomado a nivel nacional, en este caso aquí en Murcia no ha hecho falta porque tengo muchísimas asociaciones con las que colaboro, es han contratado el portal Disjob, para poder, determinados perfiles con discapacidad todo buscarlo a través d este portal, o sea realmente, depende de la zona de España cuesta un poquito más ponerte en contacto con asociaciones etc, pues sí que sé que ahora mismo les está viniendo bien a determinadas tiendas para poder contar con perfil cualificado con discapacidad.

¿Comunicáis al resto de tiendas de alguna manera las políticas que han funcionado aquí en Murcia?

Normalmente, lo que solemos hacer a la hora de todo lo que hacemos, de RSE, lo enviamos trimestralmente a sede, y sede lo rebota a todas las tiendas de RRHH de todas las tiendas trimestralmente para que tengamos una regularización d todas las asociaciones ya no solo a nivel de discapacidad sino cualquier causa solidaria que podamos realizar para que lo conozcamos y seguimos haciéndolo todo lo que son cosas más importantes, seguimos publicando las noticias en el portal del empleado

FNAC RRHH, o sea las seguimos publicando para que conozcan la iniciativas de toda las tiendas.

En cuanto a adaptación del puesto de trabajo, ¿habéis tenido que hacer algo para que se integren mejor? ¿Hay algún tipo de adaptación?

Ahora mismo, por ejemplo con Juan Pedro sí que hicimos esa adaptación de, nosotros normalmente como tienda pequeña no solemos, todos eran vendedores, o sea el puesto de reponedor como tal no existía en la tienda, entonces lo que hicimos es crearlo, se creó en su momento ese puesto también, nos venía bien a la tienda tener un reponedor que se dedicase a reponer los días de camión por las mañanas, lo que pasa es que normalmente no se suele hacer en tiendas pequeñas, normalmente en las tiendas grandes tienen los vendedores y luego los reponedores que reponen, y aquí sabes que, normalmente se hace todo igual repones, vendes... entonces lo que hicimos es separarlo sobre todo por el tema de los objetivos comerciales, vale, normalmente un vendedor tiene los objetivos comerciales de venta, de fidelización de socios etc, para distinguirlos, en principio sí que hicimos esa adaptación, pero poco a poco esas medidas las hemos dejado de tomar, porque él pues, actualmente es totalmente igual que cualquier otro compañero. Incluso tiene bastante iniciativa a la hora de proponer cosillas para el departamento, o sea que muy bien en ese sentido, inicialmente sí que tuvimos que adaptar un poquito el puesto, pero con el tiempo esas medidas hemos dejado de tomarlas. Es un vendedor más del departamento.

¿Los clientes os han dado alguna vez feedback u os han hecho algún comentario positivo o negativo?

Ni positivo ni negativo, o sea nunca hemos tenido ningún feedback en ese sentido con los clientes porque realmente, o sea lo bueno que tiene es que ahora mismo por ejemplo Juan Pedro es un apasionado del cine y de la lectura, o sea que es perfil FNAC, o sea que en ese sentido un cliente no va a notar la diferencia, o sea realmente es una persona igual de válida que cualquier otro compañero suyo, o sea que en ese sentido nunca hemos tenido ningún comentario de clientes.

¿Cuál crees que es el mayor logro que ha alcanzado la FNAC en cuanto a la integración de personas con discapacidad?

Yo creo que de los mayores logros que ha conseguido... creo que realmente concienciar a todo el personal FNAC, solo, no solamente, porque esto parece que normalmente esto suele ser solo cosa de RRHH, vale, o sea el hecho de que en los últimos años se haya podido normalizar, vale, que realmente toda la plantilla de los jefes de departamento hasta el personal base pues lo vea como algo natural, o sea que realmente, lograr esa inclusión, forma parte de la diversidad dentro de la FNAC, también lo ha potenciado el plan de igualdad, que aunque originalmente estaba orientado a la igualdad entre hombres y mujeres, lo hemos incluido un poquito todo, o sea, la igualdad en la FNAC... está buscando igualdad para todos, no sólo para hombres mujeres, persona con cualquier tipo de discapacidad, o sea buscamos la diversidad para... enriquecernos como compañía, o sea eso también tenemos lanzado, lanzamos en su momento hace unos cuatro años un plan de concienciación a nivel de empresa con un vídeo para que todo el mundo pues conociera a compañeros de FNAC que tuvieran cualquier tipo de discapacidad e intentar normalizarlo, y yo creo que ahora mismo, hoy en día es una realidad o sea que la gente, realmente lo ve como algo totalmente normal que igual que hay chicos, chicas hay personas con discapacidad, hay también, estamos potenciando el tema de nacionalidades... o sea realmente diversidad y variedad.

¿Qué beneficios crees que ha aportado esta integración a la empresa?

Pues yo creo que nos ha aportado, normalmente, el hecho de que una persona con discapacidad... yo creo que ahorramos un poquito menos, todavía hay empresas que suele costarle más el tema del acceso a un puesto de trabajo, y te aporta muchísimas ganas, muchísima pasión, o sea se nota mucho, yo incluso, o sea, lo noto mucho con las prácticas, o sea tienen mucho que derrochar, realmente nos dan ellos más a nosotros que lo que nosotros podamos dar que es el puesto de trabajo en sí o la posibilidad de poder hacer unas prácticas, o sea por ejemplo ahora mismo el último chico que hizo las prácticas con nosotros en Navidad que fue Sergio, que es el chico de la asociación CEOM del premio Laurel, fue impresionante, o sea la alegría con la que venía, o sea su trabajo, todo... realmente, estaba en logística, que normalmente el rollito FNAC es estar fuera más con el cliente tal, pero a él le encantaba su trabajo y estaba deseando venir y

decían sus tutoras que estaba deseando venir, de hecho nos lo decían sus tutora que él estaba encantadísimo, de hecho se notaba en su día a día, y creo que es eso realmente el valor que nos da poder integrar a personas con discapacidad porque tienen, aportan bastante ilusión y muchísimo trabajo a la empresa y eso al final repercute en el día adía, que la empresa se enriquezca con ellos.

¿Crees que ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personal con discapacidad?

Sí, yo creo que, de hecho eso lo hemos comentado muchas veces con la asociaciones con las que hemos tenido contacto, lo hemos notado mucho, en ese sentido han bajado los presupuestos de personal y... pero esto también es un problema de concepción, realmente lo ven como, vale este dos por ciento esta parte que en el caso de que tenga mucha masa salarial puede utilizarlo, y creo que sí, que se ha notado bastante, o sea que han prescindido, que realmente lo que comento, por ejemplo, el tema del portal DISJOB, el hecho de ver a una persona con discapacidad como, realmente es que no me va a sacar el mismo trabajo o no me va a rendir igual, sabes, lo ven como algo que tengo que hacer, pero que realmente a mí no me enriquece, vale, creo que es el problema que ha habido de que todavía no se ha cambiado el chip al cien por cien en todas las empresas, entonces lo ven como algo que sí, que lo tengo que hacer porque legalmente lo tengo que hacer, o porque queda bien socialmente, pero no lo ven como un beneficio, como algo beneficioso, y creo que el tema de la crisis en general ha afectado también por lo que me han comentado las asociaciones.

¿Y aquí en la FNAC en concreto lo habéis notado?

No, el porcentaje lo tenemos estable en los últimos cuatro años, o sea en ese sentido, incluso en los últimos años hemos potenciado más el tema de prácticas formativas y luego, en campaña de navidad que es cuando solemos contratar bastante gente, han entrado con nosotros, o sea todas las campañas, de hecho han aumentado en los últimos años el número de personas con discapacidad.

¿De cara al futuro habéis marcado algunos objetivos, estrategias o alguna actuación para ir ampliando esta integración?

Ahora mismo lo que estamos haciendo, con las buenas prácticas, por ejemplo el tema de, pues todo lo que estamos haciendo aquí en la tienda de Murcia, vale, hemos salido en la memoria de RSC, ha salido el ejemplo, entonces lo que estamos haciendo, igual que han hecho por ejemplo en Málaga con el tema, han colaborado con la Asociación Española a Contra el Cáncer de mama, vendiendo una serie de productos tal, pues igual lo que hacemos, las buenas prácticas de cada una de las tiendas las ponemos en conocimiento y, para realmente animar que el resto de tiendas hagan cosas similares, normalmente lo que estuvimos haciendo fue, las distintas asociaciones que trabajan a nivel nacional, nosotros internamente nos pasamos esos contactos, por ejemplo cuando estuvimos con Fundación Mapfre trabajando le pasé los contactos a Málaga, Marbella y también en Madrid estuvieron trabajando luego también con ellos, entonces entre nosotros solemos pasarnos las buenas prácticas.

¿Qué cambio crees que debería darse en la actualidad para que las empresas se animasen a contratar a personas con discapacidad?

Yo creo que el problema es que... lo más problemático es llegar a contratar, si realmente no estás concienciado con ello, la primera vez, yo creo que en el momento en que tengan una persona con una experiencia de prácticas o de cualquier tipo de contrato con personas con discapacidad pero, que su perfil se adapte al puesto, o sea que no sea incompatible una cosa con la otra, simplemente con el hecho de tenerlo ya se darían cuenta de lo ventajoso que es para la empresa.

¿Qué crees que puede aportar internet y las nuevas tecnologías?

Ceo que bastante, porque ahora mismo dan muchísima visibilidad, ahora mismo el tema que es lo que suelen hacer todas las asociaciones es dar visibilidad que es por eso por lo que en el momento de que ves... el tema de que nosotros tengamos aquí alumnos en prácticas que lo hacemos de manera totalmente desinteresada, o sea, ver poder hacer como están haciendo los premios Plena Inclusión, dar a conocerlo, o sea realmente es una forma de dar a o conocer qué se están haciendo a nivel empresa, y ponerse como ejemplo para otras empresas, o sea realmente creo que ahora mismo lo que son los medios de comunicación tanto Twitter, como Redes Sociales, Facebook... puede dar visibilidad, o sea que es realmente lo que puede funcionar muy bien para,

pues para que sea, lo vean como algo normal, como una realidad y que dice, mira, si lo están haciendo los grandes almacenes, también vienen Leroy Merlin, o sea pues si lo está haciendo Leroy, Alcampo, lo está haciendo IKEA, o sea, realmente verlo como algo totalmente normal y animarse a dar ese primer paso, porque en el momento en el que dan el primer paso, yo ahora mismo, por ejemplo el primer paso aquí, la primera asociación, empecé con... fue un desayuno de trabajo en IKEA, de estamentos, o sea que fue donde conocimos lo del programa y fue a raíz de ahí, y también había otras empresas del sector y es animar a dar ese primer paso aunque sea por imitación.

¿Y entre empresas estáis colaborando?

No, normalmente, no solemos, sí que eso sí que lo hicieron en su momento, no ha vuelto a ver un desayuno así, o sea lo que hicieron fue, eso creo que lo movió Lidia en su momento, juntó a todos, invito a todos los RRHH del sector, para hacer un desayuno de trabajo, y la verdad es que lo vi bastante interesante.

¿A día de hoy cuál sería el balance entre los esfuerzos hechos por la FNAC comparándolo con los resultados obtenidos?

Realmente, ahora mismo, el hecho de tener personas con discapacidad no nos supone un esfuerzo, normalmente, los resultado es mucho más lo que te he comentado algo, lo que conseguimos que lo que invertimos realmente, ahora mismo lo ponen muy fácil, ahora mismo todas las asociaciones de personas con discapacidad te lo ponen súper fácil, o sea es simplemente firmar un acuerdo de colaboración con ellos, ellos se encargan de seleccionar el perfil, dentro de que es una persona con discapacidad, pues el perfil que más se adapta al puesto, y dependiendo del grado de discapacidad o bien pueden ser prácticas totalmente tuteladas o tuteladas al principio y que llevan un seguimiento o sea, realmente, si una si cualquier empresa no está integrando personas con discapacidad es porque no quiere, o sea hay muchísimas facilidad es des de las asociaciones te ponen muchísimas facilidades, solamente es firmar un contrato de colaboración en ese sentido, y el tema de prácticas es por ejemplo una forma de empresas que no quieren contratar o que tienen todavía esa barrera, de decir, venga, voy a colaborar haciendo prácticas que es la idea, o sea hacer prácticas la idea es

posteriormente poder ser contratado, entrar con esa posibilidad de hacer prácticas y conocer a la persona y yo creo que es la forma de que al final se quede.

¿Cuál sería el primer paso que aconsejarías?

El primer paso en el caso de que es una empresa que no ha tenido nunca, o se está iniciando, el tema de práctica en empresa lo veo algo muy beneficioso, porque realmente es una oportunidad de que conozcan a la persona y también para eliminar muchos estereotipos y prejuicios que hay al respecto.

¿Qué demandarías a la sociedad para que hubiera una mayor inserción de personas con discapacidad?

A la sociedad, yo creo que es igual que en la empresa, o sea, necesitan... el hecho de que lo vean en la empresa que sea visible, o sea, va... es como con todo, o sea, normalmente cuando hay algún tipo de barrera a la hora de integrar cualquier tipo de colectivo suele ser por desconocimiento, o sea, es porque no se ve, es algo que no es cotidiano, en el momento que en la empresa se vuelva algo cotidiano, algo normal, algo que vayas a cualquier empresa y que veas personas con discapacidad, que tienen una discapacidad pero no tienen una discapacidad para trabajar, o sea realmente personas con talento, pero que son personas que tienen una discapacidad, o sea en el momento que lo vean como una, como algo normal... directamente la sociedad lo aceptará al 100%, pero el paso lo tienen que dar las empresas para hacerlo visible.

¿Qué demandarías a las políticas de la Administración y a los gobiernos regionales y nacionales?

A ver, está bien, lo que están haciendo el tema de subvenciones tal, está bien pero es algo muy a corto plazo, o sea realmente no estas yendo sobre el foco del problema, está bien que tu incentives una contratación, diciendo vale pues tienes una serie de beneficios, seguros sociales etc, pero no nos debemos de quedar solamente ahí, el tema de, pues apoyar más a las asociaciones con temas de... más que a la empresa por contratar a la asociación poder dar algún tipo de subvención para que puedan seguir trabajando, poniéndose en contacto con empresas, poder tener tutores para que, por si

tienen que hacer prácticas o cualquier proceso de selección de cara a las empresas, lo tengan mucho más fácil, o sea realmente poder destinar ese dinero ya no tanto a que a la empresa te salga rentable tener a una persona con discapacidad, es como si te dieran, como si para el plan de igualdad por hombres y mujeres te dieran dinero por contratar mujeres, o sea es que no tiene ninguna lógica, o sea realmente el utilizar esos esfuerzos por parte de la Administración a las asociaciones, que son los que realmente están haciendo mucho, y son realmente los que están consiguiendo, junto con las empresas, pero son ellos, el trabajo es de ellos, son ellos los que han venido a mí, me ha gustado el proyecto y he empezado a colaborar con ellos pero el trabajo es de ellos, yo solamente he tenido que firmar un acuerdo, o sea... para eso necesitan financiación, todas estas asociaciones suelen ser asociaciones de familia, son familia de personas con discapacidad que suelen montar esto, necesitan esa ayuda, entonces creo que la Administración debería de orientar más, que supongo lo estarán haciendo pero bueno, orientar más hacia las asociaciones que hacia las empresas, porque realmente el hecho de que... es algo muy cortoplacista, o sea si vale, voy a contratar a una persona porque me desgrava x... pero eso realmente no está poniendo el foco en el problema.

¿Propondrías alguna modificación o creación de algún tipo de normativa en ese sentido?

Claro ahora mismo, también hay poquito, o sea siempre entra el tema de la LISMI lo único que hace, te implica es que, haya un dos por ciento en las empresas, lo único que me sorprendió por el artículo que leí el otro día, que no se cumpla, o sea realmente sí que yo creo que se debería de llevar un control más estricto, o sea, realmente es una medida compensatoria, o sea, estas obligando a la empresa, pero también en este caso lo que harías es que esa empresa que no está contratando a nadie, pueda tener la oportunidad de conocer a una persona con discapacidad, pero esto es, a lo mejor el hecho de poder llevar un seguimiento por parte de las administraciones de si realmente se está cumpliendo ese, pues es una ley muy antigua, o sea el hecho de que no se esté cumpliendo hoy en día a mí me sorprende muchísimo, que la mayoría de las empresas no cumplen ese dos por ciento. O sea yo creo que el hecho de poder llevar ese control, pues sería positivo por lo menos para dar la oportunidad de que personas con discapacidad puedan entrar en el mundo laboral en cualquier empresa que no tenga ese dos por ciento.

¿Crees que es algo positivo bonificar esos contratos o no?

Yo creo que es una medida, debería ser una medida muy temporal, o sea el... realmente el tema bonificación no deberíamos de hacerlo por la bonificación, o sea, si no, simplemente estás trabajando para la foto, para, vale, pues tengo, esto lo estoy haciendo porque como me obligan tener un dos por ciento y aparte me sale rentable... es entendible, depende de cada empresa, pero eso va con los valores de la empresa, y por ejemplo a nivel de, los valores de la FNAC en integración no van por ahí.

#### • Consideraciones tras la entrevista

Hicimos la entrevista en su despacho, un lugar idóneo para esto.

El entrevistado, al llevar mucho tiempo en RRHH y conocía mucho sobre los conceptos de RSC y las políticas que tiene la FNAC al respecto. En todo momento estuvo relajado, seguro y no tuvo que pensar mucho las preguntas y a muchas de las preguntas se anticipó antes de hacérselas.

Gracias a su colaboración se pudo entrevistar más adelante a un trabajador con discapacidad de la empresa.

También nos facilitó el contacto de una asociación en defensa de las personas con discapacidad.

### 1.3. Transcripciones entrevistas al Grupo de Intermediadores Laborales de Asociaciones

#### 1.3.1. Beatriz Ruiz Quiñonero

**Cargo:** Intermediadora Laboral ASTRAPACE. **Fecha:** 24 de junio de 2016.  
**Hora:** 15:30 p.m. **Duración:** 39 min 59 s. **Lugar:** Sede de ASTRAPACE. Avda. Ingeniero José Alegría, nº 157, 30.007. Zarandona, Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Toda, creo que es una responsabilidad muy grande, o sea, desde... nunca mejor dicho reiterativamente, desde la responsabilidad social sobre todo se trata de implicar una filosofía de trabajo a las empresas y supone una ayuda para los que hacemos esa prospección laboral y de acceso a las empresas el que ya haya una sensibilización previa de alguna forma, si ya hablamos de unos tecnicismos, de unas palabras, digamos que el acercamiento a la empresa siempre es mejor, lo que pasa es que claro, luego está el tema de la responsabilidad social que a veces las empresas no se paran a pensar en, en qué es eso de la responsabilidad social porque al fin y al cabo es una ética de trabajo, es una filosofía, es una concienciación, es un... entonces pues bueno, tiene esas vertientes, pero siempre el que haya surgido esa palabra, ese término ha ayudado, yo creo que está ayudando a ese acercamiento. A que se haga además de una forma no por ley, sino por ética profesional.

¿Por lo general las empresas conocen ese término o los empresarios?

Bueno, hay de todo.

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC en su organización?

Está diversificado porque la verdad es que la asociación no sólo como... nosotros tenemos el servicio de empleo, ¿no?, pero además tenemos un departamento de dinamización asociativa que precisamente se centra un poco en la captación de fondos y demás y eso al final es salir a la calle y a las empresas a alcanzar... al final responsabilidad social también, entonces está un poco diversificado, no es que haya una figura para la RSC en concreto, lo hacemos un poco desde estos dos departamentos.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las empresas fomentar el empleo de las personas con discapacidad a las que representan?

Con la formación y la contratación básicamente. Colaborando con las entidades que trabajamos con las personas con discapacidad con los convenios de colaboración para prácticas formativas. Hombre, evidentemente hay otras formas de hacer RSC, puede ser también por eso... yo lo que pasa es que pienso que la inserción laboral es lo que más se acercaría a la responsabilidad social entre otras cosas porque está el medio

ambiente esta... pero sí que es verdad que a veces sucede que las empresas empiezan colaborando con algún tipo de donación o simplemente haciendo algún tipo de actividad en concreto y eso les acerca al mundo de la discapacidad y al final dan ese paso, que parece es el paso ya por encima de (risas).

¿Participa de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad?

Supongo que sensibilizando, nosotros hacemos visitas a empresas y ya el mero hecho de acercarte a la empresa y explicarle cómo funcionamos ya, en alguna ocasión hemos participado en charlas, vale, en la CROEM, realizando charlas informativas del servicio. Luego la asociación mediante eventos.

¿Con qué organizaciones o empresas colaboran para el fomento de la integración de personas con discapacidad?

Sí, tenemos empresa que colaboran más asiduamente que otras, pero sí, con las instituciones el Ayuntamiento de Murcia, instituciones públicas suelen colaborar bastante a menudo y luego empresas privadas.

¿Han obtenido algún resultado positivo tras estas colaboraciones?

Tenemos el catering Serunió, yo no sé pero a lo mejor por el catering contratados han pasado ya pues ocho por lo menos, y continuamente nos abren sus puertas para formación por ejemplo. Luego para eventos hay un montón de empresas también que colaboran, y pues yo qué sé, desde... es que no quiero mencionar una porque son muchas, hay veces que mencionas una y con el tema de eventos no estoy yo tan familiarizada pero vamos me consta que sí.

¿Con qué tipo de discapacidades trabaja su organización?

Intelectual, y/o parálisis cerebral y afines. Porque al final se abrió a otro tipo de discapacidades, a lo mejor trastorno en el desarrollo y demás que no están reflejadas como intelectual o parálisis cerebral pero... hay tantos diagnósticos, son tecnicismos...

¿Con cuántos trabajadores cuentan en su plantilla a día de hoy?

Tenemos dos, y somos ciento poco, muy poquitos, ciento tres creo o por ahí.

¿En qué puestos trabajan?

Pues uno está trabajando en el proyecto de ASTRAPACE Verde que es de viveros y jardines, como auxiliar de jardinería o auxiliar de viveros, y otra chica limpieza.

¿Se han adaptado bien a su puesto de trabajo?

Muy bien.

¿Qué tipos de discapacidad tienen?

Los dos tienen parálisis cerebral e intelectual, ambas cosas.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer ustedes a las personas con discapacidad que trabajan en su organización?

Temporal.

¿De cuánta duración?

Pues de septiembre a julio, y se va renovando... hasta ahora sí.

¿En qué puestos se integran mejor las personas con discapacidad de vuestro colectivo?

Servicios, servicios desde limpieza, hostelería, lavaplatos, auxiliar de vivero, y administrativos, ordenanza y auxiliar administrativo.

¿Qué puestos son los más difíciles de cubrir para las personas con discapacidad de cada colectivo?

Pues, los que a nivel académico exigen los... a lo mejor ingenierías, todo esto hasta ahora no se ha dado el caso de tener este tipo de perfiles, sí que es verdad que la parálisis cerebral no conlleva el retraso cognitivo, pero el acercamiento a las opciones de la parálisis cerebral resultan un menor grado, sobre todo cuando ya tienen una trayectoria académica y demás pues a lo mejor han sabido buscarse sus recursos y salir adelante por ellos mismos, los casos de parálisis cerebral que tenemos aquí son de parálisis cerebral más afectados y sí tenemos algunos casos de sólo parálisis cerebral con un nivel académico un poquito mayor pero les cuesta optar a esos puestos de trabajo, entonces digamos, aquellos puestos que requieran de una titulación universitaria y demás. Como al final va relacionado con puestos, abogado, médico, enfermero... todo eso no van a llegar hasta el momento alcanzar ese tipo de puestos.

¿Qué medidas están adoptando para fomentar la contratación e integración de personas con discapacidad en organizaciones?

Sí claro, nosotros cuando vamos a visitar las empresas tenemos preparado un dossier que esto no lo puede ver el móvil (risas) es una carpeta ilustrativa con ejemplos de fotografías de chavales que han sido contratados, donde pues dentro damos información sobre el servicio, cuáles son las ventajas, además les adjuntamos pues un convenio de colaboración en prácticas, la verdad es que el convenio de colaboración en prácticas para nosotros es una vía de acceso a las empresas bastante rápida, vale, nos gustaría que tuviera compromiso de contratación pero no lo tiene, pero bueno, por eso es de acceso rápido porque una vez que consiguen dar en paso las prácticas muchas veces nos da el paso al contrato, ¿no?, se les ofrece información sobre las bonificaciones y ventajas fiscales, y luego pues también nosotros a nivel anual y a nivel de plena inclusión se realiza un evento que se llaman los Premios Laurel de reconocimiento a las empresas que se han, tanto que han iniciado alguna relación con el mundo de la inserción laboral donde se les da una placa de reconocimiento y luego a los que llevan más trayectoria se les dá un Laurel. Es de Plena Inclusión, lo organiza Plena Inclusión que lo organizamos entre las asociaciones que somos CEOM, ASSIDO, ASTRAPACE, ASTRADE, FEYCSA, APCOM, o sea a nivel regional todas... se me escapa alguna de

Cartagena y de Murcia, si miras Premios Laurel verás... nosotros el año pasado se lo dimos a Javier Celdrán por su trayectoria sí, pero bueno ahora ya no está en el INFO, lo tenemos en la Dirección general y bueno, no por su cargo, sino porque él a nivel personal ha tenido una implicación con los proyectos de inserción laboral y con el vivero también que tiene una proyección hacia el empleo y tenemos un poco que en un futuro consigamos un autoempleo para ellos, y entonces estuvo, gracia a ese recorrido hemos abierto paso y quisimos darle un reconocimiento.

¿Crees que el autoempleo es una buena opción?

Es una de las opciones más difíciles, ahora desde la EUSE, del empleo con apoyo a nivel europeo, no sé si lo has, supongo que estarás al tanto, están metiéndose en este tema de autoempleo con apoyo, de ver qué posibilidades o no pueden existir, digamos que esto es como las utopías que las intentas perseguir y a lo mejor algún día estás cerca no de lograrlo, hace unos años quién iba a decir el tema de incluir a gente con discapacidad intelectual en una empresa no, que esto es relativamente reciente, por lo menos aquí en la región en el año 2000 empezó a tener forma, estamos hablando de dieciséis años, yo creo que es relativamente reciente esto.

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

En la empresa pues yo casi todas positiva, no tengo ahora mismo en mente un caso negativo de decir, ¿no?, no porque sabes lo que pasa que como pasan ese período de prácticas, tienen sus contratos temporales y tal, una vez se quedan con ellos es porque están convencidos de que funcionan y normalmente suele pasar así. No es un contrato en prácticas es un convenio de colaboración, no tiene relación laboral alguna, no hay que darles de alta ni nada de esto, es un convenio que pasa por la inspección de trabajo y demás pero sólo para formación. Si la empresa no tiene que darte de nada, de hecho un seguro lo cubre ASTRAPACE, sí, eso les abre ya las puertas, enseguida ellos saben, cuando contratan porque han tenido a gente en prácticas es porque están convencidos y si no han funcionado es porque la persona no se ha adaptado el puesto o porque no ese puesto para esa persona a lo mejor hemos fallado nosotros ahí pero, que

eso es raro porque solemos conocer muy bien, encajar, solemos encajar bien el puesto con la persona, pero bueno, puede suceder.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer las empresas tras el convenio?

Temporal, nosotros por ejemplo este año que hemos tenido seis inserciones, pues indefinido uno, de los seis.

¿De cuánta duración?

Por año, normalmente son anuales, porque las bonificaciones llegan en los contratos temporales de un año. Si quisieran seguir con ellos lo pueden ampliar un año más bonificándose o hacerlo indefinido.

¿Y las empresas cree que lo hacen desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?

Depende, las empresas grandes tienen más tendencia a lo mejor a un interés de bonificación, fíjate, más que las pequeñas... mi sensación es que sí, aunque saben venderlo más al revés (risas). Las pequeñas están más convencidas porque cuando tú introduces a una persona con discapacidad en una empresa pequeña se nota más, entre comillas, que en una grande, entonces ahí hay un interés de que realmente la persona se implique, o sea y que realmente se adapte al puesto. En una grande, pues digamos que de alguna forma puedo (risas) o bien como es más grande buscarle una ubicación muy determinada y tienen más facilidades de adaptar el puesto, más facilidades, entonces claro, pues no les resulta, ahí tienen más fácil eso y bueno, pues si me llego las bonificaciones fiscales... pero que los beneficios fiscales están muy bien que los mantengan.

¿Han adoptado las empresas con las que colabora alguna medida para adaptar los puestos de trabajo, competencias y tareas diarias de estos trabajadores con discapacidad?

Las empresas tienen que adaptar en su gran mayoría el puesto, a veces tienen unas expectativas de que realicen unas tareas determinadas y... "necesito que me haga

esto y tiene que ser una persona que haga esto", bueno pues si es con discapacidad intelectual a lo mejor no puede ser así de encajado, entonces muchas veces sí, tienen que hacer ese esfuerzo de adaptar sobre todo en gestión de tareas y tal, más que físicamente, que bueno, que si en un momento determinado se puede dar esa situación, es más del reparto de tareas y asimilación del volumen de tareas y todas estas cuestiones.

¿Exigen ustedes estas medidas? ¿Cómo?

Sí, nosotros hacemos análisis del puesto, a veces ellos nos dicen "es que no sé dónde ubicarlo", esta mañana precisamente hemos hecho un análisis del puesto y bueno, hemos abierto la posibilidad para prácticas y vamos a ver qué tal, sí, porque fíjate, nosotros también tenemos dudas de si la persona puede desarrollar el trabajo, una persona que nunca ha tenido una experiencia laboral en ese ámbito, en ese sector, con lo cual puede estar muy bien para que esa persona se forme y se ponga a prueba, nosotros podemos tener ese concepto que pensamos que tenemos de esa persona en cuanto al puesto y la empresa puede valorar su posible contratación, así que hay muchas cosas positivas... aunque luego no surja la contratación, pero supongo que ahí todos nos llevamos un poquito. Si van a ser quince días, van a ser un poco una toma de contacto el tener esa oportunidad para ellos es un mundo.

¿Cree que se han quedado satisfechas las empresas u organizaciones para las que ha intermediado con el trabajo de estas personas?

Sí, sí, si a la vista está que al final después... o son de estos porque son comedores escolares los vas teniendo fijos discontinuos, pero continúan con ellos a lo largo de los años que no tendrían por qué ¿sabes? y algunos transformados en indefinidos también.

¿En algún caso han desistido? ¿Por qué cree que lo han hecho?

Hace, mira, este año también hemos tenido un caso de un chaval que se incorporó que yo insistí mucho que me dijeran si era un tema de la persona, ¿no? porque claro tu evidentemente necesitas saber que pasa, y no, parece ser que me insistió mucho

que era un tema estructural, del montaje de la empresa, un negocio que habían empezado una línea de trabajo nueva y consideraban que no lo habían planteado bien y que no estaba produciendo lo que tenían que producir y que tenían que prescindir y terminar con su contrato, no sé si por regla general... sí ha habido algunos casos de chavales que a lo mejor después de muchos, muchos, muchos años te estoy hablando de a lo mejor que lleven ocho años, once trabajando en la empresa se hayan desmotivado, eso sí que nos ha pasado, pero lo que pasa es que ahí confluyen muchas cosas, coinciden con cambios internos de la empresa, con que muchas veces a ellos les trastoca, con una rutina ya un poco agotadora quizás, entonces sí ha habido ahí un poco de empuje por la empresa por intentar cambiar y tal pues han continuado, que no, pues a lo mejor han decidido o bien abandonar o... sí. Yo pienso que se junta todo, lo que te digo, se junta cambios internos de la empresa no favorables para la persona, cambios de encargados, o cambios de tareas que no les gusta tanto, o... con cosas que a lo mejor ellos pues ya con el tiempo se han ido cansando, también hay que tener en cuenta aquí el aspecto de envejecimiento de la persona con discapacidad intelectual que es más prematuro, entonces a veces se juntan todos esos factores y hacen que al final pues abandone. Que en mi trayectoria te puedo contar que llevo dos o así, y llevo diez años aquí.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Es que para nosotros cada inserción es un logro (risas) es que no sé cómo decirte, nosotros, el que yo te hable de seis contrataciones a mí me abrumba porque la media al año es de dos, es un servicio muy personalizado e individualizado, entonces, no, no, la ratio de alcanzar esas inserciones es muy baja normalmente. Teniendo en cuenta que nosotros somos dos profesionales por servicio. A parte de todos los profesionales que hay aquí que evidentemente eso favorece mucho, pues ellos ya desde aquí están formando a los chavales. Aquí es que tenemos una bolsa externa de gente que viene de fuera que están haciendo sus cursos de formación o que desde aquí les doy yo la orientación para que vayan un poco continuando con esa formación y luego aquí está el centro de día que dentro del centro de día hay un grupo para el empleo, formación para el empleo, y se trabaja de todo desde habilidades normas adquisición de tareas en centros grandes entonces permite que ellos están haciendo prácticas desde la recepción

hasta la limpieza, hasta, pues como te comentaba con el catering de Serunión, del comedor, entonces pues al final van adquiriendo ya una formación previa que les hace madurar para poder dar ese paso fuera.

¿Cree que le han aportado beneficios a las empresas donde fueron contratados?

Eso comentan, sí, sí se ve, sí se ve, se ve que a veces dejan un poco más de lado las que siempre surgen no, cuando llegas a una empresa muchas veces sabes dónde están un poco las discrepancias entre trabajadores pero el trato con la persona es igualitario, o sea ahí no hay rifirrafes, ahí es como, todos quieren aportar. El clima laboral es una de las claras ventajas para incorporar en tu empresa unas personas con discapacidad.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad que su organización representa o no ha afectado en nada?

Un montón, en inserciones hemos tenido unos años muy malos y de despidos claros por cierres de empresas. En la misma proporción porque hemos tenido casos de empresa que antes del cierre han hecho varios ERES y ellos han sido los últimos afectados, no sé si a lo mejor porque habrán dicho, "para que no nos digan que tal" no lo sé la verdad, por los motivos por los que lo han hecho porque los han aguantado ahí hasta el final porque son vulnerables, yo creo que a lo mejor pues han decidido, cuando no tendrían por qué, o sea si tus números no te salen y tienes que prescindir de un puesto de trabajo que a lo mejor lo puedes cubrir con el otro que lo puede hacer más horas... no lo sé, ya ahí es cuestión de la empresa la que tiene que, pero sí que es cierto que se han ido ya cuando ha cerrado la empresa prácticamente o en un segundo ERE... sí, sí.

¿Se han marcado algún objetivo de cara al futuro para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

En 2016 vamos muy bien, llevamos cuatro, para el año que viene yo cero (risas) procuramos ponernos objetivos pero el mercado laboral es el que manda y ahí es difícil hacer proyecciones, sí, nuestras proyecciones siempre es eso dos, y a partir de ahí todo

lo que podamos apretar, pero es verdad que el 2017 lo veo ahí como (risas) y mira que todavía queda no, yo creo que hasta a lo mejor noviembre o diciembre no podría decirte, sabes, en noviembre diciembre suelo saber un poquito cómo está la cosa, pero es que la tengo chungu (risas). Aquí en la región más o menos creo que todos hemos repuntado un pelín, unos más que otros pero yo creo que sí, y de otras comunidades la verdad que no... El otro día pasó una cifra la asociación española de empleo con apoyo y o no sé si me han reportado el informe, porque ahí es donde solemos ver un poquito como ha ido, sí, lo que pasa es que por comunidades la verdad es que no se si así lo han puesto alguna vez, han puesto como mujeres tal, pero...

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que las empresas contaran con mayor número de colaboradores con discapacidad?

Pues yo creo que las empresas es fundamental que tengan en su personal gente cualificada para este tipo de, que la persona pro ejemplo de recursos humanos es fundamental que tenga ese conocimiento de la inserción laboral de las personas con discapacidad, yo creo que eso es fundamental y no siempre sucede, no sé que pasa que muchas veces llega a la gente de recursos humanos y gente que viene... es que claro es que recursos humanos el puesto de recursos humanos lo puede ocupar muchos perfiles depende del perfil de dónde venga tiene mayor sensibilidad o conocimiento que otro, entonces yo creo que sí que es fundamental que exista esa figura o que al menos que la figura que desempeñe recursos humanos, no vas a tener ahí a un técnico de empleo experto en esto no, a lo mejor dedicado sólo a eso, que sería lo suyo (risas) pero sí que por lo menos la persona tenga esa formación adecuada.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

Se está adaptando un poquito, pero en el caso de la discapacidad intelectual está bastante lejos, yo tengo que darles de alta en el correo electrónico... no saben acceder, es que es un mundo el de las tecnologías, al igual que tengo otros que son unas máquinas y llevan el Facebook y el correo electrónico en el móvil, la gran mayoría no. Entonces en cuanto acceso cognitivo de tal, ha habido algo, de hecho nosotros hemos participado en el ECATIC, no sé si la has oído una aplicación de empleo con apoyo a través de Tablet.

Tendrá sus pros y sus contras pero bueno, ya es un paso sabes al tema de la integración laboral de las personas con discapacidad. Es una propuesta que hizo la Fundación ONCE a través de su programa de tecnología, de acceso a las tecnologías y demás. Luego el mundo de la tecnología por ejemplo en la parálisis cerebral ha avanzado mucho y en él, sí, sí, o sea, en cuanto a mejora a nivel digamos que te diría yo, es que depende de cómo lo enfoques si lo estás enfocando como el acceso al empleo de las personas con discapacidad a través de las nuevas tecnologías... ellos es que la búsqueda de empleo se las hacemos nosotros. Poco a poco se van a ir interesando más por estos temas sí.

¿Están desarrollando algún programa para su uso en su organización?

Se está haciendo también con, lo que pasa es que eso está en fase piloto, entonces tampoco... a ver, yo te lo digo, pues un programa que se llama Emplea Más desde la Fundación que están ejecutando. Es que tampoco te quiero decir mucho más porque en realidad no hay publicidad sobre el tema, entonces...

¿Qué consejo le daría a las organizaciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

A la Administración dio el paso ya cuando aumentó la cuota de reserva del cinco al siete en el caso de la discapacidad intelectual, o sea, la Administración tiene la obligación de que el cinco por ciento de su plantilla sea con discapacidad, vale, esa cuota se aumentó al siete, ahí además hay legislación al respecto, reservando un dos por ciento a discapacidad intelectual, falta dar el paso (risas) falta que sea realidad, ¿vale? por qué, porque la única que la ha llevado a cabo ahora mismo es el Ministerio de Hacienda con las oposiciones estas últimas que ha sacado, no sé si estarás al tanto pero el Ministerio de Hacienda sacó plazas para toda España, en Murcia ha salido una en Cartagena otra y la oposición hace un par de semanas. Esta es la única Administración que lo está cumpliendo que ha dado ese paso, tu piensa todas las administraciones que hay, ¿vale? y una plaza ¿eh? falta ampliar ya ese paso, dentro ya del Ayuntamiento le hacíamos mención de esta cuestión. A las administraciones además del tema, o sea ahora mismo hay subvenciones, no, y hay, bueno, para empezar que mantuviera los programas de empleo con apoyo que muchas veces se tambalean y el presupuesto está

ahí que nos tenemos que pelear por él, vale, y sale adelante porque el Fondo Social Europeo está subvencionando, pero nosotros estamos ahora mismo sólo subvencionados por el Fondo Social Europeo, y por pequeñas iniciativas privadas que eso aparte, con otro profesional, cumplimos algunas cosas, pero vamos, eso a duras penas y si te la dan. Que el tema de las ayudas ahora mismo están centradas en contratos temporales indefinidos, pero tal y como está el mercado laboral, a una empresa hacer el contrato de un año le supone mucho, sí que es verdad que para nosotros es fenomenal y para el trabajador también, y es verdad que a veces le aprietas a que hagan un año, pero vamos, que si lo bajan a seis meses no pasa nada, y que por ejemplo ese dos por ciento... igual que la Administración amplió del cinco al siete por ciento la cuota de reserva pues que ese dos por ciento de empresas mayores de cincuenta trabajadores pues también tuviera reflejado un porcentaje para ellos, es que la discapacidad intelectual al final no compite en igualdad de condiciones que otra persona con otro tipo de discapacidad, entonces que sí que haya una discriminación positiva en ese sentido.

¿Y algún consejo a las empresas?

Es que yo, cuando a lo mejor tengo empresas delante que están ahí "que sí, que no, no sé qué hacer" les digo que yo no les puedo convencer, que tienen que implicarse ellos, hacer las prácticas cuando están así dando, y que prueben porque no hay otra forma, es que no somos nosotros son ellos los que tienen que demostrarlo, la propia persona.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Si es que a la sociedad al final, es romper la barrera, si es que no... La sociedad es difícil es cuando hay una discriminación por parte de la sociedad es desconocimiento y cuando las empresas contratan, cuando la Administración participa, cuando el usuario sale al mundo laboral, al final la sociedad se sensibiliza por sí sola, os sea yo creo que ese camino al final es natural.

¿Han propuesto la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Siempre (risas), hombre con el tema de las oposiciones estamos siempre muy encima, vale, porque no sólo se requiere la cuota de reserva supone un esfuerzo mayor, localizar puestos para ellos con preparación específica, si hay examen específico, no más tiempo para los exámenes, ¿no?, exámenes con adaptaciones de lectura fácil y cognitiva, ¿vale? Entonces pues bueno, se hace mucho hincapié en ese tema, luego a parte evidentemente que participen de los programas, ayer mismo se firmó un convenio con el Ayuntamiento para la incorporación de personas con discapacidad intelectual y parálisis cerebral que en breve entrarán tres personas, porque entre los requisitos está que se haya formado ya previamente en el ayuntamiento que hicieron quinientas horas de prácticas, o sea que van un poco ahí introduciéndose en el tema. Ahora mismo las consejerías también están acogiendo a personas en prácticas.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o que no debería de existir?

Hombre, no debería de existir, pero si no existe ahora mismo... las empresas ni se lo plantearían. He tenido casos de empresa que me han dicho “no, no voy a pedir bonificaciones,” o que te dicen, “no si no es por la bonificación” y es verdad que muchas veces no es por la bonificación, pero esto es como todo, si pones la golosina pues a lo mejor pican y valoran a ver, claro.

#### • **Consideraciones tras la entrevista**

La entrevista se hizo en su despacho, en el que no tuvimos apenas interrupciones, aunque sí bastante ruido de fondo de los usuarios de ASTRAPACE al estar el despacho muy cerca de las salas de talleres, así como de las cocinas. Esto no impidió el hacer una entrevista calmada y de buen entendimiento.

La entrevistada es una profesional con más de diez años trabajando en ASTRAPACE con nivel de estudios de diplomatura. Es muy conocedora de todos los aspectos de la integración laboral de personas con discapacidad así como de su integración social.

Destacar que pude conocer de cerca todos sus proyectos al mostrármelos la entrevistada en primera persona, como por ejemplo el vivero, sus cocinas o talleres donde sus asociados hacen prácticas, desarrollan sus habilidades y trabajan.

Se mostró muy participativa y sincera en sus declaraciones, a la par que crítica y realista de la realidad que envuelve a las personas con discapacidad intelectual, y/o parálisis cerebral y afines.

### 1.3.2. Irene Molina Jover

**Cargo:** Coordinadora de Empleo Fundown. **Fecha:** 21 de julio de 2016. **Hora:** 17:00 p.m. **Duración:** 55 min 44 s. **Lugar:** Sede de FUNDOWN (Fundación Síndrome de Down de la Región de Murcia). Paseo Escultor Juan González Moreno, 2, 30002 Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Pues la RSC está cogiendo cada vez más importancia a nivel empresarial, claro nosotros nos tenemos que circunscribir también a la zona donde trabajamos y a nivel de la Región de Murcia bajo mi punto de vista, bueno, los datos son que un ochenta y siete por ciento más o menos de las empresas de la región son pequeñas o medianas empresas, entonces para mí la RSC tiene más importancia o le dan más importancia las empresas grandes más que las empresas pequeñas, muchas veces las empresas pequeñas hacen acciones de RSC sin darse cuenta que hace acciones de RSC, pero quizá en el tema en que estamos tratando quizás sean las grandes empresas las que por acciones de responsabilidad social hacen acciones de integración laboral de personas con discapacidad intelectual, yo te voy a hablar siempre de discapacidad intelectual.

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC en su organización?

No, nosotros el área de empleo, bueno ahora te comentaré, nosotros trabajamos con la metodología de empleo con apoyo, nuestro programa estrella precisamente es el programa del SEF de empleo con apoyo a través del cual pues nos posibilita el que haya inserción laboral de personas con discapacidad intelectual en la empresa ordinaria y

dentro del equipo pues hay, en este caso la coordinadora que sería yo, luego hay una orientadora laboral y luego están los preparadores laborales que son directamente los profesionales que hacen apoyo in situ en el puesto de trabajo, además de otras muchas funciones, pero la principal función sería hacer el apoyo y el entrenamiento para posibilitar esa inserción laboral plena dentro de la empresa, entonces acciones de RSC nosotros pues claro, comentamos e informamos a las empresas acerca de la RSC, pero muchas veces antes de eso pues hay que comentar la obligatoriedad que tienen determinadas empresas de la contratación cuando son más de cincuenta trabajadores, entonces, vamos sí les damos importancia y sí que también entre las bondades que trasladamos a las empresas de la contratación de personal con discapacidad pues hablamos de la Responsabilidad Social Corporativa, le damos esa información.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las empresas fomentar el empleo?

Pues, hombre, partiendo de lo que te eh dicho que con empresas de más de cincuenta trabajadores hay que tener en cuenta que no son acciones de RSC la contratación cuando hay una obligatoriedad, partiendo de ahí, pues sí que se informa y que muchas y que algunas de las empresa , ya te digo, porque tampoco hay muchas empresas grandes, la mayor parte son empresas pequeñas y medianas, pero sí que se informa o se le da la idea de que realmente cuando hay más contratación más allá de lo que es la obligatoriedad pues ya se pueden se pueden estar haciendo en este caso acciones de Responsabilidad Social Corporativa, tanto por la aportación que hay para las personas que entran a trabajar como también por lo que aporta la persona con discapacidad dentro de la empresa.

¿Participa de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad?

Las labores, nosotros lo que desarrollamos es un itinerario de integración laboral pleno y personalizado, entonces pues va desde todo el proceso, no dista mucho de lo que tendría que ser una inserción laboral o el apoyo a una integración laboral de cualquier colectivo, tanto colectivo que esté en riesgo de exclusión como cualquier persona que quiera trabajar, pues desde todo el tema de la orientación laboral para la persona con discapacidad intelectual que puede ir desde pues el apoyo a la formación en

acciones de, pues, búsqueda, cómo elaborar un currículum, como hacer una buena entrevista de trabajo hasta después el apoyo que pueda venir dado a la empresa en esa etapa previa de entrada a la empresa de selección, es decir, nosotros tenemos una bolsa de empleo, esa bolsa de empleo de personas que han recibido una formación profesional previa y que están preparadas para dar el paso a la empresa, entonces ofertamos ese proceso de selección a la empresa con lo que ello conlleva, hacer un análisis del puesto, una descripción, ver qué persona cumple con las características o con los requerimientos del puesto y proponer a la empresa que esa sería la persona adecuada para cubrir el puesto, luego una vez que ya se ha pasado ese proceso de orientación, de selección, se hace la entrada a la empresa y ya en este caso pues como te decía con la metodología del empleo con apoyo lo que se hace es un apoyo in situ en el puesto de trabajo en donde se trabajan tanto habilidades socio-laborales como calidad en las tareas como rendimiento a la persona con discapacidad que entra a la empresa, paralelamente se va trabajando también con la empresa, con los compañeros, con los encargados, con el jefe, pues todo lo que son aspectos relacionados, lo que nosotros pretendemos o buscamos es que surja el apoyo natural en la empresa, que se vea el apoyo que cualquiera de nosotros tenemos en las empresas en las que trabajamos, pues si alguna vez nos hace falta, no sabemos realizar bien una tarea o algo pues tener una persona de referencia entonces el preparador laboral su cometido también es ese ir disminuyendo su apoyo y que vaya aumentándose el paso natural de la empresa, una vez que estamos en la empresa hacemos ese entrenamiento, lo que buscamos es que haya un mantenimiento del puesto, no entrar a la empresa como objetivo de la contratación sino que realmente esté contento tanto la persona que entra a trabajar con discapacidad como la empresa y que se procure su mantenimiento y que por lo tanto a nivel profesional lo que hacemos es un seguimiento de que todo va bien, si hay nuevas tareas que se incorporan pues ampliar el apoyo, porque el apoyo hay una cosa muy importante que no es algo que se pueda establecer una cronología en el tiempo determinada, el apoyo va ser intensivo, medio y supervisión, pero atendiendo a la evolución de esa persona a la empresa puede haber un momento en que se requiera habiendo un apoyo de supervisión incrementar ese apoyo porque hay unas nuevas tareas o porque hay conflictos en la empresa que hay que solucionar, conflictos me refiero a los que puede haber en la empresa o con cualquier trabajador, en las que se requiera un trabajo con esa persona de habilidades socio-laborales y tal, y nada, ese sería un poco toda la evolución, se trabaja sobre todo a cuatro niveles que serían la persona con discapacidad, la empresa, al familia que también es un

punto importantísimo dentro de la inserción laboral y luego el apoyo de los profesionales.

¿Cómo controláis la parte del rendimiento cuando a la persona le hacéis el seguimiento?

Pues nosotros tenemos herramientas para todo, yo lo que entiendo es que aunque todo el tema de lo social es algo que no se puede equiparar al ámbito pues más metódico como pueden ser unas matemáticas donde tú digas dos más dos son cuatro, pero sí que es cierto que nosotros en cada una de las etapas que te hemos dicho tenemos herramientas donde se van evaluando cada uno de los aspectos que queremos evaluar, desde la selección hasta la adaptación de la persona a la empresa pasando por el entrenamiento y el seguimiento, entonces la evaluación del rendimiento se haría en la etapa de entrenamiento, cuando ya se han adquirido, el preparador laboral ve que se han adquirido las tareas, cada una de las tareas, entonces inicia la evaluación del rendimiento de la tarea, no tiene lógica que se inicie la evaluación del rendimiento si no se ha adquirido la calidad, entonces ahí es cuando empezamos a hablar de rendimiento, lo hacemos con tres, con una herramienta que si se diversifica en tres ámbitos, y serían rendimiento para evaluar tareas cuantitativas, cuasi-cuantitativas y cualitativas. Las cualitativas son las que no se podrían medir a nivel de conteo y las cuantitativas las que se pueden medir, y las cuasi-cuantitativas nosotros las identificamos como aquellas que aun pudiéndose medir contándolas no tenemos un referente de media en la empresa es decir esto es algo ya más particular e interno nuestro a nivel de la evaluación, pero lo que se entiende, a nivel general nosotros lo que queremos siempre es evaluar el rendimiento de nuestro usuario con respecto a la media de la empresa.

¿Con qué organizaciones o empresas colaboran para el fomento de la integración de personas con discapacidad?

Es que hay muchas empresas, nosotros ahora mismo tenemos a unos, unos setenta chicos que están en empresas de la región, entonces hay muchas empresas, muchas, yo te puedo decir empresas grandes pero es que también hay empresas más pequeñas, entonces decirte determinados nombres pues también me parece que no sería

justo dejar otras empresas fuera, te puedo hablar de perfiles, te puedo pasar una relación de las empresa si tú quieres en donde aparezcan todas y así tienes más o menos idea.

¿Son más grandes empresas con las que trabajáis o son pymes?

El empresariado de pequeña y mediana empresa en la región se porta muy bien, ¿eh?, eso dicho simple y llanamente, pero yo siempre he dicho que nuestros empresarios a nivel general tienen, son muy receptivos ante la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual, eso no quiere decir que todos ellos contraten, pero sí dan la oportunidad por lo menos de conocer el servicio y de en ocasiones hacer acciones de adaptación y formación en la empresa que no son con contrataciones pero sí que entramos a la empresa para que personas con discapacidad se puedan formar dentro del entorno empresarial, entonces si tú me preguntas cuál es la tasa de actividad o el nivel de desempleo de las personas con discapacidad intelectual pues yo te digo que mucho más amplio que el de una persona que no tenga discapacidad, que si me preguntas qué, si realmente es efectivo un programa de empleo con apoyo pues yo también te digo que sí, que realmente nosotros pensamos que los apoyos que se trasladan desde entidades como la nuestra para favorecer la inserción pues sí dan el fruto que a lo mejor estas personas no tendrían esa posibilidad de acceso al empleo que si no tuviesen los servicios de apoyo.

¿Con qué tipo de discapacidades trabaja su organización?

Síndrome de Down y otra discapacidad intelectual, no solamente Síndrome de Down.

¿Con cuántos trabajadores cuentan en su plantilla a día de hoy?

Sí, tenemos dos compañeros que tienen Síndrome de Down y ya no se decirte... pero en principio dos compañeros que tienen Síndrome de Down, a parte tenemos un Centro Especial de Empleo que es Fundown Plant, Centro Especial de Empleo que, bueno, tú sabrás que a una empresa especial donde la mayor parte de las personas que trabajan en ella tienen discapacidad no intelectual sino cualquier tipo de discapacidad y nosotros tenemos Fundown Plant que se ocupa de todo el tema de viveros, arreglo de

jardines y todo esto, que estamos llevando entre otras cosas la Universidad de Murcia, los jardines.

¿En qué puestos trabajan?

Pues uno está en recepción y auxiliar de Administración y el otro en limpieza y mantenimiento.

¿Se han adaptado bien a su puesto de trabajo?

A ellos igualmente con su empleo con apoyo. La adaptación de los puestos a las personas con discapacidad intelectual no es tanto física como más la prestación de apoyos por parte de los profesionales, lo que te he comentado, a lo largo de todo el proceso de integración.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer ustedes a las personas con discapacidad que trabajan en su organización?

¿Pero a nivel general? Ellos están los dos indefinidos. Que yo recuerde empezaron con contratos de fomento de empleo, son unos contratos específicos para personas con discapacidad porque están subvencionados tienen una bonificación a la Seguridad Social, que esa es otra de las funciones que tenemos, informar a las empresas acerca de los tipos, que aunque se le puede hacer cualquier tipo de contrato a una persona con discapacidad, pero que hay determinados contratos que tienen bonificaciones y exenciones de pago a la Seguridad Social que si el empresario se puede beneficiar pues estupendo, al igual que la orden del SEF de empleo con apoyo también tiene una línea que es de bonificación a la contratación o a las empresas, lo que pasa es que eso, pues al igual que en la línea de empleo con apoyo, pues también va saliendo anualmente según convocatoria.

¿En qué puestos se integran mejor las personas con discapacidad de vuestro colectivo?

Pues mira, los puestos son distintos y nosotros además pues siempre estamos en continuo estudio para ver qué nichos de empleo pues son aquellos en los que hay más empleo y también en los que se pueden adecuar a las características generales del colectivo con el que trabajamos, esto no quieren decir que todas las personas con discapacidad tengan que trabajar en los mismos trabajos como antes se decía de manipulación o de encuadernación y todo esto, entonces nosotros trabajamos perfiles pues desde auxiliar de pinche de cocina a auxiliar de administración, a auxiliar de jardinería, manipulados, almacenaje, reposición, no sé si se me olvida alguno, auxiliar de administración lo he dicho, ¿verdad?, almacenaje, reposición, manipulados, limpieza.

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

El rendimiento pues nosotros el, a ver, si la persona, si el candidato entra a la empresa y entra con ya con sus objetivos cubiertos pues como te digo, esto es un proceso y además es un trabajo integral, antes de entrar a la empresa nosotros entendemos que tiene que tener una formación profesional previa, para ello tenemos cursos de formación en donde se trabajan más aspectos prácticos que teóricos atendiendo al colectivo con el que trabajamos, entonces, si llegamos a una empresa ya con esos objetivos cubiertos, después tenemos una cosa que es muy importante y es que la motivación frente al empleo, para aquellas personas que les cuesta más, pues esa motivación generalmente es más alta con lo cual hay un empeño mayor en hacer un desarrollo del puesto hacer un desempeño adecuado, los rendimientos intentamos que sean los que se adecuen o que se adecuen a las medidas de la empresa y generalmente cuando hay un mantenimiento del puesto es porque el empresario ve que realmente hay un desempeño adecuado tanto en calidad como en rendimiento.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer las empresas?

Mayoritariamente las empresas se están detectando, es más, te voy a especificar, por el contrato de fomento de empleo y después por el contrato indefinido. Hay empresas, el contrato de fomento de empleo como mínimo es de un año de duración hay empresas que de primeras pues deciden no hacer esa contratación tan amplia, entonces

pues hacen otro tipo de contratos temporales sin ninguna bonificación, pero se hacen. También según el estadillo en el que hemos estado las empresas se han decantado por unos contratos u otros, hemos pasado una etapa de crisis importante, yo hablo de que hemos pasado porque yo bajo mi punto de vista estamos un poco remontando y se, entonces el empresario se arriesga más a un contrato de tiempo más, de más tiempo que cuando estábamos en esa crisis tan profunda en donde había más miedo para la contratación, lo único que nosotros le tenemos que decir al empresario que las contrataciones se hacen igual que a cualquier otro trabajador dentro del as categorías igual, lo que pasa es que el salario es el mismo ,lo que pasa es que luego atendiendo al tipo de contrato que se hace pues puede tener bonificación o subvención en el caso de indefinido subvención a parte de la bonificación.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad que su organización representa en mayor o igual medida que al resto de la población?

Sí, porque lo que se ha hecho en las empresas en esa etapa de crisis es que se ha hecho que trabajadores que antes teníamos competencias asumiera otras competencias distintas que a lo mejor podrían haber desempeñado otras personas de menor cualificación, pero como, vamos, dicho así llanamente, como que se han arreglado con menos personal atendiendo a que en ese momento no podrían hacer otra cosa, a parte de los ERE que han habido de los cierres de empresas y tal, qué pasa, que las personas con discapacidad intelectual entra en categorías pues más “bajicas” entonces ahí claro se han visto más afectados , antes si un auxiliar de administración hacía, o estaba contratado con unas competencias yo que sé de idiomas o de contabilidad, y había una persona de Administración, pues había un auxiliar de administración que tenía otras tareas como hacer fotocopias... tareas de menor cualificación, pues llega un momento determinado esa persona pues tenía que hacer la contabilidad el inglés y las fotocopias y tal, qué pasa, pues que eso quien más se ha visto afectado son esas personas que tenían puestos de menor cualificación.

¿Y las empresas cree que lo hacen desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?

Si contratan debe de ser porque realmente se consiga el objetivo que tienen que tener cualquier empresario y es que entre una persona que defienda el puesto, eso partiendo de ese punto, es decir, nosotros huimos y así se lo decimos a los empresarios de que entre una persona con discapacidad por hacer una acción de asistencial o de beneficencia porque ya esa etapa quedó muy atrás, entonces, el primer objetivo que tiene un empresario es que la persona que entra pues sea una persona productiva para la empresa, si además hay acciones de RSC porque esa persona aporta a la empresa sus trabajadores, pues aporta, pues valores, pues mucho mejor, que pueda ser una acción de marketing con respecto a fuera pues en ocasiones sí, pero yo creo que quizás las menos, si un empresario apuesta por una contratación y más a largo tiempo, a largo plazo, pues tiene que ser porque esa persona por lo menos bajo nuestro punto de vista tiene que tener un buen desempeño del puesto y aunque no llegue a un rendimiento a lo mejor del cien por cien pero sí que nos quedemos en unos rendimientos del setenta por ciento no del veinte por ciento, porque entonces no estamos haciendo nuestro desempeño, es decir, una contratación hay dos partes el empresario y el trabajador y cada uno tiene derechos y obligaciones entonces si mi derecho es trabajar bien para que tú me pagues, que sería lo más sencillo y más gráfico, pues yo creo que cada una de las partes pues tiene que tener su aportación.

¿Han adoptado las empresas con las que colabora alguna medida para adaptar los puestos de trabajo, competencias y tareas diarias de estos trabajadores con discapacidad?

Físicas no, de las tareas en algunas ocasiones nosotros hacemos adaptaciones y estrategias, pero van más dirigidas a favorecer el aprendizaje de tareas, no son adaptaciones físicas, es decir, si yo estoy como recepcionista y mi principal tarea va a ser coger el teléfono, pues a lo mejor esto es una adaptación (me muestra un papel con cuatro puntos, el primero nombre de quien llama, segundo qué quiere, tercero teléfono de contacto), ¿vale?, porque pues tú haces una adaptación en donde en un lenguaje pues quizá el lenguaje fácil hace referencia a las preguntas que debes hacer y facilitar sería facilitar una adaptación estaría encaminada a facilitar la realización de una tarea.

¿Cree que se han quedado satisfechas las empresas u organizaciones para las que ha intermediado con el trabajo de estas personas?

Sí, tenemos empresas con las que ya tenemos una fidelización importante, ¿sabes?, hay empresas de la región que han contratado y siguen contratando a personas con discapacidad intelectual de nuestro servicio, o sea que... y además que también nos dan entrada a nuevas empresas, a nuevos empresarios, es más funcionamos mucho también con programas como desayunos empresariales, estamos dentro de otros programas que no solamente son... o sea que son programas en donde se incentiva también el, o le damos mucha importancia a la información que le llega al empresario, sobre pues eso lo bueno de la contratación de las personas con discapacidad intelectual.

¿El rendimiento es bueno tras ese entrenamiento de tareas, adaptación y seguimiento?

Sí, bueno, bueno.

¿En algún caso han desistido? ¿Por qué cree que lo han hecho?

Pues generalmente si no hay una adaptación al puesto los contratos... son pocos los casos en los que hay rescisión de contrato, generalmente hay una finalización del contrato y luego no hay una renovación, la mayor parte de los casos no viene dado por la no adaptación al puesto sino por otras circunstancias, en época de crisis porque se hizo una reducción de personal y nos tocó a nosotros, pero vamos, también se dan casos de personas que después de un tiempo hay una bajada de rendimiento, o no hay una adaptación a nuevas formas de trabajo en la empresa y entonces pues que no se sigue en ellas, pero vamos que no hay una diferenciación muy grande con lo que pueda pasar con otra persona que no tenga discapacidad.

¿Qué importancia crees que tienen las familias para que se integren en el mundo laboral?

Mucha importancia, mucha, la familia es uno de los pilares, nosotros trabajamos bajo una filosofía de promoción de la autonomía y la independencia, es decir, lo que siempre vamos a intentar tanto por parte de los profesionales como trasladarle a las familias es que les dejemos y les demos la posibilidad de elección a las personas con discapacidad intelectual, que ellos sean los amos de sus vidas y que puedan con los

apoyos necesarios tomar las decisiones adecuadas a lo largo de todo su itinerario vital, no solamente en el ámbito laboral sino en cualquier aspecto de su vida, eso se lo trasladamos a las familias, las familias saben que al entrar en este servicio, o al entrar en la fundación que no es un espacio cerrado, no solamente físico sino también, pues eso, de todo el ámbito pues como te he dicho de desarrollo de la persona y de la toma de decisiones, se trabaja con una filosofía de participación activa, e donde la persona es el centro, la persona con discapacidad y el resto de personas familias y profesionales somos los que prestamos apoyo u orientación pero ellos son quienes deben decidir, qué pasa que las familias son muy importantes porque deben tener su función como familias de orientación de consejo de apoyo, pero no de extralimitarse pasando entonces a acciones de sobreprotección que pueda sesgar el desarrollo de esa persona, entonces, si tenemos familias donde no hay un apoyo, porque hay familias desestructuradas, porque como circunstancias de la vida a cualquiera le pueda pasar, ahí tenemos un problema, si hay familias con un exceso de sobreprotección pues también se sesga la evolución de la discapacidad, entonces generalmente cuando una familia se presta su apoyo de una manera conveniente todo es mucho más fluido y mucho más fácil.

¿El que vivan de una manera independiente fuera de sus familias eso favorece a la inserción laboral?

No tiene por qué, es que la independencia no es que vivan de forma independiente, por ejemplo, nosotros tenemos un programa que es de viviendas compartidas, no sé si lo conoces, es un proyecto muy innovador que en lo que consiste es que durante un período de tiempo determinado que se estipula unos cuatro años, hay una convivencia en unas viviendas de personas con discapacidad intelectual con mediadores, los mediadores son estudiantes de la universidad que entran a este proyecto como formadores de vida pero al mismo nivel de las personas con discapacidad, entonces es un proyecto estructurado en donde hay todo un proceso como digo estructurado de aprendizaje pero en lo que consiste es en eso, en que durante un período de tiempo hay una convivencia con personas con discapacidad intelectual y estudiantes del ámbito de lo social que tienen una evaluación previa hecha para saber que son personas que realmente pueden desempeñar esa función y la idea es que se aprenda a vivir de forma autónoma e independiente, cuando finaliza ese proceso, ese proyecto, se le da la opción a que esas personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente

a pisos que ellos se busquen y tal, o que vuelvan a sus casas o que tengan su pareja, el volver a su casa no se tiene que ver como que hay un fracaso, es decir, no como que ya no se es independiente que se puede seguir siendo independiente viviendo en casa con tus padres, ¿me explico?, entonces sí que está muy ligado a vivir de forma independiente el que haya un acceso al ámbito laboral, pero vivir de forma independiente no quiere decir que vivas tu sólo, sino que puedes vivir en un entorno familiar.

¿Crees que el autoempleo puede ser una salida para vuestro colectivo?

Es complicado, nosotros el tema del autoempleo es un proyecto que para personas con discapacidad intelectual lo vemos complicado a no ser que hayan unos apoyos externos muy muy, pues eso, muy intensivos que puedan facilitar pues eso, la creación de una empresa, al autogestión y todo eso.

¿Conoces de algún caso o es algo sobre lo que tengan inquietudes?

Generalmente la inquietud es trabajar por cuenta ajena, generalmente.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

El mayor logro yo creo que es el que te acabo de comentar, es decir, nosotros el empleo lo vemos como un medio y no como un fin, es decir, que lo que se pretende por parte de la fundación de los patronos de los padres que crearon esta fundación es lograr y favorecer que sus hijos adquieran la mayor independencia y la mayor autonomía y el mayor pues eso desarrollo de su vida hasta donde ellos puedan y con los apoyos que necesiten, sin tampoco pasarnos de apoyos, porque entonces estaríamos sesgando esa libertad, entonces yo creo que el mayor logro, hombre, a nivel de empleo, yo estoy muy satisfecha con la evolución y el desarrollo de los programas de empleo, pero creo que el mayor logro es que, pues hace unos años quizás la sociedad no pensaba que una persona con discapacidad podía levantarse, coger su autobús ir a la empresa, hacer su trabajo, tener su rendimiento ir a la cena de empresa y quedar con sus amigos fuera, y hoy eso es ya una realidad, entonces el que tu veas a una persona tan autónoma realmente eso sí

que es un logro que se ha conseguido no en los últimos cinco años, se han conseguido yo creo en los últimos años, no se decirte, diez, pero sí que se viene trabajando en eso, son como escaleras que vamos subiendo y que ahora tenemos un nuevo reto que es también el envejecimiento, pero yo creo que el mayor logro ese, ahora mismo el que se pueda desarrollar una vida con los apoyos pero una vida pues plena, al igual, teniendo los mismos derechos y las mismas obligaciones que cualquier ciudadano.

¿Cree que le han aportado beneficios a las empresas donde fueron contratados más allá del rendimiento?

Pues lo que te he dicho, valores humanos se aportan, yo lo que pasa es que cuando entra una persona con discapacidad a una empresa y a mí me dicen pues por ejemplo empresarios pues, "bueno pues hay que explicar" realmente pienso que ahí tampoco haríamos lo correcto si hiciéramos una charla "mira pues va a entrar una persona con discapacidad" no mira, va a entrar una persona que tiene características distintas al igual que tú tienes unas y yo tengo otras sin tener discapacidad, entonces, que hay valores humanos que se aportan, pero que a lo mejor esos valores los vemos más las personas que no tienen discapacidad, nos planteamos esas cosas más que la aportación que ellos puedan hacer, porque tampoco podemos generalizar, ni todos somos buenos, ni todos somos graciosos, ni todos somos, ¿sabes?, entonces, el valor de, pues eso, de motivación, de esfuerzo, de él que cuando uno se esfuerza mucho en conseguir algo lo consigue, pues esos valores sí que se trasladan a las personas que están en esa empresa, el ver a un compañero que a lo mejor le ha costado mucho más llegar a un puesto que a ti, pues eso sí que te aporta ese valor de ese esfuerzo, esa motivación, ese empeño.

¿Crees que el clima laboral se mejora?

Se dice eso, pero yo sinceramente no entiendo por qué tiene que haber una mejora del clima laboral, quiero decir, el clima laboral tiene que ser adecuado haya personas con distintas condiciones dentro de la empresa y esto sí que es una opinión mía personal, ¿sabes?

¿Y crees que en momentos de crisis alguien ha podido optar por bonificarse o no ha sido así?

Desde luego si lo ha hecho no es una buena opción (risas) yo he estado trabajando también en temas de autoempleo hace ya muchos años y yo decía a las personas que querían crear una empresa tú lo sabrás, es decir, vamos a ver si tú quieres crear una empresa haz un estudio de viabilidad y no te centres en las posibles ayudas que te den porque si te centras en las ayudas vas al fracaso y yo entiendo que para la empresa debe ser igual, es decir, si tú quieres hacer un acto pues asistencialista y vas a meter a una persona porque quieres que esté pues sí que si te subvencionas algo pues eso que tienes, pero realmente el empresario que realmente lo es, lo que busca cuando entra una persona es que haya un rendimiento, si esas bonificaciones compensan un déficit del rendimiento, pues para eso están, ¿sabes?, pero no debe ser la contratación el porqué de la contratación o la causa de la contratación no debe ser el que haya una bonificación.

¿Se han marcado algún objetivo de cara al futuro para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Marcamos objetivos anualmente, anual no, diariamente, la búsqueda es continua, tenemos una base de datos de empresas pues la verdad que es bastante amplia, aun así la búsqueda como te digo es continua, estamos, hacemos estudios sobre nichos de empleo, y la búsqueda a pié de calle y vamos, con todas las, a través de todas las estrategias de búsqueda que se pueden desarrollar, entonces los objetivos, pues, el objetivo sería que todas aquellas personas que tenemos en bolsa de empleo capacitadas y con buen, un buen potencialidad de desempeño del puesto pues que puedan entrar en empresas de la región, ese es el objetivo.

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que las empresas contaran con mayor número de colaboradores con discapacidad?

Hay determinadas cosas que a nivel de bonificaciones sí que mejoraría la contratación, porque ahora mismo, lo que te he comentado de que el primer o el tiempo de contrato mínimo para que pueda haber una bonificación sea la de un año, pues

realmente quizás podrían haber otras medidas como ser menos tiempo, que la empresa se aventurara a una contratación de menos tiempo, perdiera también el miedo, que entonces, si tú contratas durante tres meses ves que te funciona bien, entonces puedes hacer una contratación de más tiempo, es decir, por un lado se podrían mejorar algunas de las bonificaciones o de las subvenciones que tienen las empresas, hay otros contratos por ejemplo el de prácticas que también hay una bonificación y es como mínimo seis meses, pero ese contrato es un contrato que tiene otras características que tampoco convencen demasiado, entonces, esa podría ser por ejemplo una línea, el que la empresa también se vea segura a través de servicios de apoyo como este, también hace que se incentive la contratación, porque nosotros no solamente tenemos las acciones de sensibilización a las empresas en donde nosotras vamos, informamos de nuestro proyecto proponemos acciones de adaptación previas antes de la contratación, sino que también pues lo que hacemos es eso, es sensibilizar acerca de las posibilidades que tiene la empresa con respecto... y sobre todo eso, el hacerles ver que el apoyo es un apoyo transversal a lo largo de todo el tiempo que va a estar contratada la persona en la empresa, entonces eso también da seguridad a la empresa, con lo cual, el que se mantengan estos servicios de apoyo es muy importante para mejorar y potenciar la contratación, y así lo están entendiendo por ejemplo el SEF u otras entidades privadas que también hacen financiación de programas de empleo con apoyo.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

Yo creo que sí, que si no nos subimos al carro también de las nuevas tecnologías nos quedamos anticuados, entonces, nosotros como entidad tenemos página web, tenemos Facebook, tenemos, pues eso, utilizamos todas las estrategias también de las nuevas tecnologías que nos facilitan entrar también a las empresas. A parte que ahora mismo nuestro conocimiento por parte de la empresa, el primer conocimiento al que yo accedo es a la información que ellos tienen también a través de las redes sociales, que también te benefician mucho. O con la filosofía de la empresa, o si a una empresa le interesa o no...

¿Están desarrollando algún programa para su uso en su organización?

Estamos desarrollando programas que son también bastante innovadores pero ya relacionado con el trabajo de las personas y con el apoyo dentro del ámbito laboral y otros ámbitos a las personas con discapacidad intelectual, estamos desarrollando dos programas de Vodafone, uno se llama, “Yo Me Preparo” y otro se llama “Me Facilita”, entonces son programas en donde se aúnan los apoyos que se pueden prestar por parte de las nuevas tecnologías a los distintos ámbitos de desarrollo de la vida, entonces, por ejemplo, yo te voy a poner un ejemplo del ámbito laboral, que facilita, en el ámbito laboral facilita a través de un dispositivo móvil que puede ser un móvil, puede ser una tablet, la persona que está trabajando en una empresa tiene un programa al que puede acceder y que le recuerda determinados aspectos de las tareas a realizar, alertas, alarmas, son facilitadores un poco del apoyo que se presta por parte del preparador laboral y que cuando no está el preparador laboral puede un poco complementar ese apoyo.

¿Qué consejo le daría a las organizaciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

Pues lo que te he dicho sobre todo el que cuando hay un servicio en donde se hace un apoyo desde el inicio de toda la etapa de selección, de adaptación persona a puesto, de adaptaciones y estrategias para el desempeño de la tarea, que vamos a la empresa hacemos una descripción del puesto, vemos el puesto adecuado, si no hay puestos que sean adecuados vamos a desestimar esa empresa porque lo que nosotros queremos como te he dicho no es que haya un contrato de trabajo sino que haya mantenimiento, entonces yo para mí sería un fracaso, sería un fracaso para la entidad, para la persona con discapacidad y para la empresa, que entráramos a la empresa con un contrato y que a la semana pues no funcionara, ¿vale?, entonces la seguridad que puede tener la empresa en el apoyo, en el entrenamiento, en el apoyo transversal que ofrecemos acerca también pues de las ayudas, las bonificaciones, acciones de RSC también, posibilidad de visibilizar las acciones de contratación, porque eso tampoco tiene que verse como algo malo, sino como algo... para mí que una empresa de información de que ha contratado a personas con discapacidad es una ventana que se abre a otras nuevas empresas y que lo mejor que puede convencer a un empresario es otro empresario, entonces, todo eso... sobre todo los sistemas de apoyo son los que... y luego realmente, una cosa que facilita también mucho las contrataciones son los

períodos previos de formación y adaptación a la empresas, que son prácticas generalmente que nosotras, nosotros no los hacemos más de un mes de duración, entonces ahí se minimiza la incertidumbre del empresario, porque nosotros nos tenemos que poner a veces en la piel del empresario, de que son personas que a lo mejor no tienen por qué conocer que hay un proyecto de inserción o que hay otras personas que pueden acceder al puesto de trabajo, que tienen discapacidad, entonces, esas etapas, además de aportar a la persona con discapacidad una formación práctica que todos necesitamos cuando terminamos nuestros estudios, pues lo que hace también es que abre un poco los ojos acerca de las potencialidades que tiene esa persona con respecto al empresario, entonces eso facilita las contrataciones.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Pues si es que, yo creo que el trabajo debe ser continuo y sobre todo el que haya una normalización, el que claro, que esto siempre es algo difícil porque es como un trabajo de fondo, ¿no?, el que haya una concienciación de que hay una diversidad y que dentro de la diversidad pues cada uno pues tenemos más potencialidades para hacer unas cosas y que para hacer otras, pero a nivel social realmente cuando esto se va viendo es cuando tú en tu día a día vas viendo ejemplos, ¿sabes?, entonces, a la sociedad qué le pido, pues que de una oportunidad.

¿Y a las políticas de los gobiernos?

Pues sobre todo el apoyo a, pues eso, a nivel de legislación y a nivel de financiación de los sistemas de apoyo, que son los que necesitan las personas con discapacidad.

¿Han propuesto la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Nosotros estamos dentro del CERMI, entonces el CERMI sí que es muy participe de todo el tema de las políticas sociales con el SEF, la verdad es que hay

bastante colaboración y se tiene bastante en cuenta las aportaciones que se hacen por parte de las entidades. Es algo continuo que se está trabajando de forma continua.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o que no debería de existir?

Se deberían de mantener, se deberían de mejorar para las contrataciones en el ámbito ordinario, porque por ejemplo, las contrataciones o las subvenciones o bonificaciones que hay para los Centros Especiales de Empleo son mucho mejores que para la contratación ordinaria, entonces bajo mi punto de vista si se mejorara la empresa daría ese paso por lo que te he dicho antes, pues a lo mejor que no fuese de tanto tiempo, habíamos mejorado porque antes las contrataciones tenían que ser a jornada completa, para un persona con discapacidad intelectual la jornada completa a lo mejor no es apropiada, porque puede causar incluso otro tipo de discapacidades, una persona con Síndrome de Down o con discapacidad intelectual, a lo mejor es adecuado que tenga un contrato, una jornada parcial y que siga trabajando otros muchos aspectos como habilidades sociales, formación básica en su día a día, entonces, pues al principio las contrataciones bonificadas solamente eran por jornada completa, ahora ya pueden ser jornadas parciales, pero ya te digo, por ejemplo, que sea un año el tiempo mínimo para que haya una bonificación pues puede ser excesivo, que hubiese una bonificación con una contratación de menor tiempo a lo mejor alentaría a la empresa a contratar y después se quedaría con esa persona, pues eso.

¿Qué opinas de los Certificados de Excepcionalidad de las empresas?

Yo pienso que lo adecuado sería que hubiese un cumplimiento de la ley, pero a nivel de técnico también entiendo que una persona con discapacidad no puede entrar a presión en una empresa, porque no sería adecuado para la persona con discapacidad, es decir, que esa obligatoriedad hiciera que esa persona no fuese bien recibida no sería adecuado, entonces por lo menos si no se cumple con esa obligatoriedad que sí haya un cumplimiento de Medidas Alternativas.

¿Y qué te parece la figura de los Centros Especiales de Empleo y la labor que hacen?

A mí los Centros Especiales de Empleo me parece que es un recurso adecuado si cumplen con su objetivo, el objetivo según ya la LISMI era pues que, el objetivo último a cumplir con una persona con discapacidad dentro del ámbito de integración laboral es que haya una integración plena en un entorno normalizado, si antes de llegar a ese estadiillo tenemos que pasar por un centro especial de empleo porque es una empresa protegida en donde va a tener unas determinadas condiciones y características que hagan que se mejore esa empleabilidad para pasar a empleo ordinario, es un buen recurso, si hay personas que no puedan acceder al empleo ordinario por sus características de discapacidad y siguen en el Centros Especiales de Empleo, es un recurso adecuado, ya no sería adecuado si no se cumplen esas (risas). Además los

Centros Especiales de Empleo están dando mucho trabajo a personas con discapacidad con lo cual son empresas que se deben seguir potenciando y protegiendo, ahora, bajo mi punto de vista tienen la finalidad de que se puedan potenciar el subir a un estadiillo más alto en el caso de que se pueda.

¿Qué opinas de términos como minusválido, persona con discapacidad, diversidad funcional etcétera?

Pues yo creo que, a ver, es necesario un cambio de nomenclatura porque históricamente se ha visto y pues nos resulta dañino al oído algunos de los términos que se empleaban hace tiempo, entonces entiendo que debe haber una evolución, al igual que hay una evolución a nivel filosófico, a nivel de lo que se pretende alcanzaron la persona con discapacidad intelectual, también creo que debe haber una evolución a nivel terminológico o de terminología, pero que tampoco se nos tiene que ir un poco la cabeza, porque ya es que va a llegar un momento que no sabemos ni lo que decimos, y esto sí que es personal, es decir, diversidad funcional, sí, ya es que he oído algunos términos que ni me acuerdo, pero es que ya no, no creo tampoco que sean, no se decir si adecuados, pero no sé, que te pierdes un poco ya en esa terminología.

¿Te gustaría añadir algo más?

Pues yo lo veo muy completo todo (risas) todo lo que habéis hecho.

- **Consideraciones tras la entrevista**

Hicimos la entrevista en su despacho, en silencio y sin ninguna interrupción, lo que facilitó mucho la realización de la entrevista y comodidad a la hora de responder de la entrevistada.

Al ser la coordinadora de empleo de Fundown tenía un conocimiento muy técnico y profundo de la integración laboral de las personas con discapacidad, así como de términos legales, tecnicismos, etcétera. Cabe destacar que la entrevista se realizó con el foco de su cargo como coordinadora de Fundown Región de Murcia desde la perspectiva de sus acciones de intermediación laboral, aunque es muy importante señalar que también es coordinadora de la Red Nacional de Empleo con Apoyo de Down España (RNECA). De su currículum cabe destacar que tiene el Grado en Trabajo Social por la Universidad de Murcia y Diplomada en Educación Social. También ha coordinado y participado en diversas publicaciones de Down España.

En todo momento se mostró muy segura en sus respuestas, sin tener apenas que reformular ninguna de ellas. Muy participativa y sincera en las respuestas, además se ofreció a darnos información sobre empresas con las que colaboran, datos estadísticos etc. La entrevista fue muy extensa, al igual que sus respuestas. A estas alturas, como cada vez tenemos mayor conocimiento del tema, más cercano a la realidad y profundo, las entrevistas se están alargando más de los 25 o 30 minutos iniciales ya que se están haciendo más preguntas que las iniciales y se va enriqueciendo la investigación y el estudio.

### **1.3.3. Lucas Ramón García Moya**

**Cargo:** Técnico De Empleo FAMDIF. **Fecha:** 20 de julio de 2016. **Hora:** 10:00 a.m. **Duración:** 53 min 41 s. **Lugar:** Sede de FAMDIF. Calle Caballero, Nº 13, 30.002, Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

No la que yo creo que sería deseable, yo creo que requiere de una mayor apuesta pro parte de la función pública y en general las empresas, ¿no?, hay empresas que desde luego esto lo están vertebrando en sus políticas, en su día adía digamos, porque al fin y al cabo es donde interesa, ¿no?, no es útil tener en tu manifiesto, digamos en tu diario como empresa que recojas esas políticas y si luego en el día a día de la gestión de los operarios de la empresa no se traduce en algo entonces yo creo que todavía falta mucho por hacer, mucho, muchísimo, te lo digo por la experiencia del ámbito de la discapacidad, hay empresas que sí, empresas con las que estamos colaborando y chapó, tampoco... pero son las menos.

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC en su organización?

No, específicamente como tal no, no tenemos nada que se refiera a eso.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las empresas fomentar el empleo?

Hombre desde luego mayor compromiso por parte de la dirección y a partir de ahí, bueno, que la dirección se preocupe y se ocupe en vertebrar esas políticas en el día a día de la empresa.

¿Participa de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad?

Sabes qué pasa, que nosotros en RSC como entidad no lo tocamos como tal, pero yo creo que no lo necesitamos porque realmente esto es una ONG, es una entidad sin ánimo de lucro cuyos fines principales, su razón de ser es... toca de lleno lo que podría llamarse responsabilidad social, pero realmente no la llamamos responsabilidad social, hombre, el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa yo creo que está, es una disciplina de empresa, no nuestra, nosotros ya por definición buscamos eso, buscamos que haya mayor responsabilidad social en las empresas y bueno, en las entidades en general, la Administración Pública que aunque bueno, por política lo deberían de hacer, pero bueno, ahí estamos nosotros, ¿sabes?, es que es nuestro día a día, es nuestra “leitmotiv”, buscar en nuestro caso el que la gente se coloque y busquen empleo y por otro lado que las empresas se comprometan más a contratar a personas

con discapacidad, esos son nuestros dos objetivos principales, todo lo que haya que hacer para eso pues lo hacemos, intentamos hacerlo, pero eso ya, no lo llamamos responsabilidad social porque es nuestra razón de ser, entonces, tampoco tiene mucho sentido, yo creo que el concepto de Responsabilidad social es una disciplina que afecta a las empresas no a nosotros, pero sí es verdad que hemos tocado ese ámbito, de hecho hemos tenido alguna acción formativa a nivel interno, yo de hecho estuve en Toledo haciendo un curso de COCEMFE, es la confederación, que a través de su universidad técnica organiza este tipo de iniciativas porque sabemos que en la medida en que nos podamos formar en esa disciplina mejor nos va a ir con las empresas, vamos a hablar en el mismo idioma, vamos a entendernos mejor, ¿no?, y ha habido y hay formación en ese tema, en ese ámbito, y luego hemos organizado jornadas, organizamos una, concretamente la última en la CROEM sobre eso, sobre RSC, y fue de Responsabilidad Social Corporativa, una estrategia competitiva en el ámbito laboral, entonces lo enfocamos todo a integración laboral de personas con discapacidad, fue una jornada bastante interesante porque nos llevamos una especialista de la universidad y luego organizamos una mesa redonda con empresas con las que nosotros colaboramos y sabemos que más o menos están llevando a cabo ese tipo de políticas.

¿Con qué organizaciones o empresas colaboran para el fomento de la integración de personas con discapacidad?

Con Ferrovial tenemos un convenio de colaboración que lleva ya bastante, desde el año dos mil cinco, llevamos once años ya digamos de una manera formal colaborando con ellos, con convenio de colaboración, antes colaborábamos ya pero bueno, formalizamos un convenio de colaboración en el año dos mil cinco y la clave de Ferrovial es esa precisamente, que hay una política clara de integración laboral de personas con discapacidad y que ha llegado al gestor, al gestor técnico digamos el homólogo mío con la empresa, no el director de Recursos Humanos, que el director de Recursos Humanos me puede contar que sí son estupendos y maravillosos pero si luego con el gestor con el que yo me tengo que entender para hacer efectiva esa integración laboral no tiene ni idea del tema ni está interesado pues no hay nada que hacer. Te quiero decir que, para mi Ferrovial es una empresa que eso sí que lo lleva a cabo, nosotros tenemos en cartera un montón de, unos cuantos gestores técnicos, gestores técnicos son los encargados de las diferentes instalaciones, ten en cuenta que Ferrovial

Servicios es una empresa muy gorda y en su división de servicios lo que suele hacer es presentarse a concursos públicos para la explotación y mantenimiento de instalaciones municipales, en este caso el Ayuntamiento de Murcia tiene polideportivos, piscinas cubiertas... entonces lo normal es que se lo puedan adjudicar a empresas como Ferrovia que tienen la capacidad de hacerlo, entonces, a ver, nos suelen ofertar limpiadores, conserjes, personal de mantenimiento... con los gestores técnicos que yo trato, son unos cuanto, que nosotros tratamos, van ya con ese chip, no hace falta que les digas, que les vendas o que les transmitas la idea fundamental, no, ya vienen por parte de su empresa con la idea clara y muchos de ellos nos llaman "oye mira que me han dado esto de dirección, me han dado tus datos de contactos para que pueda contratar a personas con minusvalía" y a partir de ahí empezamos a trabajar, entonces es un ejemplo claro desde mi punto de vista.

¿Sabes si ellos superan la cuota mínima?

De sobra, sí, sí, no hace mucho estuve con el delegado reunido y están en torno al siete por ciento aquí en Murcia. No sé si sabes que el mínimo legal es el dos y están al siete, y ten en cuenta una empresa como Ferrovia que estamos hablando de miles de empleados aquí en Murcia, estamos hablando de muchos, muchas personas con discapacidad y que, oye por suerte la mayoría ha sido gracias a nuestra intermediación, así que en ese sentido... vaya no lo digo yo, lo dice... ahora mismo precisamente hemos publicado una entrevista que le hice al delegado de Ferrovia, lo publicaremos en nuestro boletín hablando de todo esto, si quieres te lo mando, es un boletín que publicamos en la web y también lo mandamos por correo, si quieres te suscribo (procedo a darle mi email y me suscribe). El boletín se llama Recapitando, pues la noticia principal va a ser esa, la entrevista que le hice al delegado de Ferrovia aquí, estuvimos hablando de cosas interesantes, al verdad es que sí.

¿Con qué tipo de discapacidades trabaja su organización?

Pues física y orgánica, esto es FAMDIF, lógicamente. Sí que es verdad que hay personas que tienen otro tipo de discapacidad asociada como puede ser psíquica o sensorial, también trabajamos con personas con discapacidad psíquica o sensorial pero porque tienen también una física asociada, es decir, claro, personas que vienen aquí y

sólo lo tienen cien por cien sensorial o cien por cien psíquica pues se le ofrecen otros servicios, mira, tienen en teoría otros sitios, tienes que ir a otras entidades que como en FAMDIF ofrecen servicios y los delegamos. Y los que tienen discapacidad mixta se les ofrece la posibilidad, oye puedes estar aquí, pero también puedes estar en estas entidades y ya pues bueno, se analiza un poco conociendo nosotros los recursos pues donde a priori les podría ir mejor, y ya está.

¿Cuentan con trabajadores con discapacidad en su plantilla a día de hoy?

Claro, pues a ver, no los he contado está Juanjo que hablaste con él el otro día... dos, tres, cuatro, cinco... aquí en este servicio hay cinco, el resto, al verdad que el resto de servicios de FAMDIF lo desconozco no lo sé, y aquí somos, seis, siete... diez, somos trece, no perdona, Irene que está de baja, no quince, que no he contado a dos compañeros que están de baja, somos quince.

¿En qué puestos trabajan?

Pues uno es administrativo, técnico de empleo... cubren todas las facetas, mira hay un administrativo, un técnico de empleo, un orientador, una auxiliar de enfermería que tenemos también aquí, y bueno, dos técnicos de empleo perdona.

¿Han tenido que adaptar su puesto de trabajo de alguna manera en algún caso?

Yo creo que no, bueno quizás en el caso de una compañera, sí que se procura digamos no darles tantas tareas administrativas digamos, ¿no?, tantas tareas que supongan mecanización, o sea se cuida un poco ese aspecto, pues claro, su discapacidad... no tiene un brazo, tiene la ausencia de un miembro superior, sólo tiene un brazo, lo cual a la hora de mecanizar expedientes e informes pues va un poco más limitada, ese aspecto sí que se ha hecho, pero por lo demás cada uno... pero vamos, salvando ese aspecto integraciones normalizadas.

¿Y el resto de compañeros que tipo de discapacidad tienen?

Física, Juanjo ya sabes tiene espina bífida, otro compañero tiene problemas de crecimiento, otra una discapacidad orgánica y otra física de, bueno, una disfunción en la columna, en fin, diferentes.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer ustedes a las personas con discapacidad que trabajan en su organización?

Aquí, pues bueno como en cualquier otra empresa, contrato temporal bonificado y luego a indefinido, yo creo que prácticamente la mayoría estamos indefinidos, menos los que acaban de llegar... estamos teniendo la suerte de ampliar plantilla, por suerte el SEF que dirige Alejandro Zamora ha hecho eco a nuestras reivindicaciones y ha aumentado los presupuestos para este año, lo cual va a suponer un incremento en plantilla, nosotros contábamos con un presupuesto antes del año dos mil once y bueno, por motivos de la crisis como sabes, pegaron un hachazo del cuarenta por ciento que supuso, supuso despidos, no hemos llegado todavía a los niveles anteriores a dos mil once con el incremento de este año, pero bueno, algo va a suponer, y bueno, hay entidades privadas que están apostando muy fuerte como La Caixa, de hecho hay tres compañeros de La Caixa de la Red Incorpora.

¿En qué puestos se integran mejor las personas con discapacidad de vuestro colectivo?

Pues de todo, a ver, ten en cuenta que la bolsa es muy amplia, estamos hablando ya de nueve mil quinientas altas en bolsa, entonces eso tenemos profesionales de todo tipo, una discapacidad física orgánica en principio no merma a una profesión en concreto o un grupo de profesiones en concreto, tenemos gente incluso para trabajar en puestos que a priori son físicos, o sólo físicos pero bueno, hay discapacidades que son compatibles, físicas u orgánicas que son compatibles con ese tipo de trabajo, pero bueno, principalmente, principalmente donde más estamos consiguiendo inserciones pues es en puestos relacionados digamos con el sector servicios que no conlleva esfuerzo físico lógicamente o demasiado esfuerzo físico, como son puestos de limpieza, puede ser el tema de limpieza por ejemplo, puestos que no requieren cualificación, limpieza, control de accesos, conserjes, operarios de almacén, que bueno sí que pueden llevar algo más de esfuerzo pero también disponemos de gente.

¿Hay puestos más difíciles a cubrir?

Sí, hombre sobre todo los que requiere una alta cualificación, ahí sí que es más complicado, más complicado no porque no tengamos la gente, pero son menos, y lo normal también en un momento determinado, ahora lo estamos viendo, cueste encontrarlos parados, es decir, persona con discapacidad que tiene una cualificación alta, titulación universitaria, hoy, bueno antes a lo mejor no sé, a lo mejor hace un año o dos, pero ahora ya vamos notando que esa gente suele ya encontrar trabajo, más o menos precario, que eso es otra historia, que más bien precario lo que ahora mismo estamos viendo, que se está dando, pero... y bueno y luego los que vienen de trabajos que requieren trabajo físico como la construcción por ejemplo, o esfuerzos es más difícil encontrar ahí que tengan una discapacidad compatible, pero los podemos encontrar sí.

¿Qué acciones hacéis para que se contrate a más personas con discapacidad con las empresas?

A parte de intermediación, bueno dentro de la intermediación es que es muy variado, por ejemplo el tema del boletín, pero bueno si, es que no sé qué idea tienes de la organización.

¿La difusión crees que es importante?

El tema de la difusión es fundamental, el boletín es una herramienta muy válida, el tema página web, redes sociales, tenemos una periodista que nos va articulando noticias, vamos generando noticias para que vaya calando a la opinión pública y a empresas, ¿no?, lo que es esto. Y la formación es una herramienta también clave, tenemos con respecto al SEF una serie de homologaciones para impartir formación ocupacional, cursos con los que los alumnos tienen un certificado de profesionalidad y en la medida que potenciemos esa área pues lógicamente vamos a ser más eficaces en lo que hacemos en la integración, ¿no?, lógicamente.

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

El feedback general es muy bueno, es verdad que hay personas que a lo mejor no han pasado por el período de prueba y demás y que algunos por el tema de la discapacidad, es verdad que también pasa, pero bueno, por lo que sea la discapacidad no es compatible o no termina de ser compatible y la empresa pues no, o ve que no hay manera de adaptar el puesto... pero yo creo que son los menos casos, cuando hay una persona que no pasa el período de tema suele ser por otra razón ajenas a la discapacidad como cualquier otra persona, y eso en los casos en los que no, pero por lo general con las personas con las que nosotros intermediamos suelen quedarse siempre y cuando el puesto sea estable, es decir, hay también muchos puestos que van dirigidos a cubrir vacaciones y a cubrir interinidades, pueden acabar su contrato y eso, en general la experiencia está siendo buena, ten en cuenta que digamos que es nuestro fuerte, digamos, yo la idea que transmito a las empresas cuando colaboramos con ellas es que vamos a hacer un filtro, vamos a filtrar al máximo a los candidatos que vamos a derivar acordes con las características del puesto y los requisitos de acceso, y por supuesto teniendo en cuenta el tipo de discapacidad, es decir, no somos una entidad en la que nos la vayamos a jugar con un candidato en concreto para ver si va a integrarse o no, por eso intentamos con los candidatos que derivamos que la empresa al final pueda elegir el candidato idóneo y que tengamos una total confianza de que esa persona va a responder, eso la empresa lo agradece mucho, porque ahora mismo hay un volumen muy alto de desempleados entonces cuando publicas una oferta en un portal de empleo y tal te llegan cien mil currículums y las empresas pues claro, tienen que filtrar y tienen que dedicarles mucho tiempo a eso, nosotros digamos que les facilitamos esa labor a la empresa además mandan a gente con discapacidad que va a ser apta para el puesto interesada, digamos que les filtramos al máximo es decir, les damos el número de currículums a enviar, los que sean y digamos que le ahorramos ese tiempo a la empresa de filtrado, de todo eso. Al fin y al cabo somos una agencia de colocación, nosotros hacemos selección, es decir, dentro de discapacidad, nosotros elegimos los mejores para un puesto de trabajo determinado, a partir de ahí si con una empresa en concreto, por la experiencia que llevamos con ella vemos que tenemos margen, pues eso lo hacemos también lógicamente, podemos proponerles candidatos que a lo mejor por su situación a priori, a lo mejor no van a seleccionarlos, o sabemos que no lo van a seleccionar, por lo que sea, porque tenga una discapacidad severa o tiene una situación de exclusión social importante, pero de alguna manera intentamos centrarnos en la potencialidad o en los puntos fuertes que esa persona pueda tener y se los transmitimos a la empresa, es decir,

hay casos, hay situaciones en las que apostamos por personas en concreto porque creemos que van a funcionar muy bien pero que las condiciones de partida son desfavorables digamos que, como aquí hablamos a veces, nos mojamos por el candidato decimos, "mira, tengo a este candidato", hace poco hicimos una gestión similar, una nave industrial, nos pidieron un operario de lavandería y dimos con un señor con el que ya estamos trabajando mucho, sabemos que responde, sabemos que es formal, que es responsable, que está acudiendo a las entrevistas, contrastamos su formación, vemos su vida laboral, pero por lo que sea este señor, estaba en Jesús Abandonado, de origen búlgaro o rumano, no recuerdo, búlgaro creo, una persona con una ingeniería de su país, en su país trabajó de profesor en la universidad y tal, de esos casos que dices tú, qué le habrá pasado a este señor para que acabe en Murcia que aquí no tiene familia, no tiene nada y además en Jesús Abandonado, o sea, pero una persona muy educada muy correcta, una persona con la que tienes unos mimbres de trabajo y que en un momento determinado, una persona mayor, rondando los sesenta años, una persona que cuando mandas el currículum pues no lo van a llamar o sabes que... pues por esa persona apostamos, es decir, hablamos con la gerencia, "mira tenemos a este hombre, tiene una discapacidad compatible con el puesto de trabajo, no vas a tener problema aunque es mayor, quizás físicamente no tiene la agilidad de una personas lógicamente, pero mira, nos ha demostrado cierta formalidad, además tiene formación, es ingeniero industrial, a lo mejor pueden hacerte también labores de mantenimiento de tus máquinas, puede ayudarte..." intentamos un poco potenciar, ser francos, no ponerlo, es decir, no centramos sólo lógicamente en los puntos fuertes, tiene estas limitaciones también, pero creemos que al fin y al cabo la conclusión, "mira, creemos que podemos apostar por él, que no vamos a fallar" y casos así también, ahí sí que hacemos una intermediación pura social, "mira le hablamos de un candidato que lo está pasando mal, pero que si le dan la oportunidad te va a responder" y efectivamente tuvimos la suerte de que lo llamó, lo seleccionaron y ya está. Entonces, pero eso lo hacemos digamos cuando se dan las condiciones, es decir, que por un lado estamos en contacto con una empresa con la que ya llevamos una trayectoria trabajando, conocemos al gerente, su política, sabemos que confían en nosotros, eso es muy importante, que la gente responda a lo que le hablamos y luego por otro lado vamos con candidatos, merecedor de un puesto de trabajo aunque lo tiene complicado por la situación que sea, eso es fundamental, que podamos confiar también con la gente con la que tratamos y tal y que sabemos que va a responder es fundamental, a pesar de que tenga una discapacidad severa, eso es muy importante.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer las empresas?

Pues le proponemos los contratos bonificados que tienen ayuda, no todos los contratos tienen las ayudas, o los contratos que tienen subvenciones y asesoramos en ese sentido, pero luego las empresas a veces por lo que sea o por que no reúnen los requisitos para acogerse a esas ayudas pues les hacen otro tipo de contratos, pero que sí que intentamos que lógicamente hagan el contrato bonificado por que oye, en igualdad de condiciones por qué no le vas a hacer el contrato bonificado y te ahorras unos trescientos euros cada mes por lo menos, o sea que en ese sentido...

¿Y las empresas cree que lo hacen desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?

Hombre no nos engañemos, lo hacen la mayoría de los casos por el tema de la bonificación, eso está claro, es nuestra principal herramienta, es decir por la cuestión social de Responsabilidad social y demás, pues un poco lo que te he dicho en principio, no, no está por lo menos en la sociedad murciana es algo que está todavía muy verde muy verde.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o que no debería de existir?

Es fundamental, hoy por hoy es una herramienta fundamental, debería de existir y hombre, si hay más ayudas pues mejor, es decir, yo entiendo que debería de potenciarse, si se mantiene la brecha digamos de diferencial de la tasa de desempleo de las personas con discapacidad y la población en general que es mucha todavía, hay que seguir apostando por el tema de las ayudas.

¿Han adoptado las empresas con las que colabora alguna medida para adaptar los puestos de trabajo, competencias y tareas diarias de estos trabajadores con discapacidad?

Por lo general no adaptan el puesto, por lo general, por lo menos en las intermediaciones que nosotros hacemos, porque ya nos encargamos de derivarles

personas que se van a adaptar al puesto de manera normalizada, a partir de ahí si damos con un candidato que requiere de alguna adaptación, que la vemos válida para el puesto, que va a rendir que va... es un hándicap el tema de la discapacidad, pero que creemos que se va a adaptar bien a la organización pues les proponemos entonces adaptaciones, pues mira este horario, un poco el tema, no sé, adaptaciones en termino de horarios, en términos de funciones, en términos de acceso físico también puede ser, es decir que la empresa tenga que adaptar o que sea accesible y que ofrezcamos la posibilidad de que digamos instalen las adaptaciones físicas.

¿Cree que se han quedado satisfechas las empresas u organizaciones para las que ha intermediado con el trabajo de estas personas?

Es raro, por lo menos son los menos casos que empresas, acudan a nuestro servicio, tengan una primera experiencia y se queden ahí... suelen repetir.

¿En algún caso han desistido? ¿Por qué cree que lo han hecho?

Razones, pues pueden ser bueno, pues eso que no damos con el candidato que ellos buscan, que se ajuste puede ser, es decir que los requisitos sean tales que sea imposible encontrar a la persona adecuada en un momento determinado, por lo que sea, ten en cuenta que las empresas tienen sus requisitos, cuanto más requisitos pongan en cuanto a formación, edad, género, lugar de trabajo, eso condiciona mucho también, es decir, no es lo mismo buscar un administrativo en Moratalla que buscarlo aquí en Murcia, el tema de los requisitos fundamentalmente.

¿Qué importancia crees que tienen las familias para que se integren en el mundo laboral?

En nuestro caso la incidencia es menor, es decir, yo entiendo que las familias tienen un papel crucial en las personas con discapacidad psíquica porque bueno, digamos que es otra historia, en el caso de la persona con discapacidad física orgánica en general tienen su relevancia, pero no es para nosotros por lo menos, no es crucial, es decir, nosotros estamos hablando de que no necesitamos digamos el contactar con el padre o la madre para, bueno, determinar el perfil profesional de la persona, o

intermediar por ellos, todos, casi todos son personas autónomas y tal, y si tenemos que echar mano de sus padres es porque tienen una discapacidad intelectual o psíquica en general.

¿Suelen vivir de una manera independiente vuestros usuarios?

Sí, sí.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Pues el número de intermediaciones, ten en cuenta que nuestro fuerte es la capacidad que tenemos de, yo creo que la capacidad de gestión que ha generado unos resultados muy altos de intermediaciones, ten en cuenta que bueno, que nuestra clave es ofrecer oportunidades a la gente, ¿no?, o mayor número de oportunidades a la gente de nuestra bolsa, con lo cual nuestra política a la hora de contactar con las empresas, lógicamente, darle preferencia a las empresas que creemos que más posibilidades van a tener, pero en general le tiramos a todo, ten en cuenta que estamos visitando un orden de unas quinientas seiscientas empresas todos los años e intermediación, los últimos años estamos rondando las trescientas, trescientas cincuenta, personas que encuentran trabajo gracias a nuestro servicio, con lo cual yo creo que en esos términos, digamos es el mayor logro, si hablamos ya de casos concretos por supuesto se me vienen a la cabeza muchos casos, por ejemplo este señor búlgaro, ¿sabes?, que para mí por lo menos personalmente es lo que más me satisface que una persona en concreto con la que he tratado el día de mañana viene y te agradece la gestión que has hecho, ¿no?, más que los números, es decir, es verdad que hay mucha gente que bueno, que la intervención es relativamente sencilla, porque bueno, al final haces un filtro, mandas el currículum, la empresa lo entrevista, encajan el perfil y lo contratan, pero hay otros casos en los que la labor es más difícil porque requiere mayor orientación y con la empresa requiere mayor compromiso como en este caso, y han habido otros, así que... eso es lo que más satisfacción me da desde luego.

¿Qué aportan en cuanto al clima laboral?

Bien hecho yo lo veo como un punto fuerte para las empresas, yo es algo que suelo también decir, el tener una persona con discapacidad en plantilla está pasando aquí con nosotros, yo creo que da un testimonio al resto de compañeros que con otra persona no lo da, ese testimonio de vida en el que bueno, pues lo ha, en el que una persona lo ha tenido más complicado por su discapacidad a la hora de integrarse desde el punto de vista laboral y bueno a la hora del resto de ámbitos de desarrollarse en el resto de ámbitos de la vida y que bueno, ahí está, dando un ejemplo de esfuerzo y de voluntad, y eso yo creo que bien llevado cogerán unas sinergias muy interesantes las empresas a efectos de productividad, aquí está pasando. Vamos, ten en cuenta, te pongo el ejemplo, aquí mi compañero Juanjo, tú lo conoces, tiene una limitación importante, tiene un sesenta y cinco por ciento de minusvalía, tiene una parálisis de los miembros inferiores, pues yo pienso en lo que ha tenido que pasar Juanjo por ejemplo yo que no tengo discapacidad, yo, a mi meda ejemplo todos los días de cuando viene, en fin, del esfuerzo que le supone el venir aquí todos los días y a lo que ha llegado, ¿no?, no sé, da un ejemplo de vida que hace que yo a lo mejor en un momento determinado, me hace no quejarme tanto por ejemplo, ¿no?, de tantas cosas o de cara las condiciones que se pueden dar en la empresa, si yo estoy viendo un compañero que se está esforzando y además de manera extraordinaria por su discapacidad, pues digamos que eso puede contagiar al resto de compañeros y equipo a la hora de trabajar, ¿no?, y entonces... pero claro, a ver, no es el hecho sólo de la discapacidad, eso lo tiene que dar personas trabajadoras, que tengan una actitud buena hacia el trabajo, no por el hecho de que tengan una discapacidad ya estamos hablando de personas que tienen una actitud positiva, hay personas con discapacidad que tienen una actitud negativa, a mí una de las primeras cosas que me dijeron al empezar a trabajar, a raíz de todo esto, es que la primera discapacidad es la gandulería, y gandules hay en todos lados, así que hay también que saber un poco determinar, el saber diferenciar ese aspecto, y eso está al margen de la discapacidad, una persona puede tener más afinidad al trabajo o menos independientemente de la discapacidad, pero si encuentra a una persona con esa actitud positiva, trabajadora, competente y tan ejemplo vivo de vida, eso a una empresa es fantástico.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad que su organización representa en mayor o igual medida que al resto de la población?

Sí, claro, yo creo que en mayor medida, es un colectivo sensible, es decir, cuando en una empresa se tiene que plantear un Expediente de Regulación de Empleo, pues lógicamente, aunque la normativa establece claramente que no debe haber discriminación por temas de discapacidad, al fin, eso está encubierto, es decir, pueden haber personas que por su discapacidad tienen un encaje menor que el resto de personas y son las primeras que se despiden, no lo digo yo, vamos, estadísticamente está demostrado hay mayor sensibilidad en las tasas de desempleo en crisis para colectivos vulnerables que para personas en general, hay una mayor elasticidad, ¿vale?, pero también te digo, en momentos de bonanza, en momentos de auge económico, las diferenciales se disminuyen, es decir que, las tasas en la discapacidad son más sensibles que la media, no sé si me explico.

¿Se han marcado algún objetivo de cara al futuro para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Hombre, objetivos siempre tenemos, siempre, todos los años nos marcamos objetivos en materias, en variables tan concretas como número de visitas de empresas, número de inserciones, número de atenciones, altas en bolsa, gente derivada a formación, ofertas, número de ofertas, os sea tenemos ahí una serie de variables en las que nos marcamos objetivos todos los años y es lo que hay que cumplir, es una de las motivaciones que también tenemos lógicamente, el cubrir esos objetivos más que nada porque el SEF también nos marca esos objetivos, parte de esos objetivos nos los marca el SEF, digamos que esos son objetivos más de gestión, más de día adía, estrategias, bueno, prácticamente son las mismas.

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que las empresas contaran con mayor número de colaboradores con discapacidad?

Pues yo creo, por un lado una mayor apuesta por parte de la Administración Pública, yo estoy convencido de que si aquí por ejemplo hubiera más compañeros, el número de inserciones que conseguiríamos sería proporcional, estoy completamente seguro, ten en cuenta que, que bueno, nosotros visitamos quinientas empresas aproximadamente cada año, si visitáramos mil, yo creo que, no sé si se duplicaría el número de inserciones, no sabría decirte a lo mejor, si habría proporcionalidad directa,

pero yo creo que casi, yo estoy convencido, o sea en la medida que, yo todas las semanas, yo he visto empresas nuevas que no conocen la existencia de nuestros servicios, y no conocen con detalle el tema de las ayudas, pues les hablan, su asesor les ha hablado, pero a lo mejor nos e animan porque piensan que discapacidad es sinónimo de absentismo, o piensan "un tío en sillas de ruedas.." que saben hacer pocas cosas o sin ánimo de, bueno, el tema de las ayudas es sinónimo de "papeleos, rollos..." cuando esto es todo lo contrario, el tema de las ayudas se lo presentas y dicen "oye, pues yo me creía que esto iba a ser más..." el tema de las bonificaciones en seguros sociales, es un ahorro que la empresa puede tener desde el primer mes y los requisitos no son nada del otro mundo.

¿Hacéis vosotros esa tramitación, ese papeleo?

No, nosotros informamos y asesoramos, ¿vale?, asesoramos en cuanto a que todo el régimen de ayudas e incluso consultamos, hacemos una consultoría, vamos a las empresas que se deciden a contratar a aspectos más concretos de gestión, "mira tengo duda, me surge un problema con la Administración" y vamos orientando, pero lo que es la gestión para eso están las asesorías laborales, nosotros no nos metemos en ese ámbito, no somos gestorías, no somos asesorías en ese sentido, pero sí que informamos y asesoramos.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

Hombre, muchísimo, ten en cuenta que es un ámbito emergente, se van a crear muchísimos puestos de trabajo de aquí a un futuro relacionado con las tecnologías de la información y comunicación, es un ámbito que por suerte no tiene por naturaleza esa barrera física de acceder a un puesto de trabajo, es decir, cualquier persona que tenga determinadas capacidades puede trabajar con un ordenador, quiero decir que hay menos barreras físicas para que una persona con discapacidad se pueda integrar en ese ámbito, por eso yo creo que hay ahí una oportunidad... de hecho, COCEMFE, la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, está apostando por eso y está implantando programas relacionados con las TIC y aumentar la empleabilidad de las personas con discapacidad, lo cual hace más... y bueno, eso por un lado y por otro pues

es verdad que nos permite a las entidades que trabajamos en esto, hacer mayor difusión de nuestros objetivos, nuestro cometido y con el tema de la globalización esto nos repercute positivamente.

¿Qué consejo le darías a las empresas y organizaciones para que se animaran a contratar?

Que prueben servicios como el nuestro, de alguna manera les facilitamos esa labor, ¿no?, intentamos ponerlo lo más fácil posible, pero lógicamente requiere un primer paso por parte de ellos, una intención. Realmente no van a perder nada, esto es un servicio gratuito, un servicio también profesional, nosotros no buscamos digamos el proponer candidatos con los que tengamos serias dudas, es decir, nosotros lo que buscamos es la inserción, y todo eso pasa por tener una relación franca en cuanto a las condiciones, en cuanto a la hora de mandarle candidatos, realmente candidatos que se ajusten a los requisitos, y si vemos que, pues lo que te he dicho antes, ¿no?, si vemos de personas que requieran una adaptación también lo vamos a informar a la empresa de manera previa "mira tenemos esta persona que tiene este hándicap, ¿vosotros estáis dispuestos a adaptar el puesto de trabajo?", es decir, que no los compromete, si te comprometes estupendo, pero si no, es decir que se lo ponemos fácil en ese sentido para que bueno, paso a paso acorde con las posibilidades que tiene la empresa pueda a incorporar personas con minusvalía, yo principalmente es lo que les diría.

¿Y a la sociedad qué le dirías?

Le diría que la discapacidad no es algo ajeno, primero porque hay un diez por ciento de personas con discapacidad en la sociedad, un diez por ciento son muchísimas personas, y segundo que cualquier día puedes tener, te puede ocurrir una desgracia, te puede pasar algo y tener una discapacidad, es que nadie está exento, nadie está ajeno, un accidente de tráfico, una enfermedad te puede... con lo cual es que no es una realidad ajena, ¿no?, "los discapacitados, esto no va conmigo", no, no, es que tú mañana cruzas la calle te atropella un coche o te da un ictus cerebral, ¿por qué?, pues yo que sé, porque a todos nos puede pasar y te quedan secuelas, entonces, yo le diría eso.

¿Y a las políticas de RSC del gobierno tanto nacional como autonómico qué le demandarías?

Pues que, bueno, que apostaran más por la RSC de manera no coercitiva porque entonces perdería digamos uno de los pilares que es el carácter voluntario, ¿no?, las empresas deben adherirse a unas políticas de responsabilidad social de manera voluntaria, si obliga a las empresas dejaría de ser responsabilidad social a lo mejor, pero sí que de alguna manera fomentaría la implantación de políticas de otra manera, con incentivos, con medidas digamos de incentivación positiva, no negativa, no coercitiva, si no positiva, que las empresas vean que van a tener más ventajas desde el punto de vista económico, al fin y al cabo esto se mueve así, implantando políticas de RSC, ¿cómo?, pues poniéndose más serios con el tema de las contrataciones públicas, exigir por ejemplo a las empresas que tengan determinados certificados de RSC, todavía eso no está, por ejemplo.

¿Habéis propuesto la creación de alguna normativa en ese ámbito?

Desde el ámbito de la RSC no estamos participando, estamos participando en otros ámbitos, la Administración Pública sí que nos consulta a la hora de publicar determinadas leyes que tengan que ver con la discapacidad, pero de RSC no, no me consta, yo como técnico no me entero de todo, a nivel de dirección no sé exactamente, pero me da a mí que no.

¿Qué opinas de los Certificados de Excepcionalidad?

A ver, los Certificados de Excepcionalidad no estoy yo muy de acuerdo en el tema de los Certificados de Excepcionalidad, no estoy del todo de acuerdo, a ver, sí que veo que es una manera de integrar personas con discapacidad por otras vías o de fomentar el empleo por otras vías más indirectas, pero lo que yo creo es que, yo tengo la convicción de que toda empresa más tarde o más temprano pueden incorporar a personas con minusvalía en plantilla, o sea, me cuesta creer que una empresa pueda acogerse a un Certificado de Excepcionalidad de manera permanente, o sea, ¿es que no puedes incorporar a alguien en tu departamento de Administración con discapacidad? es decir, ¿qué empresa no tiene un departamento de Administración?, ahora hay empresas

que justifican "es que hacemos trabajos muy físicos", una constructora una, sí, pero ¿tú no tienes un administrativo o una telefonista o un limpiador?, y administrativos tenemos todos los que quieras, es decir que... para i es un tema que tiene cierta controversia, a ver, podría estar de acuerdo pero siempre y cuando la Administración Pública que es quien da esos Certificados de Excepcionalidad sea muy rigurosa, muy rigurosa con esa... y me da la sensación de que no lo es a la hora de dar esa excepcionalidad a una empresa en un momento determinado porque no encuentra a personas con discapacidad para cubrir un puesto de trabajo, no lo sé, es la impresión que yo tengo.

¿Crees que son suficientes las Medidas Alternativas?

Sí, a mí las Medidas Alternativas están muy bien, yo creo que están bastante bien, pero ya te digo, llegar a unas Medidas Alternativas supone que por la vía ordinaria no se fomenta el empleo, y en nuestro servicio concretamente no es tan beneficioso, o no nos beneficia porque realmente el SEF nos mantiene porque digamos lo que busca es la inserción laboral en la empresa ordinaria, no en los Centros Especiales de Empleo, una de las Medidas Alternativas como sabes es la contratación de un Centro Especial de Empleo, a nosotros las intermediaciones que hacemos a Centros Especiales de Empleo no nos vale para objetivos, es un empleo protegido que ya te digo, está muy bien, quiero decir los Centros Especiales de Empleo son necesarios en nuestra sociedad, pero lo que yo creo que hay también que proteger es el empleo en las empresas ordinarias, porque estoy convencido que lo pueden hacer perfectamente y si no lo hacen es porque no quieren, lo desconocen.. de hecho bueno, sabrás, no sé si lo preguntas por ahí pero el tema de la cuota legal, del famoso dos por ciento, es un precepto legal incumplido sistemáticamente en esta sociedad, y no lo digo yo, lo dicen los estudios que de vez en cuando van saliendo en consultoras, a principios de este año en febrero, el periódico Cinco Días, el diario digital Cinco Días publicaba un estudio que decía que alrededor del ochenta por ciento de las empresas no cumplen con la cuota legal, el dos por ciento, ¿qué está pasando aquí? entonces, por eso digo que soy muy escéptico con el tema de las medidas excepcionales, porque lo que hay que hacer es un poco dar más caña a ese ochenta por ciento de las empresas que no lo cumple, decir, "señores", dar más caña o sea, vía inspección, vía como tú quieras, y ahí sí que las medidas coercitivas obligaría a las empresas a cumplirlas, y con el convencimiento de que tendrían a personal muy válido en sus plantillas y serviría para quitar la idea de que tal...

¿Qué piensas sobre los términos de persona con discapacidad, discapacitados o minusválidos?

Sí bueno, ahora creo que se está hablando de personas con diversidad funcional... bueno, ayuda, ayuda, si te lees la Constitución Española creo que en su redacción original hablaba de subnormales creo (risas) o algo así o de deficientes, eso claro, cualquiera que lo lea y no conoce el colectivo, pues claro, te vas a personas realmente, es decir, vas a otra cosa que no responde a la realidad, por supuesto hay personas muy afectadas y que el hándicap de la intervención laboral muy grande, pero otras que no es decir, estamos hablando de personas que tienen su potencialidad desde el punto de vista laboral y que hay que aprovechar, entonces bueno, el término de persona con discapacidad pues sí es algo que nos ayuda, y el tema de diversidad funcional, pues bueno, pues... me gusta el término pero claro, al final ya alinea un poco en el mismo plano, ¿no?, todos tenemos diversidad funcional, es decir, en el fondo no, entonces, bueno, hasta cierto punto no, es decir, una persona con discapacidad si el IMAS en este caso le reconoce la discapacidad, probablemente por algo es, es decir, que tampoco creo es decir, que hay que valorar objetivamente las discapacidades y hay que reconocerlas, no hay que dejarlas de lado, no, no, diversidad funcional, sí, pero tiene una discapacidad, es decir, no nos engañemos, entonces, no sé cómo decirte, el tema de la diversidad funcional, sí, yo creo que ayuda también para argumentar a una empresa decir, porque una persona con discapacidad al fin y al cabo es como otra persona, tiene una discapacidad, no puede hacer determinadas tareas pero sí otras, a lo mejor... no sé sí...

¿Algo que no te haya preguntado y quisieras comentar?

No sé, yo... qué bueno, todos estos estudios y tal, pues yo creo que ayudan, es decir, pueden ayudar, ¿no?, para que entidades como la Universidad de Murcia pueda seguir apostando por RSC, has puesto el acento en el tema de la RSC, yo creo que ahí hay un camino muy grande por andar, y yo creo que ahí la Administración Pública creo que tendría que apostar más, estuve en una jornada de RSC hace no hace mucho y esa fue una de las conclusiones a las que llegaron, por parte de la Universidad, fue Longinos, conoces a Joaquín Longinos y tal, y una de las cosas que decía era eso, que parece que no, que no se está apostando sí a nivel de política pero luego a nivel real,

programas operativos de dinero, de cosas ya operativos no, parece que no, pero bueno, era una de las sensaciones.

- **Consideraciones tras la entrevista**

Se mostró como un conocedor profundo del tema, conocía todos los términos por los que se preguntó y nos aportó mucha información de la realidad en las negociaciones entre las asociaciones y las empresas para conseguir la adecuada contratación de personas con discapacidad orgánica y física en las empresas. Muy comunicativo, con explicaciones bastante largas y sinceras, pues en los temas más sensibles se mostró crítico.

Había algo de ruido ambiental al hacer la entrevista en su oficina al lado de su compañera. Además hicieron varias llamadas que por la importancia de su puesto no pudo dejar de atender. Aun así, esto no influyó en el transcurrir de la entrevista ni en una buena comunicación.

#### **1.3.4. Olga García Ortuño**

**Cargo:** Intermediadora Laboral CEOM. **Fecha:** 14 de abril de 2016. **Hora:** 15:15 p.m. **Duración:** 30 min 49 s. **Lugar:** Sede de CEOM. Carretera de Mazarrón, Km. 2, 30120 El Palmar, Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

La RSC en la actualidad pues creo que tiene una importancia vital en lo que se refiere a desarrollo empresarial porque debe ser ese tejido, ese mundo empresarial, un reflejo de la sociedad y creo que en una sociedad plural donde pues tenemos ya una gestión por competencias, una gestión un poco que nos lleva a unas integraciones, una interculturalidad, una diversidad, pues el tejido empresarial se manifiesta o se debe materializar a través de la RSC por un lado. Por otro lado creo que tiene importancia también, está cobrando importancia en el sentido de que se está empezando a ver el beneficio de esa RSC, entonces creo que ahora es cuando realmente empezamos a darle esa importancia.

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC en su organización?

En nuestra entidad la RSC se gestiona de calidad. Tenemos un técnico, el departamento es una persona es unipersonal, pero si, lleva temas de RSC en cuanto a medio ambiente, en cuanto a gestión de materias diversas... y así.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las empresas fomentar el empleo de las personas con discapacidad a las que representan?

Facilitando oportunidades laborales a este colectivo en concreto, y permitiendo una flexibilización de lo que sería pues la adecuación de los puestos, ¿no, y también permitiendo el acceso a la metodología del empleo con apoyo que nosotros llevamos a cabo que conlleva una figura que es el preparador laboral que va a ir al a empresa con la persona.

¿Participa de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad?

No tengo competencia, lo que nosotros hacemos en cuanto a eso está contextualizado en las empresas colaboradoras que nosotros tenemos, pues dentro del servicio de integración laboral de CEOM atendemos a personas con discapacidad intelectual y capacidad laboral en empresa ordinaria, se hace una pequeña evaluación de empleabilidad si la persona tiene las habilidades suficientes se va a hacer una búsqueda activa junto a la persona para encontrar una oportunidad laboral, y en ese momento es donde trabajamos la RSC en las empresas, buscamos la oportunidad laboral, la adaptamos e intentamos asesorar a la empresa y apoyar a la persona en ese inicio, de una manera muy directa con nuestra presencia física en el puesto de trabajo y nuestra presencia va desapareciendo a medida que la persona va siendo más autónoma.

¿Con qué organizaciones o empresas colaboran para el fomento de la integración de personas con discapacidad?

Sí, la verdad que el trabajo en red de nuestro sector es muy importante, el trabajo en red es vital, pertenecemos a la federación Plena Inclusión, que es en concreto de

personas que trabajamos con DI con discapacidad intelectual y también pertenecemos a otras redes de integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión como es el programa incorpora de la obra social La Caixa donde estamos diez entidades a nivel regional, cada una con su colectivo concreto. Esas dos redes son las más importantes, luego por supuesto organizaciones de empresarios, colegios de profesionales, etcétera, etcétera, sistema educativo formal, servicios sociales... bueno, ya no son empresariales, pero sí importantes.

¿Han obtenido algún resultado positivo tras estas colaboraciones?

Sí porque, pues coges más fuerza, ¿no?, la unión hace la fuerza, entonces pues bueno, una entidad tiene fuerza, nosotros que llevamos bastante tiempo ya es una entidad que se conoce mucho y tal, pero claro, sí que es verdad que desde las federaciones o los programas multidisciplinares como te comento, pues se abren más puertas, ¿no?, porque como que alcanzas a lo mejor estratos a los que tu individualmente no llegas, ¿no?, en bloque sí que se nota.

¿Con qué porcentaje de personas con discapacidad cuentan en su plantilla actualmente?

Tenemos porque nosotros somos centro especial de empleo también, entonces, esa línea de CEOM el cien por cien de la plantilla es con discapacidad y luego CEOM entidad, pues también, puntualmente alguna persona con discapacidad existe sí.

¿En qué puestos trabaja esta persona?

Hemos tenido puestos auxiliares de lo que sería sociosanitario, cuidador, y en Administración.

¿Cómo adaptan los puestos de trabajo y competencias de sus trabajadores con discapacidad?

En la entidad no hemos tenido ningún caso.

¿Qué tipos de discapacidad tienen?

Física y en centro especial de empleo hay física e intelectual. Ahí sí que se hace adaptación en el perfil de limpieza y ahí pues sí que se ha estructurado la plantilla por brigada y tenemos personas con discapacidad intelectual en los puestos auxiliares y luego pues siempre hay como un encargado de brigada que suele ser una persona con física u orgánica o sensorial.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer ustedes a las personas con discapacidad que trabajan en su organización?

La verdad es que no lo sé, no sé si ha habido algún contrato específico para discapacidad... en la asociación no.

¿En qué puestos se integran mejor las personas con discapacitado intelectual?

De nuestra bolsa la verdad es que es muy variado, lo que hay que tener en cuenta es que siempre una persona con discapacidad intelectual pues su punto débil quizás es la cualificación, entonces pues sí nos movemos en puestos auxiliares, pero en cualquier sector o perfil, porque, en fin, cada persona es un mundo, nosotros manejamos unas ochenta personas y no te puedo decir una lista corta, pero bueno, puestos recurrentes que nos suelen salir y tal en administración, cocina, ordenanza, recepcionista, y luego pues ya de industria, mozo de almacén, tenemos un poco de todo también grandes superficies como por ejemplo auxiliar de dependiente, reponedores, es que la verdad es que es súper variado.

¿Qué puestos son los más difíciles de cubrir para las personas con discapacidad intelectual?

Nuestro, las dificultades mayores son puestos que te requieren ya más cualificación, porque es verdad que los puestos cualificados no llegamos porque, nuestro perfil sí que es inteligencia límite, pero claro, lógicamente esto hace que académicamente pues no se puedan desarrollar lo máximo, casi siempre se detecta pues cuando ya van pasando cursos y entonces los departamentos de orientación pues

detectan que no llegamos ¿no?, a los contenidos y casi ninguno titula, ni siquiera los estudios secundarios obligatorios.

¿Más o menos es a alguna edad cuando se detecta eso?

Tenemos un poco de todo, pero sí que es verdad que nuestro fuerte es la inteligencia límite y esto suele ser cuando están en educación secundaria obligatoria que ya son los trece años... en la adolescencia, cuando hay un síndrome o una patología inicial que es congénita o de nacimiento o se ha provocado en los primeros años de verdad, sí que hay diagnóstico anterior, pero cuando es sólo la inteligencia límite, se tarda un poquito en detectar, aunque a lo mejor sí, si tiene algunos rasgos, una persona tiene algunos rasgos comunes ¿no?, pues claro, no se puede asignar a una discapacidad hasta que académicamente no se les exige algo por encima de su capacidad.

¿Qué medidas están adoptando para fomentar la contratación e integración de personas con discapacidad en organizaciones?

Pues la verdad nuestra estrategia se basa en cuatro acciones, la primera es formar a los candidatos desde la orientación, con esa evaluación de la empleabilidad inicial se hace un pequeño diagnóstico de la situación si hay perfil claro porque hay interés o hay experiencias anteriores y tal pues bueno, hay un trabajo anterior ya hecho, pero cuando no porque es muy joven o... pues se intenta derivar a formación específica y ocupacional o profesional, ¿vale?, porque ya no... ya sabemos porque te lo he comentado antes que estudios comunes académicos generales no dan buen resultado ¿no?, no llegan al contenido, entonces se busca algo que les forme para una ocupación, dentro de sus centros de interés, entonces de esa formación, y luego, sobre todo entrenamiento de habilidades, pues tanto sociales, comunicativas, un poco de manejo en la comunidad, pérdida de... pues... estereotipos autoimpuestos ¿no?, pues de toda la vida, pues como van más lentos, todo el mundo se lo ha dicho todo el tiempo, entonces hay que trabajar todo eso por un lado, trabajo de preparación del candidato y empoderamiento, luego el trabajo con la empresa la prospección masiva, intentamos pues llegar a mayores números de empresas posibles que conozcan el proyecto que conozcan los beneficios de la RSC, y eso por otro lado ¿no?, como más, de uno a uno. El tercer paso sería lo que es la intermediación laboral una vez que tenemos al candidato

formado y la oportunidad, pues vamos a hacer la intermediación, esa fase de negociación y ya por último el apoyo, el apoyo de dentro en la empresa.

¿El apoyo cómo lo hacéis con una persona ya integrada en la empresa o tenéis una persona que hace el seguimiento?

Nosotros, somos cuatro técnicos en el servicio y hacemos labores muy variada, pues estar haciendo la entrevista con la empresa y a las dos semanas una selección de personal con el chaval y llevarlo al puesto y hacer la fase de entrenamiento, se hace un análisis del puesto muy exhaustivo de todas las tareas, pues claro, los preparadores laborales sabemos un poco de todo, pero... entonces amos y nos nutrimos un poco de lo que sería el puesto y luego hacemos la fase de adaptación y entrenamiento con apoyo directo físico allí, haciendo las tareas con la persona. hablamos de tres fases, hablamos de una fase de apoyo directo en la que nuestra presencia es durante toda la jornada, hablamos de una fase de apoyo indirecto que es un apoyo más puntual o más desde la supervisión sin intervenir tanto en la tarea y tal y cuando al persona pues presenta la autonomía suficiente se hace un despegue de apoyo y ahora mismo un apoyo natural, que es el que vamos a buscar en la empresa en el compañero, la compañera el de al lado que si la persona está haciendo una tarea y tiene cualquier duda o requiere un apoyo se va a pedir ya al compañero, entonces se identifican también esos apoyos naturales que siempre los hay normalmente y esa tercera parte sería más una visita de cómo va o a demanda de la persona o la empresa, porque a lo mejor la empresa me dice, no, es que vamos a cambiar el sistema operativo general, pues bueno, reactivamos el apoyo inicial el uno, la fase de apoyo directo, y empezamos otra vez.

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

Hombre, la verdad es que llegan a alcanzar un nivel de rendimiento alto, lo que pasa es que sí que se alarga un poquito más en el tiempo, tenemos que flexibilizar lo que es el tiempo marcado de rendimiento en la empresa, hay que cambiar un poco la mente y hay que invertir más tiempo al principio en esa formación en la persona en ese entrenamiento para que luego pues realmente lo lleve a cabo bien por sí mismo de una manera autónoma y normalizada como cualquier otro, llegan a alcanzar un buen

rendimiento pero quizás lo que más se nota es ese tiempo, nosotros tenemos unas medidas para paliar un poquito esto, porque sí que es verdad que la empresa claro, lo que quiere es productividad, rendimiento alto... tal, entonces nosotros ofrecemos que antes de la contratación podamos hacer un convenio de prácticas prelaborales que llamamos cuando ya existe una oportunidad, ¿no?, si no existe la oportunidad también lo hacemos en empresas pero ya serían prácticas formativas, pero si no hay una opción laboral posterior, pues se quedaría así en formación, pero si la hay lo llamamos prácticas prelaborales, entonces se saca fuera del contrato, sólo ofrecemos a la empresa un convenio que diga, pues mira, los quince días primeros lo regulamos nosotros, lo presentamos a la inspección, le hacemos su seguro de responsabilidad civil y accidentes y es fase entrenamiento, ¿para qué? para que cuando la empresa firme el contrato, la persona, aunque a lo mejor estemos en fase de apoyo directo o indirecto, pero ya lleva un rodaje, y por ahí entramos a muchas empresas, es una puerta de entrada buena, porque claro tienen un dos por uno entre el preparador y el otro, ¿sabes? y luego que no le compromete a nada, coste cero, es una manera de poder acceder.

¿Una vez que ha pasado ese período qué opinión tienen las empresas y empresarios, suelen repetir?

En general buena porque damos buen resultado, la bolsa está funcionando y personas que tenemos nosotros en búsqueda son bastante formales y valoran mucho las oportunidades que se dan, pero bueno hay casos que no cumplen las expectativas, pero bueno, en general sí.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer las empresas después de prácticas prelaborales y formativas?

Nos manejamos con todos los tipos de contrato que hay en la actualidad, sí que prestamos un asesoramiento a la empresa de contratos bonificados por discapacidad que existen, pero en la actualidad la verdad que no es lo más común, sabes que pasa que antes, a lo mejor sólo desde hace cinco años nos movíamos sólo en ese tipo de contrato de trabajo que son contratos de larga duración... bien, qué pasa pues que con la crisis nos salen muchas ofertas laborales de períodos cortos, entonces no nos podemos cerrar sólo a eso porque entonces no tendríamos oportunidades, entonces hacemos todo el

proceso aunque sea un contrato ordinario, o se acoja a una bonificación por joven o por mayor... porque es verdad que hay mucha, ¿no?, vamos tenemos de todo, desde un contrato de un día de camarero de eventos a contratos indefinidos bonificados por discapacidad, pero bueno, sí que asesoramos también a la empresa si realmente quiere incluir en la plantilla a la persona, pues que existan una serie de bonificaciones y de ventajas fiscales.

¿Y las empresas cree que lo hacen desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?

Hay de todo, depende del tipo de empresa, por ejemplo las empresas grandes que además pues están obligadas cuando tienen más de cincuenta trabajadores a tener un dos por ciento y tal pues están mucho más acostumbradas ¿no?, entonces pues a lo mejor tienen otros propósitos u otros objetivos con la contratación, primero cubrir la legalidad, y luego pues a lo mejor lo que quieren es un aspecto más de RSC de marketing, entonces pues bueno, no son tan exigentes, tampoco cumplen los requisitos para bonificarse porque no puedes tener un despido improcedente en los últimos meses y una empresa tipo Leroy Merlin, no los cumplen, no quieren las bonificaciones, realmente lo hacen porque legalmente lo quieren hacer y porque bueno, dentro de sus políticas de Recursos Humanos está muy asumido, cuando es una empresa pequeña y en Murcia tenemos mucha, sí lo valoran, a lo mejor en la RSC la hacen más de corazón, pero les viene muy bien la ayuda económica, entonces pues bueno, pues ahí, y luego pues hay personas, empresas que lo hacen por sólo pro la economía y al final pues no les convence porque... no, por lo que te comento, porque tardamos más en alcanzar el rendimiento, porque... tienes que estar convencido y sobre todo estructurar esa inserción, no... Necesitamos apoyo natural, que la empresa lo tenga un poco claro para que la inserción sea exitosa.

¿Han adoptado las empresas con las que colabora alguna medida para adaptar los puestos de trabajo, competencias y tareas diarias de estos trabajadores con discapacidad?

Nosotros adaptamos... la verdad es que como no tenemos adaptaciones físicas porque no tenemos personas sólo con discapacidad física, a lo mejor tenemos alguna

persona en silla de ruedas y tal, pero que no necesita una gran adaptación, la adaptación la hacemos nosotros, les decimos esta persona tiene que hacer estas tareas, utiliza esta pantalla de ordenador, se lo voy a ampliar, le voy a estructurar la carpeta de una manera más fácil... entonces ese asesoramiento lo hacemos nosotros siempre.

¿En horario hay algún tipo de adaptación?

En el horario sí, también porque no es muy común que el rendimiento se mantenga en una jornada completa, hay algunos casos que sí, pero nos movemos más en las parciales porque la atención, la concentración es mejor en parciales.

¿En algún caso han desistido? ¿Por qué cree que lo han hecho?

Pues, puede ser alguna ocasión por temas de rendimiento, que a lo mejor no se han alcanzado las expectativas en el tiempo esperado, o alguna vez también hemos tenido, pero bueno, es que no se trata del colectivo en sí, eso puede pasar con cualquier persona, pues algún incidente de que con esta persona ha habido un problema y ya pues eso hacen que la empresa piense que todo el colectivo en general ya... es una experiencia negativa y es ya una puerta cerrada. Eso nos ha pasado que a nosotros en alguna ocasión hemos podido tener incidencias y a lo mejor me han dicho, "no yo es que ya tuve uno y a mí me la lió tal" pero bueno, no tiene nada que ver colectivo, son las personas.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

La verdad que desde el servicio de empleo lo más macro que hemos hecho es una colaboración que hacemos con el hotel Entremares de La Manga, estamos colaborando con ellos ya seis años y es una trayectoria muy bonita porque la verdad que la empresa ha apostado a saco y empezamos con una contratación un verano, en plan, pues vamos a poner el punto de información del hotel a una persona con discapacidad intelectual, iniciamos ahí el proceso y actualmente estamos realizando nueve o diez contrataciones en diferentes servicios, en así todos los servicios del hotel y es chulo no porque diez contratos en una plantilla de una empresa sólo, pues es bastante,

para nosotros es un exitazo. Eso el proyecto así más macro con una empresa que hayamos hecho, tenemos empresas muy fidelizadas que siempre estamos trabajando y tenemos eventuales, y tenemos... pero pues más a lo mejor habrá uno, este se ha acabado empezamos con otro, hacemos prácticas formativas mientras hay contrato ¿no?, pero es un proyecto muy bonito porque es de temporalidad anual aunque el contrato es siempre en verano porque siempre se asocia a un curso formativo a la plantilla, hay personas que ya han repetido porque han pasado varios años, pero la empresa por política nunca repiten los eventuales, cada año mueven, ¿no?, y a lo mejor cuando han pasado dos años pueden repetir, pero vamos que es su política, y es bonito porque le das la posibilidad de un trabajo de verano a personas que... y además luego se forma un grupo muy chulo, vamos y venimos todos los días con nuestra furgoneta, en fin, que vamos con ellos.

¿Cree que le han aportado beneficios a las empresas donde fueron contratados?

A parte de cosas que han salido ya, hay un valor añadido muy importante que es el humano y el impacto que tiene realmente en los equipos de trabajo, el tener un compañero o compañera pues con diversidad funcional, no porque tenga diversidad funcional sino porque en esa diversidad en la plantilla está el enriquecimiento y sí que suele tener, ese es el que más me gusta a mí.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad que su organización representa o no ha afectado en nada?

Muchísimo, mucho, sí, es que vamos, la tasa de paro aumenta y por consecuencia aumenta la tasa de paro en personas con discapacidad.

¿Crees que ha aumentado en mayor proporción, con respecto al resto?

Siempre ha tenido mayor proporción, hace poco lo miramos, no sé si uno de cada cuatro personas en búsqueda de empleo con discapacidad intelectual está parado.

¿Ha favorecido la crisis un incremento de las mismas al estar bonificados los contratos a personas con discapacidad en su organización?

No, lo pueden hacer con otros colectivos, pero con la discapacidad intelectual no, porque los puestos auxiliares se van, son los primeros que se rescinden y nosotros pues ahí ya nos salimos de la rueda.

¿Se han marcado algún objetivo de cara al futuro para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Sí, tenemos un objetivo sobre todo en fortalecer nuestra parte de entidad formativa, porque siempre nos nutrimos de otras entidades y sí que estamos ahora gestando algún proyecto de formación para poder abrir al colectivo, incluso integral no, porque dentro del ya estas redes se van estableciendo y salen proyectos conjuntos, y se están haciendo cosas con Paréntesis, con el Reincorpora de los presidiarios y estamos haciendo programas formativas en esa línea, dentro del trabajo en red y la formación.

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que las empresas contaran con mayor número de colaboradores con discapacidad?

Un cambio un poco de mentalidad que sí que se está empezando a ver dentro de lo que es darle importancia a la RSC, y darle importancia pues de verdad desde la responsabilidad. Se está haciendo un poco el cambio hacia la gestión por competencia que yo creo que es muy positivo y nos ha facilitado bastante el tema y sobre todo más apoyo, y más ejemplo desde las responsabilidades políticas, administraciones públicas y tal.

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

Simplemente que todas las medidas y todas las leyes que se dicten y que se hagan, pues tengan en cuenta la diversidad, y que no sean leyes que ya generan la desigualdad desde el inicio, cambiar esa mentalidad me refiero a eso, a que, es que no se trata de hacerlo por campañas políticas, sino porque hay que hacerlo y ya está y cambiamos el chip y normalizarlo dentro de esas ejecuciones, no esperando el premio, o la palmadita.

¿Qué demandaríais a las empresas?

Oportunidades, que se abran a probar porque en fin, no tienen nada que perder y nosotros creemos que sí que mucho que ganar.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

Sobre todo el marketing, y luego pues la facilidad que nos da de comunicarnos entre las redes que trabajamos.

¿Han propuesto la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Participamos a través de plena inclusión, el tema más jurídico y de legislación se lleva desde la federación de plena inclusión, se nos consulta y vamos trabajando sobre todo acompañando a la persona con discapacidad para que exprese sus necesidades o sus quejas, se va estructurando de esa forma, también a través del CERMI. Esas cuestiones sí que es verdad que se hacen sobre todo en bloque desde los puntos estratégicos.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos?

Yo ahora mismo lo veo como una discriminación positiva que nos facilita el trabajo, lo ideal por supuesto sería que al final no hiciera falta porque todos tendríamos oportunidades, pero sí que es verdad que ahora mismo es una herramienta que facilita.

#### • Consideraciones tras la entrevista

Se la veía muy segura de sí misma, con mucha experiencia y mucha convicción en lo que decía. No tuvo que improvisar ningún tipo de respuesta, pues el día a día parece le da suficiente solvencia como para no necesitar prepararse las respuestas.

Interlocutora muy participativa, arrojada y dispuesta. Se sintió en todo momento muy cómoda.

La entrevista se hizo en una oficina con bastante ruido de fondo, ya que tenía un par de compañeras trabajando a la vez. Fue un poco molesto para mí ya que a veces me costaba pensar en preguntas diferentes a las del guión en función de sus respuestas. El tener un guión preparado me ayudó bastante en esta ocasión.

#### **1.4. Transcripciones entrevistas al Grupo de Responsables de Asociaciones**

##### **1.4.1. Delia Torralba Topham**

**Cargo:** Directora Territorial FSC Inserta. **Fecha:** 19 de abril de 2016. **Hora:** 16:15 p.m. **Duración:** 26 min 10 s. **Lugar:** Sede de la ONCE Región de Murcia (Organización Nacional de Ciegos Españoles). Plaza de San Agustín, 1, 30005 Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

No tiene toda la que debería de tener, aunque de momento está avanzando bastante.

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC en su organización?

Como nos dedicamos a eso no, aunque sí hay un departamento de convenios en Inserta donde trabajan la discapacidad en las empresas. No tenemos un departamento, pero se trabaja y hacen planes en base a los conceptos de discapacidad más diversidad como factores fundamentales junto al acceso universal.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las empresas fomentar el empleo de las personas con discapacidad a las que representan?

Tratándola como un factor dentro de la RSC.

¿Participan sus empleados-compañeros de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad?

Viene de cabecera. De hecho tenemos un manual de RSC y discapacidad en la web de la Fundación ONCE. Se utiliza para que las empresas hagan un autodiagnóstico de RSC.

¿Cómo dinamizan con las empresas la inserción de personas con discapacidad de su colectivo?

Con planes de RSC donde hacemos un análisis de necesidades individualizado para cada empresa, adaptándolo a sus necesidades.

¿Podría citar algunos ejemplos de resultados positivos tras estas colaboraciones?

Si, los obtenidos con multitud de empresas como por ejemplo Carrefour, Alcampo, El Pozo, Repsol... todos.

¿Qué puestos son los más difíciles de cubrir para las personas con discapacidad?

Yo no creo que haya puestos de trabajo difíciles a cubrir por personas con discapacidad. Yo creo que siempre que el ajuste puesto persona esté bien hecho, no hay ningún problema.

¿Qué medidas están adoptando para esta integración más concretamente?

Nosotros sólo y exclusivamente trabajamos para el colectivo de la discapacidad, con lo cual... todo lo que hacemos va dirigido al colectivo de la discapacidad. Todos los servicios... intermediación, de formación, los servicios de autoempleo, todo... Es decir, es que generalmente...

¿Y el autoempleo tiene una buena acogida?

La fundación ONCE tiene una ayuda para que las personas con discapacidad se autoempleen, que no suelen ser incompatibles con las de la Administración Pública, digo no suelen, porque en algún caso sí, con lo cual, evidentemente sí tienen una buena acogida.

¿Y en qué consisten estas ayudas?

El entramado de autoempleo es muy complicado, en el programa del año pasado ayudamos a personas con discapacidad hacia el autoempleo con formación para quien quiera hacer un plan de viabilidad, hay jornadas y sesiones de orientación para aquellas personas que se hayan planteado una idea de negocio muy vaga, y luego tutelaje durante el primer año de consolidación del negocio... explicación de las ayudas de la fundación de 12.000 euros. Este año no las se aún porque vamos a cambiar de plan.

¿Cómo crees que es el rendimiento de las personas con discapacidad contratados en su puesto de trabajo?

Óptimo. Igual que en el resto de personas sin discapacidad, hay de todo como en todos lados, si mientras se hagan un buen ajuste persona puesto no vas a tener ningún problema por la discapacidad.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer las empresas por norma general?

De todo, sobre todo se usa mucho el contratos de “fomento del empleo de personas con discapacidad” durante el primer año, el específico.

¿Han adoptado las empresas con las que colabora alguna medida para adaptar los puestos de trabajo, o lo hacéis vosotros?

Las empresas las adaptan normalmente, aunque nosotros los asesoramos... es que ONCE, por ejemplo, las hace gratuitamente para sus afiliados.

¿Exigen ustedes estas medidas desde FSC?

No las exigimos. La gestión de las adaptaciones no la gestionamos, asesoramos pero no las gestionamos.

¿En general las empresas se han quedado satisfechas las empresas u organizaciones para las que ha intermediado con el trabajo de estas personas?

Hay de todo, pero a grandes rasgos, generalmente sí.

¿Han repetido en la futura contratación de personas con discapacidad?

Unas sí y otras no.

¿En algún caso han desistido? ¿Por qué cree que lo han hecho?

A ver, es que cuando una persona usa nuestro servicio, generalmente se sabe que son personas con discapacidad, generalmente si no lo hacen es o bien porque no tenemos el perfil que ellos requieren, o porque no les han gustado los perfiles que les hemos facilitado o bien porque lo hacen por otros medios que no son los nuestros... tenemos mucha competencia. Y una cosa que sí ha pasado muchísimo en tiempos de crisis es que lo han solicitan, y antes de llegar a cerrar la contratación, tras haber hecho todo el proceso, lo cubren con la plantilla. Porque hay empresas que lo han pasado realmente mal.

¿Quiénes son esa competencia?

Otras entidades que hacen intermediación a personas con discapacidad.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Hombre nuestro logro está en siete mil novecientos contratos, uno de los años que más, está bastante bien llegar a casi los ocho mil contratos en dos mil quince.

¿Cree que esto le ha aportado una mejora en el clima laboral de las empresas donde han sido contratadas?

Sí, por supuesto, pero igual que... yo es que no hago tanta diferencia ente personas con discapacidad o sin discapacidad, yo creo que eso va en la persona, no en la discapacidad.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad que su organización representa o no ha afectado en nada?

Ha afectado muchísimo. A personas que no están con una discapacidad, las tasas de paro son el doble, pero eso no te lo digo yo, te lo dicen los números.

¿Se han marcado algún objetivo de cara al futuro para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Es que ahora mismo estamos iniciando nuevo programa, el 31 de diciembre cerramos un programa y ahora arrancamos otro. Tenemos muchos objetivos plasmados, pero no tengo todos los objetivos del programa actual.

¿Soléis hacer los programas anualmente?

No, el año pasado fue del dos mil seis a dos mil trece ampliado hasta dos mil quince, con lo cual no. De toda maneras hay programas que sí y otros que no, el grueso generalmente son para más de un año, luego programas autonómicos o específicos de un ministerio sí pueden durar más

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que las empresas contaran con mayor número de colaboradores con discapacidad?

Yo creo que hay dos grandes defectos que tiene el empresario, las empresa vamos, la sociedad en general, no existe un conocimiento general de las personas con discapacidad, y el empresario no controla ni conoce ni nada que tenga que ver con las ayudas de las personas con discapacidad, absolutamente nada, por mucho que tú a una

persona con discapacidad le digas “en el currículum”, te dirá “alto, alto”, el empresario sabe que existen ayudas, que están en disposición de él, pero no tiene ni idea de cuáles son, no sabe si son la contratación, los puestos de trabajo, además no saben ni a dónde dirigirse.

¿Recibís muchas llamadas en ese sentido?

Cuando nosotros hacemos la visita a una empresa, muchas nos preguntan, “¿y qué contrato es el mejor?” “¿las ayudas cómo van?” es que no tienen ni idea.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

De cara a la integración, sí y no, evoluciona exactamente igual que para el resto de la población. Como portal de empleo es fundamental, es mucho más fácil contratar, te quitas mucha parte burocrática y haces a la persona con discapacidad mucho más autónoma. Hay una parte para la persona con discapacidad y otra para el empresario.

¿Qué consejo le daría a las organizaciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

Eso es que lo hacemos todos los días, en la conversación no te puedo decir una barita mágica para todo el mundo. A ver, funciona muy bien el hecho de que nosotros vamos a vender personas con discapacidad y quienes vendemos somos personas con discapacidad, entonces eso hace mucho.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Yo a los medios de comunicación les pediría mucho, pues han ayudado muy poco a la discapacidad en general y a la enfermedad mental en particular por ir más centrados además. Les pediría mayor sensibilidad y mayor conocimiento de la discapacidad, porque normalmente se conoce muy poco de la discapacidad.

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

Que sean más realistas y dos que aquél que lo hace controle lo que hace.

¿Han propuesto la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Eso lo lleva desde el CERMI, nosotros no.

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?

Que si realmente son excepcionales no habría problemas, o no hay problemas, si realmente son excepcionales.

¿Cree que son suficientes las Medidas Alternativas?

Sí, en principio sí, que podrían estar mucho mejor sí, pero vamos que están bien.

¿Qué opinión tiene sobre el empleo protegido en centros especiales de empleo?

A ver, que hay una gran diferencia entre lo que es un centro especial de empleo con ánimo de lucro y un centro especial sin ánimo de lucro, hay una gran diferencia. Generalmente el centro especial de empleo que no opera con ningún ánimo de lucro es aquél que busca la calidad y la estabilidad en la persona con discapacidad en el mercado laboral. Opino que el centro especial de empleo no es realmente aquello por lo que nació, no es la empresa, no es el tránsito de la empresa para aprender habilidades para salir al mercado ordinario, no sirve como trampolín y porque no se da, y no se da por dos cosas, primero porque hay muchos empresarios o muchos centros especiales de empleo que no quieren dejar a los mejores, y luego a parte pídele a un trabajador de un centro especial de empleo con un contrato indefinido que se vaya al mercado laboral con un contrato de tres meses, no tiene sentido desde esta medida.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos?

A mí no me gusta la discriminación esa positiva o negativa, pero creo que de momento no se me ocurre ninguna alternativa, desde luego sancionar no funciona, aunque luego si tienes alguna empresa que te dice, “¡oye, qué no llevo que me van a multar!”

#### • Consideraciones tras la entrevista

En esta ocasión no procedí a grabar el audio de la entrevista, al preferir la entrevistada que fuera así. Esto no impidió que pudiera tomar notas de todo lo comentado por ella a mis preguntas.

Hay que destacar que la entrevistada fue bastante escueta en sus respuestas, quizás al no grabarse la entrevista prefirió no extenderse en sus argumentaciones. Lo interesante de esta situación es que fue muy directa en sus respuestas, y toda la información aportada fue muy rica en su contenido. Estuvo relajada en la entrevista y fue muy sincera y participativa. Puede que favoreciera esto el que nos conociéramos de varias reuniones previas, pues, me ayudó a la hora de obtener información sobre las realidades de la integración de personas con discapacidad, el papel de los intermediadores laborales o conceptos a tener en cuenta de cara a un correcto enfoque de esta tesis.

#### 1.4.2. José García Villanueva

**Cargo:** Presidente De ASPAYM. **Fecha:** 29 de abril de 2016. **Hora:** 11:30 a.m.  
**Duración:** 23 min 35 s. **Lugar:** Sede de ASPAYM (Asociación de Parapléjicos y Grandes Discapacitados físicos.). Calle Infanta Cristina, 21, 30007 Murcia

¿Qué importancia crees que tiene en la actualidad la RSC y que existan políticas de RSC?

Creemos que es una nueva herramienta que abre un camino a la colaboración con el mundo de la discapacidad, tanto en la inserción laboral en la formación y la colaboración tanto económica como en convenios de colaboración con las entidades, creemos que es una herramienta que está puesta en marcha pero todavía queda mucho por ver, y tenemos ganas de que las empresas se suban al carro de la Responsabilidad Social Corporativa y que pronto tengamos resultados más visibles de los que tenemos ahora mismo porque creemos que el potencial es bastante importante.

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC?

No, en principio todavía no la tenemos, está instaurada pero no está lo suficientemente desarrollada e implantada de una forma genérica, que realmente veamos unos resultados visibles, excepto en las grandes corporaciones que un poquito sí están dotados de esa visibilidad porque también tiene una rentabilidad social y de promoción, que por supuesto tiene que haber un reporte hacia esas empresas que hacen ese tipo de colaboración, esa difusión también de la discapacidad y esa colaboración también nos parece de recibo, pero todavía no tenemos a personal, aunque sí los tenemos en mente dentro de los programas de calidad que tenemos y de empezar a colaborar con las empresas para que sí tengan ese interés y esa responsabilidad.

¿Qué tipo de discapacidades tienen las personas a las que su organización representa?

Nuestra asociación es una de las pocas que nos representamos a nosotros mismos, al contrario o diferente a otras entidades, solamente pueden ser gestores de la entidad y miembros de la Junta Directiva personas con discapacidad y con problemas de movilidad según nuestros estatutos, entonces creemos que es una seña de identidad que no queremos que se pierda y darle la importancia y la imagen del trabajo de hacerlo nosotros mismos y no representados por terceros como en otras entidades.

¿Eso os da más fuerza o convicción a la hora de expresaros y comunicar?

Eso nos da más convicción a nosotros y más convicción hacia terceros no, que te represente una persona que discapacidad que vaya a hablar de nuestra problemática,

dificultades, proyectos, a que vayamos nosotros mismos con nuestra silla de ruedas y nuestra situación muy muy evidente de discapacidad que hace falta poca más convicción para lograr esa colaboración que muchas veces para nosotros es tan importante.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las empresas fomentar el empleo de las personas con discapacidad a las que representan?

Primero teniendo una colaboración muy estrecha con las entidades que realmente gestionamos, representamos y trabajamos por las personas con discapacidad, nosotros siempre tenemos el lema de "nada para nosotros sin nosotros", cuando se hacen a veces con muy buena voluntad programas, proyectos dirigidas a nosotros y no se cuenta con nosotros no nos hacen un claro favor, porqué, porque realmente no lo hacen bien, entonces tiene que haber una colaboración directa, escuchamos y consensuar esas líneas de actuación, digamos que es la forma más adecuada.

¿Participan sus empleados-compañeros de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad?

Una de nuestras máximas es que nuestros trabajadores, nuestros propios de la entidad sean, siempre y cuando su discapacidad no impida el desarrollo de esa función, pues que sean personas con discapacidad, la discapacidad, se cuenta con una persona con discapacidad a partir del 33%, si es cierto que para unas labores como es la conducción o la asistencia personal una persona con el 33% lo puede hacer, pero cuando hay otro tipo de funciones que pueda hacer una persona con una mayor grado de discapacidad y problemas de movilidad incluso con dependencia siempre intentamos que la función y el puesto de trabajo lo ocupe quien más discapacidad y quien más necesidad tiene no, y está preparado para ejercer esa función.

¿Cómo colaboran con empresas para la inserción de personas con discapacidad de su colectivo?

Ahora mismo no, porque nosotros en cuanto a formación y aspecto laboral nos dedicamos sobre todo a evaluar la situación de la persona socio sanitaria, de la

formación que tiene, de la discapacidad que tiene, qué situación ha quedado a nivel jurídico legal, que tipo de pensión tiene que pueda o no pueda seguir trabajando y luego las derivamos a las bolsas de empleo de personas con discapacidad que ya existen, entonces nos parece absurdo crear otra tercera o cuarta bolsa de empleo cuando ya existen otras que lo están haciendo bien, entonces seleccionar y derivar a esos, y también nos ocupamos de la formación, en cuanto a la formación damos cursos con la fundación ONCE a través de FSC, lo damos con el SEF, y también otras a través de las obras sociales, cursos y en formación complementaria, no es una principal, hacia personas con discapacidad para que puedan acceder al mundo laboral con mayor facilidad a través de esa formación de empleo y la canalización que hacemos nosotros y el seguimiento que les hacemos.

¿Digamos que hacéis trabajo previo para establecer que esta persona tiene estas habilidades, estos conocimientos?

Si, está en esta situación, pueden trabajar, tienen este tipo de pensión, tiene problemas de discapacidad laboral, todo lo que conlleva y ya los trabajadores sociales saben cómo hacer ese trabajo y ya para derivarlo.

¿Qué puestos son los más difíciles de cubrir para las personas con discapacidad al que representan?

Por nuestro colectivo realmente es que tenemos una capacitación profesional que lo acredite, pues se necesita sobre todo trabajo social, sociología, arquitectos, aparejadores para el tema de la accesibilidad universal, entonces que tenga como mínimo esa formación académica y a partir de ahí nosotros nos encargamos del resto, que tenga esa especificación que es necesaria para atender a otras personas con discapacidad, que la persona también sea discapacitada, porque como bien dices tú, cada discapacidad es diferente lo que le vale a una persona parapléjica puede ser arquitecto pero él sabe cuál es su problemática, por eso la de un tetrapléjico o la de una persona con deficiencia visual otro tipo de discapacidad, ¿no?, entonces nosotros nos encargamos de que esa formación necesaria específica la tenga para poder desarrollar un trabajo.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer las empresas por norma general?

El trabajo para nuestros asociados la verdad es que hay una asignatura pendiente que haya esa integración laboral real, es muy poquita, muy baja, normalmente es o autoempleo o es un empleo protegido relativamente en cuanto a que son empresas como la fundación ANTE, a que son asociaciones que trabajan para la discapacidad, pero la entrada, la integración al mundo laboral ordinario todavía queda muy mucho por hacer porque nosotros representamos a un colectivo con personas con graves discapacidades, con lo cual problemas de movilidad, incluso en situación de dependencia, son un nicho de trabajadores que una colocación e integración laboral es muy muy difícil además sumando la desconfianza de los empresarios a la hora de contratar a este tipo de personas.

¿Vosotros colaboráis con empresas a la hora de ayudarles a cómo hay que adaptar el puesto de trabajo?

Sí, siempre que nos han pedido, bueno, nosotros nos dedicamos, tenemos un departamento exclusivo una accesibilidad universal, entonces cuando la discapacidad es física, cualquier tipo de discapacidad excepto la de daño cognitivo que es un campo en el que nosotros no trabajamos, pero cuando es una discapacidad física sí estamos capacitados para orientarles y cuando una persona nos ha dicho, "oye, tenemos una persona en silla de ruedas, ¿qué necesita?" pues nos acercamos a la empresa, le hacemos un estudio y le facilitamos todo lo que necesita para que esa persona pueda acceder a su puesto de trabajo en condiciones dignas y adecuadas.

¿Hay alguna ayuda a las empresas para facilitar esto?

Eso ya lo desconozco.

¿Cree que han tenido un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

Sí, la verdad es que sí y con sorpresa normalmente para los empresarios cuando, con todas las dudas y reticencias que tienen a la hora de la contratación, cuando se dan cuenta que las mayorías de las personas tienen una valía especial por decirlo de alguna

forma, porque el espíritu de superación y de querer y de ganas, supera normalmente al de las personas sin discapacidad, ahí hay un hándicap muy importante valorar y a explotar también por el mundo empresarial, y realmente hay una satisfacción por parte del empresario bastante aceptable.

¿Han repetido en la futura contratación de personas con discapacidad?

Sí, por dos motivos, uno porque hay unas exenciones en cuanto a la Seguridad Social importantes y también alguna pequeña ayuda a fondo perdido, pero sobre todo porque se ha dado cuenta, han tomado conciencia de la validez de personas con discapacidad y con problemas de movilidad y en algunos casos en situación de dependencia con todo lo que ello implica, entonces la satisfacción por parte del mundo empresarial ha sido bastante buena en general.

¿En algún caso han desistido? ¿Por qué cree que lo han hecho?

No se me ha dado el caso ese nunca la verdad, la verdad que quienes han tenido la oportunidad de volver a contratar han echado la instancia para solicitar a otra persona con discapacidad.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

La normalización. La normalización es el mayor logro que se puede alcanzar y siempre, la mejor vía de normalización e integración es del mundo laboral siempre del trabajo, creo que la formación y el empleo es lo que más integra y normaliza a una persona en su situación de discapacidad.

¿Cree que esto le ha aportado una mejora en el clima laboral de las empresas donde han sido contratadas?

Sí, creo que enriquece el clima laboral, que el compañerismo creo que también tiene unas ventajas importantes a la hora de que siempre, cuando ves a una persona a tu lado que tiene unas dificultades especiales, y una capacidad de superación que a veces

son envidiables como algunas personas en esa situación pueden llegar a desempeñar los trabajos que hacen. Creo que también es un estímulo para el resto de compañeros y que es favorable.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad que su organización representa o no ha afectado en nada?

Sí, ha afectado muy mucho a la reducción de puestos para personas con discapacidad, a que puedan ver un empleo protegido como existe a través de los centros especiales de empleo o las entidades de carácter social que disponemos de más medios para hacer este tipo de contrataciones y ha habido una merma bastante importante.

¿Crees que ha sido en mayor medida que al resto de la población?

Sí, sí.

¿Se han marcado algún objetivo de cara al futuro para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Sí, como te comentaba antes de empezar la entrevista, como ya existen otras bolsas de empleo especializadas en personas con discapacidad hay un nicho de mercado allí que es la asistencia personal que estamos esperando a que el Ministerio de ese reconocimiento de asistencia personal que no es un cuidador, tiene unas funciones bastante diferenciadas y queremos especializarnos en dar formación y en el empleo de los asistentes personales para las personas dependientes. A través de nuestra plataforma en Madrid ya estamos trabajando eso, ASPAYM está integrado en Madrid en PREDIF, Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, y PREDIF se está especializando tanto en la accesibilidad universal como tal y en los programas de formación y empleo para asistentes personales, a la vez va derivado a nosotros aquí en Murcia y esperamos no, estamos ya abordándolo y tenemos ya las reuniones con el SEF y la Consejería de Política Social para poner en marcha estos programas.

¿Y el autoempleo tiene una buena acogida? ¿Piensa qué es una alternativa posible?

Sí, ya te decía antes que muchas veces la mayor integración laboral sobre todo en altas discapacidad es y situación de dependencia es a través del autoempleo, y del momento con excelentes resultados tengo que decir de los casos que conozco personalmente.

¿Y en qué sectores?

Pues mira tengo uno de mis compañeros con una tetraplejia muy alta, que apenas mueve la cabeza, muy poquitos los brazos y que tienen una empresa de adaptación de vehículos y venta de vehículos adaptados, empezó vendiendo un coche en su casa, después dos, después buscó un local en una gasolinera para poder venderlos y ahora tiene como dos naves industriales, una de venta y una de adaptación de vehículos, muy bien. Otro compañero también con una tetraplejia muy alta y también dependiente como el anterior o está una empresa de servidor de Internet, y también le fue excelentemente bien a nivel económico y de trabajo, entonces, son dos muestras de autoempleo en situaciones de dependencia y de discapacidad severa con resultados fantásticos.

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que las empresas contaran con mayor número de colaboradores con discapacidad?

Creo que primero tomar conciencia y contacto con nosotros, y que luego haya una buena formación. Muchas veces en asociaciones como la nuestra que representan sobre todo a personas con lesión medular, pues ese accidente ocurre en épocas de formación, esa formación se interrumpe y en muchas, la mayoría de las veces no se termina, no continúa o se acaban. Entonces creemos que es una pena que personas todavía jóvenes con veinte y pocos años o treinta y pocos años decidan ya quedarse con una pensión y no terminar esa formación y no integrarse en el mundo laboral. Creemos que es un error en que estamos luchando, es un error por parte del usuario, de la persona con discapacidad, por parte del mundo empresarial en tener un conocimiento y un contacto más directo con nosotros para poder, para que tengan conciencia realmente de las capacidades y las posibilidades que existen y luego otra pues a través de la Responsabilidad Social Corporativa como halábamos antes no, creo que es una

herramienta que nos puede aportar mucho, pero todavía nos queda mucho, mucho por trabajar y porque sean de una forma genérica.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

Fantástica, sobre todo para personas con nuestro colectivo, con grandes problemas de movilidad en su mayoría en sillas de ruedas, como te decía también en situación de dependencia, como la comunicación, como herramientas para el empleo, un ordenador lo puede utilizar casi cualquier persona por alta que sea su discapacidad por las adaptaciones que tenemos y ponemos nuestra propia asociación a personas que incluso sólo mueven la cabeza puedan utilizar un ratón, los tenemos en nuestra aula especial de nuevas tecnologías, entonces creo que fantástico el mundo que se abre ahí para poder trabajar en internet, redes sociales, administración, gestión es fantástico y algo que abran ese campo que hasta ahora no existía y una persona con problemas de movilidad poquitos trabajos podría hacer que ahora hay muchos, muchos trabajos que pueden hacer.

¿Están aplicando estas en su organización o tienen proyectado hacerlo?

Aquí sobre todo en formación, tenemos un aula de nuevas tecnologías que tenemos todo tipo de adaptación para cualquier discapacidad física que pueda tener una persona, incluso para miembros amputados, para falta de movilidad muy severa, ratones que se mueven con el mentón, con la barbilla, otros que reconocen el movimiento de la cabeza, teclados especiales para nosotros que tengan una dificultad en la movilidad de los dedos, tenemos todas las adaptaciones que puedan ser necesarias para cualquier tipo de discapacidad física.

¿Están desarrollando algún proyecto para el uso de estas nuevas tecnologías?

En nuevas tecnologías e investigación, más que en el mundo del trabajo estamos en el mundo de la rehabilitación y de la movilidad a través de las nuevas tecnologías en cuanto a software y exoesqueletos para facilitar esa movilidad, que luego también te pueden facilitar tu adaptación al mundo laboral y tener una calidad de vida, pero van

más dirigidas por ahí. En cuanto a formación en los cursos que hacemos en el SEF específicos para personas con discapacidad con esas adaptaciones especiales.

¿Qué consejo le daría a las organizaciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

Que tienen que conocernos, estar en contacto con nosotros que deberían de escucharnos y tomar una conciencia más de las capacidades que tienen las personas, independientemente de la discapacidad de las partes de movilidad.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Apoyo en general, desde la accesibilidad, la concienciación, la mentalización, la normalización que creemos que es lo más importante es lo que se pide, esa comprensión y ese apoyo que a veces es pasivo, simplemente no siendo invasivo hacia nosotros, el respetar nuestras plazas de aparcamiento, que no nos ocupen las aceras donde tenemos que deambular con las sillas de ruedas y por supuesto que no haya un rechazo es lo que pedimos a la sociedad y ese prejuicio que existe muchas veces en el mundo empresarial cuando ya tienes una situación de discapacidad que dicen, "no, a los discapacitados ni de coña".

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

Ahí queda muy mucho, primero deben también que intervenir sobre la persona por parte de las autoridades tanto a nivel jurídico como sanitario como de empleo, porque, si a una persona ya le das la opción de que con veinticinco o con treinta años de que como ha tenido una opción de que se va a quedar con una pensión de no sé qué cuantía dependiendo de su situación laboral y demás, pero que con eso es suficiente para vivir, pues la mayoría de ellos se acomoda con eso y ahí les rompes todas sus expectativas y todos sus estímulos de poder llegar a más y hacer más cosas. Realmente los que hemos hecho más cosas y no hemos acomodado a esa pensión, ha sido por pura

necesidad, porque las pensiones han sido tan bajitas las que nos han quedado porque estábamos estudiando no trabajando porque estabas estudiando, que no ha habido más remedio que tirarte a la calle y buscarte la vida como cualquier otro y ese estímulo es el que nos ha servido para facilitar que no se quede la gente con una pensión, facilitarle la formación necesaria y la integración laboral para que haya una normalización real. Hasta el momento una vida normalizada no es quedarte con una pensión y dedicarte a la vida contemplativa con veinticinco a o treinta o cuarenta años, creemos que hay una edad que por la propia discapacidad lo permita, que la integración en el mundo laboral de tres a ocho o a cinco o a las horas que sean deberían de ser obligatorias.

¿Han propuesto la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Esas normas son a nivel ministerial y estatal, nosotros no tenemos competencias.

¿Qué opinión tiene sobre el empleo protegido en centros especiales de empleo?

Bueno, están bien en cierta población en ciertas discapacidades, pero también tengo mis reticencias, creo que como inicio al mundo como integración al mundo laboral está bien, pero no es una continuidad, no se deben de prolongar y eternizar esos programas porque al final va a costa de todos no, pero sí como inicio en la integración mundo laboral sí, pero de forma temporal.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos?

Creo que es una herramienta buena, para que si lo haces, la concienciación, la mentalización y la sensibilidad no funcionan, entonces hacen falta otros tipos de estímulos para que el empresario acepte a la persona con discapacidad, ya a partir de ahí es cuestión del usuario, de la persona, del discapacitado que se gane su puesto de trabajo, la confianza del empresario y es una buena herramienta para eso sí.

¿Qué opinión te merecen términos como persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido. Crees que hay un concepto mejor o peor o que no tiene importancia?

Depende también de las sensibilidades y las susceptibilidad de cada uno, a mi que me llamen discapacitado o minusválido y me da igual, a otras las llamas minusválido y se rebotan o dicen "yo no soy menos válido"... o si una persona con discapacidad, pues sí, pues todos tenemos capacidades diferentes y todas las personas creo que en mayor o menor medida tienen algún tipo de discapacidad, pero a las personas hay que llamarlas por su nombre, independientemente de su condición.

- **Consideraciones tras la entrevista**

Nos entrevistamos en su despacho, sin ningún tipo de ruidos ni interrupciones lo que favoreció la realización de la entrevista.

El entrevistado se sintió muy cómodo, con respuestas muy fluidas y aportando mucha información trascendental sobre ASPAYM y sus usuarios. También fue muy sincero y afable en sus respuestas demostrando un gran conocimiento teórico y práctico de la realidad de las personas con discapacidad, y en especial del colectivo que defiende ASPAYM.

#### **1.4.3. María Teresa Lajarín Ortega**

**Cargo:** Presidenta Once Murcia. **Fecha:** 18 de abril de 2016. **Hora:** 14:30 p.m. **Duración:** 34 min 47 s. **Lugar:** Sede de la ONCE Región de Murcia (Organización Nacional de Ciegos Españoles). Plaza de San Agustín, 1, 30005 Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Yo creo que nos la debemos de creer porque al final es una opción para que esto que hablamos no de la teoría del ejercicio de derechos de la igualdad de oportunidades se vaya traduciendo, o sea si las empresas entienden que incorporar, y que no es una cuestión de moda, que no es por quedar bien sino que es una cuestión de justicia y que

al final hay que hacer las cosas porque hay que hacerlas bien pues se daría un paso adelante, lo que pasa es que no creo que tengamos tan interiorizado que la responsabilidad social sea una cuestión de justicia y yo creo que a veces lo tenemos más como las modas ¿no? o cómo librar impuestos, o cómo librar... y no como esa igualdad de oportunidades ¿no? en la que doy, puedo ser mi nicho de empleo y también puedo invertir en lo social, ¿no?

¿Tienen algún departamento dedicado a la RSC en su organización?

Yo es que lo que somos RSC en el ADN, no sé cómo decirte, o sea por ejemplo en la Fundación ONCE, en ellos sí que existe todo un departamento de Responsabilidad social Corporativa y la propia ONCE ya empieza a trabajar... una vez que nos hemos expandido, sabes que la ONCE tiene varias patas lo que es la Organización Nacional de Ciegos, la Fundación ONCE que es esa solidaridad con el sector de la discapacidad y una tercera pata que antes estaba dividida entre las empresas sociales de la Fundación y las empresas de la propia ONCE, eso se ha unido en Ilunion y entonces Ilunion sí que tiene una específico junto con la Fundación e... un responsable de Responsabilidad Social Corporativa, se lleva más a nivel centralizado desde Madrid que tienen la perspectiva más global, porque nosotros al final den las delegaciones territoriales tienes pues tu perspectiva como más pequeña ¿no? que es la organización de todo lo que es el área de servicios sociales, la prestación de servicios en el caso de Murcia a dos mil seiscientas personas y luego lo que es la gestión del juego, entonces claro, estos programas que son como más globales, están centralizados en la cabecera, en Madrid, pero decir que existe un departamento.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las empresas fomentar el empleo de las personas con discapacidad a las que representan?

Nosotros es lo que te digo, es un mandato, para nosotros es un mandato, entonces es que entendemos que todos los puestos que puedan ser desempeñados por una persona con discapacidad pues a igualdad de currículums e igualdad de oportunidades van a ser desempeñados por personas con discapacidad, e incluso si me hablas de la ONCE hay gente que le cuesta entenderlo pero nosotros siempre le diremos que dentro de la discapacidad tendrá prioridad la discapacidad visual y entre la visual

las personas que tengan mayores dificultades de incorporarse en un mercado ordinario porque no es lo mismo, pues eso, incorporar a una discapacidad visual como puede ser la mía que una ceguera total, es que eso nosotros lo tenemos mandatado porque nuestra propia línea, la propia filosofía de la ONCE que es de y para personas de discapacidad visual, uno de los mandatos es ese, y de hecho pues yo creo que estamos hablando de que más del 70, lo que pasa es que me vas a pillar en ese dato, pero son personas con discapacidad las que trabajan en ONCE y en las empresas de la Fundación y de Ilunion, o sea, también o sea, vas a FSC Inserta y yo creo que, mañana te lo dirá Delia, pero quitando una persona, el resto de trabajadores tienen discapacidad, o sea para nosotros es un mandato.

¿Participan sus empleados-compañeros de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad?

Yo creo que, a ver, como afiliados sí porque realmente nosotros estamos en un proceso como te digo, nuestra propia organización es una organización democrática en el que las políticas y el propio plan de actuación lo determinan los propios afiliados, y luego ya en, yo sé que desde el departamento concreto de RSC sí que hay, pues no sé, desde los buzones de sugerencias hasta los grupos de trabajo de debate, pero ese trabajo ya, tan concreto, lo que es exactamente qué se hace está en Madrid, yo a veces, a nosotros nos llega el poder incorporar por la otra vía ¡eh!, la de los afiliados.

¿Cómo colaboran con empresas para la inserción de personas con discapacidad de su colectivo?

Nosotros, la ONCE como organización tiene un servicio específico, ¿vale? de apoyo al empleo, y ese servicio está relacionado con la pata de la Fundación que gestiona todo el tema de la intermediación laboral que es FSC y entonces, pues yo creo que es un canal, hay una comunicación bidireccional, ¿no? tanto de posibles personas que se quieren incorporar al mercado y entonces nosotros les informamos a ellos y desde FSC nos informan a nosotros e igual con las ofertas tanto internas como en la búsqueda de ofertas externas ¿no? porque ellos sí que hablan, sobre todo la concienciación al tejido empresarial ¿no? de los beneficio, de la contratación de personas con discapacidad, y eso lo hace tanto FSC como lo nuestro, y al final pues lo

que se trata, yo siempre digo, que aprendes de los periodistas, la gota malaya, que de tanto oírlo al final pues las empresas lo incorporen.

¿Podría citar algunos ejemplos de resultados positivos tras estas colaboraciones?

Nosotros institucionalmente hace unos años alguien se le ocurría el establecer un catálogo de puestos de trabajo, nosotros eso lo tenemos descartado, nosotros vamos a, no profesiones, sino al puesto concreto, porque al final entendemos que no puedes decir, el puesto de telefonía, como pasa en Italia ¿no? los ciegos pueden ser telefonistas, o sea, habrá personas que puedan ser telefonistas y otros no, con lo cual nosotros lo que hacemos es un estudio concreto de cada persona en ese momento en el que piden la intermediación laboral, y entonces dependiendo de sus características se trata de buscar esa oferta ese nicho, nosotros siempre vamos a hacer lo mismo, las limitaciones de las personas son discapacidad visual en el acceso al empleo vienen muy muy condicionadas, ya no tanto por la formación, ya no tanto por la capacidad de la propia persona sino por el desempeño en las tareas y la inaccesibilidad de los propios puestos, es decir, yo puedo ser abogado y trabajar en un bufete por que trabajen con un software accesible y puedo ser a la vez el mismo abogado con la misma titulación y no poder trabajar en otro bufete porque el software que usan es inaccesible, a nosotros nos ha pasado con Seguridad Social, nosotros teníamos gente que podían trabajar en Seguridad Social, pero la base de datos que gestiona todo el tema es inaccesible, preparación, la tiene, capacidad, la tiene, pero claro, luego hay una barrera que es un software ¿no? que al final es un poco lo que tratamos de decir cuando tienes a la persona y tiene la capacidad, que por el tema de una aplicación informática no podamos... nosotros por ejemplo en una empresa, te digo un ejemplo, nosotros teníamos hasta hace muy poquito un nicho, una empresa que eran de viajes, Viajes 2000, igual que tenemos personas ciegas en recepciones de hoteles, en Viajes 2000, que era una empresa de ONCE que luego ya ahora la tiene Viajes Barceló y tal, ahí trabajaban personas ciegas en recepción de los hoteles Ilunion trabajan personas ciegas y sin embargo en otras recepciones de otras cadenas o de otras compañías de viajes, como utilizan otro tipo de software pues estas personas tienen muy difícil integrarse, con lo que te quiero decir es eso no, que no es que hayan al final la imposibilidad de acceder a los puestos ya no es tanto por la formación, ya no es tanto, hombre, obviamente no vamos a ser pilotos de iberia o controladores aéreos, pero en el resto, la limitación ya no es tanto la discapacidad sino

como as propias herramientas que te permitan desempeñar con autonomía tu puesto de trabajo.

¿Para fomentar esa integración de personas con discapacidad, a parte de RSC, hacéis otras?

Sí, nosotros tenemos varios proyectos, canalizamos a través de la Fundación varios porque la Fundación se sienta toda la discapacidad, entonces, las campañas generales pues por ejemplo la campaña Por Talento que hace Fundación ONE, ahí tratamos de dar esa imagen global ¿no? de que cualquier persona con discapacidad tiene esa capacidad para poder aportar su talento a la empresa, hay esa campaña como más general y luego lo que hacemos ya de manera más particular, más local, son estas entrevistas con empresarios y ahí desde el servicio de empleo es continuo, aquí se llama a todas las puertas para explicar, y luego solemos hacer jornadas de puertas abiertas, encuentros con empresarios, ya un poquito, por ejemplo nosotros en Murcia tenemos los premios solidarios, los premios ONCE, en el que una de las categorías es concretamente premiar a las empresas que incorporan a personas con discapacidad, o sea intentamos al final tocar todos los frentes ¿no? cuando nos sentamos por ejemplo en el CERMI estamos en la comisión de empleo, y ahí por ejemplo la última jornada era precisamente con emprendedores, con la CROEM, o sea intentas desde todos los ámbitos incidir, ¿no?

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

Yo soy una persona con discapacidad (risas) trabajando, yo siempre he dicho que por lo general ¡eh! para mí es óptimo es excelente porque al final valoras la oportunidad y sobre todo en nuestro, va siempre el ser autónomo el ser independientes con lo cual cuando tienes la opción de un trabajo, pues hombre excepciones siempre hay, pero lo que intentas es siempre de todo consolidar tu puesto de trabajo y abrir camino para que el que venga después, el empresario tenga esa imagen no de que contratar a una persona con discapacidad no era aquello que se imaginaba de todas las barreras de ahora que voy a hacer "¿qué va a pasar?", "¿dónde toma café?" a mí me han llegado a decir cosas así y "¿a qué baño van?", pues digo si es una chica al de chicas y si

es el de chicos, yo que sé, cosas así tan raras no de... me entiendes un poco anécdotas y yo creo que el rendimiento es al final es que, yo siempre lo digo, contratas a un trabajador que tiene la misma capacidad y que tiene, le estás dando la posibilidad de que desempeñe su puesto de trabajo, si tú superas las limitaciones de esas herramientas su rendimiento es, yo siempre he dicho que igual e incluso la gente suele decir que excelente, o sea que...

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer de norma general?

En ONCE por ejemplo hacemos contratos, tendemos a contrato indefinido, en ONCE, en lo que es ONCE, siempre se empieza con el contrato de prueba ¿no? pero tu tiendes al final a que la persona consolide o sea no estamos hablando de trabajo porque nosotros vamos a, a ver, una de las cosas es que lo que te decía no, que la contratación sea real y no sean contratos en precario para beneficiarnos de ventajas en un momento dado y utilizar a la persona como... en ONCE pues al final son contratos, el contrato estándar que deriva en un contrato indefinido ¿no? eso en ONCE ¡eh!

¿Y las empresas creen que lo hacen desde el convencimiento de que es algo positivo o creen que es simplemente un lavado de imagen o una obligación legal?

Creo que algunas las hacen desde el convencimiento muy poquitas y otras... pues yo que se... espera, lo que sí que yo creo que nos da la sensación que una vez que contratan y se mantiene esa contratación al final sí que hay convencimiento, no sé cómo decirte no, una vez que abres puertas sí que es verdad que quedan abiertas, pero ¡uf! cuesta mucho ¡eh!, cuesta mucho porque hay muchas, "¿y no tengo ventajas?", "bueno pues te contrato..." pero es que al final yo creo que el mercado laboral, esa precariedad que tenemos en el mercado laboral, pues a las personas con discapacidad al final como digo yo, el que es un pinta pues al final multiplica ¿no? y sin embargo el que es honesto y lo entiende pues se comporta de otra manera no, pero vamos, la experiencia es esa que cuando la persona ha costado pero al final le has convencido, al final has abierto una puerta, el que te viene buscando ¡uf!, algunas veces nos encontramos con sorpresas, "yo quiero discapacidad pero... a ver qué discapacidad me mandas" oiga disculpe, no me mandas, es que hay personas y usted da un perfil y quien nos cumpla el perfil irá, "no, no, a ver qué me mandas..." ¡uf!, eso sabes que al final la contratación va a ser en

precario y a veces pues ni haces que la persona se desplaza, "mándame" oye perdona, estamos hablando de otra cosa de personas.

¿Han repetido en la futura contratación de personas con discapacidad?

Nos ha pasado, yo creo que te lo podrá decir mejor Maribel, de empresas que dan oportunidades, que han visto que han funcionado y que han visto pues eso, que se lo creen.

¿En algún caso han desistido? ¿Por qué cree que lo han hecho?

Yo no lo sé, a ver, a veces también, yo te cuento hay una parte que es nuestra, tienen cuenta que ONCE tienen una oferta para los personas con discapacidad que es la venta, a veces la gente compara, claro, no es lo mismo trabajar en la venta que sí que es verdad que es un trabajo que son muchas horas, pero sí que es verdad que tienes unas seguridades que hoy el mercado ordinario, o sea que el que trabaja en una empresa no la tiene, o sea yo muchas veces lo digo, un agente vendedor tiene un salario, tiene una comisión por venta, tiene unas garantías que yo tengo compañeras de mi promoción, ¡uf!, que están trabajando por muy poco en otras entidades, entonces claro, pues al final hay gente que compara y dicen oye, pues sí que me encantaría ser trabajador social en esta ONG pero es que pagan al final de mes y mis ingresos en otros son mucho más seguros y además bastante más altos ¿no? entonces pues al final se dan esos casos y luego gente que al final dice mira, es que no me merece la pena el estrés o el estar demostrando continuamente, porque claro, cuando se lo creen bien, sino tienes luego que estar demostrando y dices no espera, yo soy un trabajador no tengo que estar continuamente demostrándote que valgo cuando ves mi currículum ya está ahí o sea, yo creo que a veces hay un componente de la persona pero también a veces de la propia empresa.

¿Han adoptado las empresas con las que colabora alguna medida para adaptar los puestos de trabajo, competencias y tareas diarias de estos trabajadores con discapacidad?

Ahí lo que pasa es que la propia ONCE lo ponemos bastante fácil, en el sentido de que es la propia ONCE la que adapta el puesto de trabajo, lo que tiene que ver con la discapacidad visual de manera gratuita, eso es importante, o sea que la persona que contrata a un deficiente, a una persona con discapacidad visual sepa que tiene una organización que le va adaptar, le va a poner la síntesis de voz, la pantalla más grande, una tele de lupa que es una ampliación si trabajas con documentos poder ampliar y poder ver, o sea que sí tienes que va a ir un técnico para que si en el itinerario de la persona sea seguro, si hay que quitar, yo que sé, a veces son tonterías como quitar ese macetero que tienes en mitad del pasillo, o por ejemplo si has entrado en FSC que no es precisamente un espacio muy accesible, pero sí que verás que en las pantallas en el cristal se han puesto unas pegatinas, o sea tan sencillo a veces como esas cosas, en un edificio que es acristalado pues pon esto, o las condiciones de luz, baja tal o pon alógenos, cosas así que a veces son cosas como muy sencillas ¿no? y sobre todo ya te digo que la mayor limitación que nosotros nos encontramos es con las nuevas tecnologías, o sea si las nuevas tecnologías son valiosísimas para ayudar a la accesibilidad, pero también es verdad que cuando ese software es inaccesible es que te deja fuera, entonces ahí para nosotros ese es nuestro caballo de batalla.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral?

Para nosotros son básicas, pero básicas, cuando alguien nos pregunta “¿por qué la mayoría de los ciegos lleváis un Apple o productos de Apple?”, la manzanita, pues siempre decimos lo mismo, pues porque la accesibilidad va de origen, porque este señor cuando diseñó, se sentó y diseñó para todos, sin que nadie le presionara de que diseñara para todos, lo cual claro yo puedo funcionar en una Tablet o en un ordenador de la manzanita con total autonomía sin necesidad de que me adaptes un programa que luego colisiona con otro programa de arranque que no, que se queda colgado con una Excel o tal, claro es que directamente yo de entrada estoy en igualdad de condiciones que tú, yo funciono en un Iphone igual que cualquier otra persona porque la accesibilidad va de origen, con lo cual no entra en problemas con el resto de programas, y es lo que te dije, las nuevas tecnologías nosotros, y es una de nuestras reivindicaciones ¿no? el tratar que sean pues eso, totalmente accesible para todos y en ese diseño universal.

¿Cuál cree que es el mayor logro que ha alcanzado su organización en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Yo creo que ser un ejemplo de que somos líderes en sectores en los que estamos implantados, en juegos yo creo que somos líderes, cómo hacer con el poquito que nos dan toda la prestación de servicios, pero luego te va a sectores como las lavanderías, Ilunion en lavanderías es número uno en el sector, y el 80% son personas con discapacidad, y me voy de Ilunion a la lavandería pero podría irme a tema de hoteles de residencia de mayores, o sea el cómo una vez que entramos estamos ahí en el test de trabajo, en operadores de telefonía, o sea los servicios que vana a través de operador telefónico, pues como una vez que estás las personas con discapacidad vamos, son total, y además rentables que es lo que decimos, o sea esto no se trata de una labor social... no, no, no, aquí tú tienes que tener una rentabilidad social pero una rentabilidad económica y eso se ha demostrado y yo creo que Ilunion es un ejemplo de eso.

¿Cree que esto le ha aportado una mejora en el clima laboral de las empresas donde han sido contratadas?

Yo creo que positivo porque al final es aceptar la diversidad y el cómo cada uno tiene su ritmo y cómo cada uno somos diferentes ¿no? yo creo que puede ser positivo.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad que su organización representa o no ha afectado en nada?

Eso sí, yo creo que sí en la reducción de plantillas pues al final, ¡uf!, yo creo que en mayor medida porque los últimos que han llegado son los primeros en salir y tienen cuenta que las personas con discapacidad ni siquiera estábamos en índices normalizados de inclusión, entonces hemos salido corriendo, o nos han echado que es eso lo que...

¿Se han marcado algún objetivo de cara al futuro para una mayor empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

La ONCE, el objetivo de lograr es continuo, es lo que te decía, para nosotros es irrenunciable y para nosotros vamos, que nos encantaría, pues estar en igualdad que el

resto de ciudadanía, que la tasa de desempleo en personas con discapacidad no sea triple que la del resto de ciudadanos, pero bueno, a nosotros nos encantaría ir a esa normalización ¿no?

¿En la ONCE lo tenéis todo adaptado?

Sí, y además caso por caso, es decir, mi adaptación no tiene nada que ver, no es igual a la de Delia, no es igual a la del trabajador social, no es igual a... o sea es mía, o sea nosotros el tema es esas adaptaciones al final lo que te decía no hay que partir del individuo pero que yo creo que las empresas que se centran en las personas al final demuestran que eso es éxito, o sea, tu ten en cuenta los talentos ¿no?, que es lo que hablamos del talento de tus trabajadores y exponerlo ahí en beneficio de la empresa, la ONCE sí, efectivamente además todos los trabajadores tenemos, los agentes vendedores, que es gente que dice tal, pues usted se va y un sordo TPV que es ese terminal punto de venta, ve la pantallita, el ciego lleva un auricular y la escucha, o sea, cada uno su adaptación individual.

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que las empresas contaran con mayor número de colaboradores con discapacidad?

Yo creo que conocer, a veces el desconocimiento es la principal barrera ¿no?, el conocer y el saber que cuando una persona tiene un título y acredita eso en su currículum, nadie se lo ha regalado. Entonces yo creo que conocer.

¿Están desarrollando algún programa para su uso en su organización?

Nosotros estamos en continuo, por ejemplo con la empresa que ha desarrollado los TPV hay una colaboración estrechísima para que sean accesibles, no se implanta ni una sola adaptación de trabajo como herramienta de trabajo en ONCE que no esté testada con lo cual todo el software que nosotros funcionamos está testado tanto en recursos educativos como en empleo, como en el área de empleo, como en la mía que es más de representación, todas esas herramientas están testadas, nosotros colaboramos con Microsoft, Apple ya te digo que funcionan solos y la verdad es que es genial, nosotros también trabajamos los premios Vodafone, en los premios Fundación

Telefónica, la ONCE tiene unos propios premios que son los del CIDAT que es nuestro Centro de Innovación Tecnológica y entonces ahí hay proyectos tanto en el ámbito del trabajo como también de la vida, de la cultura no, porque al final lo que intentas es lograr esa plena inclusión de la persona y ahí hay proyectos novedosos continuamente no, y además en todas, educación, empleo, ocio, cultura.

¿Qué consejo le daría a las organizaciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

Yo creo que se acerquen, a mí me gusta muchísimo la campaña Por Talento hay una parte en la que traes a los empresarios y la pones en la piel de una persona con discapacidad, yo creo que eso es importante, y sobre todo porque además así ya yo creo que se rompen muchos estereotipos, entonces yo creo que eso es lo que hay que profundizar no, en romper estereotipos, en eliminar eso de que las personas con discapacidad pobrecita, o todo lo contrario, que somos súper, no, no, no somos personas y ya está con nuestras limitaciones y nuestras riquezas, pero puedo hacer cosas pero ¡jo! es que, no todos los trabajadores pueden hacer de todos, o sea es que a mí que me digan que hay un trabajador que te hace, pues no, pues no me lo creo, hay que romper esos estereotipos.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Yo a la sociedad, es que es en esa misma línea no, que conozcan, por eso para nosotros es tan importante el, este tipo de campañas que ya estás hablando de empresarios pero también estar en las universidades que es donde se forma a la gente y en los colegios, no, yo creo que ahí es vital, el que se tenga conciencia de que no importa la discapacidad, lo que importa es el talento y las capacidades que tenemos como personas, y que eso hay que trabajarlo desde pequeño, por eso yo creo que cuando la gente dice, ¿por qué la ONCE siempre habla de educación inclusiva? ¿Por qué ha dado la ONCE ese paso? Pues porque creemos que es la única manera de que el abogado de mañana sepa tratar a una persona ciega es que haya tenido en el aula a un compañero ciego, y que vea que no pasa nada, que tiene el buen día como tienen los

demás y tienen un mal día como el resto, o sea que no somos extraterrestres, es que somos iguales.

¿En educación inclusiva qué alcance habéis logrado o cómo estáis a día de hoy?

Nosotros en educación inclusiva estamos francamente bien, de hecho el 98% de la población con discapacidad está incluida en centros ordinarios e incluso en nuestro, el servicio de apoyo a la educación, como también hablamos desde la individualizada, nuestro porcentaje proe ejemplo de absentismo escolar, de abandono es muy muy inferior, casi en 10 puntos al de la media nacional, con lo cual es una contradicción pues si tenemos a las personas formadas no puede ser que a la hora de incorporarnos al mundo laboral nuestra tasa triplica porque, hasta ahí hemos llegado, de hecho hemos llegado a la universidad, yo recuerdo cuando estudiábamos que a lo mejor éramos 4 o 5 personas en la universidad, hoy en día nuestra gente no tiene ese abandono en esa etapa, entonces oye, si estamos formados no es normal que luego busques un abogado y no contrates al abogado que ha llegado que está ahí y se lo ha currado, no, entonces, eso, ahí tenemos que avanzar.

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

Que cumplan las leyes, eso lo tengo clarísimo vamos, que cumplan lo que en un papel nos hemos reglamentado, las leyes, o sea la Constitución te habla de no discriminación, de igualdad de oportunidades, la Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad te lo dice, cumplamos las leyes, yo a veces, qué hay que hacer, no, cumplir las leyes, me acuerdo en la universidad de Derecho hablábamos de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, ¿cuáles son esos derechos? yo decía, exactamente los mismos que el resto de los ciudadanos, cumplamos las leyes, yo creo que si cumpliéramos las leyes nos iría diferente. Y que nadie se escape porque por ejemplo cuando hablábamos de ese compromiso de contratación de personas con discapacidad, que bueno, que te lo puedes saldar con una subvención, prioricemos la contratación, no dejemos que nadie se salga por la puerta de atrás, contratemos a las personas, yo eso también, que cumplamos las leyes y que no nos salgamos en la puerta

de atrás en este caso concreto en la contratación de personas sí que es verdad que está empresas de 50 trabajadores y tal, pero vayamos a la contratación, mejor, ese contrato a no una subvención que al final se diluye y no sabemos dónde llega.

¿Han propuesto la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Nosotros reivindicamos, es que ¡uf!, tenemos muchísimas leyes, pero no cumplimos ninguna, entonces, nosotros por ejemplo, eso que te acabo de decir, a la consejería se lo dijimos y ellos hablan, "ah, pues vamos a hacer un ranking para ver las empresas de más de 50 que realmente estén contratando", porque la experiencia dice que cuando eso se cumple al final hay frutos, la comunidad, nosotros esto lo queremos copiar de lo que está haciendo Canarias, canarias la propia Administración es la que no deja que se vayan por la puerta de atrás, esto significa que contratan, que hay mayor contratación, entonces yo ahí insisto, en el cumplimiento de las normas que tenemos leyes estupendas, pero que quedan muy bien en el papel y que no cumplimos.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos?

En el momento en el que estamos yo creo que hay que bonificarlos, en el momento, porque no partimos de una situación igual, a mí me pasa esto como con la gente que me habla de las tasas de mujeres no, yo soy mujer, es que, perdona, es que no estamos en... no tenemos una base de partida igualitaria, yo ya voy 3 escalones hacia abajo, con lo cual, o hacemos algo para igualar, para que esa, es que no estamos en igualdad con lo cual yo creo que es necesario. Que podría haber fórmulas paralelas que se complementarían, lo que te decía que nadie se salga por la puerta de atrás, bajar la ratio de 50 trabajadores a menos, ese tipo de cosas podría ser, pero yo creo que esa bonificación de contratos al final es un incentivo para intentar que esa gente que está tres escalones atrás avance un poquito.

¿Crees que las mujeres con discapacidad tenéis mayor dificultad que el resto?

Las mujeres, no se suma, se multiplica, de hecho es brutal la tasa, y cuando además en muchas ocasiones cuando comparas currículum, el currículum de la mujer es mejor ¡eh!, pero no se la va a contratar, ahí se nos multiplica la discriminación, nosotros siempre decimos eso, mujer más discapacidad no es que suma, es que multiplica y de hecho ahí la ONCE tiene todo un plan de igualdad para incentivar porque sí que es verdad que la mujer está en los puestos de partida, de base, pero sin embargo los puestos de poder todavía no hemos llegado y ahí estamos peleando no para que eso cambie, si somos más de la mitad de la población no puede ser que te sientes en esta mesa y casi que yo sea la única mujer que se sienta, no es lógico, entonces ahí todavía nos queda, pero sí que es cierto que en la ONCE no existe esa discriminación salarial a igualdad de puestos se cobra igual, existen otras cosas, pero eso no, y peleamos por esa, porque ese efecto multiplicador de ser mujer y tener una discapacidad pues acabe, cosa que es complicado en este momento, por eso te digo que, yo soy de las que dice, no, la mujer tiene que estar por méritos, sí, pero lo que te decía es que estamos cuatro pasos más atrás, o sea no me digas que dé un paso cuando yo lo doy en el semisótano y tú estás en la cuarta planta, o hacemos algo que a mí me suba a la cuarta planta o es que yo voy a seguir dando pasos en el sótano, no puede ser, mis vistas no son las mismas.

#### • Consideraciones tras la entrevista

Estuvimos muy cómodos y no tuvimos ninguna interrupción a lo largo de la duración de la entrevista, que se realizó en una sala con condiciones acústicas idóneas.

La entrevistada se mostró muy colaborativa a lo largo de toda la entrevista y contestó de forma fluida a todas las preguntas, demostrando ser una gran conocedora de la discapacidad y de los derechos por los que su asociación trabaja.

También colaboró en la facilitación de contactos de otras personas a entrevistar, lo que facilitó nuestro estudio empírico.

#### 1.4.4. Pilar Morales Gálvez

**Cargo:** Presidenta De CERMI Y AFEMAC. **Fecha:** 4 de abril de 2016. **Hora:** 14:00 p.m. **Duración:** 29 min 16 s. **Lugar:** Sede de CERMI Región de Murcia (Comité

---

Español de Representantes de Personas con Discapacidad). Plaza de San Agustín, 1, 30005 Murcia.

¿Qué importancia crees que tiene en la actualidad la RSC y que existan políticas de RSC?

Desde el punto de vista formal de que existan, me parecen importantísimas y absolutamente necesarias. Desde el punto de vista de qué nivel de implantación hay en la sociedad, me parece que es muy parcial... las empresas que están comprometidas, están muy comprometidas y trabajan en el tema y colaboran y trabajan bien con sus empleados... pero las que no, nada de nada, y ese porcentaje es muy alto.

¿El CERMI tiene algún departamento dedicado a RSC?

Como tal no, nosotros colaboramos muchas veces con la Cátedra de RSC de la Universidad de Murcia, pero como departamento como tal no, nosotros somos una plataforma que en realidad somos todos miembros de algunas de las discapacidades, esto es un foro de puesta en común de cosas, no tenemos estructura como tal.

¿Cómo crees que pueden las empresas fomentar la RSC de cara a que se integren personas con discapacidad en las empresas?

Bueno, lo que es el proceso en sí, las empresas para integrarse yo creo que está claro, que es empezar a trabajar con ellos, de hecho la mayoría de las empresas que han empezado a trabajar con alguien con discapacidad han seguido contratando gente con discapacidad porque el nivel de involucración, de interés y de ganas de trabajar de esas personas claramente es superior a otras por la motivación extra que tienen por el hecho de tener su discapacidad y tener un empleo.

¿De los empleados que tienen participan de forma activa en las políticas del CERMI?

No hay empleados en el CERMI, tenemos una chica en prácticas que es una persona con discapacidad que queremos tenerla como empleada a futuro, pero a media jornada vamos... aquí somos muy pobres.

¿Cómo es la relación del CERMI con las empresas de cara a la inserción?  
¿Cómo se dinamiza?

Bueno el CERMI como tal lo que hace son acciones de tipo comunicación, no estamos en el trabajo del día a día de una persona con discapacidad con su empresa, eso lo llevan más directamente los distintos servicios de inserción laboral o incluso algunas asociaciones, nosotros no estamos en ese día a día, sí que darte detalles en ese área no tendría mucho sentido, pues te hablaría de casos de mi asociación, entonces sería muy particular, no sería como CERMI.

¿Cuál es tu asociación?

AFEMAC; Asociación de Personas con Enfermedad Mental de Águilas y Comarca, personas y familiares. Si quieres hablar con alguien de enfermedad mental ahí el tema del trabajo está fatal, porque somos... es muy complicado, le dices a alguien que tienes una enfermedad mental y piensan “¡uy! ¡Este está loco!” y ya no quieren saber nada.

¿Tú crees que hay algún tipo de tabú?

¡Hombre! Un estigma tremendo.

¿El CERMI integra a todo tipo de discapacidad?

Claro, aquí están todos, físicos, intelectuales, sensoriales, y enfermedad mental, y luego a mí siempre me gusta nombrar a CIME porque son militares y guardias civiles que han llegado a la discapacidad en el ejercicio de sus funciones, y creo que debemos destacar eso.

¿Qué tipo de discapacidad son más difíciles de integrar?

Ahora mismo uno llega a una recepción y no le llama la atención a como antes ver a una persona con silla de ruedas o ver una persona con síndrome de Down, ahora, vete a alguien de recursos humanos decirles que contraten a alguien con enfermedad mental... y la contestación va a ser enseguida muy rápida... discapacidad física por ejemplo es magnífica para hacer un teletrabajo, si consiguiéramos en nuestra sociedad tener más teletrabajo que el que tenemos actualmente, para ellos sería una bendición, porque no tienen ni porqué ir a la oficina, desde su casa a un programador, un telemarketing, una cosa de ese tipo no necesita salir de casa para hacer ese tipo de trabajo.

¿Hay alguna medida en cuanto a comunicación para fomentar esa integración de personas con discapacidad desde el CERMI?

Hacemos todo tipo de cosas, hemos hechos jornadas con la CROEM, de visibilización de las ventajas de tener personas con discapacidad trabajando en tu plantilla, pero sobre todo... bueno... acciones de ese tipo hacemos bastante con frecuencia, tenemos también una federación que agrupa a todos los centros especiales de Empleo, se trabaja codo a codo con el SEF para temas de empleo con apoyo y con los Centros Especiales de Empleo, pero ahí la labor no ya directamente del CERMI, sino de las personas que están trabajando en el área de inserción es trabajar con qué recursos humanos y la dirección de la empresa realmente se crea que una personas con discapacidad pueda hacer ese trabajo, es importante, nuestro trabajo desde el punto de vista social es asegurar que la persona que enviamos sea la mejor persona para ese puesto de trabajo.

¿En ese sentido crees que hacen n buen trabajo en ese puesto?

Hombre, yo creo que sí que se está trabajando en ello por supuesto desde el CERMI teniendo en cuenta la escasez de recursos que tenemos seguro que se podría estar haciendo más si tuviéramos aquí una plantilla trabajando en ello, pero sin plantilla estamos empujando bastante, se van a ampliar los Centros Especiales de Empleo en la Región, se han mejorado las bolsas de trabajo para empleo con apoyo... o sea que algunas cosas desde el punto de vista institucional se están haciendo, ahora nosotros no hacemos el trabajo de ir a una empresa a buscar puestos de trabajo.

¿Tenéis información del tipo de contratos que les suelen hacer a las personas con discapacidad?

Yo tengo información generalista de los casos que conozco y son siempre temporales en un principio, aunque en algún caso ha llegado a ser ya indefinido.

¿Cuándo las empresas contratan a personas con discapacidad crees que lo hacen desde el convencimiento o lo hacen simplemente por la bonificación de su contrato?

Hay de todo, unos por el convencimiento y otros porque como no me queda más remedio como la ley me obliga, tengo que hacerlo.

¿Podrías decir si hay más de una u otra forma de actuar?

Sería difícil, no te sabría decir... yo quiero creer que es más, desde el convencimiento, al menos con las empresas en las que yo personalmente he estado en contacto lo hacen porque quieren, eh... porque desean dar esa colaboración.

¿Estas empresas con las que has hablado hacen adaptación del puesto de trabajo para estas personas?

Depende de la discapacidad, es que eso no es siempre necesario, entonces lo que sí tienen muy claro es que, si es necesario hacer esa adaptación, hay que hacerla, por ejemplo, la gente de la ONCE, pues tienen muy claro que a la hora de sentarse a un ordenador ellos necesitan una serie de ayudas, pero vamos, eso va en la definición del puesto, conforme la gente de integración laboral llega con uno de ellos, ya sabe que en el ordenador tienen que instalarles un programilla, que tienes que no sé qué... y el mismo servicio de integración de búsqueda laboral te proporciona todas esas herramientas, o sea, en vez de tener una pantalla normal, necesita una extra, más larga, una panorámica, pues ya se sabe que en ese puesto de trabajo esa persona necesita eso, todo eso está ya estudiado por decirlo de alguna manera y en la medida de lo posible evidentemente, persona con discapacidad que va a ese puesto de trabajo, lleva su ayuda. Es que son tan variables porque dependen de tantas cosas que... una persona con sordera sus necesidades son muy diferentes, generalizar es difícil en esta pregunta tan concreta.

¿Por el feedback que te hayan dado las empresas se han quedado satisfechas por la experiencia de tener trabajadores con discapacidad?

Hombre la mayoría sí, de hecho hay algunas empresas que cuando han tenido que renovar plantilla porque alguien está de baja o cualquier cosa de esas, han llamado a pedir una nueva persona con ese tipo de discapacidad y tenemos casos muy buenos en ese sentido. Está, Diego Marín, la librería que casi toda la gente que tiene allí son sordos, empezaron con uno, luego con dos y ya no sé si tienen quince o veinte personas que es mucho... es mucho.

¿En algún caso han desistido de contratar por alguna razón en concreto?

Sí, vamos a ver, ya una persona sin ninguna discapacidad reconocida, vamos a decirlo así, hay veces que tiene problema de encaje en un puesto de trabajo, pues si encima tienes una discapacidad y eso significa que la oficina, o el puesto de trabajo va a tener tu jefe que hacerte confesiones entre comillas porque hay que ponerte otro tipo de silla, porque necesitas no sé qué, pues hay gente que si no está convencida de lo que quiere hacer, pues no lo llevan bien. Pero vamos, es que todos somos humanos, incluidas las personas con discapacidad, yo me llevo bien con unos y no bien con otros, y luego, evidentemente a la hora de trabajar, cada uno sirve para lo que sirve, lo importante es encontrar el tipo de trabajo para lo que estamos hechos cada uno, que seguro que existen, seguro.

¿Cuál crees que es el mayor logro que ha alcanzado el CERMI en cuanto a ayudar a la empleabilidad o integración de personas con discapacidad?

No sabría decirte si hemos conseguido uno.

¿O la función más a destacar?

Hombre, yo desde que llegué a la presidencia hace un par de años en lo que he insistido mucho, ha sido, y hemos ido consiguiendo cosas eh... es que aportemos la información sobre la discapacidad a los foros económicos, a los foros de empresa, porque teníamos... tu veías jornada no sé qué, y aparecía todo el mundo del sector

social, no, no, es que mira, esto tenemos que ponérselo al empresario, entonces eso lo hemos escalado a muy alto nivel y de hecho se nos empieza a invitar a sitios donde no estábamos antes. O sea estamos empezando a ganar en los foros económicos un poquito de visibilidad, un poquito, para mí eso es un gran logro desde el punto de vista del empleo.

¿Crees que puede mejorar el clima laboral el tener personal con discapacidad trabajando?

Sin lugar a dudas porque el ver a alguien con una discapacidad que para tu mismo puesto de trabajo tiene que hacer como dos o tres veces el esfuerzo tuyo, te baja la competitividad en el sentido de, la mala sangre eh... "si este está haciendo esto por el esfuerzo que le cuesta... pues yo... venga..." y en muchos casos se montan unos climas estupendos dentro del trabajo eh. Y lo mismo que te digo eso también hay casos en que dicen, "este viene aquí a llevarse mi dinero", uf... mala gente hay en todos sitios. Pero normalmente sí, la verdad es que una vez una empresa empieza a meter gente de estas características, pero gente que vaya a largo plazo, con el pensamiento que sea un empleo, no hacer unas prácticas de dos meses y luego te vas, que eso es otra historia. Cuando hay un compromiso real el ambiente mejora muchísimo, muchísimo. Los chicos con síndrome de Down que están atendiendo en recepciones o haciendo... conserjes y cosas de ese tipo, la gente les adora, si es que... se hacen querer, no necesitan hacer mucho, solamente pro la atención que demuestran y el cariño con el que te hablan, tú no puedes responder de otra manera.

¿Crees que la crisis ha afectado en la contratación de personas con discapacidad?

Si afectó, había unas estadísticas, no recuerdo ahora mismo los números, pero el empleo en personas con discapacidad bajó... también es cierto que no bajó tanto como en el resto del mercado, pero bajó. Ahora se están haciendo esfuerzos extra para recuperar todo eso, se está trabajando mucho en el área de enfermedad mental que es la que está peor, y bueno, vamos a ver si en los próximos años damos un buen empujón a ese área.

¿Tenéis alguna estrategia planificada para dar un empujón más para insertar a personas con enfermedad mental?

Ahora mismo las estrategias, como te comentaba antes, eso es poner n pié en una empresa, y ahí empieza el goteo. El poner ese primer pié en la empresa es lo que es estratégico, y eso lo tiene que hacer la gente de campo, eh, desde nuestro punto e vista como CERMI y como comité o plataforma lo único que podemos hacer es seguir trabajando esa visibilidad de las personas con discapacidad en esos foros que no son los nuestros, que son los de otros, los del poder económico, ahí hacerles ver primero que tienen que cumplir la ley, y luego ver los beneficios, y que esos beneficios no son sólo para su empresa, sino que son para toda la sociedad, está demostrado con números que por cada euro invertido en empleo en personas con discapacidad se devuelve a la sociedad tres coma cuarenta y ocho euros. En una devolución directa, porque tienen menos gastos de medicina, menos gastos de médico... más los indirectos, porque es un señor que empieza a tener dinero, que empieza a gastar... que se incorpora a la sociedad.

¿Algún objetivo que os hayáis marcado de cara al futuro en empleo?

Seguir ganando visibilidad. Tenemos también... intentar tenemos marcada la Administración, pasar del cincuenta por ciento al setenta y cinco por ciento de cobertura en los puestos de trabajo de los Centros Especiales de Empleo, y luego por supuesto seguir mejorando las cuotas. Estamos trabajando también con la Administración el que se asegure que ayuntamientos y cualquier organismo público mantengan la cuota de personas con discapacidad, que además, y eso ya se han comprometido también, que cualquier empresa que vaya a contratar con la Administración tiene que demostrar que tiene su cuota también cubierta, y además, aunque no trabajes con la Administración también queremos que cubra la cuota, y si la sobrepasa mejor todavía.

¿Estaríais haciendo la labor de que la LISMI se cumpliera, no?

Sí, pero es que no se cumple, a nivel Administración en Murcia no estamos mal eh, estamos muy bien, incluso hay algunos organismos que están por encima del porcentaje, pero a nivel de empresa privada es otra historia.

¿Qué cambio debería darse en la empresa privada?

Concienciación, pero no... yo soy empresaria, y ya no lo digo desde el punto de vista social, sino, es que, te sale rentable, porque tienes un señor que te va a hacer el mismo trabajo... aunque le tengas que poner una pantalla más grande, pero le va a sacar mucho más rendimiento, porque tú, vas a tener menores costes y encima vas a tener a un trabajador absolutamente comprometido con su trabajo, lo cual es magnífico, ¡si ese es el “chollo” que buscamos todos los que tenemos empresa!

¿Qué papel crees que tienen internet y las nuevas tecnologías de cara a facilitar esa integración?

Clave, pero no sólo en el punto de vista de internet, sino que... el tener un aparatito para cada cosa que necesitamos, al mundo de la discapacidad le ha revolucionado la vida. Que tú tengas un silla de ruedas que la puedes tú controlar con un joystick, y que tiene una autonomía de 40 kilómetros es que era impensable hace veinte años. Que un ciego se ponga delante de una web, y pueda oír lo que tiene en la web escrito... ahora mismo estábamos evaluando con el técnico de la ONCE, el portal de transparencia de la comunidad... que tengo una reunión con el director general el miércoles, y has ido gracioso porque yo pensaba que iba a estar fatal, y se ha puesto, si está, si está, si está... y está fenomenal. Ya los propios desarrolladores entienden que hay cosas que tienen que estar en las plantillas con las que trabajan, entonces, hemos avanzado, puf, un mundo, que un ciego vaya con un móvil por la calle, llegue a un semáforo, le dé a un botón y el semáforo se cambie, y entonces sea cuando pite y no que esté todo el día pitando, sino sólo cuando el ciego llegue al semáforo... o sea son cosas que... son cosas que yo no sabía que existían hace dos meses, cosa de ese tipo han cambiado absolutamente nuestra vida. O fuego que no te quema, o un aparatito que te pones aquí en la oreja y te deja escuchar con un implante coclear, que llegas y vas al teatro y escuchas el teatro, y estás sordo como una tapia, pero lo escuchas, ¿sabes? vamos la tecnología ha sido una revolución bestial.

¿Hacéis alguna actividad para apoyar esa tecnología?

Sí, nosotros como CERMI, nos llegan muchas cosas en el área tecnológica, sobre todo fundaciones o de empresas que quieren hacer algo en el sector y tal, y bueno, nosotros le damos mucha visibilidad a eso dentro de nuestro sector. Colaboramos, pues mira, ahora estamos por ejemplo con Fundación Vodafone que van a hacer un proyecto, no estoy muy en el detalle ¿vale? pero pedían de una comunidad creo que eran veinte asociaciones para que dos o tres chicos de cada asociación probaran varias aplicaciones para ver si realmente son útiles o no, pues cositas de esas tenemos con cierta frecuencia.

¿Qué consejo le darías a las empresas u organizaciones para que se animaran a la contratación de personas con discapacidad?

Sólo uno, que cojan al primero, sólo que prueben con el primero, que si nuestros chicos de integración laboral hacen su trabajo bien, entrará el segundo y el tercero.

¿Y a la sociedad qué le demandaría para lograr una mejor integración de personas con discapacidad?

Sólo recordar que todos somos personas, todos somos personas, y que el que tengas una mayor capacidad de levantar una pierna o de multiplicar cuatro números por cuatro números de cabeza, no te hace ser más persona ni menos persona.

¿De políticas de RSC y recursos humanos demandarías algo en concreto en cuanto al as políticas de la Administración o gobiernos?

Pediría que se cumplan, en esas políticas hay tantas cosas de puro sentido común, que hay veces que se nos olvidan, y ya no sólo desde el punto de vista de la discapacidad, sino, en un programa de “Best Places To Work” o alguna cosa de estas... es que es de cajón, escucha a tu gente, trabajamos con ordeno y mando en vez de luchar para las necesidades de la gente, buscamos estándares en vez de darle a cada uno lo que necesite para hacer su trabajo en verdad, y eso nos está despersonalizando a la sociedad totalmente, tenemos que volver a escuchar a la gente, que no es nada fácil e, porque no estamos acostumbrados, nos creemos que escuchamos la tele pero no... No, no, no, está encendida pero no la oímos.

¿Han propuesto la creación o modificación de alguna norma para la integración de personas con discapacidad?

Si muchas, por ejemplo los Centros Especiales de Empleo, el paso del cincuenta por ciento al setenta y cinco por ciento de bonificación, el solicitar que las consejerías cuando hagan una contratación la empresa que contraten asegure que tienen su porcentaje cubierto, hemos intentado subir el porcentaje, hemos hecho muchas acciones desde ese punto de vista desde el CERMI.

¿Y han obtenido resultados en alguna propuesta?

En la segunda que te he comentado sí, ya en muchos convenios ya aparece la obligatoriedad de tener esa ratio cumplimentada, lo que pasa es que bueno, hay mucha cosa antigua que no lo tiene. Estamos trabajando además con la Consejería de Familia y Política Social en lo que será la Ley de Derechos de las Personas con Discapacidad, donde ese tipo de cosas van a ir ya por ley. Lo que ahora es simplemente en un convenio, vamos a intentar que vaya por ley a nivel regional.

¿Cree que la bonificación de los contratos en personas con discapacidad es algo positivo o que se debería de tratar como al resto de trabajadores y que no existiera esa bonificación?

Hombre, yo me pasa lo mismo que con lo del cincuenta por ciento de las mujeres y los hombres, a mí me toca las narices, eh, pero sí es cierto que creo que en un principio eso es necesario, porque si no, el mundo empresarial no ve la... ellos ven una persona con discapacidad como un problema para la empresa, si no hay algo que contrarreste ese punto de vista en un principio, no van a dar el paso, por eso sí lo veo necesario hoy por hoy. Si llegáramos a una sociedad equitativa en la que cada uno dispusiera de las herramientas que necesita, creo que no, que no sería necesario, pero hoy por hoy sí.

- **Consideraciones tras la entrevista**

En todo momento se sintió muy cómoda, con ganas de ayudar y participar. Fue muy sincera en sus respuestas y se ofreció para ayudarnos en lo que necesitáramos. Al finalizar la entrevista me agradeció mi interés por preocuparme de las personas con discapacidad.

Hay que considerar que todas las respuestas las dio desde su rol de presidenta del CERMI y no como presidenta de AFEMAC, si no lo hubiera hecho así las respuestas podrían haber cambiado. Aun así, al ser presidenta de ambas asociaciones sus respuestas cobran si cabe más peso al ser muy conocedora del asociacionismo en favor de las personas con discapacidad.

## **1.5. Transcripciones entrevistas al Grupo de Familiares de Trabajadores con Discapacidad**

### **1.5.1. Ana Isabel Cayuela Guerrero**

**Fecha:** 15 de septiembre de 2016. **Hora:** 19:30 p.m. **Duración:** 54 min 58 s.  
**Lugar:** Domicilio familiar de la entrevistada, sito en Altorreal, Murcia.

¿Conoce qué es la RSC?

No (le explico en detalle en qué consiste).

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Hombre claro que la empresa en sí haga ecología, lo que hace también es ahorrar, es una forma de generar más beneficio y menos despilfarro, y claro, a la hora de contratar a personas con minusvalía también se beneficia la empresa porque tienen unas ayudas, que no sé cómo se beneficia la empresa en sí, no sé si paga menos seguridad social, o paga menos del paro, no lo sé, de qué manera, pero también... o le dan un dinero, "tantos contratados, tanto te damos", sí a la hora empresarial claro que son beneficios a largo plazo, si miras a largo plazo sí. Mi madre está trabajando veintiocho

años en Sercomosa, a mi madre le hicieron un contrato blindado cuando estaba Felipe González, dieron cinco puestos de trabajo aquí en Molina, a cinco los metieron en los colegios, Ayuntamiento, polideportivos, lo que es la limpieza, lo que llega a ser limpieza, y le hicieron un contrato blindado inamovible y no la han podido cambiar del puesto. Ella limpia la primera planta del Ayuntamiento y se jubilará para el año que viene ya con sus sesentaicinco años, bueno no, con sus sesentaicinco años no, perdón, se puede jubilar dos años antes, con sesentaitrés, se puede jubilar ahora porque ella se puede jubilar dos años antes por la minusvalía que tiene, aunque ella no se jubila, ella termina allí que está muy bien ya te digo, veintiocho años lleva.

¿Qué tipo de discapacidad tiene su familiar?

Ella tiene un sesentaiocho por ciento de minusvalía, es una perforación en el tímpano, o sea, oye completamente nada.

¿Me habías comentado que tu tío también?

El sin embargo lo que siguió fue el negocio familiar, mi abuelo le dejó a él los poderes de la panadería, se trabajaba de noche, y él pues cocía pan toda la vida, le dejó a él cuando repartió la panadería, él se ha jubilado también, él tiene setenta o por ahí.

¿Y qué tipo de discapacidad tiene?

Igual, tiene un setentaidós, un setentaidós por ciento de minusvalía también, perforación en el oído, sordera.

¿Forma parte o colabora con alguna asociación en defensa de personas con discapacidad?

Ellos llevan la agrupación de sordos de Murcia, son de los más antiguos, llevan ya allí treinta años.

¿En FESORMU?

Sí, en la organización de sordos de Murcia, lo que está detrás de la estación de autobuses. Sí colaboran, hacen turnos de vocal, y luego también hacen cosas así, espectáculos... hicieron el foso del terror un año y ahora han repetido y eso y se lo montan muy bien.

¿Cómo está fomentando esta asociación el empleo de las personas con la discapacidad que tiene su familiar?

Yo lo único que sé de ellos es que cuando mi madre necesita un intérprete, antiguamente eran veinte euros lo que tenías que pagar, y ahora llamas a las chicas de allí y enseguida te, si llamas con anterioridad te facilitan un intérprete para lo que requieras, pero el trabajo ese que yo te digo que lo que es de mi madre, eso salió también de la Federación, eso salió de allí, salieron unas plazas y ellos echaron los papeles, que aquí hay cinco en Molina, cinco o seis.

¿Ha participado en esta asociación?

Sí, de pequeña yo... bueno todos, nos hemos criado allí, claro, tienen su salón de actos y los hijos de los sordos, pues hasta que teníamos una edad que queríamos quedarnos con las amigas, hemos estado allí. Claro, en carnaval, con sus premios, obras de teatro, de mimo... bueno, eso es que también se ha perdido un poco, desde que están con el "confe" y con el internet no se mueven, no se mueven tanto porque desde casa se ponen las cámaras y se ponen un montón de pantallas que es donde, cuando estaba allí es porque estaba hablando antes con ella, y se quedan en su casa y directamente si quieres decirles algo, o quieres verlos, como pueden estar así como en casa, ya no se juntan tanto, pero bueno sí, tienen sus encuentros ya de aniversarios, ya de que si el año pasado se fueron a comer allí, pues el otro año se van al otro lado, y lo van teniendo en cuenta y por lo menos quedan doce o quince veces al año entre Navidad, Nochebuena, Bando de la Huerta, todos los eventos, todo eso se mueve mucho el juntarse, ir de viaje a Madrid para ver lo de las nuevas innovaciones, se juntan a lo mejor quinientos o mil personas sordas. Sí ellos sí colaboran, colaboran y no está muerto, no está muerto, dentro de lo que cabe eso no ha muerto, pero sí, el irse allí todos a la asociación, con el verano y eso no, la gente no va.

¿Esa asociación sabes si colabora con empresas y tienen contactos con ellas para buscarles empleo?

Es que yo, ya te digo, como mi madre no ha tenido que buscar empleo, ella lo tiene, yo sé que entre ellos se echan una mano, pero, pero no tengo ni idea... todos los que hay allí, que yo conozca, los más cercanos a mi madre trabajan limpiando en el hospital de Molina, en el hospital del Morales Meseguer, más bien limpieza, muchas, muchas limpiadoras. Mi madre siempre ha sido limpiadora.

¿Le adaptaron su puesto de trabajo, competencias y tareas diarias a su discapacidad?

Hombre, si es que lo que allí hay... por ejemplo, Sercomosa en la oficina no podría estar, sólo tendría que ser haciendo algo rutinario, que no tuviera que estar continuamente hablando con la gente. Cada vez que ha tenido una reunión de trabajo y eso me he ido yo con ella, si tiene que hablar Recursos Humanos para cambiarle algo o lo que sea y yo me he ido con ella, o me ha llamado a mí para que eso se oiga. Porque es sorda y no puede estar, de cara al público no puedes estar, saneamientos en calles y todo eso tampoco, siempre con la seguridad, claro. Tener un trabajo rutinario y que no vas a tener problemas de comunicación con ella porque ella tiene su horario, y tiene su puesto de trabajo y allí va a trabajar y no tiene contacto directo con el jefe, es un peón libre. Les mandan los mensajes al móvil, "Ana, de dos a diez, de tres a dos, no sé qué", por si tiene que echar alguna hora extra, y claro, prácticamente el que sea sorda no le afecta si hay algún cambio, le mandan el nuevo horario en el móvil y ya está.

¿Qué tipo de contratos le hicieron?

Lo tengo yo por aquí, ¿sabes?, es un contrato blindado, indefinido, lo tengo en el móvil el contrato, que si ella no se iba que a ella no la iban a echar, y que si ella se daba de baja quince días, que a los quince días se podía hacer un acuerdo para indemnizarle... bien.

¿Cree que su familiar se sintió cómodo en estos trabajos?

Sí, no le ha surgido ninguna lesión ni... lo que tiene es por ella, por su azúcar y por sus cosas, pero no le ha provocado ninguna lesión.

¿Ha tenido compañeros?

Sí cinco, trabaja con cinco, y ella ya sabe... al final se han hecho a ella y llevan tantos años que ya se entienden, sí claro, si es que al final el contacto es lo que te hace.

¿O sea que tiene contacto directo con compañeros?

Sí, y todos los policías de Molina, mira mi madre, no ves que la policía local están allí en el Ayuntamiento y yo me he criado con ellos. A ella la ven y dicen mírala... hace lo que quiere, mi madre ahora mismo tiene algún problema, porque, ella, estando yo aquí, cuando estaba yo aquí trabajando ella dependía de mí, lo que pasa es que yo me fui a Navarra, entonces ella me tenía que sacar las papeletas, ella a mí, de las cartas que me mandaban a mí, y ella pues por instinto, ella se va a la policía allí, y enseguida pregunta y se aclaran con ella y ella sabe dónde tiene que ir a preguntar, es muy ardilla, y "¡vamos a ver!, ¿vamos a ver!", y "¡llama a este sitio!", es "ardillica", sabe defenderse bien, a parte que ha estado en un sitio en el Ayuntamiento y cualquier problema que ella pueda tener de primera necesidad, porque realmente no tiene problemas para conducir, ella tiene el carné de conducir más de veinticinco años, o mucho más, si no había nacido ni yo y tengo treintaiséis, ¡qué digo!, no había ni nacido yo, y tiene su carné de coche y nunca ha tenido un accidente ni ha tenido ningún problema.

¿Dónde trabaja está en contacto con clientes?

Ella con los compañeros solamente y el entorno, oficinistas... ella habla con todo el mundo, con los oficinistas, con la Alcaldesa es amiga de ella, todos los concejales que han pasado por allí, todos los, si limpia ella la oficina a ellos, a ellos les viene bien que ella no oiga porque si tiene que estar por allí limpiando, pues como no oye, están de reunión, pues... y como tampoco sabe así leer que le das un papel y no se entera... es más... ella es conocida y de la familia.

¿Cuál cree que es el tipo de puestos más difíciles a cubrir para una persona sorda?

Para una persona sorda pero ejemplo, todo lo que sea de cara al público, con informática son la bomba, en informática, limpieza, fabricando, una de ellas es fabricación, de producción, en una línea de producción, como ya te digo, ya la línea de producción abarca ya alimentación, campo...

¿Cree que ella ha tenido buen rendimiento, o que le afectado ser sorda?

En su puesto no, en su puesto ha sido clavado para ella, clavado, clavado, mi madre triunfó con ese contrato, ¿sabes?, triunfó.

¿Y las empresas cree que lo hacen desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?

Porque les sale más económico claro, es una inversión a largo plazo, y las inversiones a largo plazo son siempre las mejores, las mejores decisiones.

¿Qué importancia crees que tienen las familias de cara a la integración laboral de familiares con discapacidad?

Pues como cualquier pilar en la vida, el equipo es la familia, cualquier pilar de un hogar es el trabajo en equipo, y el equipo es hacer todas las tareas todos, y lo que no pueda hacer uno lo hace el otro, y yo no puedo, lo haces tú, y así en todos los ámbitos, porque si yo no puedo, yo que sé, que iba a decir, solucionar una papeleta de Hacienda o no sé qué, pues ya, el otro tiene que saber todo lo que le está pasando, le tiene que afectar que esté pasando eso, y lo tiene que solucionar como si le estuviera pasando a él, no te digo: "Mira no, te voy a recomendar aun asesor y ya verás...", ¿sabes?, ya la familia tiene que involucrarse en el tema como que es una pieza más, mucho más que si a lo mejor tuviera sus cinco sentidos y cada uno sabe cómo se busca sus habichuelas, y cómo se apaña sus cosas, y nunca le vas a preguntar. "¿oye tito como has hecho esto?", no, tú tienes que estar pendiente todo el tiempo de cómo están sus cuentas, cómo tienen sus papeles, si se ha hecho su seguro, si tiene no sé qué, si le han llamado de alguna empresa o algo que el contrato es el tuyo, para que siempre que quieran contactar con ellos tengan el mismo teléfono... yo tengo el mismo teléfono veinte años, y yo no lo cambiaría, porque claro, no es mío, es que también es de ella, Seguridad Social, yo que

sé, de todos los médicos, de El Carmen, del Morales, de todos los centros... tienen mi teléfono, dentistas, todo. Siempre tiene que tener la conciencia de que, "ahora voy a cambiar de teléfono", no, no, en la casa hay una persona y hay un número y hay que mantenerlo porque ya no eres tú, es un equipo, la familia tiene que estar como, más encima que del que tiene los cinco sentidos.

¿Qué opina del emprendimiento y el autoempleo como salida laboral para las personas con discapacidad?

Son muy creativos, son muy creativos, les gusta muchísimo las nuevas, todo lo que sea nuevo, la tecnología les encanta, cada uno tiene en su casa una NASA, les encanta todo, "han sacado un nuevo esto", "mira esta máquina que la coges así y te sirve para esto, ¿has visto qué fácil?", y, "esta máquina, ¡mira!, mira que chulo para cortar el pelo al perro, o para guardarle las cosas", todo lo que son mejoras de comodidad comerciales, el "chino"... mi madre tiene un "chino" en su casa, yo no me tengo que ir al "chino" a nada, yo voy a casa de mi madre (risas) y lo tiene todo, todo, cables de todas las clases... están al día sí, son muy creativos, y emprender una empresa, pues con buenos asesores, ¡oye!, y con un buen traductor, pues sí. Una empresa, claro que pueden montar un bar si quieren, pero tienen que poner a alguien ahí a atender el bar, pero a gestionarlo, con una buena formación de gestión, si quieren gestión de empresas, pues se estudia gestión de empresas, cualquiera puede montar un bar, pero siempre va a pedir a un asesor, pues lo mismo, un intérprete y un asesor y su abogado y... ¡claro que puede!, y hay gente que tiene mucho dinero y puede hacerlo, y herederos, hay muchos que por ejemplo, el tío este de, Aquopolis de Torrevieja, su hijo, hijo único, sordo y en silla de ruedas, ¡lo heredó todo!, entonces claro sin hijos ni nada, todo eso, ¿vas a dejar de ganar dinero?, ¿comprendes?, por ese dinero pues claro, y con la imaginación que tienen... les gusta mucho hacer dinero, vivir bien, tener sus buenos coches, sí.

¿Cuál cree que es el mayor logro que se ha alcanzado en cuanto a la empleabilidad e integración de personas sordas?

Hombre, aquí quedan mal, aquí no se ha hecho nada, casi nada, aquí no podemos decirles, ¡oye!, vamos a darle una palmadita en la espalda al Estado porque son personas hábiles y no se les ha adaptado el puesto a mucha gente, no sólo a los sordos, sino a

muchas... porque en otros países, mira el novio de mi madre se ha ido a trabajar a Suiza, y sólo llegó, y con los papeles de la minusvalía le han cogido a los dos días, se fue quince días a casa de una amiga a buscar trabajo y el segundo día dijo que es que lo cogieron por eso, ya parte es que no es por eso, es que le van a dar más dinero, va a cobrar más que el otro porque le dan un pequeño incentivo por la minusvalía, luego a parte no es que le den, es que le quitan transporte, no paga transporte, para ir al trabajo, ¿sabes?, le facilitan el acceso, y eso aquí no lo tenemos, aquí de chiripas de cien cogieron a cinco de lo que yo conozco, y son para toda la vida y son trabajos fijos, entonces también, no son temporales, si son cinco y cogen a cinco de cien, ¡fíjate!, sino fueron más yo ahora mismo, era muy chica pero me acuerdo de algo.

¿Crees que adoptando aquí ese mismo tipo de medidas se contratarían a más personas?

Si se hace en Suiza, algún beneficio tiene que tener, porque Suiza, tonta no es, y si lo están haciendo por algo será, porque a ellos también les tiene que convenir, al sector empresario les tiene que convenir eso de alguna forma, hay puestos de trabajo que los empresarios tienen que coger esas ayudas, y son trabajos fijos, porque la estabilidad ahí en ese tema, en una minusvalía, la estabilidad hace mucho, tu piensa ya que te quedas con cuarenta y cinco años por ejemplo, ya, estar cambiando de trabajo, ¿dónde vas?, no es lo mismo coger y contratar a una persona joven para siempre, que ir de seis años en seis años, porque llegará un momento que se acabará... sí, debería de ser así, desde jóvenes, y ya contratos fijos.

¿A parte de beneficios económicos y exenciones fiscales, qué otros beneficios pueden aportar estos trabajadores a las empresas donde son contratados?

Hombre un bien social siempre te da buena imagen, el que tu cuides a tus trabajadores, el que les facilites su sueldo, su buen horario y les pongas un puesto de trabajo que vea que lo quiere hacer y lo puede hacer, que no esté una persona diciendo: "Es que me han puesto aquí..." y están mal el empresario y el trabajador, si se puede, no le va a dar ningún problema, no va a tener problema con él.

¿Crees que puede mejorar el clima laboral?

Por lo menos van a hablar menos, (risas), se van a entretener menos (risas).

¿Crees que las personas con discapacidad tienden a esforzarse más que el resto o a intentar demostrar más que sus compañeros?

No, entra ya en la personalidad de cada uno, no, no lo miden porque igual no han oído la competitividad que tienen los que tenemos todos, porque la competitividad igual ellos no, no la, a ver si sé explicarme, no la perciben de la misma manera que tú por ejemplo estás en la universidad y: "Pues yo he sacado un siete, esta ha sacado un tal", ellos no perciben esa pelea diaria de pisar a uno pisar a otro, todo lo contrario, les están pisando a ellos y están diciendo: "Es que claro, s que yo como soy tonto a mí me echan a un lado como que yo no", no miden, no se miran y dicen, "¡ostras!, es que tú estás aquí pim, pim, pim, pim, a tu rollo y yo me escaqueo más, y hago como que te dejo a ti mal para que quede yo bien", entonces ellos la competitividad no la viven igual a la hora del trabajo. Son más libres, son más, no sabría explicarme, trabajan, hasta que no llegues tu y les dices: "¡Oye!, mueve más las manos...", ¿sabes?, ellos llevan su ritmo, cada uno con su personalidad, el que es más nervioso se mueve más y el que es más "panflón", se va a tirar toda la vida de "panflón", hasta que no llegues tú y le digas: "¡Oye! tu esto lo tienes que hacer más rápido, en media hora" no se esforzarían, como rivalidad no, sino como tú trabajes o como tú seas.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad como la de su familiar o no ha afectado en nada?

Eso ya no lo sé, eso ya lo dudo, yo creo que igual.

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que las empresas contaran con mayor número de colaboradores con la discapacidad de su familiar?

Claro que si aprietan más la mano los socialistas en el gobierno... que, yo que sé, es que también, tampoco es que estén los socialistas en el gobierno, ¿por qué no dejan?, por ejemplo... las torres de Bankia, que tienen tanto poder adquisitivo, que tienen tantas casas, tantos pisos, y tienen tantos... ¿por qué no lo dejan a los socialistas para que trabajen con esos terrenos y con esas tierras que tienen ahí paradas que no le están

dando beneficio ninguno, sino pérdidas?, eso si se lo dejaran a los socialistas sería, socialista por ejemplo, ¿por qué a Iberdrola por ejemplo, lo tiene que llevar?, o sea, el PSOE, lo está mandando el PSOE, ¿no?, pero la parte de Iberdrola, eso lo llevan los del PP, aunque esté el PSOE mandando, entonces no llegan a ser socialistas como para llegar a cubrir pues todo esto que estamos hablando, es que no se sí... no sé explicarme. Hay cosas en el Ministerio que no se está repartiendo bien, y si lo que realmente necesita una persona con minusvalía, si necesita de todos esos beneficios, que eso son ahorro por todos lados porque es, autobús, es que si no pago en la renta que me sale a cero, que ni pago, ni me devuelven ni nada, Seguridad Social, todo eso l ovas quitando, es dinero tiene que salir de algún lado, entonces ese dinero tiene que generarse de sitios así... del Estado.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con la discapacidad de su familiar en el mundo laboral?

Sí, más en internet, en internet sí, internet es una ventana muy grande para ellos, sí, y ahora porque es pronto, internet lleva poco tiempo con ellos y a ellos les está costando mucho darse cuenta del potencial que tienen en un ordenador, es que hay algunos que ahora están aprendiendo a escribir y a leer, ¿sabes?, pero no quiere decir, pero eso los de ahora, porque tienen la mentalidad de antes, es que estamos hablando de unas generaciones donde no había ordenadores, donde ellos no leían prácticamente, pero es que ya los que están estudiando, ya las nuevas generaciones ya están con el ordenador trabajando, y allí van a ser unos máquinas porque tú, desde tu casa, desde tu ordenador, puedes gestionar en cualquier punto del mundo y sin necesidad de llamar a nadie, tú lo puedes hacer todo por ordenador, y eso las generaciones antiguas les cuesta, que se puede, no es imposible, que se puede, pero ya sería para las generaciones avanzadas, esto sería como un proyecto "bebé", que empezaran a hacer cosas tirando por el tema online, sería un proyecto "bebé", sería para las nuevas generaciones, y para los que ya están que tienen cuarenta, que tienen cincuenta, que están ahí, ahí, ¡puf!, pues pagar lo menos posible de luz, ¿sabes?, ahorrarles los máximos gastos contributivos, porque ya no te vas a poner con cuarenta y cinco años y te vas a sacar un Master de empresas, y te vas a montar una tienda de chuches en la playa... no sé, lo veo muy difícil, son también muy cerrados y les cuesta mucho, mi madre aún le dices y: "Que yo no entiendo", y yo: "Si sí, lo entiendes", pero bueno son muy cerrados al a hora de... se

limitan ellos mismos mucho, pero ahora cuando ya les mamás desde pequeño el ordenador, y le mamás ya el estudio que antes no lo había, a mi madre en el colegio le ponían las orejas de burro, de rodillas y el libro aquí, y les enseñaban a coser y poco más, mi madre no sabía leer ni escribir, a mi madre le he enseñado a leer y a escribir yo y a restar y a sumar, ¿sabes?, (risas), y ahora con el ordenador, pues se ponen algún juego, que tienen un montón de cosas en un comedor, y tienen, una silla, un reloj, un, y ella tiene que ir apuntando, esto es un reloj, esto es una bicicleta, y de tanto verlo ya sabe cómo se escribe bicicleta, como siempre salen las mismas (risas).

¿Crees que para las nuevas generaciones de sordos les va a ser más fácil acceder al trabajo?

Van a tener muchísimas más puertas que las de ahora, porque estos de antes han demostrado que tienen mucha creatividad, que son muy trabajadores, que tienen la, y sobre todo, tienen un nivel de accidentes en la carretera, y de problemas jurídicos, y de problema con la justicia y, son los que menos, y eso yo sí lo he oído yo y lo he contrastado yo con la gente de Murcia... mi madre me cuenta la vida de todos, y suele ser gente que no, que encajan muy bien en el sistema, en las normas de la calle, en lo que sea, encajan muy bien en el sistema, no van a dar ningún problema.

¿Por qué crees que hay empresas que no contratan aún a personas con discapacidad en su plantilla?

Porque el Ministerio no les está dando una ventaja que a ellos les salga un beneficio, si al final es eso, el beneficio que vayan a sacarle, no es el beneficio que vaya a generar la empresa de más, estamos hablando que eso es un negocio a largo plazo, tu no va a hacer una inversión contratando a una persona un año y tener beneficios al momento, es beneficio no, será un beneficio a largo plazo, pero eso tiene que ser del Ministerio, desde el Gobierno, como Suiza vamos, no me he informado de cómo trabaja Suiza porque se acaba de ir este, y lo iba a mirar a ver lo que hacen, ¡oye!, por1ue, es que, vienen dos, vamos los dos a buscar trabajo y le contratan antes a él que a mí, y él es sordo. "Como me van a dar tanto lo voy a contratar por menos, me sale más barato contratar a este que a la larga me sale más rentable", porque la imagen ya te digo que eso es una publicidad gratuita.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con esa discapacidad en las organizaciones?

Yo no creo que haya en la calle ninguna barrera, no creo, no creo que la gente, antes de juzgar a un minusválido juzga a un negro, o a, ¿sabes!, o a alguien que no es de aquí del país, o sea que el juicio ya, es que ya ni me vale, no creo yo que eso sea un juicio que haya que valorarlo, porque es que no lo tiene.

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

Pues los contratos que le hicieron a mi madre, blindados, que no pueda cambiar el partido político, que aunque cambie de PSOE a PP que ha cambiado, que se hubiese mantenido ese contrato inamovible y blindado que lo tiene... es que han intentado echarla muchas veces para meter a la amiga, que si de la amiga del Concejal, y no han podido, y he tenido que ir y decir: "¡Que no!, ¡que mira el contrato que tiene!, ¡que de aquí no la mueves!" (risas), "y me da igual que tu amiga y tu prima quiera venir aquí a este puesto porque yo que sé, están limpiándole las oficinas al Alcalde", a lo mejor quiere que le limpie por abajo, ¡tócate!, y no han podido sacarlas de allí... contratos blindados, ya te digo, mi madre va a hacer treinta años, tiene sesentauno, pues con treinta añicos empezó a trabajar, tampoco es muy joven, pero bueno, ya te jubilas, más vale que sea así o que contraten eso, que contraten a gente de treinta o treintaicinco años con contratos así fijos blindados para que cuando se jubilen todavía puedan, que no estén ya destrozados, que tengan su experiencia y que sigan, y que se tiren bastante años trabajando, para jubilarse con sesenta o sesentaids está bien, si tú te coges el paro y te tiras dos años con el paro y luego te coges la jubilación de dos años y tú, tu jubilación se te queda como si te hubieras jubilado con sesentaicinco.

¿Propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Lo que tienen que hacer es facilitarles más el, más que contratarles, facilitarles más, por ejemplo la seguridad, es que claro, tú estás hablando de empresas, y yo

entiendo más de Seguridad Social... por ejemplo, llegas a la rehabilitación, ¿no?, no puedes tener un sistema en el que te ponga que la persona es sorda, porque van y llaman. "oye Fulanica, Mengánica", y ellos se quedan allí, esperando, y si no vas tú, no pueden atenderlo, entonces sería facilitarles un poco el que ellos puedan ir a una asistencia, e que puedan ir a un Ministerio, facilitarles un poco. Hay que ir siempre con alguien, entonces quieras o no, todos no necesitan llevarse una persona, ellos mismos no pueden solucionar un papeleo que es de nada, porque yo te lo dejo escrito en un papel y le digo: "Dame la hoja del empadronamiento", o lo que sea, cosas así, eso sí que es fácil porque le lleva se l papel, pero hay otros sitios que los llaman por turnos y no hay una, un "botoncico" ahí o una luz que te ponga "minusvalía", "esta persona tiene minusvalía", para que cuando vayan y lo vean que por lo menos que le presten un poco más de atención. Por ejemplo, si tiene un accidente, ¿yo que sé?, un carné o algo donde todas las preguntas que te pueda hacer un médico, un mareo que te dé, todo lo que tú quieras saber: "¿Eres diabética o algo?", algo que les ayude por si tuvieran alguna emergencia pues que directamente saliera la base de datos, o un punto o un asterisco mismo en las listas de llamada, solamente un asterisco que ellos en cualquier lista del Ministerio que haya un horario de citas, cada persona que tenga una minusvalía que le hagan un asterisco al lado, y ya le miren a ver por qué.

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad y las Medidas Alternativas?  
(contesta tras estar varios minutos explicándole lo que son).

Me parece muy bien, que ya que no lo pueden tener, que sea otra empresa alternativa, para que cuando necesiten hacer servicios de mantenimiento, si la empresa no tiene, si no tiene una empresa de mantenimiento que tiren de ellos.

¿Qué opinión tiene sobre el empleo protegido en centros especiales de empleo?  
(contesta tras explicarle lo que son).

Yo creo que eso lo pueden manejar mejor las empresas más grandes más que a las pequeñas, a las pequeñas ya para salir adelante, sí puede ser que le cueste un poco más tener a una persona con discapacidad por eso que dices tú, tu que estás pidiéndole títulos, y le estás pidiendo cosas, que sí que le frena, pero ¿las empresas grandes?, las empresas grandes tendrían que tener muchísimo más tanto por ciento, por el beneficio

que están generando, porque sí tienen un abanico más extenso para que puedan tener mantenimiento, para que puedan tener esto, para que puedan tener trabajos para poder adaptarles el puesto, más bien para que les puedan adaptar el puesto, una empresa pequeña es como que habría que hacer más fuerza en las empresas grandes, en Nestlé, El Pozo, Iphone, Nike, a esas es a las que hay que exigirle que tengan sus contratos blindados, porque a una pequeña, igual el beneficio, con el beneficio que, al final no puede ser, porque no va a hacer bien para uno ni para otro, porque no lo vas a estar contratando fijo, luego va a estar, trabajo, no trabajo, trabajo... eso no lo queremos y el otro me estás dando una ayuda, peor es que tampoco estoy recibiendo mucho beneficio, sería ya empresas grandes, que salieran ganando todos. Habría que hacerles a las empresas más fuerza porque tienen más ramas para dar trabajo, más variedad, entonces sí pueden meter a más gente.

¿Crees que sería mejor que en empresas de más de cincuenta trabajadores en vez de subcontratar o buscar Medidas Alternativas crearan o buscaran puestos para personas con discapacidad?

Puedes tener dos fijos, uno fijo y uno contratado, o seis meses y seis meses, que también está bien, ¿tú has visto lo que hace Vidal con los trabajadores que los tiene seis meses contratados, seis meses en el paro, seis meses contratados, y van así?, algo así.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos?

Si al final es que son todo ventajas, si es que al final es mejor.

¿Qué opinión te merecen términos como persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido?

Diversidad funcional, sí me gusta... pero a mí no me preguntes mucho que yo no he estudiado (risas) yo llevo toda mi vida trabajando en el campo y yo no, yo de estudiar, ¡me está costando un montón hablar con un universitario! (risas).

¿Le gustaría comentar algo que no haya podido y crea interesante para nuestro estudio?

Pensaba que me ibas a preguntar más sobre Seguridad Social y eso, hemos hablado mucho de las empresas. Sí el tema ese del asterisco sería un avance que, ¡ya ves!, ¿qué les cuesta poner un asterisco al final del nombre?, que lleve ahí ese "botoncico" de decir: "Mira a ver que esta se ha mareado y tal", "no, pero es que es sorda", "es que no me hace caso", ¿sabes?, y que tú ya sepas el grupo sanguíneo que tiene, eso ellos no lo saben... no se', algo así, como señalarlos un poco en lo que es la Seguridad Social, para que si hay alguna emergencia... bueno, luego hay muchos avances, que ya tienen un programa en el móvil que te lo ponen y si quieres una ambulancia le das, te viene la ambulancia, entonces tú le vas diciendo: "¿Qué es?", pues "cólico, o mareo, o ¡qué voy a parir!", todo eso te lo pone en el móvil y no tienes que llamar por teléfono, y a parte sale un GPS que te trae la ambulancia donde tú estás, todo eso está bien, pero está muy limitado, no expandido, que no tienes por qué gastarte tu mil euros en un botón para que seas atendido, porque ahora mismo yo, se me está quemando la casa, cojo el móvil y llamo a los bomberos "¡aquí se está quemando la casa!", pero si se está quemando la casa y está mi madre, ¿mi madre a quien llama?, no puede salvar una vida, ya no es salvarte tú es que ya no puedes salvar otra vida, entonces, aplicaciones del móvil contacto directo, con contraseñas y datos serios que no sea un juego de "putear" a la policía, ¿sabes?, cosas que vaya con su código, sus datos y todo, cosas así, eso lo podrían hacer ellos mismos, ¿no?, esos programas, yo creo que ellos mismos podrían crear mejoras y vivir de eso, de fabricar esas mejoras, que sean ellos mismos los que trabajen y que se beneficien de esas mejoras, y que lo comercialicen, pero que sean ellos mismos los que, igual que, ¿cómo empezó la ONCE?, la ONCE empezó así, pero al final la ONCE... a mi madre no le gusta la ONCE.

¿Por qué no le gusta?

No lo sé, a ninguno de los sordos les gusta, no les echan una mano para nada, los apartan de todo, pero ahí ya no me meto porque no lo sé, pero hay de muchos años atrás, la ONCE y la Agrupación de Sordos de Murcia, no sé ahí que es lo que hay, pero ahí no hay amistad ninguna, cuando la ONCE se da el "pegote" de que abarca a todas

las minusvalías, ¿sabes?, pues se refiere a cuatro cabinas de lotería y punto, beneficios por todos lados, y las ayudas que están recibiendo ellos, no sé dónde las mandarán, yo creo que ahí está mal repartida la cosa... eso lo saben ellos. Mi madre dice que son unos sinvergüenzas y yo, y mira que mi madre está trabajando, y yo cuando mi madre lo dice... algo hay ahí, pero no sé tampoco explicarte el qué (risas), es como que a ellos los apartan, no los tienen como una discapacidad.

#### • Consideraciones tras la entrevista

El lugar de la entrevista fue el salón de la entrevistada. Lugar muy cómodo, sin ruidos ni interferencia sonora alguna.

La entrevistada se mostró tranquila, participativa y natural a la hora de responder a las preguntas y hablar de sus familiares con discapacidad. Cabe señalar que tanto su madre como su tío tienen la misma discapacidad, siendo ambos sordos.

La entrevistada desconocía muchos de los términos sobre los que se le preguntó, debido a eso hubo que explicárselos, aclararle bastantes dudas y reformular muchas de las preguntas, haciendo que la entrevista se alargara más de lo habitual.

Su lenguaje fue muy llano, sencillo y directo a lo largo de toda la entrevista, llegando a sentirse incluso un poco intimidada debido a su interés por estar a la altura de lo preguntado y creer que no tendría el nivel intelectual suficiente a la hora de responder. Aun así, mostró conocimientos y vivencias más que suficientes como para suplir dichos miedos, obteniendo por nuestra parte un testimonio más que enriquecedor para nuestro estudio.

Hay que destacar que es un testimonio imprescindible a la hora de entender el día a día en familias que conviven con la discapacidad, su punto de vista ayuda a ver de una manera más cercana la importancia de la familia para la integración en la sociedad a todos los niveles de personas sordas.

### 1.5.2. Maria Antonia Montoro Marín

**Fecha:** 22 de julio de 2016. **Hora:** 19:00 p.m. **Duración:** 60 min 18 s. **Lugar:** Bar Azul, Calle Arenal, 2, 30011 Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Yo creo que no es importante, es fundamental porque es una manera de contagiar una empresa a otra en cuanto tiene un colectivo, que además según mi opinión, desarrollan un trabajo por ejemplo en la época que están de prácticas y donde se dan cuenta compañeros de la empresa y demás personas que tiene unas facultades de hacer ese trabajo pequeñito y sencillo, pero que es necesario, entonces yo creo que sí, que es muy importante.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las empresas fomentar el empleo de las personas con la discapacidad que tiene su familiar?

Yo me iría a que la Administración tiene que tener herramientas, pero no herramientas de andar por casa que diría yo, sino herramientas o bien a las empresas que tienen personas o bien en prácticas o bien que han contratado porque hay bastantes ya chicos y chicas contratadas, incentivarlos, es una forma que, ya no solamente que hay que ir buscando el contrato, es que hay que dar a conocer que hay chicos y chicas con muchísimas posibilidades de trabajar, entonces antes era una cosa que decía: "¡Uy!, ¿esta persona cómo va a trabajar!?", y luego tú la ves trabajando y es que te asombras, porque dices tú, bueno la posibilidad, y todo lo que ha desarrollado mientras ha empezado a estar en la empresa, o sea que es... pero yo lo veo ahí más en el tema de, o sea, el tema de las políticas sociales que tengamos.

¿Qué tipo de discapacidad tiene tu hijo?

Pues tiene una hemiparesia cerebral que, empezó, o sea, a los nueve meses tenía la mano derecha cerrada, el pediatra no se dio cuenta, fíjate, pero claro al ir andando en otros médicos dicen: "No, no, esto es una cosa seria", total, que le hicieron el escáner y claro hay un hemisferio totalmente negro y el otro normal, entonces todo el trabajo que

llevamos desde que nació, tiene ya treinta y siete años, ha sido para educarlo constantemente en cuanto a que vaya potenciando esa parte, no esa parte, sino... porque claro, tiene una mano que no, la usa de apoyo, pero no puede coger nada, con esa mano no puede asir nada, pero yo muchas veces veo cómo está, a qué plano ha llegado de adelanto que dices, esto ha sido todos los años que hemos estado y que seguimos estando, y eso es fundamental, o sea que...

¿Qué importancia crees que tienen las familias de cara a la integración laboral de familiares con discapacidad?

Es fundamental, es prioritario para todo, es decir, primero tienes que aceptar el problema que te ha tocado, primero aceptarlo, eso es "impepinable" y luego buscar quién te puede ayudar y quién te puede orientar, en cualquier cosa, pues en un periódico, en un libro, pues eso, y luego las personas que están trabajando en este sector estar, o sea, cómo te diría yo, la línea que ellos trabajan nosotros también compartirla, y es una guía que para los padres es fundamental, pues dices: "¿Y por qué mi hijo no habla todavía?", cuando son pequeñitos, bueno pues que esto es un reciclado, un reciclaje y necesita una estimulación, o sea que...

¿Forma parte o colabora con alguna asociación en defensa de personas con discapacidad?

Yo trabajo en CEOM desde hace veinticinco años, y el trabajar en una organización de este tipo, lo que a mí me sirvió fue que, a mí me ha servido de terapia, de terapia total y además de conocer muchas cosas (risas), y sobre todo de imaginarme cosas que a lo mejor decía: "Bueno, pues esto lo podríamos pedir en tal sitio", o "lo vamos a hacer de tal forma, tal...", y luego unas veces aciertas y otras no, y además sobre todo es que compartes, compartes pues tu experiencia, no es que siempre estés hablando de eso, porque eso es un rollo (risas), pero sí que, cuando ya han llegado por ejemplo a la edad que tiene ya Fernando, pues dices tú, fíjate, yo veo madres que van a darles los tratamientos aquí a ASTRAPACE, y les digo: "No te tienes que bajar del burro", bueno no me atrevo a hablar con ellas pero, como diciendo que tengan la, el valor de seguir luchando por ese cometido, porque se pueden conseguir muchísimas

cosas, y hasta, ya te digo, llegar a estar trabajando en cosas muy sencillas pero necesarias.

¿Qué haces en CEOM?

Yo estoy en la Junta Directiva con seis padres más, entonces desde ahí es donde nos movemos junto con la coordinación de los profesionales porque sin ellos no somos nada, entonces, nos coordinamos con ellos, "oye hemos pensado esto, y tal", "no, pues esperaros porque no sé qué, no sé cuántos", "bueno pues esto, tal", entonces desde ahí es donde vamos haciendo cosas constantemente.

¿Cómo está fomentando esta asociación el empleo de las personas con la discapacidad que tiene su familiar?

Es que tiene programas de integración social también, y luego tiene también de Empleo con Apoyo se llama, ya lleva nueve años de experiencia y la verdad es que ha ido bien a muchos chavales y chicas de las que están allí, porque hay usuarios que tienen un nivel pues que no salen de ese, de esa lentitud de aprendizaje pero cuando se le da una experiencia a lo mejor, pues bueno, vas a ir a la Hero por ejemplo, y entonces, "¡ay!" y tal, las madres a lo mejor nos ponemos "no, no ,no, vosotros no intervenís intervenimos nosotros", y entonces ellas hacen un seguimiento para la empresa es una fiabilidad, y claro para los padres también porque dices: "¡Oye!, ¿y será posible que mi hijo pueda trabajar?", porque nos lo preguntamos también, pero bueno, sí, sí, hay chicos con contrato ya fijo, y bueno, y hay una cosa muy curiosa y es que los ves muy cambiados, o sea cuando ya empiezan a hacer prácticas o empiezan a trabajar en alguna empresa los ves cambiados, primero porque los ves, la autoestima de ellos aumenta, y luego porque claro, están en un contexto que ya no es el centro, entonces el ir bien arreglado y todo eso es un estímulo, yo por lo menos lo he comprobado con él, y entonces eso por un lado, y luego conocer palabras también que no entienden pero que luego a lo mejor te preguntan, o se lo preguntan a las profesoras, y entonces ves cómo, cómo van cambiando, yo es una cosa que siempre me fijó mucho porque, porque para mí es una sorpresa continua, es decir, "está Fulanito yendo a, Cofrusa", por ejemplo, y dices tú: "A pues oye, se le ve muy cambiado", como más mayor, ya como más... sí, sí, sí, es muy interesante eso.

¿Fomenta la asociación que usted participe en la mejora de la integración laboral de este colectivo?

Nosotros en cuestión de metodología y todo eso no entramos, pues para eso están los técnicos, los profesionales, entonces en algunas de las juntas a lo mejor que tenemos con ellas así para ver cómo van las cosas y tal, pues entonces dice: "¡Oye!, tenemos en tal sitio eso", "¡ah!, pero está muy lejos", "bueno pues vamos a ver si se podemos hacer alguna acción que suplamos eso", de hecho tiene, tenemos un, el empleo con apoyo con el hotel Entremares, ya nueve años que está allí en La Manga y se ha hecho una familia, o sea que... claro, entre los profesionales y los dueños del hotel, nosotros hemos ido a, bueno a la presentación a lo mejor de las personas que han estado trabajando allí y se ha hecho una especie de "fiestecilla" y tal y nos han invitado a comer y tal, pues resulta que es casi ya una familia, entonces (risas), sí... se crean muchas relaciones personas les con la empresa y los mismos empresarios o secretarias eso dicen. "¿Oye!, pues yo no pensaba que Fulanito iba a hacer este trabajo", y claro luego dicen: "Sí, sí, es que lo hace muy bien además" (risas).

¿Favorece el pertenecer a alguna asociación el que su familiar consiguiera trabajo?

Sí, hay muchas, muchas, favorece porque, ¿sabes qué?, no te encuentras sólo, ni sola, te encuentras que estás en un grupo de gente que no se deprime por decirlo de algún modo de tener, bueno, pues un hijo o una hija con discapacidad, y entonces al contrario, unes fuerzas, y además, aparte de unir fuerzas unes también pues conocimientos de los otros padres, ¿no?, que dices tú: "¡Oye!, pues yo conozco a Fulano o a Mengano", "¡ah!, pues mira esto nos vendría bien que nos mirarais a ver si es posible...", con lo cual van los técnicos y entonces ya exponen el tema que querrían hacer con esos chicos en la empresa, hacen el seguimiento que te he dicho antes que es importantísimo, porque claro tú pones ahí una persona que no sabes cómo funciona y te vas, y no, no, no, tienes un horario y unos días reglados para que esta persona sepa que va a ir, y que si le ha surgido un problema o eso... aparte de llamarlo por teléfono, ¿no?, pero sí, eso se hace muy bien además porque es gente muy competente, mucho.

¿En qué empresa u organización ha trabajado su hijo?

Pues ha estado de prácticas en la Hero, por eso me he acordado, llevando la correspondencia a una planta a la otra, haciendo fotocopias, todo eso. Luego ha estado en una que hay de zumos en Churra, Juver, estuvo en Juver, el cómo nada más que funciona con una mano y la otra se apoya, pues siempre son cosas de llevar paquetes aunque sea con una mano pero se coge, o si tiene que ir a por material a una planta donde están a lo mejor los folios y todo eso, o sea hace como de un suplente de ordenanza, de hecho se ha catalogado así, y luego aquí por ejemplo que ha estado siete años y medio, pásmate, yo estaba, estábamos pasmados, ahora te cuento no como anécdota, como algo humano, ha estado así también yendo a Tabica que es una tienda que está cerca del ayuntamiento a por cajas de sobres, a por no sé qué, luego a llevar todas las firmas que tenía que hacer el Alcalde, o cualquier Jefe de Servicios, o la Concejala, como estaba allí, estaba en la ventanilla única pero no en la ventanilla única propiamente, dentro del distribuidor pero él estaba con dos "jefas" como él dice (risas) y entonces ellos, ellas son las que le encargan, "pues ve a la secretaria del Alcalde que firme esto y lo traes", eso era en la Plaza de los Apóstoles, hay una ventanilla única pero hay más departamentos, departamentos de Administración y no sé qué más, no me acuerdo. Llevaba cosas de administración.

¿Él sigue allí?

No, no, se le ha terminado en febrero, no el tres de marzo se le terminó, y ha estado siete años y medio.

¿Le adaptaron su puesto de trabajo, competencias y tareas diarias a su discapacidad?

No, porque las personas que trabajan en CEOM, las técnicas, los técnicos saben la idiosincrasia, eso es una ventaja porque tienen, los conocen, y entonces, ellas siempre van a probar, ¿no?, es decir, tenemos este puesto bien, pues vamos a ver cómo funcionan para que el chico o la chica tampoco lo pase mal. Lo que te decía antes del trabajo que ha realizado en el Ayuntamiento, en la Ventanilla Única, se crean unas conexiones sociales tan importantes afectivamente que te despierta una sensibilidad enorme, porque, hasta el extremo de que si es el santo o el cumpleaños de Fulanito o

Fulanita, pues como se lo sabe de memoria (risas), porque tiene una memoria enorme, pues resulta que "¿cuándo te vas a venir Fernando que nos tomemos un desayuno juntos y tal?", ese desarrollo, esa, fíjate hasta el extremo que dice que esa, forma parte de su familia, esos compañeros qué actitud tan positiva han tenido estas personas que estado trabajando allí y que desconocían totalmente a una persona con discapacidad, a fíjate, interesarse, a interesarse no, afectivamente.

¿Cree que su contratación ha aportado una mejora en el clima laboral de las empresas donde han sido contratadas?

Sí, las relaciones personales, para que una persona a lo mejor las detecte o lo que sea, es muy raro, porque abre como un poco las puertas de, pues mira, "es que Fernando resulta que le gusta mucho el fútbol", "¡oye!, Fernando que el Barça resulta que... no sé qué no sé cuántos", entonces esas conversaciones tan tontas (risas), para mí por ejemplo que no me gusta el fútbol pues resulta que lo han hecho cuyo, y entonces, "pues venga, ahora vamos a hacer este regalo a Carmen, no sé qué", o sea cosas así. El clima laboral afecta muchísimo, a mí me lo han dicho ellas, dice: "Es que el otro día vimos a un compañero que nos encontramos por la calle y entonces él se puso a hablar con él, que sepas que lo echamos mucho de menos", eso es una cosa preciosa el que esta gente que no ha tenido conocimiento de nada y que tenía una idea totalmente... "es que lo echamos de menos", porque también es alegre, es un chico así... es alegre porque cuando conecta con gente que él está a gusto, eso se (risas) palpa.

¿Qué tipo de contratos le han hecho?

Le han hecho contratos, uno por tres años, como los contratos están que cambian tanto, la modalidad de tres años, luego le han ido haciendo contratos de un año, y entonces por eso ha llevado tanto tiempo.

¿Cree que su familiar se sintió cómodo en estos trabajos?

Muy cómodo, muy cómodo, sí, sí, sí.

¿Y sus compañeros?

También, muy cómodos. Además, es que, ¿sabes tú una cosa que favorece?, es el respetar el horario, porque saben que tienen que estar por ejemplo a las ocho, y a las ocho menos veinte salen de casa, o sea que están... eso es una disciplina que aprenden, el ser puntuales.

¿Tuvo un contacto directo con clientes?

No, no porque no era tampoco, no, han sido los compañeros y compañeras y eso.

¿En qué puestos se integró mejor?

Este del Ayuntamiento ha sido genial por el tipo de gente, y el tipo de trabajo que él también cuando lo conoció lo que tenía que hacer pues no se asustaba, que eso es también una cosa importante porque si tú le exiges a ellos más, no le puedes exigir a los más de lo que tienen, o sea de lo que eso. Ha sido siempre muy suave, en los otros han sido prácticas, pero no, él también ha estado a gusto, ahora, esto es que ha sido par a mí una sorpresa porque yo decía: "¡Madre mía, el Ayuntamiento!, pues si él no sabe ni...", pero sí, lo ha ido aprendiendo.

¿Cuál cree que le costó más integrarse? ¿Por qué?

Pues porque ha estado también menos tiempo, influye mucho el tiempo que estén porque si no, no puedes desarrollar, tú en una semana no puedes desarrollar lo que en un mes, porque no te da tiempo ni a pensar.

¿Cree que esta experiencia laboral en prácticas ha facilitado la obtención de los otros trabajos?

Pues, por lo menos tiene la sensación, o también lo tienen ellas, los técnicos, que puede desarrollar otro trabajo también similar, pero que hay que probarlo claro, porque sobre todo es que él esté convencido de lo que está haciendo, porque no puedes decirle "es que tienes que estar aquí porque tal", no, o sea que... pues como a nosotros.

¿Qué puestos cree son los más difíciles de cubrir para las personas con la discapacidad de su familiar?

De ayudante de subalterno es como estaba conceptuado, es decir, subalterno pues tiene a lo mejor la responsabilidad de unas llaves, de abrir una puerta, o de esto, o yo qué sé, no sé, pero ellos van, si el señor este le dice: "Mira, tienes que poner esto o esto". Los más difíciles sería como emprender algo sólo, o sea llegar a un sitio, no saber nada que hay y si no tiene un apoyo y una ayuda no funciona, a no ser que esté el chico o la chica muy bien, ¿no?, pero siempre tendrá que haber en la empresa una, pues, a parte del empleo, o sea de las que hacen el apoyo que es fundamental, pues alguien un poco más dedicado a decir, "mira a ver si puedes con Fulanito que parece que lo vemos que no se aclara con el edificio" por ejemplo (risas).

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

Sí, mucho. Eso está, vamos, que se sabe muy bien que rinden mucho, porque no sé quién decía que como no fuman ni beben (risas), pero no, es porque son muy disciplinados, entonces, pero eso es una cosa innata en ellos, ¿sabes?, sí, sí, sí, y con el trabajo igual, son, el ejemplo que te he puesto de él ahora, es que son súper puntuales, yo te hablo por lo que conozco, ¿no?

¿Y las empresas cree que lo hacen desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?

Sí, yo creo que sí, pero lo que pasa es que tienen que tener la experiencia o bien por prácticas de que hayan tenido al chico, o a la chica, de que van a funcionar, pero claro, al empresario, eso de llegar y hacer un contrato, yo creo que ha pasado muy poco, que no ha pasado, sino, tiene que orientarle el, porque hay una cosa también que es que desconocemos, la sociedad desconocemos lo que es, puede ser una persona discapacitada, es decir, primero tenemos una sensación de "ojo, aquí yo no quiero hacer el ridículo pero tampoco quiero que...", en fin, entonces el empresario yo creo que no va, que de hecho no va a hacer el contrato hasta no ver si es rentable o no, ¿sabes?, además yo creo que además es muy humano, o sea yo no puedo contratar a una persona

que no sé lo que va a poder hacer, claro, a mí me contrata una persona de entrada y bueno, pero luego puedo ser una persona más negativa que nada en el trabajo, siempre es una apuesta.

¿Es corriente que estas personas con discapacidad vivan de forma independiente a su familia?

No, todavía no, tenemos un piso en Sangonera la Verde que está adaptado para nueve plazas y a los padres, fíjate, les cuesta un montón el que vayan, ahora ya este año, como nos han dado dinero para la estancia, para poder abrirlo, llevamos desde el mes de febrero, febrero o marzo, febrero para vuelta a abrirlo, porque hemos ido, abriéndolo y cerrándolo según los recursos que teníamos y que además, como hay programas específicos para el tema de vivienda, entonces claro, este año yo creo que son, yo lo he dicho allí en la Junta, yo creo que son por las elecciones (risas), palabra de honor, total que nos han dado dinero y entonces está abierto es de febrero va a estar abierto hasta diciembre, que los chicos allí aprenden a hacerse la cama, bueno, pues todas las cosas de la casa, tanto chicos como chicas, pero independientes solos por ahora no tenemos a nadie.

¿Cree que esto le puede ayudar a la hora de encontrar trabajo?

Claro, claro, es que además hay una cosa muy importante y es que respaldas esta actuación a los padres, porque los padres en el momento que vemos que es capaz de hacerse la cama, de hacerse una tortilla y eso pues decimos: "¡Ah!, pues este puede vivir, sino sólo..."

¿Qué opina del emprendimiento y el autoempleo como salida laboral para las personas con discapacidad?

Yo creo que no sería muy difícil, lo que pasa es que hablando de psíquicos siempre tendrá que tener una persona que respalde pues sobre todo en las tareas de administración del dinero y todo eso, porque normalmente el dinero les cuesta muchísimo trabajo, porque como el dinero es abstracto, es una cosa tan abstracta les cuesta. Lo mismo que el tiempo, la hora, "son las siete, bien las siete", pero es que es

abstracto el tiempo y entonces no lo sé porque ellos lo tienen... "son las siete, sí pero las siete... de la tarde, porque está el sol allí que se está metiendo", pero sí, sí, es, tienen que relacionar.

¿Cuál cree que es el mayor logro que se ha alcanzado en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con la discapacidad de su familiar?

¡Oh!, se ha alcanzado mucho, muchísimo, si ahora mismo contáramos de la asociaciones que hay en Murcia que somos muchas y la gente que está o bien con empleo ya estable o bien con prácticas, pues yo creo que sí que hay mucha gente ya, no es una cosa de decir, bueno es que están en prácticas en CEOM, en ASTRAPACE, no, no, es que en todas las asociaciones, en Caravaca por ejemplo, en ASTUS de Cartagena, ¿en dónde más?, en Jumilla también, es decir, todas las asociaciones que tenemos están, o sea que hay un... lo que pasa es que los medios de comunicación no saben mucho, hablan pero que se nota que no saben de lo que hablan, además es que se nota que no sabe, ¡muchacho!, esta chica se tendría que haber enterado más de esto (risas). Y la verdad es que los padres tampoco nos ponemos para dar eso, porque vamos siempre los padres con el trabajo de decir: "Bueno, tenemos que sacar esto, tenemos que sacar lo otro", por lo menos los que estamos en la Junta, entonces...

¿Cree que su contratación ha aportado una mejora en el clima laboral de las empresas donde han sido contratadas?

Sí, seguro, es que además no es este caso nuestro, es que ha sido en otros casos, en otras empresas que luego te lo han comentado así, de una forma que no estaba previsto, "¡oye!, pues Fulanito se ha colocado en no sé dónde", "¡ah!, ¿¡qué me dices!?" Tú fíjate, si la Administración hiciera unas suposiciones, porque ese han hecho dos años oposiciones, pero han sido unas oposiciones muy parecidas a los que no tienen discapacidad, yo en eso estoy muy, vamos, que me interesa mucho porque hemos conseguido metas muy importantes pero ahora mismo con la Administración que es donde tenemos ahí, tenemos apoyo, pero tenemos que necesidad de exigencia, entonces si la Administración se comprometiera, pero además ni en comprometida a los puestos de trabajo que tiene la Administración o sea que crearan para personas con discapacidad psíquicas, esa publicidad serviría para las empresas, o sea que lo tengo más claro que el

agua, pero claro te hacen una oposición que es parecida a una oposición que me pueda presentar yo, eso es una estafa, entonces, yo la primera se examinó Fernando, lo pasó muy mal creo, no, no, pero bueno, la aprobó con un seis, pero este año que me he enterado muy poco de las que han habido, no me he enterado, es que no me he querido enterar por que leí la convocatoria y digo, pero bueno, ¿¡qué le van a pedir a estos chicos!?, claro, son oposiciones hechas el temario por gente que no sabe que es un discapacitado psíquico, no lo sabe, y claro, eso te "repatea" la Constitución, el artículo no sé cuántos, pero si la Constitución es un documento leíble, ¿Cómo me voy a tener yo que aprender la Constitución?, el año primero que sacaron oposiciones aquí en Murcia la Comunidad la Constitución, y este año otra vez, pero bueno esta gente es tonta, en in, son cosas que si la Administración diera un caso verdaderamente, que eso lo tenemos que conseguir los padres, no lo tenemos que conseguir a través de nadie, yo en eso estoy convencida.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad como la de su familiar o no ha afectado en nada?

Sí, totalmente porque se han hecho más prácticas, se han hecho contratos de prácticas, que no vienen mal, porque la chica o el chico está ahí y saben de qué va ya un chico sí, pero sí se ha notado mucho, claro, sí efectivamente, en vez de darte unas prácticas de un año te dan tres meses, porque Fernando ha estado ahora que no te lo he dicho en el Hospital mesas del Castillo, ha estado tres meses sólo, y es que claro tú tienes a un chico de estos o una chica, que hay chicos y chicas que dominan bastante la informática, ¿sabes?, yo me pasmo, y entonces a lo mejor te está haciendo unos, sacando unos listados de lo que sea y tal y te lo está haciendo gratis, que las prácticas tienen su, tienen su doble vertiente veo yo, pero bueno te tienen que conocer cómo estás, cómo eres, cómo te mueves socialmente. De todas formas siempre personas con discapacidad tienen menos oportunidades que emplearse, pero de todas formas sí, a ellos también, claro, porque tienen empresas que a lo mejor tenían discapacidad para "sí, sí, de tres meses podemos hacerles unas prácticas y tal", y luego decir, "pues mira no podemos porque tal", y claro, entonces sí, no, no la crisis a todo el mundo lo que pasa que los españoles somos fuertes. A ellos no les ha afectado más porque no tienen las reacciones que tenemos nosotros, porque nosotros decimos: "Es que este partido, no sé qué no sé cuántos" (risas).

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que las empresas contaran con mayor número de colaboradores con la discapacidad de su familiar?

Yo creo que empezando por la Administración, la Administración ahí tiene un, tiene una obligación por ley además, y luego un interés porque todos los ciudadanos tengamos, o por lo menos el máximo de ciudadanos tengan empleo, entonces, ahora mismo, al principio te lo daban como si fuera una limosna, "¡ah!, mira tal, no sé qué, tal", todos los "rendibús" esos tontones en políticos y tal, pero luego ya cuando han ido viendo efectivamente, como puede ser esta chica que está sacando datos y tal estupendamente pues puede ser que, es decir que la Administración es la primera que tiene que dar señales de facilitar el empleo.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con la discapacidad de su familiar en el mundo laboral?

Yo mucho, yo creo que muchísimo, lo que pasa que claro, no todos van a poder, bueno ya de hecho ya hay chicos que dominan, por ejemplo el móvil, lo dominan mejor que tú y que yo a lo mejor (risas), aunque a mí que queda todavía mucho (risas) cuando sale la señal esa, y yo, ¿esto qué es? (risas).

¿Están aplicando estas en las empresas donde ha trabajado su familiar?

No, no, no, no le gusta fíjate, yo es que creo que él en el fondo, como tiene un poco de complejo aunque no lo saca mucho con la mano, claro, pero él se da cuenta que no tiene facilidad.

¿Qué consejo le daría a las organizaciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

Que probaran, yo les diría que probaran.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con esa discapacidad en las organizaciones?

Pues a la sociedad, es que creo que va unido a que una vez que estas personas, estos chicos y chicas con discapacidad psíquica, estuvieran implantados en muchos sitios, es decir la Administración las colocara en entidades que aunque no sean oficiales pero que tengan un puesto de trabajo, que puedan desarrollar, entonces la sociedad estaría más convencida, porque yo creo que todavía, se ha limado mucho, pero todavía está en "¿qué lástima!", eso de la lástima... sí porque bueno, podemos tener lastima, yo que sé, de una señora que se queda viuda o lo que sea, pero estos chicos cuando los ves por ejemplo que van en sillas, o van así con el brazo y así, "¡oye!, ¡qué lástima!" (risas) y no hay que tener lástima hay que decir: "Bueno, estos se tienen que colocar", o sea que a la sociedad le queda muchísimo, muchísimo por aprender.

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

Creo que sería, pues espérate que te diga, yo pondría que estas empresas serían las primeras en divulgar el empleo para ellos, las primeras, ¿cómo?, pues yo pondría ingenio, conocer bien, hombre, no vas a conocer bien a todo el mundo, pero enterarte de qué pueden ser, lo que es una hemiparesia por ejemplo, es decir, cuando tú conoces algo tú hablas con seguridad de eso, y entonces eso da opción a que tú hables con responsabilidad y además que sepas lo que estás diciendo, yo creo que eso sería muy importante, y luego apoyar también desde el punto de vista como empresas que sois social, cómo también conectaríais con nuestras empresas, porque al fin y al cabo somos empresas, somos asociaciones, es la forma política que tenemos, pero conectar de vez en cuando porque de ahí se pueden sacar cosas importantes, es decir cosas que nosotros hemos aprendido, que hemos pasado la experiencia, porque la experiencia en la vida es una cosa importantísima, y luego conocimientos que tenéis vosotros sobre esto, entonces desde el punto de vista intelectual, todo. Eso también sería una cosa importante, ¿sabes? Yo les pediría que hicieran verdaderamente políticas contando con este sector, que sí que somos muchos sectores, pero contando con el sector de la discapacidad en general, pero haciendo políticas de verdad no de pantomima, porque las políticas se han cambiado muchas cosas pero todavía queda un montón. Yo, fíjate, pienso que las asociaciones que iniciamos los padres hace años, estos grupos de trabajo que hicimos y con los chicos y todo no tendríamos por qué estar siempre pendientes de

las subvenciones y los recursos económicos, sino que somos un colectivo de personas socialmente que tendríamos que tener una parte de los presupuestos, pero no que vamos siempre con... nosotros para comprar una silla, no te lo vas a creer, pero yo me he ido a comprar sillas y me he ido hasta yo que sé, buscando sillas que me ahorra a lo mejor un euro, dos euros y tal, es decir, eso no lo sabe la Administración, y luego tú ves los centros, en nuestro centro ya con veinticinco años ya tiene necesidad de ponerle marcos a las puertas y todo eso, porque tiene instalaciones muy deterioradas, es decir, que contarán con el sector de discapacitados en general para hacer las políticas verdaderamente sociales y verdaderamente interesantes diría yo, porque lo demás, ¿para qué queremos?

¿Propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Es que si nosotros tuviéramos un presupuesto dado por la Administración sabiendo los costes de todo lo que engloba esa asociación, eso sería bueno según mi opinión, a lo mejor estoy diciendo una aberración, pero tú sabes dónde tienen aquí para cortar, dónde tienen esto, aunque las subvenciones vienen ya muy canalizadas, es decir, de vivienda por ejemplo, ya te viene dinero para que la vivienda funcione, o tienes para mobiliario, o te dan eso, pero, es que parece que siempre, no nos queda dinero, o sea, nosotros necesitamos hacer, tenemos un espacio que está muy deteriorado con chinarro y todo y entonces eso lo queremos hacer ahora, pero claro no queremos hacerlo hasta que no sepamos cómo vamos de dinero, entonces, por eso te digo, pero es que eso somos todas, entonces... ¡ah!, y otra cosa que a mí me produce una sensación malísima, y es que los padres tenemos que buscar dinero haciendo cenas, haciendo todas esas tontadas, porque eso, a mí no me gusta estar pidiendo dinero y vendiendo lotería en la cena esa, pero eso es que lo hacemos casi todas, yo es que para eso no sirvo (risas), es decir, que tuviéramos una independencia económica, ¡oye!, les dan a los colegios privados asignación, ¿por qué no a las asociaciones no nos dan una asignación equis según los presupuestos que nosotros contamos y todo, y que no estemos siempre con eso "¡ay!, es que no ha llegado la subvención y tal", ¡hombre!, ya han pasado veinticinco o más veintiséis años y estamos con este año... es que eso es, y que los padres nos tengamos que buscar dinero, pero, ¡madre mía!, porque no nos llega a lo mejor para comprar cincuenta sillas, eso es cierto, ¿sabes?

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?

Eso es un, vamos, eso no es filosofía porque la filosofía tiene (risas), eso es una cosa que me deja muerta. Es que además eso se presta a un enchufismo enorme, dice: "Yo tengo a tu hijo que lo conozco y tal, ¡ah!, pero no lo voy a contratar porque eso", entonces tengo a esta que casi no se le nota en el párpado y la contrato (risas).

¿Qué opinión tiene sobre el empleo protegido en Centros Especiales de Empleo?

El Centro Especial de Empleo está compuesto por personas que tienen una discapacidad física, bueno también psíquica, pero están como bastante separados de nosotros, vamos separados, porque ellos hacen su trabajo y tal, pero ahora ha habido una reestructuración sobre los centros especiales de empleo que han salido, que pueden ser como autónomos dentro de por ejemplo de CEOM, entonces para darle independencia de su trabajo, porque el trabajo que hacen están limpiando garajes, limpiando porterías, en fin, ese tipo de trabajo, acogiéndonos a esa nueva normativa, y ellos imagino que dirán que sí, o sea que... Se han mejorado, porque antes estábamos siempre con el tema de los sueldos y tal de ellos, pero luego desde que se regló un poco pues ya es la Administración la que les paga, pero yo creo que necesita, vamos, yo pienso que necesitan ser más independientes, no, a nosotros no... Yo creía que sí, de todas formas no sé si es que no hemos tenido suerte con la gente que, también nos está pasando, porque siempre tenemos unos rollos con ellos, pero estos no están acomodados allí, pero creo que sí, sería una cosa que verdaderamente se cumpliera, o sea salir de tu trabajo con seguridad, pero luego puedes salir a otro que te dé más, que trabajes de otra forma o en fin que tengas más...

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos?

Yo eso no lo creo, yo creo que tiene que haber un segmento establecido pero decirlo, de lo que esta persona puede obrar por ejemplo por ser auxiliar de conserje, de subalterno, si esa figura, no lo sé si está, no lo tengo claro, si esa figura de auxiliar de conserje no está ponerla, entonces ahí puedes poner a una personas con discapacidad

psíquica porque te está haciendo un trabajo, ya te digo, como otro, entonces eso podría ser, pero es que no lo sé si dentro de los temas, no tengo idea mucha, pero de darles subvenciones no, todo reglado porque todos somos iguales. Bueno es que eso es un incentivo para que, pero es que si estuviéramos igualados bien no necesitaríamos ese incentivo, ¿o qué?, no, no sigo pensando igual.

¿Qué opinión te merecen términos como persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido?

Pues yo es que creo que como, como no se tiene mucha formación en ningún sentido, no tenemos formación, por lo menos en nuestra comunidad, yo estoy segura de eso con los años que tengo que vivo aquí (risas), yo le digo a una señora a una amiga: "Oye, yo tengo un hijo discapacitado", "¡ah!, ¿sí?", "un discapacitado y tal", y le digo con "diversidad funcional" y me dice "¿¡qué estás hablando!?" (risas), creo que hay que, algunos términos habrá que, porque eso es rizar el rizo (risas), para mí eso es rizar el rizo, entonces yo "persona con discapacidad", porque, sin a lo mejor sin señalar que es una hemiparesia porque ya eso entra dentro de... pero yo, una "persona con discapacidad" lo veo más, ahora una cosa pero ejemplo que sí algunas veces he leído en algún sitio lo de "minusválido", nadie es minusválido porque, yo ahora mismo no soy minusválida, en algunas cosas sí (risas), pero lo de minusválido sí que es un término que yo lo quitaría de la Real Academia de la Lengua, o sea que (risas), hay algunos de los términos que los han quitado, ¿sabes?, me tengo que enterar bien, lo de la LISMI, es que claro, ten en cuenta que nosotros desde que pasamos a tener la, una democracia en España en el año setentaicuatro me parece que fue... bueno, quiero decirte, que cuando el cambio de tantas cosas fue a través de eso, o sea que, de a través de lo que íbamos oyendo, y yo iba a la universidad a ver si me enteraba porque había venido un profesor de Salamanca a hablar sobre el cerebro, pues allá que me iba a ver lo que entendía yo, y claro le dices eso de "disfuncionalidad" y a mí no me gusta (risas).

¿Le gustaría comentar algo que no haya podido y crea interesante para nuestro estudio?

Bueno. yo creo que es muy importante que la gente joven que estáis trabajando en estos temas que, yo creo que tenéis hasta la obligación de sacar ideas para enseñar a

gente de la Administración que no saben, se cree que es un "minusválido" y ya está, entonces gente formada como vosotros que tenéis un conocimiento y que tenéis unas herramientas estupendas, pues decir, bueno, hay no sé qué, un gabinete de, van a hablar sobre personas con lesiones cerebrales, qué tipos de trabajo pueden hacer, pues sí, dependerá de la afectación y dónde esté, unos estarán más o menos, pero sobre todo es el conocimiento, conocimiento y que cuando vayáis a algún sitio, con la experiencia que estáis cogiendo que la pongáis por encima de todo, "no, no, es que esto puede funcionar así, y tal", porque en el momento que haya canales de gente con formación, eso irá cambiando, es algo, yo te lo digo por mi experiencia, de verdad.

#### • Consideraciones tras la entrevista

El lugar no fue el idóneo ya que, al estar en la terraza de un bar pasaban algunos vehículos cada cierto tiempo. Aun así no influyó para la entrevista.

La entrevistada, aparte de tener muchos conocimientos por tener un hijo con discapacidad de 37 años, tiene experiencia muy enriquecedora, al formar parte de la Junta Directiva de la asociación CEOM más de 25 años, lo que le da una visión muy amplia del estudio de esta tesis.

Algunas veces fue complicado hacer entender preguntas sobre términos muy técnicos, siendo las respuestas lógicamente algo imprecisas por el desconocimiento en profundidad de los mismos. Pese a esto, su lenguaje fue muy culto, fluido y en ocasiones brillante por la transparencia de sus palabras.

Sin duda su testimonio, al igual que el del resto de familiares de personas con discapacidad, es el relato de un ejemplo de vida, sacrificio, lucha y cariño por el bienestar de su hijo y de cualquier persona con discapacidad.

#### 1.5.3. María Dolores Pérez Santos

**Fecha:** 18 de julio de 2016. **Hora:** 18:00 p.m. **Duración:** 48 min 42 s. **Lugar:** Sede de la Asociación Murciana de Padres e Hijos con Espina Bífida (AMUPHEB). Plaza Bohemia, 6, 30009 Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Bueno, te hablo desde mi experiencia personal, yo he trabajado siempre en empresas donde han tenido muy en cuenta a las personas con discapacidad, de hecho la última vez tuve en, el jefe de personal y el director del centro, vamos es una norma que llevaban a rajatabla, ellos querían el tanto por ciento que te exige una empresa o que debería de cumplir entre personas con discapacidad, y de ahí una de las contratadas fui yo, en la anterior también, o sea, yo es que en todas mis empresas donde he trabajado nunca he tenido... y siempre han llevado muy por bandera el de la contratación de personas con discapacidad.

¿Qué empresas eran?

Pues mira, primero estuve cuando terminé los estudios, estuve en una clínica dental, que ya de hecho el dentista, el jefe de la clínica que nos contrataba ya quería personas con discapacidad. La siguiente que estuve fue en una juguetería, que esa sí que era también, o sea, era más trabajo físico que otra cosa, porque yo era, precisamente yo, de la plantilla que habíamos grandísima pues yo era la que me subía a cargar los camiones, a descargar los camiones de juguetes (risas), yo es que he sido un poco burra en eso. También, ¿sabes qué pasa?, el concepto del demostrar, del yo puedo, yo puedo, yo puedo, claro decían: "Loli, hay que subirse a un camión", yo la primera, "Loli, hay que hacer...", "yo, yo, yo", o sea, y muchas veces decían: "Muchacha déjanos a nosotros", "no, no, no, yo..." eso también va en perjuicio nuestro, porque yo he sido de las que me he matado a trabajar, llegaba a mi casa muerta, y las demás pues estaban tan... pero bueno, yo... es que había que demostrar, y en la última que estuve que es la que te he contado, esa sí que, estuve en un geriátrico y el director cuando me contrató, bueno de hecho él lo decía, tenía su tanto por ciento de trabajadores con discapacidad y lo cumplía a raja tabla, o sea que en eso no he tenido ningún problema.

¿Tú, al igual que tu familiar, tienes algún tipo de discapacidad?

Tengo la misma que él, lo que pasa es que Juanjo la tiene, digamos como un grado por encima y yo tengo un grado menos de Espina Bífida, sí, tenemos la misma.

¿Cuál es tu vínculo familiar con Juan José?

Mi marido, él es mi marido.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las empresas fomentar el empleo de las personas con la discapacidad que tiene su familiar?

Pues yo creo que, bueno es que es un poco bucle, sobre todo es confiar en la persona con discapacidad y llevar a cabo los contratos, porque, todavía hay muchas reservas, hay muchas empresas, muchos empresarios con muchas reservas de, "bueno esta persona con discapacidad no porque se me puede poner mala más a menudo, me puede coger más bajas...", pero es que, es lo que yo te contaba, es un poco la esencia, nosotros somos más de, tú te puedes poner malo más veces al año que yo, por qué, porque yo no me lo puedo permitir, con lo cual, entonces somos más, en eso tenemos más empeño en trabajar, pero claro, las empresas les queda... sobre todo también nuestra parte es mucho concienciar, hay que concienciar mucho, de hecho yo, no me ha hecho falta a mí personalmente, porque yo en mis trabajos no he tenido ningún problema en que me hayan contratado por mi discapacidad, pero sí es verdad que hay empresas que tienes que ir diciéndoles: "¡Oye!, ¿sabéis que tenéis unos incentivos por nosotros que os van a pagar?", o sea que somos un poco, ¿sabes lo que te quiero decir?, vamos de moneda de cambio de, "¡oye!, que nosotros tenemos unas ventajas, tú también te las puedes coger", pero queda mucho, queda mucho por hacer todavía en el mundo empresarial, porque eso, yo creo que están todavía con la reserva de si las personas con discapacidad vamos a dar la talla tanto como una persona que no lo es.

¿Forma parte o colabora con alguna asociación en defensa de personas con discapacidad?

Pues mira yo estoy en la asociación, como socia, en la asociación de Espina Bífida en Murcia, y luego nosotras también aquí, en este mismo local que estás viendo, estamos compartidos con Espina Bífida, que yo lo soy, pero aparte yo, bueno, hace dos años creamos una asociación de mujeres con discapacidad física y orgánica, y yo soy la presidenta.

¿Cómo se llama esta asociación?

Asociación Más Mujer Murcia.

¿Cómo está fomentando esta asociación el empleo de las personas con discapacidad?

Claro, es que desde, yo, bueno ahora mismo te estoy hablando de mi caso personal, pero sí que es verdad que desde la asociación, la idea de crearse la asociación fue porque no es lo mismo, o sea, ya existe una desventaja con respecto a una persona con discapacidad a una que no lo tiene, pues sigue habiendo doble desventaja de un chico con discapacidad a una chica, con lo cual nosotras nos metimos en la lucha de, no tenemos los mismos derechos, no tenemos las mismas oportunidades, hombres y mujeres con discapacidad, o sea que ya, se nos aporta el gremio, estamos hablando del gremio de la discapacidad, bueno pues hombres y mujeres no somos iguales, porque bueno, lo tenemos comprobado que antes se le da a un chico con discapacidad un trabajo que a una chica, luego por el tema de mujer sí que estamos teniendo muchos problemas, y bueno, lo hemos tenido siempre, pero digamos que ahora nos hemos puesto un poco en pié de guerra y por eso fue la idea de crear la asociación, sí con el tema bueno, por el hecho de ser mujer y esa doble discriminación de ser mujer y tener una discapacidad. Estamos teniendo problemas con el tema de ginecología en los hospitales, bueno estamos yendo porque no en todos los hospitales tenemos un área de ginecología adaptada a la mujer con discapacidad, claro, eso a los chicos con discapacidad no les afecta, pero a nosotras sí, a la hora del trabajo ya te he dicho no es lo mismo, la sanidad... nosotras nos hemos centrado en tres puntos fuertes que es la sanidad y la accesibilidad en la mujer con discapacidad, el trabajo y luego la violencia de género, la violencia de género en la mujer con discapacidad es un problema bastante gordo, ¿qué pasa?, que está oculto, en las estadísticas, en las noticias que salen cuando un "ha fallecido una mujer maltratada", nunca dan los datos si hay una mujer con discapacidad o no, y bueno, estamos con las administraciones peleándonos, queremos los datos, yo los he pedido a nivel Comunidad Autónoma y les he dicho: "¡Oye!, pasadme los datos", porque en esas, no tanto en Murcia gracias a Dios no hay fallecidas, o sí las ha habido, pero si sobre todo las mujeres maltratadas que tenéis controladas, "decidme cuántas son con discapacidad", y no te saben dar el dato... sí te saben dar el

dato, porque bueno, es más, lo tienen como más evidente cuando es una discapacidad psíquica, pero cuando es una discapacidad física, por ejemplo, si es una discapacidad física visible como la mía, pues vale, pues se ve, pero yo que sé, que una mujer tenga una cardiopatía, o que una mujer sufra una discapacidad interna y sea víctima de malos tratos no te saben dar ese dato, entonces pues bueno, nosotros siempre hablamos de la doble y triple discriminación de la mujer con discapacidad, y pues de ahí arranca un poco la razón de ser de la asociación Más Mujer.

¿En la parte de trabajo, cómo apoyáis a estas mujeres con discapacidad?

Pues mira ahora estamos, bueno el año pasado también lo hicimos, estamos llevando un proyecto a nivel nacional, un proyecto muy chulo que nos concedieron, porque nosotras, bueno yo te cuento un poco el núcleo, nosotras somos una asociación a nivel regional, pero pertenecemos a una confederación estatal, existe la Confederación Estatal de mujeres con Discapacidad, y esa Confederación estatal, junto con La Caixa, lleva un proyecto muy interesante que es "Violencia Tolerancia Cero", ese proyecto se ha lanzado a varias comunidades, una de ellas es la nuestra, y lo que se hace es, junto con una trabajadora social, ella hace talleres de apoyo psicosocial a mujeres con discapacidad física y orgánica, entonces claro, desde esos talleres abarca mucho porque a las mujeres se les habla de empoderamiento, se le habla de autoestima, se les habla y se le pone en conocimiento sobre todo porque a veces son víctimas de malos tratos pero ellas no lo saben, o sea, ellas no son conscientes de que es una violencia y por ser, lo que te decía antes, por ser mujer muchas veces las mujeres con discapacidad pues bueno, se quedan en el núcleo de la casa, "¿y tú para qué vas a estudiar?, no hace falta que estudies porque tú te quedas aquí con nosotros y tu aquí estás muy bien", eso en el caso si es soltera y está con los padres, en el caso del marido, bueno, hemos tenido y tenemos mujeres víctimas de violencia de género con la pareja, mujeres en silla de ruedas, con lo cual están en manos del agresor donde, yo siempre pongo el ejemplo, donde una mujer ya es difícil escapar de las manos de un agresor, pero bueno a una mujer sin discapacidad todavía, pero a una mujer con discapacidad yo he tenido aquí mujeres maltratadas en sillas de ruedas, y que su casa es su cárcel y de ahí no se pueden escapar, entonces, pues a raíz de eso Madrid, porque ya te digo la Confederación esta se creó en Madrid, Madrid consideró que había que hacer algo con las mujeres con discapacidad y la violencia de género... porque esta Confederación estatal sobre todo es

eso, en autoestima, en empoderar, pero mucho en la violencia, se centra muchísimo en la violencia, y de ahí decidimos, vamos a hacer unos talleres, se están haciendo aquí en Murcia, bueno, han terminado la semana pasada por las vacaciones, pero llevan todo el invierno haciéndolas, y las mujeres pegan un cambio espectacular, pegan un cambio espectacular, yo te puedo contar casos que, el año pasado me decían, y este año también, pero el año pasado sobre todo, que ellas venirse aquí dos horas al taller era resucitar, porque, "yo salir a la calle, y saber que puedo venirme a un sitio donde me hablen, y me digan y me expliquen...", entonces en esa línea vamos, de momento bueno pues, como actividades estamos haciendo eso, ahora hemos terminado por las vacaciones, el año pasado hicimos una comida anual, lo que pasa es que igual que las comidas del cáncer (risas), pues nosotras hacemos una comida de la asociación donde nos juntamos todas las mujeres, ellas se lo pasan fenomenal porque eso, estamos todo el día fuera, nos vamos de comida, hemos hecho este invierno en CajaMurcia, allí en "Las Claras" un ciclo de conferencias muy interesante, hemos hecho un jueves de cada mes, hemos hecho cuatro conferencias, una fue en el trabajo, y qué problemas hay en el trabajo y qué problemática a la hora de acceder a un trabajo se está encontrando la mujer con discapacidad, otra fue la violencia de género, otra fue la sanidad, y la última que hicimos fue el deporte adaptado a la mujer con discapacidad, eso son el ciclo que hemos hecho de cuatro conferencias, y ahora que estamos ahí bueno, le estaba diciendo a Juanjo, "no sé si venir mañana", porque ya no hay, ya hasta septiembre que empezamos a reanudar, ahora mismo estos meses son de parón.

¿En estos talleres de trabajo, veis otras temáticas a parte?

No, te he englobado principalmente lo que...

¿Crees que esta dificultad doble o triple de las mujeres con discapacidad que quieren acceder al mercado, lo consideras como una especie de violencia?

Totalmente.

¿Por parte de quién?

En este caso en el trabajo por parte de mucha gente, o sea, ya no nos centramos sólo en el núcleo familiar, ya nos centramos, bueno, nos vamos a las empresas, si, si, bueno, Juanjo imagino que te lo habrá dicho, él es orientador laboral, y si él se encuentra, él y sus compañeros problemas para que un hombre con discapacidad encuentre trabajo, pues cuando es una mujer... además, el otro día precisamente tenía yo un caso, porque tenemos, pues eso, casos que son como los semáforos en rojo que te hacen así, eso de, mujer de sesenta años, separada, con una discapacidad, sin recursos ninguno, y dices: "Esta es la diana, esta es la clave, esta es el prototipo de mujer", y claro la mujer me hablaba un poco desesperada de, "Loli, no tengo recursos económicos, no sé qué voy a hacer", me decía: "Menos mal que tengo el piso pagado y no tengo hipoteca", pero claro, una mujer con discapacidad, con cierta edades, sin estudios, ¿qué haces con esa mujer?

¿Se podría decir que es una violencia social?

Totalmente, por eso he empezado a contarte lo de la mujer esta, porque claro ella es, es que ella me decía: "¿Dónde voy?, ¿a qué empresa me ofrezco yo?, tengo la EGB y gracias", entonces claro dices tú, claro pues, y se lo contaba yo a Juanjo el caso, bueno sin darle datos, pero le decía: "¿Nene, que hacemos con esta mujer?, esta mujer tiene que comer, tiene que vivir", vamos a ver, tiene unos hijos a su cargo, pero la mujer pues eso, prototipo de mujer separada con discapacidad, con sesenta años es que no tiene trabajo y es un tipo de violencia social, porque lo que no entendemos desde el gremio es, cómo ese perfil no se le da una oportunidad, esa mujer va a pedir trabajo y no encuentra en ningún sitio, y como ella, bueno te la he puesto a ella de ejemplo pero como ella muchas.

¿Desde vuestra asociación trabajáis con empresas para que se integren las mujeres?

No, nosotras, vamos a ver, trabajamos colateralmente con ellos, porque sí que la trabajadora social en el programa este que te he dicho que tenemos a nivel nacional sí que llevamos, no sé si te sonará el programa "Incorpora", entonces claro, sí que las derivamos al programa "Incorpora", las derivamos allí donde están ellos, donde está Lucas, donde está Juanjo, y desde allí, bueno, pues digamos que hacen lo que pueden,

pero nosotras como asociación o entidad de tener una bolsa de empleo nuestra no tenemos, no tenemos.

¿De estas colaboraciones ha surgido algún resultado positivo?

De momento no, de momento no porque el año pasado fue el primer año que se hizo, y este año pues estamos en ello, porque ya te digo, los talleres no han terminado, hemos parado ahora por las vacaciones, pero sí que la chica, la trabajadora social, ella hace sus derivaciones al "Incorpora", y está en contactos con ellos, lo que pasa es lo que te he dicho ellos, es que es muy complicado, es muy complicado una mujer con cierta edad, porque dices tú, bueno una cría con veinte años pues a lo mejor, universitaria tal, veintitantos años, pues le puedes encontrar un trabajo más fácil, pero este perfil, de mujeres de cincuenta, de sesenta, sin estudios, una discapacidad que no hay dónde, es que no hay dónde meterla.

¿Le ha ayudado el pertenecer a alguna asociación el que su familiar consiguiera trabajo?

A él, claro, de hecho el empezó con el mundo asociativo hace muchísimos años, bueno era un crío, y claro él siempre ha contado que por su afán de ayudar, de colaborar tal, pues, hizo psicología, claro que pasa, hizo psicología, el llevaba muchos años viniendo a las reuniones de jóvenes de la asociación de Espina Bífida, y ya de ahí fue pues también un poco el bucle, de "bueno pues como en la Asociación de Espina Bífida necesitamos un psicólogo y el psicólogo lo tenemos en casa, pues que se quede Juanjo", o sea que , claro que le ha ayudado.

¿En qué empresa u organización ha trabajado su familiar?

En AMUPHEB y en FAMDIF.

¿En qué puestos de trabajo lo ha hecho?

De orientador y de psicólogo.

¿Cree que su familiar se sintió cómodo en estos trabajos?

Sí, yo creo que sí, porque aparte, él siempre lo dice, es un privilegiado, a él le gusta mucho su trabajo, tanto aquí como allí le gusta mucho su trabajo, entonces sí, se ha sentido siempre como...

¿Y sus compañeros?

Sí, sí, yo creo que sí, además él está súper integrado y...

¿Tuvo un contacto directo con clientes y colaboradores?

Sí, exacto.

¿Cree que se sintieron cómodos con su trato directo?

Sí, a parte el por el carácter que tiene...

¿En qué puestos se integró mejor?

Igual.

¿Cree que esta experiencia laboral ha facilitado la obtención de otros trabajos?

Yo creo que sí, sí le facilitó en el sentido de que el ve a mucha gente al cabo del día, entonces a parte de su carrera, el bueno, tiene mucho don de gentes y él se sintió siempre muy cómodo en los dos, vamos desde que yo lo conozco y él nunca me ha contado otra cosa.

¿Qué importancia crees que tienen las familias de cara a la integración laboral de familiares con discapacidad?

Con respecto a él, yo creo que, bueno y él siempre lo ha dicho, que su familia tenía otras expectativas con respecto a él, entonces le ha sido muy, muy espíritu libre, en el sentido de decir, !bueno, esto es lo que quiero, esto es lo que quiero estudiar, tengo las ideas claras, y es lo que voy a hacer", sí que su familia era la cosa de, "pues tenemos una empresa familiar y tú te quedas aquí y tú te quedas en la oficina y tal", pero él, "no,

yo quiero estudiar otra cosa, yo me quiero ir y...", o sea que en eso ha sido un poco rebelde (risas).

¿Crees que las familias a veces sobre protegen?

Sí, totalmente, la suya, bueno, la mía no, la mía era una familia, sigue siendo una familia un poco atípica con respecto a un miembro con discapacidad.

¿Por qué ha sido diferente?

No, bueno mi madre, mis padres no han hecho distinción, nosotros somos tres hermanos, no han hecho distinción yo por ser, de hecho soy la única chica, pero a mí nunca, al contrario, yo siempre decía: "¡Jolín!, es que todos los palos vienen a mí, le tienen que reñir a mis hermanos y me riñen a mí", o sea, ellos quisieron decir, no haber ninguna desigualdad, y de hecho yo la forma de criarme mis padres han sido mucha más dura conmigo que con mis hermanos, en vez de ser al revés que es lo normal, que la sociedad, lo de "pobretica", no le vamos...", no, no, no, a mí me metían una caña (risas), o sea que en este caso mi familia siempre, porque yo ahora eso oigo aquí en la asociación de Espina Bífida eso de, "no porque a las niñas, al nene..." y cuando les cuento mis vivencias digo, "pues vamos, mis padres no han sido maltratadores la verdad, porque me han querido mucho, me siguen queriendo mucho, pero eso de hacer una niña dura, y del mundo no es fácil y cuando sales de mis faldas te tienes que enfrentar a un mundo difícil, por lo cual empieza ya", entonces a mí me han criado en esa dinámica.

¿Y cree que le ha venido bien?

A mí me ha beneficiado muchísimo, muchísimo, muchísimo.

¿Aconsejarías esa forma de educar?

No, yo siempre lo he dicho, bueno, nosotros no sé si Juanjo te lo ha contado, desde conocernos, bueno, incluso antes de conocernos, yo siempre he dicho que no quería tener hijos, cuando lo conocí, a él se lo planteé, él me lo respetó, nunca hemos

querido tener niños, pero siempre he dicho que si tuviera hijos, sería una madre muy dura, pero es simplemente el reflejo de lo que te enseñan, mi madre es que no me pasaba ni una, y yo siempre le decía: "¿Por qué a mis hermanos los dejas que?", "¡bueno, pues tú no!", o sea, muy dura, muy dura, muy dura, qué pasa, que eso me ha hecho muy bien ahora, y ahora es cuando ella, cuando nosotros nos casamos, nos vinimos, porque Juanjo es de Cartagena, yo soy de Cieza, nos vinimos a Murcia, imagínate, pues eso, de familias protectoras, de familias de "¡madre mía!, ¿qué hacéis los dos solos en Murcia?", bueno, y, nosotros hemos sido un poco rebeldes los dos, el en su ámbito y yo en el mío, de eso de "me importa tres narices lo que digáis... y nos vamos a ir" (risas).

¿Vivir fuera del núcleo familiar favorece a la integración laboral?

Sí, sí, sí claro que favorece, porque, o sea, el no estar en las faldas de papá y mamá, en nuestros casos con una discapacidad, te hace, aparte de lo que tus padres te enseñen, pero te hacen buscarte mucho la vida, o sea, nosotros como muchas veces decimos, nosotros en Murcia no tenemos a nadie, tenemos los amigos, pero lo que es de familia no tenemos a nadie, con lo cual te haces una superviviente.

¿Qué puestos cree son los más difíciles de cubrir para las personas con Espina Bífida?

Hombre, eso no sabría decirte muy bien, pero por lógica, y como dicen amigas mías, "utilizando el sentido común", pues todo lo que sea más físico, o sea, por eso en esta, yo también en eso fui otra rebelde, no estudié nada para estar sentada en una mesa, yo no, yo descargarme cosas (risas), fui una rebelde, pero sí que es verdad que en este gremio de Espina Bífida hay mucho administrativo, que yo digo: "Es que administrativos nos salen como champiñones", porque claro es mucho trabajo de eso, pues de estar sentado, de no mucho movimiento físico.

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

Igual que el resto, claro que sí, igual que el resto porque, es lo que empezaba a contarte, ya nos encargamos nosotros (risas), de cumplir igual que los demás.

¿Y las empresas cree que lo hacen desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?

Creo que unas sí y otras no, yo he visto empresas donde sí lo hacen desde el convencimiento pero también me he visto empresas y, a lo mejor te suena mal, pero, es de, yo como empresario quiero mantener mi prestigio, y yo cumplo con lo que me marca la ley o con lo que los cánones me piden, pero no tan convencidos, o sea, me he encontrado las dos cosas.

¿Cuál cree que es el mayor logro que se ha alcanzado en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con la discapacidad de su familiar?

Pues, vamos a ver, el mundo laboral por un lado y las personas con discapacidad vamos por otro, quiero decir, ahora mismo el mayor logro que yo encuentro es que las personas con discapacidad tengan acceso al empleo, pero antes del empleo hay que estudiar, quiero decir, es que, el mundo de la discapacidad es un mundo complicado donde no todos queremos superarnos, ni donde todos creemos, por lo que te comentaba antes de "papá y mamá me mantienen, con lo cual no voy a mover un dedo", y yo me peleo mucho con ellos por eso de "hay que estudiar, hay que sacarse una carrera, un título superior, algo", porque es que ¿a dónde vas?, ¿si no tienes nada a dónde vas?, por lo cual tu tendrás que prepararte y formarte, y a partir de ahí puedes exigir, pero si no te formas no puedes exigir a ninguna empresa, porque de qué te van a contratar, entonces, yo siempre he llevado el, muy presente primero que el mundo, el gremio de la discapacidad tenemos que estar preparados y formados, y a partir de ahí, entonces puedes exigir a un empresario, pero si no estamos formados, entonces no puedes exigir nada.

¿Qué pueden aportar las personas con discapacidad a una empresa?

Yo te, es que en eso Juanjo está más preparado que yo, yo te puedo contar desde mi experiencia, yo en mi experiencia, lo que sí que sé que aporté, porque además la

empresa misma me lo hizo llegar y me lo contó, y me lo quisieron... fue mi ejemplo, ellos decían, de hecho yo estuve siete años en la última empresa, y fui yo la que me la dejé, porque bueno, me había casado, nos habíamos venido a Murcia, y ya mis circunstancias habían cambiado y decían que, el jefe me decía: "Me ha servido muchísimo tu ejemplo, el que te pongas a trabajar la primera, el que seas la más puntual que ninguna..." porque yo si entraba a trabajar a las ocho, a las ocho menos diez estaba allí (risas), y si salía a las tres, me iba a las tres y cuarto, entonces él decía que mi ejemplo, simplemente con mi ejemplo a él le había servido de mucho, y de hecho el hombre quedó muy contento y me decía: "¡Jolín!, tal no te vayas, bueno si te vas... que ya sabes que cuando quieras volver tu puesto lo tienes", bueno el hombre muy... o sea que, que yo... ha sido mi ejemplo, que la gente, simplemente el verme trabajar, la gente me ha visto trabajar, y era la cosa de, yo misma he ido quitando miedos de, bueno, no pasa nada, bueno, una corre más que yo, pero yo llegaré, o sea yo con mi ejemplo a ellos los dejaba, y decían: "¿Oye!, Loli que no se achica", y yo no me iba a achicar, o sea era sobre todo el ejemplo.

¿Y cree que para el clima laboral también ha podido aportar algo?

Sí, claro. Sí porque ya te digo, con nuestro ejemplo, también haces lazos y empatizas con gente y mucha gente empatiza contigo, o sea que, yo es que, no te puedo contar a lo mejor, habrá gente en su trabajo siendo una persona con discapacidad te cuenta todo muy malo, pero es que yo en todos mis trabajos ha sido todo muy bueno, entonces no te puedo contar nada más que cosas buenas.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad como la de su familiar o no ha afectado en nada?

Sí, claro, sí. Sí que lo creo porque cuando, creo, cuando un empresario, no sé, hace cuatro entrevistas y una es de una persona con discapacidad, en momentos de crisis creo que no la va a contratar, creo, también es verdad que tenemos lo que te he dicho antes, los incentivos esos que le dan a la empresa (risas) y todas las historias, pero como que los empresarios tienen muchas reservas a día de hoy se siguen teniendo muchas reservas todavía.

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que las empresas contaran con mayor número de colaboradores con la discapacidad de su familiar?

Es que, yo que sé, lo que te puedo decir, a lo que yo pienso, es muy genérico, es muy, yo creo que sobre todo eso, es confiar a la persona con discapacidad, ya no tanto hablarte de medios o recursos, pero sí que confiar y pensar que lo van a hacer igual de bien e incluso mejor.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con la discapacidad de su familiar en el mundo laboral?

No, yo creo que no. No por, o sea por ningún gremio, el internet y las nuevas tecnologías le han hecho muchísimo daño a las personas con discapacidad, muchísimo daño, y a lo mejor lo que estoy diciendo para ti suena a una aberración, porque por un lado sí que pueden estar más informado, que eso no se niega claro, pero por otro lado los aísla, a mi entender por otro lado los aísla muchísimo, y, a lo mejor no tanto por la parte de la empresa, por la parte de la empresa no pero por la parte de la persona con discapacidad, yo creo que internet no sé. yo es que conozco tanta gente con discapacidad que se tiran las veinticuatro horas del día, porque no tienen un trabajo, y se tiran pegados al ordenador, que yo les pegaba con una escoba en las costillas (risas) te lo juro... el "juego a Apalabrados, y juego a no sé qué, y me descargo películas, y..." y es la cosa de, "¿queréis salir a la calle?, ¿queréis socializaros por Dios?, ¿queréis buscar un trabajo y cogeros una carpeta e ir de empresa en empresa y buscaros un trabajo?", pues no, "yo voy a ver si por internet encuentro...", "¿pero qué internet?, ¡sal a la calle!", bueno, a parte es que a lo mejor estás oyendo muy mal tu testimonio pero es que yo soy anti redes sociales, yo es que las nuevas tecnologías, harán, tendrán su función muy buena, no lo dudo, pero yo soy un poco como los bohemios esos que vivirían sin internet, sin móvil, sin... no sé, creo que, ya es lo que decía antes, el sentido común, el que mis padres me criaran, el salir a la calle y sentarme en el patio a tomar el fresco por las noches, como hacíamos antes y que eso se haya perdido, por eso yo digo que yo soy, además yo aquí, con respecto a mi asociación se mueren de risa, a la secretaria le digo: "Manoli, ponte que hay que mandar un correo", "pues ponte tú", digo: "No me gusta el bicho este, no me gusta", es una herramienta que bien utilizada es muy buena, no lo voy a negar, claro que sí, y todos los adelantos son buenos, pero creo que esto nos ha aislado

tanto del mundo, y de la sociedad, y del comunicarnos, es que, es que me parece la verdad...

¿Qué consejo le daría a las organizaciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

¡Ay!, pues yo no sé qué les diría, yo no sé, la verdad es que si me pusiera delante de un empresario no sé lo que le diría para que contratara a personas con discapacidad, vamos a ver, la última charla, la charla que tuve, la charla que di en CajaMurcia sobre el trabajo en la mujer, claro, yo di, yo la di desde mi percepción, sí que vino la subdirectora del SEF y claro, vamos a ver, es que cada uno habla desde su realidad, la mujer decía que se están haciendo muchas cosas por la integración laboral de las personas con discapacidad, que se ha logrado muchísimo, que no lo dudo y es verdad, que queda mucho por hacer, pero "es que se ha logrado en unos años...", y yo decía: "¿Y qué hago con mis mujeres que tengo sin trabajar?", o sea, ellos ven una realidad que, entonces, ¿qué le diría yo a un empresario?, pues sobre todo eso, que nos den la oportunidad, que nos den la oportunidad y que confíen en nosotros, y luego, pues sin ovalemos para el puesto de trabajo, pues que nos despidan como al primero, pero por lo menos queden la oportunidad.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con esa discapacidad en las organizaciones?

Le diría lo mismo, le diría exactamente lo mismo, porque yo tuve ahí unos años, también yo tuve unos años, que bueno, los años esos de estudiante que mientras que terminas de estudiar y luego no encuentras el trabajo... y claro mi madre decía: "¡Muchacha!, pues mira a ver...", claro yo me recorría todas las empresas, pero decía: "Es que si no me dan la primera oportunidad yo no puedo demostrar, para bien o para mal", oye lo mismo a los tres meses dicen: "Mira chica tu no vales para esto", y ya está, muy bien, pero dame la primera oportunidad, y yo te demostraré si sí o si no. Por eso hablo mucho de la primera oportunidad a la persona con discapacidad sobre todo.

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

Pues que fomenten sobre todo el empleo accesible, porque hay que poner accesible el trabajo a una persona con discapacidad, porque tu no me puedes dar la oportunidad en un trabajo donde por mi discapacidad yo no voy a poder desempeñar, con lo cual me tendrás que poner los medios.

¿Propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Pues hijo yo como la ley no me la sé (risas), yo sobre todo pondría mucha adaptación, adaptación a los puestos de trabajo, ya te digo, yo es, es adaptar las cosas, es que los, hace poco una chica me contaba que había aprobado una oposición, una chica con discapacidad, había aprobado una oposición y le dan su plaza y cuando llega no puede ejercer su trabajo, porque iba en silla de ruedas, porque la chica bueno, pero es una accesibilidad que no es difícil, quiero decir, a la chica es que en vez de esto esté así pues que se lo acoples así, si son cosas como ella decía: "Madre mía Loli, si es que, si a mí me pusieran las cosas a mi alcance... que yo he aprobado mi plaza, pero yo no puedo ejercer mi trabajo, porque yo no me puedo levantar de la silla", entonces claro dices tú, y ella venía súper desmoralizada porque decía: "¿Para qué he estudiado yo?. ¿yo para qué me he preparado?, que me he pegado una oposición..." y luego no podías hacerlo, pero luego a la hora del trabajo esa plaza no está accesible, o sea ese puesto, donde yo vengo a deciros: "Oiga señores yo he aprobado mi plaza y tengo mi puesto aquí...", y claro te encuentras la otra barrera de, pues lo que hablábamos de la crisis de decir: "Sí", a la cría se lo decían, "sí, si yo sé que esto, pero, ¿tú sabes la reforma que yo tengo que hacer ahora para adaptarte esto a ti, pero no me puedo permitir el adaptarte", "¡coño!, ¿entonces para qué he aprobado yo una plaza y me habéis dado plaza aquí?", o sea que, que, y ya te digo que la cría me lo contaba pero súper...

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?

Me parece fatal, fatal, fatal porque hay que darles, vamos, y para eso estamos luchando, para darles a todo el mundo la oportunidad, o sea que... que la persona con discapacidad para mí tiene los mismos derechos y las mismas obligaciones, con lo cual...

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos?

Es que yo creo, eso también, vamos a ver, yo te hablo desde mi experiencia, ahí se juega... hay empresarios que se las cogen, hay empresarios que no las quieren, yo, cuando mi empresa, o sea, una de las empresas para las que trabajé, que también me parece muy mal, y a lo mejor no viene a relación de eso pero también te lo voy a decir por si tú lo puedes plasmar aquí, yo cuando llegué y me dijeron que sí y que el trabajo era para mí, acto seguido lo que me piden para hacerme el contrato es mi dictamen médico, y yo se lo di, se lo bajé a la empresa y se lo di, pero claro, cuando se lo conté a Juanjo, pues en esa época éramos novios y él, estaba más en el mundo laboral que yo y me dijo: "Pues muy mal, primero: el empresario no tiene por qué pedirte un dictamen médico, porque a él no le importa lo que tú tienes, él puede saber si tienes un cuarenta por ciento, si tienes un treinta, si puedes desarrollar, o sea si puedes desarrollar, un tanto por ciento sí, si tú puedes desarrollar ese trabajo también, pero que al hombre no le importa si a ti te falta un riñón, si estás mal del corazón...", o sea, entonces eso es una de las cosas que yo, te lo decía por lo de la bonificación, pues mi jefe me pidió el certificado, se lo di, a regañadientes pero se lo di, claro, también una quiere, yo que sé, yo no me gusta ir por ahí enseñando... se me ve, pero si tengo algo interno, pues creo que a la gente no le importa, y entonces, bueno a regañadientes pero se lo bajé porque yo quería trabajar y quería que el puesto fuese para mí y que no se me escapara, y el hombre me contrató, pues luego no se cogió la bonificación... y yo digo, ¿y para qué me pide un dictamen médico?, ¿y entonces a ti que te importa lo que yo tengo? (risas), o sea que por eso te digo, que hay que, hay quien sí lo coge, hay quien no, yo que sé, es que hay un poco lío, creo, no sé qué criterio usan tampoco, ¿sabes?, no sé qué empresario, qué criterio dirán: "Pues mira, sí me voy a coger la bonificación de esta chica" o "no la voy a coger", yo sé que el mío al final no se la cogieron. Yo creo que mi jefe iba más por ahí, porque él no la quiso, ya te digo porque él no la quiso.

¿Qué opinión tiene sobre el empleo protegido en Centros Especiales de Empleo?

A mí me parecen muy bien, me parecen, y además, los Centros Especiales de Empleo a las personas con discapacidad, vamos, creo que hay que ir de la mano, porque es muy complicado, o sea, es que a lo mejor, no sé, porque yo de mi experiencia personal, yo nunca he ido, o sea, yo no he estado en ningún Centros Especiales de Empleo, nunca, yo he sido el cara a cara, he ido con un currículum, es verdad, me he ofrecido, a mí me han hecho una entrevista, le ha parecido bien y me has contratado, pero también es verdad que eso, estoy hablando de otra época, y me parece que los Centros Especiales de Empleo hacen una ayuda grandísima al gremio de la discapacidad porque también hacen de lanzadera y nosotros vamos respaldados por ellos, o sea que a mí Juanjo me pueda decir: "¡Oye!, mira que ha salido una oferta en tal sitio y creo que te puede venir bien y es de lo que tú puedes desempeñar", pues me parece muy importante los Centros Especiales de Empleo.

¿Qué opinión te merecen términos como persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido?

Mira yo, hay un lío, yo que sé, cada uno lo llama como quiere, yo por ejemplo a mí me gusta decir que yo soy una persona con discapacidad, ante todo soy persona (risas), y si me apuras diría que ante todo soy mujer, o sea que yo siempre en mis charlas, en mis cosas, en mis talleres y en todo lo que hacemos nosotras tenemos una discapacidad ,pero nosotras somos mujeres, yo soy mujer, yo soy una mujer como cualquier otra mujer, pero sí que es verdad que ante que nos tengan que denominar o catalogar de alguna manera pues soy una persona con discapacidad, es que lo de, el año pasado me pasó en Madrid, que fui a Madrid a dar una charla y tenía a una chica trabajadora social a mi lado que es que ya hablaba, que ella también era con discapacidad, y estaba dando la charla conmigo y hablaba de "diversidad funcional", y otra, esa la tenía a mi izquierda, y otra que tenía a mi derecha, también mujer con discapacidad, éramos un foro de mujeres con discapacidad, cada uno dábamos una charla, y esta que estaba a mi lado decía: "Es que odio ese término", y yo también, es verdad, odio ese término, "diversidad funcional", ¿eso qué es?, "diversidad" "funcional", yo funciono como todo el mundo, puede ser que más lenta, pero funciono, es que no le saco... entonces digo, yo sobre todo "persona con discapacidad".

¿Qué piensas del autoempleo para personas con discapacidad?

A mí me parece muy bien y me parece que es muy valiente quien lo hace, quiero decir, en el entorno de los términos que estamos de, en la situación económica en la que nos encontramos, a mí me parece muy valiente quien dice: "Oye mira a ver si monto una empresa o un pequeño negocio", a mí me parece fenomenal, me parece muy mal el que no se den más ayudas y se pueda incentivar ese trabajo en una persona con discapacidad, en dos o en tres, o incluso en varias personas con discapacidad que se quieran montar su propia empresa, ¿sabes lo que te quiero decir?, entonces, me parece que desde las instituciones, sean locales, regionales o nacionales, tendrían que apoyar muchísimo a la persona con discapacidad que quiera pues bueno, emprender un negocio y quiera... es que hay veces que eso, que te ves tan perdida, que muchas veces la persona con discapacidad que no encuentra trabajo dice: "Tengo aquí unos "ahorriscos", voy a ver si con esto me monto algo", pero claro, eso también hay que ayudarlo, eso hay que ayudarlo.

¿Le gustaría comentar algo que no haya podido y crea interesante para nuestro estudio?

Yo... tú pregunta y yo contesto, pero vamos, creo que hemos tocado en principio todos los palos (risas).

#### • Consideraciones tras la entrevista

Tras entrevistar a su marido, Juan José Segado García, la entrevisté a ella en las mismas instalaciones, perfectas para la realización de la entrevista.

Muy conocedora del tema, sincera y fluida en sus explicaciones, se sintió cómoda en todo momento y muy participativa.

Lo curioso de esta persona, es que, a pesar de entrar en el grupo de familiares de personas con discapacidad, ella también era persona con discapacidad, al tener como su marido espina bífida, aunque en un grado menor que él. También, a lo largo de la entrevista, fui conocedor de que también es presidenta de Más Mujer Murcia

(Asociación de Mujeres con Discapacidad Física y Orgánica de la Región de Murcia). Así pues, esta entrevista fue muy enriquecedora, al coincidir en la misma persona tres perfiles diferentes de nuestro estudio.

#### **1.5.4. Nuria García Pérez**

**Fecha:** 14 de julio de 2016. **Hora:** 19:00 p.m. **Duración:** 37 min 26 s. **Lugar:** Domicilio familiar del entrevistado, sito en Molina de Segura, Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Pues eso me parece estupendamente, porque la verdad es que hasta ahora han estado desfavorecidos en todos los aspectos, en todos. Porque empezando desde la Ley de Dependencia, por todo eso que está desapareciendo y no tenían oportunidad ninguna de incorporarse al mundo laboral, no había ninguna oportunidad en absoluto.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las empresas fomentar el empleo de las personas con la discapacidad que tiene su familiar?

Pues yo conforme lo está haciendo ASTRAPACE lo veo bien, tener una persona que esté al lado de ellos para apoyarlos porque es muy importante y que esté al lado de ellos para apoyarlos porque es muy importante y vigilar también el trato de los demás compañeros, hasta ahora, bueno, yo no hablo, Ramón no ha tenido ningún problema al revés, todos son súper amables con ellos y tiene un trato especial allí con la gente, pero que estén vigilados... hombre los familiares siempre tendemos a tenerlos un poco protegidos, dentro y fuera de la familia eso sí que es verdad, pero y que tengan los mismos derechos, sus vacaciones, o sea que tengan los mismos derechos, tampoco exijo que tengan un trato especial entre comillas porque ellos son, necesitan más apoyo que cualquier otra persona, que no se sientan agredidos, porque por ejemplo yo hablo de Ramón, Ramón cualquier palabra más alta que otra se siente agredido yo lo comprendo, y que son personas súper sensibles y que tengan un respeto hacia ellos en el trato, y ya pues trabajo pues que ellos lo puedan hacer bien, o sea, como otra persona normal pero siempre mirando que eso, que necesitan algo especial, algo, algún cariño especial, un trato especial de respeto y de... y luego si tú les enseñas una labor, son, yo creo que

Ramón es muy didáctico, o sea que tú les enseñas una cosa y un trabajo, no repetitivo, pero que sea siempre la misma cosa y llegan a realizarlo estupendamente, o sea perfecto, que, que enseñándoles con paciencia y todo eso pueden ser un obrero más.

¿Forma parte o colabora con alguna asociación en defensa de personas con discapacidad?

ASTRAPACE.

¿Cómo está fomentando esta asociación el empleo de las personas con la discapacidad que tiene su familiar?

Pues mira está la preparadora laboral que es Bea y Salva, pues están siempre, van a visitarlos, cualquier problemilla que tienen lo llaman cien mil veces, "oye Ramón, ¿va todo bien?", es verdad, fíjate hasta qué punto que le inculcan que beba agua ahora con el calor lo llaman, "oye Ramón, bebe agua, eh, con el calor", como coge los autobuses para ir a comer a ASTRAPACE cuando sale a la una y todo eso, una labor, bueno, yo estoy súper satisfecha con ellos y contenta porque lo están apoyando moralmente para que él se sienta bien, que le guste, que esté, que le guste el trabajo que realiza, que se sienta seguro, y luego después pues lo han enseñado a limpiar, porque estuvo haciendo parafinado de coches, lo han enseñado a usar una bayeta, porque nunca había usado una bayeta, el limpia sus ascensores y... o sea a perfeccionar su trabajo y luego el apoyo moral que tiene con ellos muy grande, muy grande total, hombre yo aquí en casa pues le puedo decir, esto, lo otro, pero son ellos los que están pendientes cuando está trabajando, aunque yo diga "¿estará bien mi hermano o no?", pero ellos son los que en sí tienen su responsabilidad, bueno que tienen la esa de ir a darles una vuelta, de llamarlos que tengan agua, en fin, de estar encima de ellos para que estén a gusto en el trabajo y también se sientan seguros.

¿Le ha ayudado el pertenecer a alguna asociación el que su familiar consiguiera trabajo?

Él siempre ha estado, ya lleva muchos años, yo creo que fue dos o tres alumnos de ASTRAPACE, ocupacional, ¿eh?, en el centro ocupacional, cuando abrieron el

centro ocupacional, y siempre donde ha ido, ha sido por medio de ellos, estuvo en la Arrixaca limpiando también, estuvo en la cocina de ASTRAPACE, como hay catering estuvo también allí en la cocina de pinche, todos los trabajos que ha hecho pues contratado también por medio de ellos, y cursos también ha hecho, pero todo ha sido por medio de ellos.

¿Participa usted de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad?

Sí, siempre contando con nosotros para todo, mira ahora por ejemplo Ramón entraba a las diez y salía a las doce, entonces me llamó Bea y me dijo, "¿Nuria, Ramón pasa calor?" digo, "sí pasa calor", dice, "¿y qué te parece si entra a las nueve y sale a las doce?", o sea que para cualquier cosa lo comentan, cualquier movimiento que hacen de lo que sea los familiares estamos, a mí a todo, todo, todo.

¿En qué empresa u organización ha trabajado su familiar?

Pues mira estuvo en la Arrixaca en el Grupo Abeto que era de limpieza, que es la que llevaba la limpieza en la Arrixaca, estuvo en Serunion que está en ASTRAPACE, estuvo en Daewoo parafinando coches y en una fábrica de magdalenas, en Gimar también de prácticas, allí estaba montando las cajas, en fin.

¿Qué tipo de contratos le hicieron?

Allí eran de prácticas, sí, estuvo en prácticas en todos y ya aquí ya le hicieron un contrato fijo, tiene un contrato fijo. Está en el parking de la Avenida de la Libertad de limpieza, limpiando, limpiando los suelos en las plazas de parking, los ascensores, todo eso, en las máquinas, bueno pues quitándole las dedadas a las máquinas donde metemos el dinero, en fin, todo eso, de limpieza, limpiando.

¿De cuanta duración?

Echa a la semana, pues son cinco días a tres, tres por cinco, quince. El contrato es indefinido.

¿Cree que su familiar se sintió cómodo en estos trabajos?

Sí, cuando estuvo en Daewoo estuvo muy a gusto, y en Gimar también y cuando estuvo en la Arrixaca, bueno, es que se adapta a todo, es que es un crío que se adapta a todo, enseguida hace amistades y cuando estuvo en ASTRAPACE ya ni te digo, en la cocina, como estaba con sus mismos compañeros pues estupendo, con la cocinera con Pepi que se lleva estupendamente, es que no se lleva mal con nadie y ya te digo en todos, en todos ha estado muy a gusto, y luego como siempre ha tenido el apoyo de Bea, porque él a Bea la quiere con locura, y a Salva, entonces, es que ha estado a gustísimo y es un crío que se adapta a todo, bueno el crío, un hombre, pero que para nosotros siempre será el crío.

¿Y sus compañeros?

Muy a gusto, con los que tiene en el parking bueno, ya selo pasa bomba, vamos con todos con todos, nunca ha tenido, nunca, nunca y nunca decir, "¡ay!, que no quiero ir a trabajar", o "me han dicho esto" o venir preocupado nunca, a mí nunca, nunca, nunca.

¿Tuvo un contacto directo con clientes y colaboradores?

Pues en el parking sí que tiene, y en Chevrolet también porque yo conozco dos o tres que se compraron un coche aquí, de Molina y me acuerdo que me lo decían, bueno, pero ha sido una o dos veces que han ido, pero allí en el parking sí que tienen gente que van a coger, porque, me lo comentó, bueno un compañero donde yo trabajo uno fue al "Burger" o no sé, y una mujer que tiene allí el coche aparcado que tiene una cría también minusválida, así hablando, "¿Tú conoces a Ramón?", "claro pues si todos los días viene a abrirme la puerta para que meta la silla de mi hija y tal y cual", y me dice "¡Madre mía Ramón!", por eso te digo que sí que, y a veces viene y dice, "Nuri, me he encontrado una cartera" y le digo "¡Tú no cojas nunca nada!", "No, no, no, yo la llevé a la garita", además nunca, es súper, lo educó mi madre para que vamos, y es verdad ¿eh?, es que no tienes un problema con él, nunca, nunca, un encanto, fíjate si es prudente que alguna vez, esto que llego corriendo, y se me cae a lo mejor algo y digo "¡Coño, tal, yo

qué sé!" y dice, "¡No, te preocupes, no te preocupes, he sido yo!", para que no me enfade, ¿eh?, fíjate cómo es.

¿Cree que se sintieron cómodos con su trato directo?

Sí, sí, sí porque además hace poco fui yo a Hacienda y aparqué allí y estuve con Enrique que es uno de los encargados y digo "Qué Enrique, ¿cómo va Ramón?, ¿hay que pegarle un pescozón?", dice, "¿A Ramón?, de Ramón teníamos que aprender todos el respeto que tiene por toda la gente y lo bueno que es", eso me dijo, ¿eh?, que está feo que lo diga porque es mi hermano pero es verdad que me lo dijo, dijo "De Ramón teníamos que aprender todos".

¿En qué puestos se integró mejor? ¿Por qué?

Sí que en todos sitios está a gusto, cuando estaba en la cocina venía, yo soy cocinera también, estoy en una residencia, y me decía "Me ha dicho Pepi", pues le daba recetas de bizcocho, tal, y las hacían y venía y quiere a Pepi a la cocinera con locura, cuando estuvo en Gimar, fíjate, que un encargado de Gimar incluso pasa a verlo por ASTRAPACE, porque es de allí de Zarandona y pasa a verlo de vez en cuando y le lleva magdalenas, o sea que también es buena señal de que, que... y de vez en cuando, "quiero ir a Gimar a ver a mis compañeros", y van y se trae una caja de magdalenas o está un rato hablando con ellos y se viene.

¿Cuál cree que le costó más integrarse? ¿Por qué?

Yo creo, ¿sabes lo que le costó un poco?, en Gimar tenía que doblar cajas, o sea hacer las cajas, y en las manos verdaderamente no tiene muchísima habilidad, se le nota que le cuesta hasta que coge... y le costaba un poco y me acuerdo que venía a veces, "Es que las cajas me pongo nervioso cuando las tengo que hacer", so sí que, y lo demás no, la verdad que la bayeta y eso lo lleva bien, aquí en casa no sabe (risas), está hecho un pirata.

¿Cree que esta experiencia laboral ha facilitado la obtención de otros trabajos?

Claro, claro que sí, sí porque cuando estuvo en la cocina en ASTRAPACE el nunca había ni pelado una patata, ni cortar una lechuga, ni retorcer una bayeta, allí estaba limpiando también, cuando terminaban de hacer las ensaladas y eso el limpiaba, y luego ahora en el parking coge su bayeta, limpia sus máquinas sus, claro que le ha servido por supuesto, y también para tener un poco de disciplina de horarios y todo eso que tampoco tenía, ¿entiendes?, porque nunca ha tenido horarios. Yo creo que lo que más les habrá influido, al hacer las prácticas, porque él entró de prácticas, pues lo vieron que era muy noble, es trabajador, no te digo que haga las cosas al cien por cien bien, como todo humano, porque él también tiene su dificultad, pero pone mucho empeño, es muy constante, es muy responsable, yo creo que eso es lo que más les tuvo que... porque es muy responsable muy responsable, porque además, muchas veces hablando dice, "Yo los viernes me limpio mi carro", sabes que es muy responsable, y el procurará hacerlo bien para que no le llamen la atención, eso sí que estoy segura, que lo logre hacer al cien por cien bien, pues no, porque hay "cosicas" que le faltan porque, vamos a ser sinceros, pero que lo intente sí, eso sí que estoy segura.

¿Qué importancia crees que tienen las familias de cara a la integración laboral de familiares con discapacidad?

Hombre lo más importante ha sido el centro por supuesto, luego pues yo le he dado el apoyo moral que he podido, porque él, ¿sabes lo que pasa?, que él es muy nervioso, y cuando, la primera vez de todo le cuesta, se pone muy nervioso, está... "ya verás cómo te adaptas bien", y el apoyarlo, apoyarlo y que se sienta seguro, que sepa que tiene allí a alguien que aunque tenga a Bea y a los preparadores laborales que estás tú ahí.

¿Qué discapacidad tiene Ramón?

Intelectual, un sesenta y cinco por ciento. Es que de pequeñito le dio meningitis, y le quedó una lesión.

¿Qué puestos cree son los más difíciles de cubrir para las personas con la discapacidad de su familiar?

Pues yo es que creo que son, que son capaces de hacer toda clase de trabajos que necesiten más constancia, más tiempo de preparación, pero yo creo que es que son... Porque Ramón no sabía pelar ni una patata y ha aprendido, no te digo que la pele igual que yo de rápida, pero claro, es que necesitan su tiempo, no puedes exigirles el tiempo que a toda persona porque tiene su dificultad, su minusvalía, eso está ahí, pero que yo creo que vamos...

¿Cree que las personas con discapacidad contratados tienen un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

Yo creo que sí, si no, vamos, a mí me hablan de él maravillas, que sí, que rinde, y que vamos, que están contentos con él.

¿Y las empresas cree que lo hacen desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?

Pues habrá de todo porque, pero yo creo que también la gente se ha concienciado mucho, ¿eh?, porque yo tengo un hermano que está en Plásticos Romero de encargado, y en su turno lleva dos chicas también, y ya no es porque le afecte lo de mi hermano, sino que antes de, yo creo que Plásticos Romero fue una de las pioneras que empezó con chicos discapacitados, y mi hermano lo decía que ya no es a nivel de que la gente los vea porque somos así, que lo hacían porque la gente está cambiando, la sociedad está cambiando... se incorpora gente joven que vive eso de otra manera, porque antes tenía, yo me acuerdo, e l que tenía un hijo discapacitado era ya, me lo contaban mis padres, que era ya... incluso mira, en la residencia que estoy yo sin ir más lejos, hay un hombre que tendrá setenta u ochenta años, y es de Fortuna, y cuando lo metieron los Servicios Sociales en la residencia, lo tenían las hermanas en una cámara, ¿sabes lo que es una cámara?, o sea, en una casa arriba en la azotea y que allí... solo, ni lo sacaban ni nada, vino sin dientes, sin saber comer, sin nada, sin nada, porque se ve que era una vergüenza, hasta ese punto, ¿eh?, que parece eso ya tercermundista, ya de... pues no, no, eso ha pasado, y aún vive el hombre, está ahí, pero sin dientes porque se ve que se le cayeron y ya, pues ni un médico, anda, es celíaco y como no lo sabían pues se ve que estaba el hombre. O sea, cosas ya que se te ponen los pelos de punta. Y hoy los ves,

pues ves grupos por ejemplo cuando se ven los grupos con el IMSERSO de viaje, y ven y disfrutan igual, es que tienen sensaciones, tienen emociones, igual que nosotros.

¿Cuál cree que es el mayor logro que se ha alcanzado en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con la discapacidad de su familiar?

Pues que están, que la sociedad los ve ya como un trabajador más, que no se les ve de segundo grado, ¿eh?, no se ven personas ya inferiores. Que tú vas a un hospital y hay un auxiliar que entra con Síndrome de Down o con una discapacidad que están al nivel de los demás, de cualquier otro obrero.

¿Cree que su contratación ha aportado una mejora en el clima laboral de las empresas donde han sido contratadas?

Pues yo creo que mejora el ambiente porque son personas que como no tienen maldad, no van con maldad, y la gente yo creo que se relaja un poco, ¿sabes?, sí es verdad sí, porque ellos como son felices transiten felicidad y yo creo que la gente se relaja.

¿Cree que le han aportado beneficios a las empresas donde fueron contratados?

Hombre pues yo creo que sí, que por lo menos a nivel de imagen la gente que va, si es algo público, por ejemplo en Chevrolet, ver que están ayudando a personas así todo eso ayuda a crear una buena imagen pienso yo.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos de personas con discapacidad como la de su familiar o no ha afectado en nada?

Pues claro, yo creo que a mayor medida, porque la gente ahora ya no somos, en so trabajos no nos valoran como personas, yo lo digo por, que somos números y a ver cuál puede dar más a ver cuál puede dar más y ya está, no era como antes que uno tenía un obrero y sabía valorarlo ahora no, ahora somos números y ya está.

¿Qué cambio debería de darse en la actualidad para que las empresas contaran con mayor número de colaboradores con la discapacidad de su familiar?

El Gobierno tendría que ayudar más a las empresas, darles más facilidades porque si no, no van a contratar, eso es evidente, y darles todas las facilidades que necesiten, todas, todas, de movilidad, de si necesitan autobuses, gente que va a en sillas de ruedas que a veces no pueden conseguir un trabajo porque no es accesible el desplazamiento, todo eso, dar todas las facilidades para que se puedan desplazar, para que puedan irse a una universidad sin tener que estar la familia que tenga que llevarlo en el coche porque tenga que ir en silla de ruedas, dar todas las necesidades que necesiten. Invertir en ellos porque ya bastante la vida los han machacado.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con la discapacidad de su familiar en el mundo laboral?

Claro que sí, yo lo veo en Ramón, mira ya está en el ordenador, está siempre enganchado, es su vida. Cuando yo no estoy y estoy trabajando, él se engancha y pasa, y tiene sus amigos de Barcelona, sus amigos de Teruel, y siempre están por Facebook, en WhatsApp que tienen grupos, y luego le gusta mucho la historia y se pone ahí, se baja libros y se lee libros y... ya lo creo.

¿Están aplicando estas en las empresas donde ha trabajado su familiar?

Sí, sí porque mira, la ONCE le dio, además, me parece que lo tiene en internet, le dio a Bea una Tablet que le decía, o sea, iba en las mañanas y la encendía, y le decía lo que tenía que hacer, pues mira ahora tienes que limpiar las máquinas del dinero, ahora tienes que ir a, de tal hora a tal hora a los ascensores, de tal hora a tal hora... ¿sabes? Y él venía aquí en casa y entonces en la Tablet ponía, tal tarea, hecha, tal tarea, hecha, y eso a él le gustó ese proyecto mucho, eso le encantó a él.

¿Qué consejo le daría a las organizaciones en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

Claro que les daría un consejo, pues que sean humanos y que tengan conciencia de que el dinero no es todo, el ganar mucho dinero no es todo. Y ellos si pueden mejorar la vida de unas personas que se sientan integrados, que se sientan, no ciudadanos de segunda sino uno más, que lo hagan porque realmente eso luego les llena, ayudar a la gente llena, y a la gente que lo necesita, más.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con esa discapacidad en las organizaciones?

Pues más conciencia y más tolerancia, sí.

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

Pues que roben menos y den más a (risas) a quien lo necesita, porque todas las familias no podemos, no pueden o estar en un centro porque, pues si es, Ramón está en ASTRAPACE que es concertado, pero yo pago doscientos noventa euros todos los meses de Ramón, y hay gente que, autobuses... que no pueden, que cada uno para eso, pues que estudien cada uno su caso y por lo menos apoyarlos y que tengan una vida digna, y que puedan vivir como personas con todas las necesidades cubiertas por lo menos.

¿Esas cuotas las tiene bonificadas de alguna manera?

Sí, sí porque es concertado, sí, y a Ramón le han dado ya su plaza de día, él tiene su plaza de día, sí. En los privados, bueno, cuando era privado yo no sé lo que pagaba, pero una exageración, ahora ya al ser concertado pues el IMAS ya le han dado la plaza de día y es diferente, me parece que pagaba cuatrocientos y pico hace dos años, y ahora porque han bajado la cuota, pero era una exageración, que una plaza de día vale mil y pico, ¿sabes?, una plaza de día sin, sin residencia.

¿Qué servicios se os da en una plaza de día?

Pues la plaza de día, bueno, por ejemplo el Centro Ocupacional sería la comida, a las mañanas actividades tienen, no sé, Ramón ya no está, pero hay un taller de empleo que hacen “cosicas” de manualidades y todo eso, y a las tardes, pues mira una tarde dan, una tarde hacen informática, otras leen, otras juegan al ajedrez, deporte, todo eso es, es que ASTRAPACE es lo mejor, de lo mejor que hay, ¿eh?, no es porque esté mi hermano pero tiene unos profesionales muy buenos muy buenos.

¿Propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Pues mejoras, mejoras para todas las personas que lo necesiten con discapacidad, todas las mejoras posibles, todas las mejoras posibles. Tolerancia a tope, porque a veces se sienten, se ven casos que de verdad, horribles.

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?

Eso es egoísmo puro, porque, bueno, a pilotar un avión no lo vas a poner a una persona así con discapacidad a un chico así, pero que hay empresas que... realmente, vamos a ser sinceros, no pueden rendir igual que otra persona, necesitan más tiempo, necesitan... porque es así, yo lo veo en mi hermano que se pone a hacer cualquier cosa y necesita más tiempo que yo, pero lo hace, entonces yo creo que todo eso son excusas para ganar dinero, porque claro, no pueden echar la jornada completa, necesitan una persona que los oriente, necesita, yo creo que eso son excusas que tienen, que es una manera de evadirse, de no comprometerse, de no comprometerse.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos?

Que se les bonifique, mucha gente a lo mejor lo hace por la bonificación, ¿sabes?, pues no lo veo bien, tiene que ser así porque si no, no contratarían, si somos sinceros es así, pero no lo veo bien porque es ya tratarlos como, "bueno lo contrato porque me dan esto" si no, entonces es poca conciencia por parte de ellos, pienso yo, el

que lo haga por eso, el que lo haga porque realmente lo siente... que también hay gente, ¿eh?, también hay gente, pero la mayoría yo creo que no.

¿Qué opinión tiene sobre el empleo protegido en centros especiales de empleo?

Por ejemplo cuando estuvo Ramón en la cocina de ASTRAPACE, no lo veo bien la verdad, hombre, lo otro, cuando es fuera del centro les da más opción a relacionarse con gente de fuera, pero que no los veo tampoco mal, tampoco, también está bien, hay gente, hay críos que se sentirán así más seguros, y el que no esté apto para tener una independencia de coger autobuses de tal y cual pues tampoco lo veo mal, lo veo bien todo lo que sea desarrollar su mente y ellos estar a gusto, que les llene pues ya está. Si sólo hay que buscar eso, que sean felices y ya está. Yo si Ramón me dijera, "yo es que no quiero ir a trabajar, quiero estar en el centro", pues yo o le obligaría a ir a trabajar, le diría, "pues vete al centro" si yo lo que quiero es que sea feliz y ya está, ojalá lo tuviera yo tan fácil.

¿Qué opinión te merecen términos como persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido?

Yo es que creo que todo eso es más como política que, porque una persona que tiene discapacidad tiene discapacidad y ya está, y tampoco hay que darle tantos términos, hay que verlo como, vamos a ser realistas, el que vea a mi hermano sabe que tiene una discapacidad, pero no hay tampoco que ponerle más adjetivos, si es que es así, yo para mí como... no sé, no le veo ningún, yo lo veo tan, es que lo veo tan normal o sea que no me paro a pensar ni darle a nadie ningún nombre, porque yo creo que los más discapacitados son los que piensan que son diferentes a nosotros, ¿sabes?, porque realmente son tan nobles, tan buenos, tan, pues que yo creo que los discapacitados somos a veces nosotros y los diferentes.

¿Le gustaría comentar algo que no haya podido y crea interesante para nuestro estudio?

Lo que sí que me gustaría es que todos fueran felices, que tuvieran su trabajo que se les diera facilidad para todo porque ya les priva la vida de muchísimo, ¿eh?, de

verdad que todas las personas que tienen, es que les privan de todo, de muchísimas cosas, y a los que nos llamamos "normales" pues que les demos todas las facilidades de todo para que sean lo más felices que puedan y agradarles la vida y hacerles la vida lo más fácil posible, ya bastante nos la complicamos nosotros, pues... ellos es hacerseles la vida más fácil, yo creo que no es nada tan sencillo como eso, hacerles felices y listo. Luego empiezan los políticos con leyes, con, retorciendo el tornillo para dejarlos... y que a veces en los centros jolines, pues no tienen ni añales para ponerles, ¿eh?, es que, es muy fuerte muy fuerte, y luego para ellos no faltan.

#### • Consideraciones tras la entrevista

En primer lugar, tras muy buena acogida y una charla de unos 20 minutos distendida en su casa, acordamos entrevistarla a ella primero y luego a su hermano, persona con discapacidad.

Muy buena entrevista, fluida y expresándose muy bien. Conoce mucho del tema de la discapacidad al vivir en el mismo domicilio con su hermano, persona con discapacidad intelectual. Fueron muy amables, hacer la entrevista en su casa favoreció el que estuviera muy cómoda tanto ella como su hermano.

Muy colaborativa y sincera en sus respuestas a la par que natural y muy consciente de la dificultades que pasan en su desarrollo vital las personas con discapacidad intelectual.

### 1.6. Transcripciones entrevistas al Grupo de Trabajadores con Discapacidad

#### 1.6.1. Antonio Carbonel Nicolás

**Cargo:** Tesorero ASPAYM. **Fecha:** 29 de abril de 2016. **Hora:** 12:00 p.m.  
**Duración:** 25 min 07 s. **Lugar:** Sede de ASPAYM MURCIA (Asociación de Paraplégicos y Grandes Discapacitados físicos).Calle Infanta Cristina, 21, 30007 Murcia.

¿Conoces qué es la RSC?

Sí, tengo una ligera idea del tema.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Debería, ¿no?, debería de ser muy importante, sí, porque entiendo yo que es algo así como que las empresas devuelven a la sociedad lo que sacan de ellas a través de algún tipo de organización no lucrativa supongo, o algo así parecido, o también incluso medio ambiente y cosas así. Como devolver a la sociedad lo que la propia sociedad le ofrece o algo parecido, ¿no?

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las organizaciones fomentar el empleo de las personas con su discapacidad?

Totalmente al cien por cien vamos, para eso sería necesario realizar programas, ¿no?, de inserción laboral a determinados colectivos, estamos hablando de discapacitados físicos claro, sí.

¿Participa usted de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad?

No, de momento no hemos encontrado así... tenemos, eso sí que es cierto, tenemos donantes que sí que nos ayudan, ¿no?, para momentos muy determinados, pero realmente, lo que es la aplicación de la RSC a una asociación como a nuestra todavía no se ha producido.

¿Mantiene algún tipo de relación con empresas para la inserción de personas con discapacidad de su colectivo desde su puesto?

Bueno a otro nivel, por ejemplo Centros Especiales de Empleo sí conozco algunos porque están dentro de la organización, no exactamente en ASPAYM Murcia, porque tienes que saber que ASPAYM Murcia pertenece a una Federación, y esta Federación además está compuesta de muchos.

¿Qué puestos crees que son más difíciles a cubrir por personas con este tipo de discapacidad?

Yo creo que los de formación media en adelante. Porque yo pienso que por desconocimiento, ¿sabes?, que puedan haber personas con discapacidad con cierta formación, lo que pasa es que esto ya, afortunadamente, ya hay mucha gente con discapacidad que va a la universidad, ¿sabes', pero yo pienso que es cuestión de tiempo, es mucho más fácil encontrar trabajadores manuales por decirlo de alguna manera, operarios, que no personas con discapacidad con cierta formación, a nosotros nos pasa como a las mujeres, algo parecido, que no sólo tenemos que demostrar nuestra formación y nuestra experiencia y nuestra valía sino que además por el hecho de ser discapacitados tenemos que demostrar que somos mejores que los demás, claro, es la doble condición, ¿no?, que ya te digo, eso pasa mucho en el tema de las mujeres, ¿sabes?, sin necesidad tampoco de compararlo, pero vamos, es muy parecido.

¿Conoces alguna medida que haya hecho ASPAYM para la integración laboral de vuestro colectivo?

Sí, tenemos contacto directo con las bolsas de empleo, sabemos dónde acudir, ¿no?, las bolsas de empleo están normalmente en otras organizaciones que se dedican a eso, organizamos cursos del SEF pro ejemplo, aunque el año pasado no tuvimos ninguno, años atrás si hemos tenido, este año vamos a tener un curso del SEF, no sé si conocerás muy bien el tema del SEF, que es formación y tal, y entonces intentamos por todos los medios aprovechar que esa formación se derive, ya te digo, al empleo, ¿no?, pero ya te digo que hay bolsas ya creadas para eso.

¿Tú has recibido formación aquí en ASPAYM?

No, ha sido al contrario (risas), sí porque yo tengo formación universitaria, ¿no?, y me incorporé aquí y toda mi experiencia, mi formación y todo eso la estoy aplicando aquí, en concreto en un departamento muy significativo que es tesorería, finanzas y todo eso, claro.

¿Ha habido alguna dificultad por tu discapacidad para ejercer tus funciones?

No, a mí personalmente no, al contrario, ¡qué va!

¿Has necesitado algún tipo de adaptación de tu lugar de trabajo?

No porque eso me ha venido hecho, estaría bueno (risas) que en un sitio así tuviera yo dificultades para entrar a mi despacho o entrar al edificio, ¿no?, sería para pegarse un tiro.

¿Qué experiencia laboral ha tenido fuera del puesto actual?

Sí, claro, yo de hecho estoy trabajando, soy trabajador, no autónomo sino por cuenta ajena, yo estoy en una empresa, estoy haciendo las labores de contabilidad, soy contable también, analista contable para ser más exacto, las labores de administración, redacción de contratos, bueno mucha cosa, ¿no?, en una empresa muy específica de gestión inmobiliaria, ¿sabes?

¿Siempre has tenido las mismas facilidades en cuanto a adaptación de tu puesto de trabajo, has encontrado alguna barrera?

Personalmente te puedo decir que no, ya te digo, es que inclusive en la universidad tampoco cuando iba, ¿eh?, y te estoy hablando ya de hace muchos años, yo entré en el noventa y tres y salí en el noventa y siete.

¿Y las empresas cree que cuando contratan a personas con discapacidad lo hacen desde el convencimiento de que es algo positivo o cree que es simplemente un lavado de imagen o algo obligatorio por ley?

Yo me tiraría más por el tema de la bonificación, incluso más que por el tema de lavado de cara, porque eso es un tema que yo creo que no han sabido o no han querido explotar, ¿sabes?, pero claro, afortunadamente siempre contamos con algún tipo de bonificación, igualmente que otros colectivos por cierto, porque últimamente estamos viendo que hay muchas bonificaciones para otro tipo de colectivo, mayores de cincuenta y cinco años, mujeres maltratadas y todo ese tipo de cosas.

¿Crees que las empresas cuando han contratado a personas con algún tipo de discapacidad como la de vuestro colectivo han repetido o han tenido buenas experiencias?

Yo creo que eso depende mucho del caso, ¿no?, de cada individuo, ¿no?, porque en la medida de que una persona con no discapacidad pueda ocurrirle eso que estás diciendo a una persona con discapacidad le puede ocurrir también eso, ¿no?, no sé si me explico, hombre yo creo que eso es muy subjetivo, ¿no?, no sabría decirte ahora mismo, ¿sabes también otra cosa? que el término discapacidad es muy amplio, ¿sabes?, entonces yo creo que habría que acuñar la casuística, es decir una persona que tiene un treinta y tres por ciento de discapacidad difiere bastante de una persona que tiene un sesenta y cinco, sesenta y ocho, un setenta o un ochenta por ciento de discapacidad como puede ser la de Pepe por ejemplo, yo tengo un sesenta y ocho, Pepe tendrá un noventa o una cosa así, yo creo que no puede ser lo mismo, una persona con treinta y tres por ciento de discapacidad, salvo esa parte de discapacidad todo lo demás funcionalmente está funcionando bien, puede ser una persona que le falte una pierna, o le falte medio brazo, cosas así, ¿no?, yo creo que eso tendrá cuestión del empleo al que aspira o ha aspirado y al empleo que está con el que ha trabajado, ¿no?, es muy difícil volver al empleo anterior, eso sí que es cierto.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos que le han ofrecido o no ha afectado en nada?

No, no, no me refería a eso, yo me refería, por ejemplo, antes de una enfermedad o antes de un accidente y después de una enfermedad y después de un accidente, o sea, una persona que era camarero ha tenido un accidente con posterioridad evidentemente no va a poder desarrollar ese trabajo, si va en una silla de ruedas, o si, no sé, mil cosas, o si le falta una visión, que puede confundirse y todo ese tipo de cosas, ¿no?, normalmente siempre hay que reciclarse o formarse, o hacer mucha formación, adaptarse mucho al entorno, afortunadamente hoy por hoy hay todo tipo de clase de formación tanto reglada como no reglada, por eso te digo que yo creo que es cuestión de cada persona, de su afán de superación y todo eso.

¿Cree que el estar tú trabajando ha aportado una mejora en el clima laboral de las empresas?

Por ahí sí, si hay más sensibilización, es posible, sobre todo, para que veas que una persona con discapacidad no es un fenómeno extraño, por ahí va la cosa, ¿sabes?

¿Ha afectado la crisis en igual o en mayor medida que al resto de trabajadores sin discapacidad?

Igual, igual o incluso, no sé qué decirte, ¿eh?, igual la crisis es la crisis, ha afectado a todo el mundo, a alguno más que menos, pero yo creo que no hay diferencias.

¿Crees que el autoempleo es una buena salida para las personas con discapacidad?

Sería una posible solución, sí, lo veo positivo, pero como ocurre con todo este tipo de cosas tiene que tener una idea innovadora, saber en qué campo te estás moviendo, todo eso, ni más ni menos que otro auto-empleado, ¿sabes?, y si tú eres auto-empleado de ti mismo pues evidentemente no te vas a poner barreras tú ni se las vas a poner a los demás tampoco, sí que es un mercado, que si quieres operar en ese mercado en concreto, ¿no?

¿Qué cambios creen que deberían darse en la actualidad para que su empresa contara con mayor número de colaboradores con su discapacidad?

Que nos conocieran, yo creo que con eso es más que suficiente.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con su discapacidad en el mundo laboral?

Las relaciones las facilita, claro que sí, sobre todo las redes sociales que es lo que hoy por hoy está.

¿Están aplicando estas en las empresa donde ha trabajado o trabaja o tienen proyectado hacerlo?

En mi puesto de trabajo en concreto no mucho la verdad, porque se trabaja con aplicaciones que ya se venían trabajando desde antes, como por ejemplo una hoja de cálculo, un programa de contabilidad, una hoja de presupuestos, cosas así, ¿no?, en lo único que se pueda haber diferenciado es en la demostración o en la transparencia, ¿no?, si antes costaba mucho trabajo, hoy por hoy no cuesta ningún trabajo, no sé, las memorias económicas de ASPAM Murcia están reflejadas en nuestra página desde el año dos mil cinco, o sea que tampoco ha sido una moda, que ahora está todo el mundo con la transparencia, no sé qué, no sé cuántos, ¿no?, incluso ya te digo, yo desde que tomé la tesorería de aquí lo estamos haciendo así, ¿sabes?, y está todo ahí y además es de acceso libre, que no hay que entrar con ninguna clave ni ninguna cosa rara, ¿no?, entre otras cosas porque nosotros estamos reglados de utilidad pública y claro, nuestra documentación y todo eso tiene que ser de utilidad pública, y fuera de eso, poco más, ¿no?, porque estoy intentando recordar... la interacción entre organizaciones, ¿no?, del mismo ámbito, o dentro de la Federación por ejemplo, ¿no?

¿Qué consejo le daría a las organizaciones y empresas en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

Hombre yo como aconsejar, no sé yo, tesorería... es como te he comentado antes, que nos conozcan, que nos tengan en cuenta, y oye, están las bonificaciones también, las empresas funcionan mucho por incentivos, ¿no?, y si hay una persona con la misma valía que otra, yo creo que en un principio no debería de diferenciarse.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo?

Hombre claro que es positivo, evidentemente, eso facilita mucho, facilita muchísimo vamos.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Pues yo le diría algo muy simple, que vengan por aquí, es verdad, que vengan por aquí, nuestras puertas están abiertas, que vengan, que nos vean, que nos toquen, hombre no (risas), que vean que somos personas normales como ellos, todos tenemos nuestros defectos, nuestras virtudes y miserias, como los demás, algunos más que otros, y que vean qué estamos haciendo aquí, eso sería algo positivo, a mí me encantaría, ¿sabes? otra cosa sería la respuesta, ¿no?

¿Tenéis visitas?

Pues mira, ¿has visto aquí?, lo que hemos tenido, ¡cien niños han venido hoy!, sí, nuestras puertas siempre están abiertas a quien quiera conocernos.

¿Y qué sensación os ha transmitido esto?

Positiva, totalmente, en este caso además como son niños de primaria, los niños tienen una capacidad de aprender y son impresionantes, entonces yo los he visto y estaban súper, súper contentos, ¿sabes?, porque en concreto hoy ha sido para seguridad vial, para que lleven cuidado a la hora de cruzar calles y todo este tipo de cosas, calles y tal, y aquí has visto, jugando con nosotros, era lo que yo te estaba intentando de explicar antes, que vengan y nos conozcan es así de simple y de sencillo. Otra “cosica”, ayer por ejemplo hicimos una presentación de un libro y el autor no tiene ningún tipo de discapacidad y usamos nuestras instalaciones que tenemos aquí para presentar el libro, un libro interesante, ¿no?, un libro sobre las experiencias de esta persona en concreto, oye y a mí me gustó, estábamos nosotros también pero también había gente de la calle y eso, y es más, tenía allí para vender su libro y tao, y yo creo que son ese tipo de experiencias muy positivas, sí las veo sí. Desencasillarse un poco, ¿no?, eso es muy importante también, ¿no?

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

Yo creo que al contrario la pregunta, ¿qué es lo que no diría? si ellos han... lo primero que metieron mano fue a las políticas sociales, si todo eso ya se sabe, le

metieron mano y ya te digo en el año dos mil nueve o diez por ahí, ¿no?, empezaron ya con los recortes y claro los recortes han afectado a todo el mundo, pero a la población en general, ¿no?, creo, y a nuestro colectivo en particular pues no te digo más, vamos, eso fue brutal, brutal, brutal, ¿sabes?, lo que pasa es que nosotros nos hemos sabido adaptar y capear la crisis temporal como hemos podido, y ¿qué es lo que no pediría?

¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Necesitaríamos para eso un día entero, ¿sabes?, porque supongo que Pepe en ese aspecto te habrá dicho un montón de cosas, yo estoy de acuerdo con lo que él dice, o sea que, yo que sé, políticas de integración todas, todas, todas, a la hora de hacer la supresión de barreras arquitectónicas, a la hora de hacer las ciudades, a la hora de hacer tantísimas cosas que cuenten con nosotros que para eso estamos, normalmente las organizaciones no lucrativas llegamos allá donde la política no puede llegar, allá donde las instituciones y los organismos no llegan, ese es nuestro papel principal, ¿no?, entonces como interlocutor llegamos a ellos, y ellos nos preguntan, "oye, ¿cómo podemos hacer esto?", ¿no?, y eso es lo que hay que hacer, ¿sabes? lo que pasa es que claro siempre topamos con el mismo problema que es la financiación de todo, unos piden más, unos piden menos, ¿sabes?

¿Y en cuanto al cumplimiento de la LISMI?

Bueno, si es que es tan antigua ya que habría que, yo creo que habría que actualizarla, yo creo que eso merece una buena revisión, y adaptarla más a la sociedad del momento, ¿no?, la LISMI creo que fue hecha en el ochenta y poco, ¿no?, han pasado treinta años, treinta años la sociedad ha cambiado mucho, en la estructura familiar por ejemplo, ¿no?, la estructura familiar ha cambiado un montón y todos tenemos familia, ¿no?, y es lo que te quiero decir, las Administraciones Públicas deberían de actuar con un poco más de conciencia pienso yo, ¿sabes?, porque te puedo asegurar que conocernos nos conocen, porque ya hacemos nosotros porque nos conozcan, ¿ves?, es todo lo contrario de la sociedad en general, la función pública, los políticos nos conocen te lo digo yo, porque estamos todos los días con ellos, ¿sabes?, y sabemos cómo trabajamos, pero claro, es lo que tú dices, y además queda mucho por hacer también,

queda mucho por hacer, hicimos, estaba en asamblea el Libro Blanco de Accesibilidad en donde se tiene que normalizar toda la normativa, las leyes y todas las ordenanzas, ¿no?, que hayan criterios comunes que eso no ha existido hasta ahora, ya se ha presentado, ¿sabes? ahora es cuestión de que los políticos de su competencia lo lleven a cabo o lo hagan como una normativa real, ¿no?, pero claro, si encima, hemos estado un período de tiempo sin gobierno central, pues claro, eso lo retrasa, ¿sabes? estamos en un período de cambio pienso yo, no sé, a todos los efectos, ¿eh? Desgraciadamente no tengo una bolita de cristal para predecir el futuro.

¿Qué opinión tiene sobre el empleo protegido en centros especiales de empleo?

Totalmente positiva, vamos, sin dudarlo, han desaparecido algunos también, ¿sabes?, no han podido capear la crisis, pero yo creo que es una buena medida, de hecho, no a través de la Responsabilidad Social Corporativa sino que por norma hay algunas empresas, a partir de cierto número en la plantilla con el que tiene que contratar en claves laborales o con Centros Especiales de Empleo, que se está respetando esa norma, tengo francamente mis dudas, ¿sabes?, habrán empresas que sí y otras que no lo tengo nada claro.

¿Cree que son suficientes las Medidas Alternativas?

Eso es una cosa que está dentro de la ley, y nadie la utiliza, ese tipo de cosas habría que cambiarlas. Pero claro, estamos hablando de un país que ayer salió el número, ¿no?, que había crecido el paro de más de cuatro millones de parados, entonces, esos cuatro millones de parados evidentemente discapacitados no son, o sea, que si hay cuatro millones y pico de parados, vamos a decir personas convencionales, y dentro de esos cuatro millones también están los discapacitados como te he dicho antes, mayores de cincuenta y cinco, los colectivos de especial atención, ¿sabes?, claro, ¿con ese paro a qué podemos aspirar? no sé si me he podido explicar, ¿sabes?

¿Qué opinión te merecen términos como persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido?

Yo creo que tendrían que llamarnos por nuestro nombre, si yo me llamo Antonio, prefiero que me llames Antonio, a mí la coletilla esa de persona con discapacidad, minusválido, movilidad funcional (risas) todo ese tipo de cosas, pues qué quiere que te diga, ¿sabes?, no deja de ser simplemente términos y sustantivos o conceptos, o sea que no... ¿sabes?, antes nos llamaban, mucho, mucho antes, nos llamaban retrasados, después fuimos minusválidos, después fuimos discapacitados, ahora somos PMR, personas con movilidad reducida, mañana, no lo sé, pero te insisto en ello yo prefiero que me llames Antonio, claro, y si quieres marcar un poco más la distancia pues Carbonel que es mi apellido, esa es la verdad, si eso es lo que yo siento.

#### • Consideraciones tras la entrevista

La entrevista se hizo en el despacho del entrevistado, su puesto de trabajo como tesorero de ASPAYM Murcia, que ocupa desde el año 2005, como señaló en la entrevista. No tuvimos ninguna interrupción y estuvimos en un ambiente cordial, distendido y silencioso.

Cabe señalar que algunas preguntas referentes a su lugar de trabajo, accesibilidad, funciones, o compañeros de trabajo no se le hicieron al ser una obviedad por el lugar donde trabaja.

Se mostró muy abierto y sincero, dando respuestas bastante concretas y sin andarse por las ramas, aunque bien es cierto que mucha de la información que nos dio fueron escuetas al no controlar de ciertos temas. Por otro lado, al ser trabajador de una asociación en defensa de los intereses de personas con discapacidad y familiares, nos resultaron muy interesantes sus respuestas, ya que eran desde una posición de conocimiento de la problemática en primera mano, aparte de por ser él mismo una persona con discapacidad.

#### 1.6.2. Juan José Segado García

**Cargo:** Psicólogo AMUPHEB Y Orientador Laboral FAMDIF. **Fecha:** 18 de julio de 2016. **Hora:** 17:30 p.m. **Duración:** 37 min 59 s. **Lugar:** Sede de AMUPHEB

(Asociación Murciana de Padres e Hijos con Espina Bífida). Plaza Bohemia, 6, 30009 Murcia.

¿Qué importancia cree que tiene la RSC en la actualidad?

Tiene mucha porque creemos que es una fórmula de concienciar a las empresas de que por ejemplo el tema del trabajo para personas con discapacidad, sé que también hacen cosas del medio ambiente, todo lo que es el tema social, en el caso en el que yo trabajo para nosotros nos viene muy bien a la hora de que ellos puedan cumplir el tema de la cuota de reserva y vean como un aliciente más el hecho de cumplirla, no sólo por motivo legal sino por la responsabilidad con respecto a sus ciudadanos y con su gente.

¿Qué trabajos desempeñas a día de hoy?

Yo soy Psicólogo y Orientador laboral, como Orientador Laboral en el Servicio de Integración laboral de FAMDIF y como Psicólogo en la Asociación Murciana de Padres con Hijos con Espina Bífida, AMUPHEB.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las organizaciones fomentar el empleo de las personas con su discapacidad?

Pues, viendo que el hecho de contratar a una persona con discapacidad les puede repercutir no solamente en contratar a un buen trabajador sino que creen una serie de conciencia social y comunitaria de que son como digamos, buenos vecinos, en ese sentido un poco.

¿Forma parte o colabora con alguna asociación en defensa de personas con su discapacidad?

Sí a la misma a AMUPHEB.

¿Cómo está fomentando esta asociación el empleo de las personas con su discapacidad?

Como tal no, lo que pasa es que al tener la doble condición de psicólogo y orientador laboral intento sobre todo a los chavales que están en edad laboral o que están terminando sus estudios un poco el darles un sistema, lo que hacemos básicamente es darle un tratamiento psicológico en esa asociación, pero bueno dentro de lo que una buena salud psicológica es, el tema laboral siempre es muy importante.

¿Participa tanto en AMUPHEB como en FAMDIF de forma activa en la creación y puesta en práctica de estas políticas de integración de personas con discapacidad?

Sí claro, sobre todo ya te digo en FAMFIF en mi trabajo y en la asociación es una herramienta que utilizo sobre todo con eso, con el grupo de jóvenes, en la asociación tratamos tanto a niños recién nacidos hasta la edad adulta, con lo cual la edad adulta lo que hacemos es apoyar ese tema de la orientación laboral y la formación.

¿Mantienen algún tipo de relación con empresas para la inserción de personas con discapacidad de su colectivo?

En FAMDIF sí hacemos intermediación laboral, ponemos en contacto con empresas de todos los sectores de las que nosotros creemos que pueden ser interesantes para los usuarios que tenemos en nuestra bolsa.

¿Han obtenido algún resultado positivo tras estas colaboraciones?

Sí, tenemos un número importante de empresas con las que trabajamos esporádicamente y otras con las que trabajamos de una manera más continuada.

¿De qué sectores suelen ser?

Bueno, sobre todo en el sector servicios, sector servicios, limpieza, controlador de accesos, conserje, portero, los trabajos más demandados suelen ir por ese tema. Ya eso me imagino que cuando habléis con Lucas que es técnico de empleo te podrá afinar eso.

¿Le ha ayudado el pertenecer a alguna asociación el obtener trabajo?

A mí sí, así empecé, primero empiezas como voluntario, vas conociendo a las asociaciones y tal, y luego empiezas, cuando surge alguna oportunidad laboral, pues claro, cuentan contigo más fácilmente, dentro de lo que es el ámbito social que es donde yo me muevo es mucho más sencillo si ya has estado en alguna asociación el poder dar el salto, las asociaciones cuando alguien hace cosas de voluntariado, luego cuando tienen una oportunidad laboral cogen de ahí.

¿Se comunican las políticas de RSC en las empresas donde ha trabajado?

En AMUPHEB no, en FAMDIF sí que se hace un poco algo de comunicación. Porque estamos hablando que FAMFIF es una federación que engloba todas las asociaciones y a la asociación como tal es, muy pequeñita, con bastantes socios pero no deja de ser una asociación muy pequeñita, digamos que como una hija de FAMDIF, alrededor de doscientos cuarenta, es una asociación regional, y FAMDIF engloba las diecisiete asociaciones con discapacidad física que hay en la Región de Murcia.

¿En qué puestos cree que se integran mejor las personas con espina bífida?

Hombre, por ejemplo muchos están estudiando temas de administración, que son trabajos que físicamente pueden tener bastantes posibilidades, no suelen ser trabajos físicos que requieran esfuerzo, pero vamos, quiero decir que hay mucha gente trabajando con espina bífida en otros sectores.

¿En qué otros trabajos podrían integrarse más allá de lo que por lo general se pide?

Pues hombre, yo creo que trabajos como por ejemplo eso, el tema de la psicología por ejemplo, todos los trabajos que estén en un ámbito más de oficina, telefonista, recepcionista, todo ese tipo de trabajo ya te digo que hay gente trabajando en sanidad, hay varios trabajando en sanidad por ejemplo, en temas de auxiliar y tal.

¿Te ha resultado alguno de los dos trabajos más difícil a ti?

No, no, prácticamente eran muy parecidos.

¿Cómo se sintió al realizar esos trabajos?

Bueno, es una experiencia muy gratificante porque bueno, todo el tiempo que has empleado estudiando la carrera y tal pues ves que puedes plasmarlo, hay cosas que las has estudiado y ya no te van a servir prácticamente y otras en las que te tienes que reciclar, y que estás ahí metiendo mucha información que quizá no tenías en un principio y las intentas absorber lo más posible.

¿Ha tenido compañeros de trabajo sin discapacidad?

Sí, en los dos casos.

¿Cómo fue la relación con estos trabajadores?

Sí, perfectamente, sí bueno también eso, el hecho de que ellos trabajen con discapacidad también les hace mucho más cercanos en ese sentido, comprensivos, es que no me sale la palabra ahora mismos, mucho más comprometidos también con lo que es la discapacidad, y la verdad es que mis compañeros están muy comprometidos con la discapacidad, la conocen, la trabajan y compartimos mucho entre nosotros.

¿Cree que esto ha aportado una mejora en el clima laboral de las empresas?

Puede ser que sí, sobre todo pues claro, en los trabajos que nosotros nos movemos, estamos hablando, ya que trabajamos en ese sector implica mucha confianza también en ese sentido, ellos muchas veces me llaman y dicen, "oye, mira esta patología, no sé qué, que tal, que no la conozco", y yo pues a lo mejor pues sí que las he estudiado o la conozco porque me he movido en el mundo de la discapacidad bastante, entonces ellos se nutren también de mí en, mira pues él sabe, conoce este tipo de patología, o este tipo de... y sí que lo han hecho en alguna ocasión y creo que también es bueno en eso, a la hora de plasmarlo con la gente que trabajamos, el cien por cien de la gente con la que trabajamos tiene alguna discapacidad. Yo creo que es muy positivo.

¿Las empresas crees que lo hacen desde el convencimiento o por imagen?

En las que yo estoy lo hacen pero el convencimiento, dentro de lo que es en el mundo empresarial, pues un poco como dices tú, por imagen, de ahí un poco lo que es el tema de la Responsabilidad Social Corporativa, nosotros lo hemos visto en muchas ocasiones "no, que lo hagan bien, pero que bueno que se note, que se, les note, que no..." hay otros que no, que te dicen justo lo contrario "no que no se les note que tenga discapacidad", pero en algunas ocasiones sí que han llegado a decírnoslo, "no, esta chica que va en silla de ruedas mejor..." a lo mejor por imagen. Nosotros por ejemplo, pues eso, vemos mucho sobre todo por ejemplo ASSIDO, ellos trabajan muchísimo con la imagen, ASSIDO, FUNDOWN tal, pro el tema de los Síndromes de Down que salen mucho en televisión y trabajan mucho con la imagen, nosotros trabajamos y tal pero claro menos, porque en algunas ocasiones nos ha perjudicado en ese sentido, ¿no?, o porque, "claro es que como va en silla de ruedas no puede entrar a este sitio o no puede subir a este sitio", pero algunas veces cuando nos han pedido para hacer algún anuncio o alguna cosa así sí que nos han dicho eso de, "no, que se note un poquito" y tal. E incluso la misma Administración lo valora muchísimo o sea cuando nos dicen, "no, es que traed alguien para que haga un reportaje, no, pero claro, que se le note la discapacidad", la Administración juega con el tema de la imagen.

¿Crees que en ese sentido partís con desventaja con respecto al resto de personas con discapacidad más allá de vuestra discapacidad?

No, también te hablo desde la perspectiva de trabajador, ¿no?, de un servicio de orientación, creo que las personas con una discapacidad física tiene más posibilidades de trabajar que alguien con una enfermedad mental o con una enfermedad psíquica, nosotros digamos lo que pasa es que con el tema de la discapacidad física estamos limitados, "no, es que hay que subir escaleras, o hay que...", no, vamos a ver que hay gente con una discapacidad de un riñón que puede subir escaleras perfectamente, eso sí que es un handicap muy importante, pero obviamente intelectualmente el hecho de poder tener un mayor nivel hace que tengas más posibilidades de trabajo.

¿En las asociaciones donde trabajas participáis de forma activa en las estrategias de empleo como trabajadores?

En AMUPHEB no, en FAMDIF sí que se trabaja todo el tema, nosotros pertenecemos al SEF, con lo cual estamos ahí en esa plataforma, pertenecemos también al grupo Incorpora de la Caixa que intentan hacer políticas de empleo.

¿Qué tipo de contrato has tenido en tus dos experiencias?

Bueno, en principio comencé con contrato por obra y servicio y ahora tengo un contrato indefinido.

¿De cuántas horas?

Treinta y siete horas y media que es lo que marca nuestro convenio en FAMDIF, en AMUPHEB dieciocho o diecinueve, no puedo tener dos jornadas completas (risas), dieciocho o diecinueve no me acuerdo, anda por ahí

¿Han adoptado alguna medida para adaptar los puestos de trabajo, competencias y tareas diarias a su discapacidad?

Bueno, no me ha hecho falta porque ya estaba adaptado lo que es la... entonces no he tenido que... una silla, en FAMDIF fue la cosa de que todo el mundo tiene silla de ruedas menos yo, que la tengo fija que para mí es más cómoda, y aquí en AMUPHEB también como ves, bueno las sillas aquí son más normales y tal, pero bueno, en FAMDIF que allí pasamos más horas y tal una silla de escritorio normal, pero en vez de llevar ruedas lleva taco.

¿Cree que usted ha tenido un buen rendimiento e integración en su puesto de trabajo?

Yo creo que es el mismo, no sé cuánto tiempo, llevo trabajando desde el dos mil tres y me he cogido quince días de baja.

¿En qué puestos se integró mejor?

Igual.

¿Ha tenido un contacto directo con los clientes o compañeros de las organizaciones para las que ha trabajado?

En FAMDIF no, en AMUPHEB con los padres de los usuarios que tienen discapacidad.

¿Cómo ha sido el trato con ellos?

Bien, pero claro en este caso también es un poco, extraordinario porque lo que es, es que ellos tienen un hijo con discapacidad, con lo cual están dentro de lo que es la discapacidad prácticamente.

¿Cree que se sienten cómodos con su trato directo?

Sí, me imagino que sí.

¿Y usted se siente cómodo tratando con ellos?

Sí, sí.

¿Cuál cree que es el mayor logro que se ha alcanzado en cuanto a la empleabilidad e integración de personas con discapacidad?

Fundamentalmente el que se creen puestos de trabajo para personas con discapacidad y se hagan políticas para ayudar, creo que eso es un logro que se hagan, parece como si estuvieran allí toda la vida y no hace tanto, esas medidas son de mediados de los ochenta o algo así, antes no.

¿Cree que esto le ha aportado beneficios a la empresa?

Yo creo que, algunas empresas sí que nos lo comenta, el clima laboral mejora un poco por eso, no en todos los casos, pero en muchos casos sí que el rendimiento suele ser mayor, porque hay que demostrar que vales más, porque hay que demostrar que... por el tema del demostrar, en muchas ocasiones... y entonces alguna empresas sí que

nos lo ha comentado, eso de decir, "venga va, que este es el primero que lo mejor sin poder tanto, a lo mejor sí que es el primero que intenta hacer tal cosa".

¿Y crees que eso os puede perjudicar?

No, creo que tampoco... hombre, si te pasas mucho (risas) pero vamos no creo que... no lo sé.

¿Algún tipo de beneficio más a parte del clima que pueda aportar?

Los beneficios económicos que puedan repercutir a la empresa, me refiero a las ayudas por una contratación.

¿Ha afectado la situación de crisis en la cantidad de contratos que le han ofrecido o no ha afectado en nada?

Pues, no te lo sabría decir, hombre, nosotros por ejemplo en el SIL, en el Servicio de Integración Laboral sí que lo hemos notado, que ha bajado el número de contrataciones sobre todo en los años más duros de la crisis, creo que en algunas ocasiones se ha revertido un poco eso de, "bueno como estos me salen más baratos voy a contratarlos"; pero vamos, en números generales los años de la crisis nosotros lo vivimos igual o quizás peor, también por a lo mejor la falta a lo mejor de formación... no sé, habría que analizar muchos síntomas del porqué, pero sí que los números del año dos mil nueve, dos mil diez, dos mil once fueron bastante más bajos, llevamos un par de años un poco más de recuperación pero eso, incluso a nosotros, eso ya más te lo puede decir Lucas que es el técnico de empleo, pero nosotros notamos en orientación que los números de los primeros que vinieron a orientarse se dispararon muchísimo, incluso gente que estaba trabajando muchísimos años volvió otra vez a incluirse dentro de las bolsas.

¿Qué cambios creen que deberían darse en la actualidad para que su empresa contara con mayor número de colaboradores con su discapacidad?

Fundamentalmente la mentalidad de decir, saber bien qué es un discapacitado, hasta dónde puede llegar, qué cosas puede hacer qué cosas no, y que vieran un poco el potencial que tienen ahí, o sea, un trabajador que te puede hacer el mismo trabajo mucho más económicamente.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con su discapacidad en el mundo laboral?

Pienso que sí, por lo menos por el tema de información, hay mucha más información, lo que pasa es que es difícil planear eso, la mentalidad todavía del empresario, sobre todo del empresario murciano, no sé si del empresario murciano sólo, pero de muchos empresarios... estamos hablando de empresas más o menos pequeñas y tal, les cuesta bastante trabajo todavía cambiar un poco el chip de que todos los discapacitados van en sillas de ruedas... les cuesta trabajo, entonces claro, cuando llega el técnico de empleo y les dice "no, yo es que tengo soldadores", "¿cómo vas a tener soldadores?", "tengo limpiadoras, tengo administrativos, sí muchos, sí todos los que tú quieras, pero tengo otra serie de personas que están deseando trabajar y que pueden trabajar".

¿Qué consejo le daría a las organizaciones y empresas en cuanto a la contratación de personas con discapacidad en su plantilla?

Fundamentalmente el consejo es que abran la mente, que no se fijen en estereotipos y en apariencias y que dejen trabajar a la gente que creen, que tiene una formación y que pueden trabajar que la dejen trabajar, que la dejen cumplir su trabajo y que se dejen de estereotipos y de apariencia.

¿Qué demandaría a la sociedad para lograr una mayor y mejor integración de personas con discapacidad en las organizaciones?

Fundamentalmente un poco eso, igual yo creo que sería un poco igual.

¿Qué demandaría de las políticas de RSC y RRHH del gobierno nacional, regional y local para hacer de la integración de las personas con discapacidad en las organizaciones una realidad normalizada, efectiva y de calidad?

Fundamentalmente también que trabajen con el ejemplo, me refiero, ellos dicen "hay que contratar, hay que sacar políticas para contratar a personas con discapacidad", pero ellos luego no son los que eso lo hacen, lo llevan a la práctica, o sea sí que aumentan el número de plazas y tal pero en realidad luego no es una integración real, y luego ves por ejemplo, los grandes directivos de empresas no ves a nadie con silla de ruedas, y luego ves políticos hay muy pocos, en realidad nos e incentiva, eso por ejemplo sí que es muy llamativo el señor este de Alemania que va en su silla de ruedas y todo el mundo se (risas) está totalmente cabreado con él porque es el que mueve toda la política económica europea, es un chico, un señor en silla de ruedas, o sea ahí (risas) dicen cosas muy graves sobre el que no voy a decir, que me estás grabando (risas).

¿De estar en su mano propondría la creación o modificación de alguna norma para la integración laboral de las personas con discapacidad?

Sería más estricto a la hora del cumplimiento de la normativa, o sea, lo interesante sería que en vez del tres por ciento como hay para personas con discapacidad, no recuerdo si el dos o el tres, el dos me parece, que dijeran "no, el cinco por ciento de las personas de la plantilla tiene que ser con discapacidad", pero yo solamente con que el dos por ciento ese se cumpliera a raja tabla ya daríamos un paso importante, que cuando en la Administración se dice que el cinco por ciento de las personas con discapacidad tienen que estar en la Administración, que sea efectivo ese cinco por ciento que no lo es, ni de largo.

¿Cree en la bonificación de los contratos de las personas con discapacidad como algo positivo o cree que se les debería tratar como al resto de trabajadores a la hora de contratarlos?

Pues es, yo siempre digo a la gente, o sea, las empresas contratan discapacitados por la bonificación, no por amor al arte como yo digo, siempre digo eso a la gente, si no estuviera la bonificación no contratarían, pero por eso, porque se fijan solamente en una

serie de estereotipos y una serie de apariencias, ellos piensan, "el discapacitado es igual a más baja laboral y a menos rendimiento" y no es así.

¿Qué opinión tiene sobre el empleo protegido en Centros Especiales de Empleo?

Los Centros Especiales de Empleo en mi punto de vista, como, en papel están muy bien, en la práctica están muy mal, los Centros Especiales de Empleo deberían de ser una plataforma de apoyo a la persona con discapacidad y una plataforma para poderte en un futuro integrar en una empresas ordinaria, pero la realidad que nosotros nos encontramos no es así, te exigen igual que en una empresa, con un salario más bajo que en una empresa y al gente que realmente funciona y trabaja bien, no sé, no la animan a que se vaya a una empresa ordinaria, la mantienen porque saben que es un trabajador bueno y que quieren contar con él para sacar la producción, en el papel, yo que lo he estudiado y tal, es una herramienta muy interesante los Centros Especiales de Empleo, por lo menos en Murcia, yo no sé si en todos lados, pero por lo menos en Murcia no funcionan como debería.

¿Qué opina de los Certificados de Excepcionalidad?

Bueno, es un, es un certificado que consiguen sobre todo las grandes empresas con, que creo que no son reales, a nosotros alguna vez nos ha pasado que algunas veces nos han pedido gente en puestos que era muy complicado mandarles gente y han dicho "no claro yo no puedo contratar discapacitados porque para mi perfil no, no existen", pero no es verdad, porque lo que hacen es... no has pedido administrativos, no has pedido conserjes, no has pedido limpiadoras, has pedido, ingeniero de no sé qué, eso obviamente, a lo mejor ingenieros no tengo, o tengo cuatro o cinco y ¡vaya!, no te vale ninguno, eso debería estar más regulado, debería estar más regulado y más concreto decir, efectivamente, para este trabajo no hay discapacitados, para esta cosa en concreto... creo que es eso, que son las grandes empresas pues las que se buscan a lo mejor las mañas un poco... ahora gracia a eso a la Responsabilidad Social Corporativa, a lo mejor cambia eso.

¿Tú has notado que haya cambiado esto en los últimos años con la RSC?

Yo creo que ha cambiado, creo que ha cambiado, pero de todas formas muchas empresas intentan buscarse sus maneras para no tener que cumplirla, ya te darás cuenta, pero vamos conocemos de varias empresas que hacen ciertas política para no tener que hacerlo.

¿Qué opinión te merecen términos como persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido?

Yo en principio me gusta el término de "persona con discapacidad", no soporto, "diversidad funcional" no lo soporto, a parte que no lo entiendo, no lo soporto, yo es que eso (risas) yo sé lo que soy, o sea yo tengo muy claro y muy asumido qué es lo que soy, y ninguno de los otros, la palabra "minusválido" ni "discapacitado" no sé qué, a mí personalmente no me afecta, me gusta la de "persona con discapacidad" por el hecho de la coletilla, persona con, porque es lo que soy un apersona, pero ese, ya te digo ese de "diversidad funcional" no me gusta, porque no sé lo que significa, o sea, ¿soy un diverso?, ¿qué soy? A mí por ejemplo ese término... me parece una fórmula de no decir nada, o sea, es lo que te estoy explicando, yo soy una persona "con", ¿pero soy un "diverso"?, yo puedo decir "yo tengo una discapacidad" "yo soy discapacitado" "soy minusválido", lo puedo decir, es la que menos me gusta, ¿vale?, incluso entre los amigos "soy el cojito", soy, soy algo, pero "¿soy diverso?", ¿qué es la diversidad funcional?, que tengo funcionalidades diversas, ¿qué soy un robot?, es que no sé, me parece una palabra de ciencia ficción la verdad, no sé si hay alguna más, pero vamos la de diversidad funcional la he oído muchas veces, no sé si habrá alguna otra últimamente, pero a mí no me gusta nada, más que nada por eso porque no me define como algo, como algo, o sea, yo soy psicólogo, soy tal, o sea puedo decir cosas, diverso... soy diverso, tengo una diversidad funcional, de hecho me resulta un poco... yo creo que lo han hecho un poco demagogia de decir, no digo que tengo una discapacidad pero sí que tengo discapacidad, no soy capaz de hacer cierta cosa, eso es así, o sea, tú me dices "Juanjo, sube una montaña", no, Juanjo no va a subir una montaña, ya he subido alguna, pero es que... no es cuestión, es decir, hay cosas que no puedo hacer y eso es así, no soy, no me gusta la palabra "minusválido", porque no soy menos válido para hacer cierta cosa, ¿vale?, pero soy capaz de hacer otras, está claro, pero a lo mejor no lo he hecho alguna vez, pues puede ser, pero no por que no pueda, pero lo de

"diversidad funcional" "tengo diversidad funcional" (risas), no lo sé, yo me pongo a analizar la palabra, diversas funcionalidades, no, yo es que funciono exactamente igual.

¿Le gustaría comentar algo que no haya podido y crea interesante para nuestro estudio?

No, la verdad es que me ha gustado porque eso, planteas una serie de cuestiones muy interesantes, abarcando mucho. El tema de la Responsabilidad Social Corporativa, de hecho, he ido a alguna charla y tal, pero es que no conozco mucho, he estado con el profesor Longinos escuchando alguna charla que sé que es el que lleva el tema de la Responsabilidad Social Corporativa, pero no la conozco mucho, sé que quiere conseguir, qué fines tiene y tal, pero no, no eso.

#### • Consideraciones tras la entrevista

Juan José fue entrevistado en su despacho de trabajo como psicólogo de AMUPHEB, trabajo que compagina por las tardes con el de mañanas en FAMDIF como orientador laboral. Debido a sus dos trabajos orientando y ayudando a personas con discapacidad, su testimonio nos acerca a la realidad de la integración de las personas con discapacidad desde un ángulo crítico constructivo.

Persona muy conocedora de muchos de los temas tratados como la RSC. Se mostró con muy buena expresión, fluidez y sinceridad en sus respuestas, pues no dejó de ser crítico con la realidad analizada. De hecho, podría haber sido entrevistado como intermediador laboral, aunque las preguntas realizadas fueran las propias a las de nuestro perfil de “trabajador con discapacidad”.

Tras entrevistarle a él, se entrevistó a su mujer como testimonio de familiar de persona con discapacidad. Ella es María Dolores Pérez Santos.

#### **1.6.3. Juan Pedro Jiménez Balibrea**

**Cargo:** Vendedor y reponedor en FNAC Murcia Nueva Condomina. **Fecha:** 5 de abril de 2016. **Hora:** 14:10 p.m. **Duración:** 24 min 58 s. **Lugar:** FNAC Murcia

Nueva Condomina, Centro Comercial Nueva Condomina, Autopista A7, Km 760, 30110 Cabezo de Torres, Murcia.

¿Crees que las empresas hagan políticas de RSC es importante en la actualidad?

Yo creo que si es importante integrar a todo tipo de personas, ya no tanto de personas que tengan discapacidad sino de todos los colectivos en una empresa.

¿Cómo crees que podrían fomentar las empresas que integren a personas con algún tipo de discapacidad?

Pues... no se me ocurre nada...

¿Conoces algo que estén haciendo?

Si, o sea sé que desgravan a hacienda impuestos y eso, pero de todas formas no se y de qué manera se puede solucionar... otros incentivos.

¿Formas parte de alguna asociación en defensa de personas con discapacidad?

Sí, la Federación Murciana de Personas con Enfermedad Mental de Murcia, antes se llamaba FEAFES.

¿Qué haces allí, en qué les ayudas?

Pues soy representante del comité de personas con enfermedad mental de la Región de Murcia.

¿Y qué actividades hace esta asociación?

Pues fomentamos, para conseguir empleo personas con discapacidad de nuestro colectivo, hablamos de políticas de las nuevas leyes que salen relacionadas con salud mental, mejoras en nuestra calidad de vida... ¿qué más podría decirte?

¿Tiene esta asociación contactos con empresas para fomentar esto?

Sí, bueno, dentro de FEAFES hay un colectivo o apartado que son los trabajadores sociales que se dedican a buscar trabajo en empresas. Así encontré yo trabajo aquí en la FNAC.

¿A parte de FNAC te suena alguna otra empresa que colabore?

Que yo sepa... han habido otras empresas, Creo que IKEA contrató, pero no lo sé ya... yo me desvinculé, al encontrar trabajo yo ya no sé exactamente qué empresas...

¿Han integrado a personas? ¿Han contratado a través de estas actuaciones?

Han hecho prácticas y otras han contratado a personas por tiempo determinado, pero no sé exactamente si siguen trabajando o no siguen trabajando porque yo he perdido el contacto.

¿Al estar en FEAFES te ayudó a encontrar trabajo?

Sí, sí.

¿Antes de la FNAC habías trabajado antes?

Sí, pero antes de detectarme la enfermedad, del brote.

¿Después de detectarte la enfermedad fue la primera empresa para la que trabajaste?

Sí.

¿La FNAC comunica políticas de RSC y de este tipo de actuaciones a los empleados?

Sí, sí, sí.

¿Cuáles son ahora mismo tus funciones?

Pues soy reponedor y atiando al público.

¿Cómo te encuentras en el puesto de trabajo?

Me encuentro bien.

¿Has estado con otros compañeros con discapacidad aquí en la FNAC?

Sí.

¿Y qué tal con ellos, bien?

Sí... bueno ha habido de todo (risas).

¿Y qué tipo de discapacidad tenían?

Exactamente no nos lo dicen, pero algunos enfermedad mental, otros tenían discapacidad... pero no lo sé exactamente, como cada uno no dice lo suyo pues no lo sé exactamente.

¿Los trabajadores con los que has trabajado que no tienen discapacidad lo ven como algo positivo?

Si me han comentado y tal, pero no lo comentamos todos los días, no le damos mucha importancia la verdad. Tampoco lo he comentado con todos, pero los más cercanos, los que están en libros.

¿Crees que las empresas cuando contratan a alguna persona con discapacidad lo hacen por convencimiento de que es algo positivo para la empresa o por bonificarse contratos y esas cosas?

Habrá de todo (risas) pero supongo que empresas grandes no le importa contratar a personas con discapacidad. Si tienen recursos para mantenerse...

 Los trabajadores de la FNAC participan de forma activa en este tipo de políticas, de iniciativas de RSC?

S , s ... bueno, tampoco se fomenta mucho, yo he hecho muy pocos cursos de... sólo he hecho uno de igualdad de género y poco más. Pero, deberían fomentarse un poco más, por lo menos conocer así los tipos de discapacidad, o qué es la capacidad en sí, en qué consiste, en qué puede derivar... deberían...

 Sabes qué tipo de contrato les suelen hacer a las personas que han estado con discapacidad?

A media jornada.

 Tuvieron que adaptar tu puesto de trabajo?

No, bueno me limito en algunas cosas, por ejemplo yo no cobro. No porque me da mucho, me da miedo, porque yo si me equivoco no s  lo que hago. O en algunas cosas, algunas cosas s  que no las hago, pero intento hacer el máximo posible para ser uno más.

 Crees que has tenido un buen rendimiento este tiempo?

Supongo que s , sigo trabajando. O espero que piensen eso por lo menos (risas).

 Y t  te sientes integrado?

S , s ... bueno, a veces un poco así excluido de vez en cuando. Pero porque me excluyo yo mismo, no por los compañeros.

 Porque a veces sientes esa necesidad?

Sí, o... porque lo pienso y lo hago, actúo como un pensamiento que me llega y... pero sí podría integrarme más, sí podría integrarme más eso sí estaría de acuerdo.

¿Qué te gusta más vender o reponer?

Pues me da igual, según el día (risas).

¿Qué es lo que más te cuesta o te costó del puesto?

Pues, el ordenador sobre todo, soy un caos con el ordenador. No sabía cómo buscar los libros, no sabía que tenía que poner el autor antes que el nombre, cosas de esas, se me olvidaban y al mismo momento decía, ¡ostras si tengo que empezar de nuevo!

¿Tienes contacto directo con los clientes no?

Sí.

¿Qué opinión crees que han tenido los clientes al tú venderles y ayudarles?

Ha habido de todo, sólo ha habido una vez de muchas que se enfadó conmigo. Una vez porque me pidió un disco y me dijo, "es que estoy esperando mucho tiempo", "ahora me mandas allí y podrías habérmelo dicho antes", y se enfadó conmigo, y me sentí mal, pero nunca he tenido así ningún enfrentamiento con ningún cliente. A veces soy un poco más seco, un poco más... según el día también.

¿Y así positivo que te hayan dicho los clientes?

Pues... sí, hay clientes que sí, ha habido clientes que han dicho cosas que te sientan bien y les echas una sonrisa y (risas) bueno...

¿Y crees que se han sentido cómodos con tu trato directo los clientes?

Sí.

¿Y tú con ellos?

A veces, según cómo me pille el día (risas).

¿Cuál crees que ha sido el mayor logro hoy día en que las personas se integren en las empresas?

Sí, por ejemplo que gente de la política con discapacidad, no sé si has escuchado lo de aquella persona con síndrome de Down, o...

¿Has logrado mayor integración?

No lo he notado porque como no he trabajado en otra empresa yo mismo no lo he experimentado.

¿En qué se beneficia a la empresa al tener personas con discapacidad trabajando en la plantilla?

Pues... un poco de todo (risas) se beneficia económicamente, se beneficia en imagen, y también da una imagen... como decirte, una imagen hacia otras empresas de ejemplo.

¿Crees que mejora esto el clima laboral?

Yo no me he enfadado nunca con nadie en esta empresa.

¿Y lo ves como algo positivo?

Sí, yo lo veo normal.

¿Crees que la crisis ha afectado en que haya más o menos contratos de personas con discapacidad?

Se nota, se nota, ahora que estamos un poco mejor se nota que viene más dinero de Europa, más dinero del Gobierno para poder contratar a personas con discapacidad, en estos últimos años... yo he tenido mucha suerte en trabajar en época de crisis, muchísima suerte.

¿O sea que ahora está un poco mejor no que cuando tú empezaste en época de crisis?

El mercado laboral sí, va a empezar a estarlo.

¿Pero igual que a otro trabajador?

Yo creo que en todos, pero en el sector de la discapacidad bastante, muchísimo más duro que al resto.

¿Qué cambios deberían darse para que las empresas contraten a personas con discapacidad?

Pues promocionar... promoción, promoción y que se muevan, dar la cara, o sea ser ejemplo también como buen trabajador, ¿no?, para que si tú por ejemplo dejas el trabajo o dejas de trabajar por que... sigan contratando a personas con discapacidad no digan, "a partir de esto no vamos a contratar nadie más" ser un ejemplo para este tipo de cosas.

¿Crees que tiene algún carácter positivo el internet, las nuevas tecnologías para integrar a personas con discapacidad en la empresa?

Sí, sí, yo soy caótico pero sí, la verdad creo que sí.

¿A ti te ha ayudado?

No he usado internet para encontrar trabajo, la verdad.

Me refiero en tu mismo puesto de trabajo, ¿te ayuda internet, y el ordenador para desempeñar tu trabajo?

Sí me ayuda, sí.

¿La FNAC aplica tecnologías y herramientas para mejorar esta integración de personas con discapacidad?

Sí, la verdad es que es una de las pocas empresas que se ha implicado, en épocas de crisis sobre todo. Siempre ha habido personas con discapacidad aquí normalmente, no contratadas, no sé si contratadas o en prácticas pero siempre ha habido personas con discapacidad.

¿Qué consejo le daría a las empresas y organizaciones para que contrataran a personas con discapacidad?

(Risas). A ver lo que digo yo, pues que somos personas normales, tenemos nuestros problemas de salud, o físicos o como sean y que necesitamos lo mismo que cualquier otra persona, ¿no? Empoderamiento sobre todo.

¿Y a la sociedad qué le pedirías para mejorar la integración de personas con discapacidad?

Pues que deben, yo miro mi colectivo ¿no?, y yo estoy luchando por mi colectivo, pero supongo que cada colectivo es un mundo y tiene su raíz, pero desde el mío diría que no es, no es que seamos... somos personas que tenemos las mismas necesidades que otras personas y que, que le puede pasar a ellos, que no estamos libres ningunos de cualquier... exactamente.

¿Qué les pedirías a los gobiernos?

Primero que quiten el copago, que quiten el copago, pensiones más altas, fomentar el empleo, facilidad para independizarse o emanciparse para el

empoderamiento, ayudar a las familias, etcétera etcétera, muchas cosas, si es que son muchas cosas.

¿Si pudieras crear o modificar alguna norma para integrar a personas con discapacidad qué harías?

Pues, primero que dejen de tener prejuicios contra nosotros.

¿Crees que es positivo que se bonifiquen los contratos a personas con discapacidad? ¿Es algo positivo?

Hombre, es positivo en el sentido que hay más contrato y a las empresas les interesa, pero es negativo porque a veces no se contrata realmente por que necesite una empresa... yo creo que también si no rinde la persona aunque tenga la capacidad lo mejor es despedirla, algunos empresarios dicen, "¿y cómo voy a despedir a una persona con discapacidad?" pues lo mismo, ¿cómo lo vas a hacer? pues como despides a otra persona con tacto y con, yo que sé... pero que... me he perdido (risas). Pero son negativas en el sentido que a veces el empresario sólo mira por la bonificación y no le importa la calidad del trabajo realmente del trabajador, pero no todo el mundo, o sea, cada empresario es distinto, no sé.

#### • Consideraciones tras la entrevista

Nos entrevistamos en una sala de reuniones, donde se oyó la megafonía de tienda un par de veces, cuestión que no interrumpió la entrevista.

Aunque el responsable de RRHH de la FNAC, José Ochando, comentó el objetivo de la entrevista a Juan Pedro, quise recordarle y explicarle el porqué de la misma, los objetivos de la tesis y el gran valor de su colaboración.

A lo largo de la entrevista Juan Pedro se mostró muy participativo, aunque si cabe destacar que a veces, tuve que reformularle las preguntas para su mejor comprensión. También tuve que intervenir levemente para ayudar a que las respuestas del entrevistado fluyeran con facilidad. Puede que por tener ese tipo de discapacidad

(esquizofrenia) le costara a veces expresarse con fluidez, aunque por lo general, se expresó claramente y con plena consciencia de lo que le preguntaba.

En más de una ocasión noté que el entrevistado estaba algo nervioso, por su expresión corporal, y la rapidez en algunas respuestas. Aun así, se mostró sincero, participativo y con ganas de ayudar.

Destacar que Juan Pedro participó en el proyecto por nombre #di\_capacitados, documental que con testimonios de 14 personas con esquizofrenia y que fue candidatura de la 30 edición de los Premios Goya. Junto a estos testimonios están el de psiquiatras, psicólogos, asociaciones de pacientes, familiares, amigos y trabajadores sociales. Su intención fue la de encontrar claves para la recuperación, y romper miedos, barreras y desconocimiento de la sociedad hacia la enfermedad. El documental se puede ver íntegro en Youtube en este enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=Fkos-VCRpv0> (Janssen-Cilag S.A., 2016).

#### 1.6.4. Ramón García Pérez

**Cargo:** Limpiador New Capital 2000. **Fecha:** 14 de julio de 2016. **Hora:** 19:40 p.m. **Duración:** 21 min 48 s. **Lugar:** Domicilio familiar del entrevistado, sito en Molina de Segura, Murcia.

¿Conoces qué es la RSC?

Sí, yo sí lo sabía, lo vía con Bea (intermediadora laboral de ASTRAPACE), era una entrevista de trabajo, un empresario me hacía una entrevista y sí me hacía preguntas, cómo iba... el Grupo Abeto si me hizo la entrevista esa. Y la empresa esta que estoy trabajando también me hizo un curso de riesgos laborales.

¿Crees que es importante en las empresas que se preocupen por la sociedad?

Sí.

¿Dentro de la RSC, cómo cree que pueden las organizaciones fomentar el empleo de las personas con su discapacidad?

Sí, ayudar más a los Centros Ocupacionales de Empleo.

¿Forma parte o colabora con alguna asociación en defensa de personas con tu discapacidad?

ASTRAPECE empleo, soy socio de ASTRAPACE también.

¿Cómo está fomentando esta asociación el empleo de las personas con tu discapacidad?

Te busca mucha información de cursos, informática, prácticas, cursos de cocina... te ayuda mucho. También te ayudan en la búsqueda de trabajo ellos mismos.

¿Cómo os ayudan?

Van allí de visita, van una semana y otra semana no, me llama por teléfono a ver si voy bien, a ver si he bebido agua...

¿ASTRAPACE os pregunta cómo mejorar los servicios?

Sí, a mi hermana y a mí también me preguntan.

¿Mantienen algún tipo de relación con empresas para la inserción de personas con discapacidad?

Ayudan mucho también Gimar, el grupo, la empresa en la que yo trabajo ahora New Capital es de aparcamiento ayuda también mucho y tienen un puñado un montón de empresas, ahora no las conozco, no estoy metido allí, pero antes sí las conocía todas las empresas que colaboran con ASTRAPACE, yo sé que hay una nueva empresas en los viveros que ayudan también, se llaman Plásticos Romero, están también aquí por Molina. Los plásticos Romero hacen los viveros, han ayudado a poner los plásticos de

los viveros, y ya no conozco más empresas, antes tenían un montón de empresas, ahora... hay empresarios que llaman y otros que no llaman, hay mucha gente de empresarios que sí llaman, empresas de limpieza sí los llaman a ellos muchos Zara también, Ikea también, hacen con ellos prácticas, también tienen un convenio con ASTRAPACE y con más centros y otros centros de información se llama Fisa también, es un poco de ASTRAPACE también, hace los contratos de los chicos de los viveros y esa se llama Fisa.

¿Qué trabajos hacen en los viveros?

Yo no ando, eso se lo preguntas a mis compañeros.

¿Te ha ayudado ASTRAPACE a la hora de encontrar trabajo?

Sí, mucho, muchos cursos hice con ellos de un curso de la ONCE.

¿Estos cursos que has hecho te han ayudado?

A aprender, más activos, a conocer a otra gente.

¿Estos cursos te han servido luego en los trabajos?

Sí, en Gimar, estuve trabajando allí, hice un curso de cocinas y me hizo de práctica a montar cajas, allí siempre me echaba puros Bea, allí no quería beber agua, me atracaba de magdalenas, las hacían muy buenas (risas), no, me comía una, me daba mi compañera hacía allí y tenía mi compañera, "toma amor, vas a probar una nueva magdalena".

Dime sitios en los que has trabajado.

Grupo Cheveros, sí, Chéveros, Gimar, Grupo AZ, era quitar grapas, quitar grapas y después me ofreció el Grupo Abeto prácticas en La Arrixaca de limpieza en urgencias con los niños, un día me tocaba cocinas con un compañero que me enseñaba, y después me mandó a urgencias.

¿Dónde has trabajado te hablaron de RSC?

Sí.

¿Qué puestos de trabajo te han gustado más?

Me gustaba todo, no me quejaba.

¿Y alguno que haya sido un poquito más difícil o que te haya gustado menos?

No, me gustaba todo.

¿Cómo te sientes cuando estás trabajando?

Bien, hablo con mis compañeros, no son discapacitados, son gente normal, hay muchas veces me dicen mis compañeros "¡vamos!, ¿qué día te vas a venir de marcha con nosotros?"

¿Has tenido compañeros de trabajo con discapacidad?

Sí, ASTRAPACE, con mis compañeros... José Fernando, ahora está en las cocinas de ASTRAPACE.

¿Has tenido buen ambiente con estos compañeros?

Bien, genial con ellos y los conocía ya, pertenecía al mismo grupo, bien, y otra compañera que se llama Cristina es también de ASTRAPACE.

Sí, he tenido buen ambiente con los compañeros.

¿Los trabajadores con los que ha trabajado las acogen como algo positivo?

Sí, muchos compañeros, encargados de Gimar querían que me quedara allí con ellos, y los jefes no quisieron. Y estuvo por allí un día Bea hablando con ellos y se arrepentían los jefes, de no quedarse conmigo ahora, y ahora llaman (risas).

¿Y las empresas cree que lo hacen por qué creen en eso o lo hacen como publicidad?

No, yo... hay muchas empresas que sí quieren dar la oportunidad a los chicos discapacitados, a todos.

¿Dónde has trabajado te han preguntado cómo mejorar algo?

Sí, a mí me preguntaban mucho, y yo me he hecho a la forma de ellos.

¿Qué tipo de contrato le suelen hacer las empresas?

De prácticas. El de ahora es indefinido.

¿Dónde has trabajado te han tenido que adaptar el puesto de trabajo?

No a mí, no, a mí me explicaban el encargado, y poco a poco lo hacía yo, me explicaban dónde tenía las cajas y poco a poco iba yo sólo, cogía la caja, me decía el encargado "¡cajas de Mercadona!", "¡cajas de Carrefour!", "¡cajas de Gimar!", de tanta caja se me quedaba aquí en el cerebro muchas veces. Ya me enseñó y allí igual.

¿Crees que has rendido bien cuando has trabajado?

Sí.

¿Te sientes satisfecho con tu trabajo?

Sí.

¿En qué puestos se te dio mejor?

La limpieza, sí, me gusta más, me lo paso mejor con los compañeros, con los guardias.

¿Alguna función que te haya gustado menos?

Me gusta todo.

¿Has tenido un contacto directo con los clientes de las empresas para las que has trabajado?

No, ahora sí tengo con la gente, estoy limpiando ascensores por las calles, en el menos cinco me conocen ya, muchas chicas me ven allí y me dicen, "¿por favor chico me puedes limpiar mi plaza de mi coche que me voy ahora mismo?", la máquina no puede estar metida en los coches y la chica se va así un lunes o un martes la máquina ya no se la baja, la máquina no puede bajar mi compañero está ocupado, y a mí me pide el favor mucha gente joven para que allí llegue el coche "¿me puedes limpiar mi plaza que está sucia?" y yo la limpio.

¿Crees que están contentos con tu atención?

Sí.

¿Te lo han dicho a ti?

A mí no, a mi encargado Juan, Paco...

¿Por qué crees que no te lo dicen a ti?

No quieren, a ellos les gusta más avisar a los jefes a los encargados.

¿Cree que se sienten cómodos con su trato directo los clientes?

Sí.

¿Y tú con ellos?

También.

¿Cuál cree que es el mayor logro que se ha alcanzado en cuanto a que personas con discapacidad trabajen?

Con los papeles laborales, ahora pertenece a los centros, antes no pertenecías a los centros y lo tenías un poco complicado. Antes los centros no tenían papeles laborales, lo llevaba Bea, Plena Inclusión, y así Plena Inclusión ya se quitó los papeles laborales y ya lo llevan los centros ocupacionales, ha mejorado un poco más.

¿Crees que la crisis ha afectado en que se contrate menos a personas con discapacidad?

Sí, un poco, la crisis se ha notado.

¿Crees que igual que al resto de personas o que ha sido más duro?

A mucha gente, yo me imagino más a los chicos discapacitados.

¿Qué cambios creen que deberían darse en la actualidad para que su empresa contara con mayor número de colaboradores con discapacidad?

Que los empresarios deberían de visitar más a los Centros Ocupacionales a ver allí cómo trabajan los chicos, igual que hacen los políticos que van allí de visita, los empresarios deberían de hacer igual.

¿Qué papel cree que internet y las nuevas tecnologías pueden aportar a la integración de las personas con tu discapacidad en el mundo laboral?

Internet ha mejorado mucho la vida a los chicos discapacitados, hay muchos compañeros míos que tienen un periódico digital y hacen allí sus propias noticias.

¿Y para el puesto de trabajo ha ayudado de alguna manera?

Sí, la tecnología sirve de mucho. Yo estuve un año, hice una prueba con la ONCE, con Bea, estaba de prácticas en el mismo aparcamiento se llama EcaTIC sale en Youtube, te pones en Youtube de ASTRAPACE y te sale, Bea te explica, era un proyecto de la ONCE, yo me quedé ahí número uno de la Región de Murcia, eso me dijo Bea.

¿Están aplicando estas en las empresa donde ha trabajado o trabaja o tienen proyectado hacerlo?

En Gimar no, eso fue sólo en el parking, era un proyecto que tenía ASTRAPACE con la ONCE, y ASTRAPACE sí lo usó, sí, en tablet.

¿Qué consejo le daría a las empresas para que se animaran a contratar a más personas con discapacidad?

Que vayan a visitar a los Centros ocupacionales y ellos hacer una visita, y allí los preparadores laborales te explican las coordinadoras cómo va, qué actividades hacen ellos, así, yo quiero que los empresarios vayan de visita, si los empresarios no van allí de visita no saben cómo va, no sabe cómo funcionan los chicos de un Centro Ocupacional.

¿El Centro ocupacional crees que te facilita el acceder a trabajo?

Sí, a mí sí. A mí, cursos, un puñado de cursos, a enseñarme a coger autobuses, el tranvía.

¿Qué le dirías a la sociedad?

Que somos, tenemos nuestros problemas, somos discapacitados, pero también tenemos los mismos derechos que todos.

¿Qué demandarías al gobierno nacional, regional y local?

Ayudar a los empresarios, que Europa y España den más dinero a los Centros Ocupacionales, y a los empresarios ayudas. Y a la Unión Europea también, así ayudan a muchos chicos discapacitados que necesitan su puesto de trabajo...

¿Si tú pudieras, crearías alguna norma o modificarías alguna?

No, que lo hagan los políticos.

¿Cuándo las empresas se bonifican el contrato crees que es algo positivo o se tendría que contratar como al resto de personas sin bonificación?

Yo las veo bien, con sus contratos igual que a todos mis compañeros.

¿Entonces prefieres que se bonifiquen?

Sí.

¿Qué opinas de que os llamen persona con discapacidad, persona con diversidad funcional, discapacitado o minusválido?

Eso a mí no me gusta, no, yo tengo mi propio derecho, soy discapacitado, igual que la otra gente, hay otra gente y nosotros tenemos nuestros mismos derechos.

¿Cuándo se hable de vosotros cómo prefieres que os digan?

Discapacitado.

¿Te gustaría comentar algo que no haya podido y crea interesante para nuestro estudio?

No, ha estado muy bien.

---

- **Consideraciones tras la entrevista**

En primer lugar, tras muy buena acogida y una charla de unos 20 minutos distendida, entrevisté a su hermana, dando su testimonio como familiar de una persona con discapacidad, Nuria García Pérez. Es interesante leer previamente esa entrevista antes que esta, así se entenderá mejor el contexto y se complementará la información aportada por Ramón, el entrevistado, con al de su hermana. También sería interesante leer la entrevista hecha a Beatriz Ruíz Quiñonero, intermediadora laboral en ASTRAPACE, pues Ramón hace referencia a ella en muchas ocasiones, también podría ayudar a entender mucho de lo explicado por el entrevistado.

Tras entrevistarla a su hermana, llega su turno. Pese a tener un 65 % de discapacidad psíquica, fluyó mucho la comunicación, contestó muy bien a todas las preguntas, incluso a algunas complejas. Las que no entendió a la primera se las reformulé y las entendió. Aun así, se redujo la complejidad de contenido y formulación de las preguntas para que pudiera contestarlas, o se adaptaron las preguntas, haciendo varias más simples con contenidos parecidos cuando originariamente eran enunciados más complejos y largos.

Era más que evidente que conocía y había leído mucho sobre discapacidad, conocía mucho sobre conceptos técnicos. Algunas veces era complicado entender lo que decía, por las dificultades propias de su discapacidad, pero sólo en un par de ocasiones tuve que preguntarle que me aclarase lo dicho quedando todo claro. Ramón es un ejemplo claro a seguir de humildad, ganas de trabajar y humildad.

Ha sido mucho más fácil y accesible el entrevistarlo de lo que yo mismo a priori había pensado, prueba muy clara de que todas las personas tenemos un gran desconocimiento de lo que es la discapacidad y las diferencias y límites reales que hay entre lo que nosotros creemos que puede hacer una persona con discapacidad.

Es interesante ver el vídeo al que se refiere el entrevistado, pues se le puede ver manejando la app en este enlace <https://www.youtube.com/watch?v=pT0Tw3luq3A> Fundación ONCE (2014).

## 2. Modelos de consentimiento informado

### 2.1. Consentimineto Informado de la persona entrevistada

Estudio de la Tesis: “Estrategias de RSC y Recursos Humanos para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad”. Yo, D/D<sup>a</sup> (Nombre y Apellidos), con DNI: XXXXXXXX-X

He sido informado/a de que la entrevista personal que se me realiza tiene como finalidad conocer en profundidad cuál es la realidad de las personas con discapacidad en cuanto a su integración laboral, así como las políticas existentes en la actualidad para fomentar dicha integración por parte de organizaciones y la Administración Pública.

Sé que la información dada en la entrevista será objeto de análisis para el desarrollo de la Tesis doctoral de D. David Lopera Gómez, con DNI: 48401444-Z, doctorando por la Universidad de Murcia en la Facultad de Ciencias del Trabajo.

Acepto que en la Tesis, así como en futuras publicaciones de resultados de la misma, artículos relacionados en revistas especializadas, presentación en Congresos o Reuniones Científicas, se podrá publicar la información que aporte en la entrevista, así como mi nombre, apellidos y puesto de trabajo o cargo que represento en la actualidad y sólo para el objeto del presente estudio.

He podido realizar preguntas sobre el estudio.

He recibido respuestas satisfactorias y la información suficiente sobre el estudio.

He hablado y sido entrevistado/a por el investigador del estudio, D. David Lopera Gómez con DNI: 48401444-Z.

Comprendo que mi participación es voluntaria.

Comprendo que puedo retirarme del proyecto de investigación cuando quiera, sin tener que dar explicaciones, antes de ser depositada la Tesis.

He sido informado/a de manera clara, precisa y suficiente del tratamiento al que serán sometidos mis datos personales.

DOY LIBREMENTE MI CONFORMIDAD para participar en este estudio.

Firma:

En Murcia a ..... de ..... de 20....

## **2.2. Consentimineto Informado por Representación de la Persona Entrevistada**

Estudio de la Tesis: “Estrategias de RSC y Recursos Humanos para la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad”. Yo, D/D<sup>a</sup> (Nombre y Apellidos), con DNI: XXXXXXXXX-X en calidad de representante de D/D<sup>a</sup>.....con DNI: XXXXXXXXX-X.

He sido informado/a de que la entrevista personal que se realiza al familiar que represento tiene como finalidad conocer en profundidad cuál es la realidad de las personas con discapacidad en cuanto a su integración laboral, así como las políticas existentes en la actualidad para fomentar dicha integración por parte de organizaciones y la Administración Pública.

Sé que la información dada en la entrevista será objeto de análisis para el desarrollo de la Tesis doctoral de D. David Lopera Gómez, con DNI: 48401444-Z, doctorando por la Universidad de Murcia en la Facultad de Ciencias del Trabajo.

Acepto que en la Tesis, así como en futuras publicaciones de resultados de la misma, artículos relacionados en revistas especializadas, presentación en Congresos o Reuniones Científicas, se podrá publicar la información que aporte mi familiar en la entrevista, así como el nombre, apellidos y puesto de trabajo o cargo que representa en la actualidad mi familiar y sólo para el objeto del presente estudio.

He podido realizar preguntas sobre el estudio.

He recibido respuestas satisfactorias y la información suficiente sobre el estudio.

He hablado y sido entrevistado/a mi familiar por el investigador del estudio, D. David Lopera Gómez con DNI: 48401444-Z.

Comprendo que su participación es voluntaria.

Comprendo que mi familiar puede retirarse del proyecto de investigación cuando quiera, sin tener que dar explicaciones, antes de ser depositada la Tesis.

He sido informado/a de manera clara, precisa y suficiente del tratamiento al que serán sometidos los datos personales de mi familiar.

DOY LIBREMENTE MI CONFORMIDAD para participar en este estudio.

Firma:

En Murcia a ..... de ..... de 20....