



BUAP

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS**

“La inclusión sociolaboral de personas con discapacidad y su relación con las estrategias de innovación en los procesos de Mipymes socialmente responsables”.

**TESIS
PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LAS PEQUEÑAS Y
MEDIANAS EMPRESAS**

**PRESENTA
ESTEFANIA LUCERO PÉREZ ARENAS**

No. CVU CONACYT 1204092

**DIRECTOR DE TESIS
DR. RAMON ACLE MENA
No. CVU CONACYT :438094**

PUEBLA, PUE

Junio, 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA.....	3
Problema de Investigación	3
Hipótesis de la Investigación	7
Hipótesis General	7
Hipótesis Especificas	7
Objetivos de la Investigación	8
Objetivo General	9
Objetivos Particulares.....	9
Justificación de la Investigación	10
Variables	15
Alcances y Limitaciones.....	15
Alcances	16
Limitaciones	16
CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL	17
1.1 Introducción.....	17
1.2 Pymes	17
1.2.1 Antecedentes de las Pymes	17
1.2.2 Definición de Pymes.....	20
1.2.3 Características de las Pymes	25
1.2.4 Clasificación de las Pymes.....	29
1.2.5 Problemática actual que enfrentan las Pymes.....	34
1.2.6 Impacto de la globalización en las Pymes	38
1.3 Responsabilidad Social Empresarial.....	42
1.3.1. Antecedentes de Responsabilidad Social Empresarial	43
1.3.2 Definición de Responsabilidad Social Empresarial	51
1.2.3 La Responsabilidad Social en las Pymes.....	58
1.3.4 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial.....	66
1.3.5 Responsabilidad Social Inclusiva.....	74

1.3.6 Marco Legal y Certificaciones de la RSE.....	78
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	88
2.1 Introducción.....	88
2.2 Discapacidad.....	88
2.2.1 Antecedentes de la discapacidad.....	88
2.2.2 Definición y clasificación de discapacidad.....	98
2.2.3 Las barreras de la discapacidad.....	104
2.2.4 Leyes, acuerdos y tratados de discapacidad.....	112
2.3 Inclusión Laboral.....	119
2.3.1 Definición inclusión laboral.....	119
2.3.2 Dimensiones y recomendaciones de la inclusión laboral.....	124
2.3.3 Problemática de la inclusión Laboral en México.....	133
2.4 Innovación.....	137
2.4.1 Concepto de innovación.....	138
2.4.2 Beneficios y características de la innovación.....	143
2.4.3 Clasificación de innovación.....	147
2.4.4 Innovación social.....	152
2.5 Planeación Estrategia.....	157
2.5.1 Definición Planeación Estratégica.....	158
2.5.2 La Planeación estratégica como herramienta empresarial.....	161
2.5.3 Planeación estratégica social.....	166
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....	171
3.1 Introducción.....	171
3.2 Proceso de Investigación.....	171
3.2.1 Matriz de congruencia de las preguntas, objetivos e hipótesis específicas.....	171
3.3 Operacionalización de las variables.....	174
3.3.1 Modelos de innovación social.....	174
3.3.2 Modelo híbrido: Innovación en los procesos de empresas socialmente responsable (IPESR).....	181
3.3.3 Instrumento de medición.....	194
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	200

4.1 Introducción.....	200
4.2 Metodología utilizada	200
4.2.1 Confiabilidad del instrumento	201
4.3 Análisis e Interpretación de datos.....	201
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	209
Conclusiones.....	209
Recomendaciones	213
Referencias	215

Índice de Tablas

Tabla 1 Empresas por tamaño y sector	30
Tabla 2 Clasificación de empresas en América Latina	31
Tabla 3 Clasificación de las Mipymes en México según la SE	32
Tabla 4 Clasificación de las Pymes según NAFIN.....	32
Tabla 5 Principales problemáticas de Pymes latinoamericanas	36
Tabla 6 Perspectivas teóricas de la RSE.....	56
Tabla 7 Actividades de RSE en las Pymes latinoamericanas.....	61
Tabla 8 Impulsores de RSE en Pymes y grandes empresas.....	62
Tabla 9 Distintivos de RSE por parte de la STPS.....	84
Tabla 10 Tipos de formación laboral.....	126
Tabla 11 Proceso de la Inclusión Laboral.....	128
Tabla 12 Definición de innovación	139
Tabla 13 Componentes de la innovación social.....	155
Tabla 14 Matriz de congruencia metodológica	172
Tabla 15 Operacionalización de las variables.....	186
Tabla 16 Confiabilidad del instrumento.....	201
Tabla 17 Valores coeficiente de correlación de Spearman.....	206
Tabla 18 Análisis Cuantitativo.....	207

Índice de Gráficas

Gráfica 1 Número de nacimientos y cierres de establecimientos EDN 2021	24
Gráfica 2 Distribución de las Mipymes en América Latina	29
Gráfica 3 Establecimientos, personal e ingresos según tamaño de los establecimientos	33
Gráfica 4 Pymes latinoamericanas con actividades de RSE por país	61
Gráfica 5 Principales campos en RSE por Pymes Latinoamericanas.....	65
Gráfica 6 Giro empresarial de unidades de estudio	202
Gráfica 7 Número de colaboradores.....	203
Gráfica 8 Puesto desempeñado de los sujetos de estudio	203
Gráfica 9 Número de personas con discapacidad	204
Gráfica 10 Área laboral de las personas con discapacidad	204
Gráfica 11 Personal de las unidades de estudio.....	205
Gráfica 12 Tipo de discapacidad en personas en inclusión laboral	205

Índice de Figuras

Figura 1 Pirámide de Carroll de la RSE	46
Figura 2 Esquema general de implantación de la RSE	72
Figura 3 Fases para la implantación de la RSE	72
Figura 4 Siete materias fundamentales en la RSE	83
Figura 5 Modelo Integral del funcionamiento y la discapacidad que sirve de fundamento a la CIF	93
Figura 6 Nueva estructura CIF y sus factores.....	101
Figura 7 Barreras de la discapacidad	111
Figura 8 Beneficios de innovar	145
Figura 9 Categorías y tipos de innovación.....	148
Figura 10 Fenómeno de la innovación.....	149
Figura 11 Fundamentos de la innovación	151

Figura 12 Creación y sostenimiento de culturas organizacionales innovadoras	154
Figura 13 Modelo de las 5 fuerzas de Porter	162
Figura 14 Proceso de innovación social	175
Figura 15 Modelo de las 5 Variables	178
Figura 16 Modelo Voss- Chiesa.....	180
Figura 17 Constructo IPSR	185

INTRODUCCIÓN

Las empresas, actualmente están inmersas en un entorno global y competitivo, el cual genera oportunidades y retos para las organizaciones desde las multinacionales hasta las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) las cuales en las últimas décadas han cobrado mayor importancia por el impacto que generan en la economía y la sociedad ya que proporcionan fuentes de empleo a trabajadores pertenecientes a sectores vulnerables como mujeres, personas de la tercera edad o jóvenes que inician su vida laboral así como personas con discapacidad. Por consiguiente, la diversidad laboral y la responsabilidad social empresarial cobra relevancia como un valor añadido a las organizaciones ante sus públicos y las metas empresariales proyectadas mundialmente en los próximos años.

Ante esto el tema central se enfoca en las personas con discapacidad, las cuales aún no cuentan con oportunidades laborales justas para su desarrollo, pues la inclusión se considera como desventaja y gasto más que una oportunidad. Sin embargo, en una cultura organizacional diversa se aportan diferentes soluciones, y formas de cumplir con los objetivos por lo que la igualdad maximiza la mentalidad y aplicación de estrategias de innovación dentro de los procesos. En este sentido, la inclusión de personas con discapacidad se relaciona con los procesos de innovación de las empresas, resaltando que las MiPymes inclusivas son los sujetos de estudio de la presente investigación, ya que contribuye a la calidad de vida de sus trabajadores y al desarrollo laboral de nuestro país.

En la presente se tomaron en cuenta los siguientes puntos: a) la pregunta general de la investigación ¿La inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual genera estrategias de innovación en los procesos en las empresas socialmente responsables? b) el objetivo general c) la hipótesis general se planteó de forma causal. La investigación se desarrolla en la siguiente estructura. Se realiza la revisión de la literatura, luego se expone el planteamiento del problema, posteriormente se establece el marco contextual con las temáticas de las Pymes y la Responsabilidad Social Empresarial. A continuación, se desarrolla el marco

teórico que aborda los temas de discapacidad, inclusión laboral, innovación y estrategia. Por último en el marco metodológico, se exponen las técnicas y obtención de los resultados, para finalizar con la presentación de las conclusiones y las referencias. Cabe resaltar que la presente investigación está en la línea de investigación LGAC2 Innovación y competitividad para las Pymes, adscrita a la Maestría en Gestión de las Pequeñas y Medianas Empresas de la facultad de administración de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN APLICADA

Problema de Investigación

Las empresas, actualmente están inmersas en un entorno global y competitivo, el cual presenta retos y oportunidades para cualquier organización, tecnológicos, sociales y económicos, por mencionar algunos. Este panorama competitivo afecta la forma en que opera una organización, la cual, en su dirección debe de estar consciente de las amenazas macroeconómicas y de su contexto local para poder identificar áreas de oportunidad que le permitan subsistir. Claro está que, a nivel mundial, el contexto empresarial está inmerso en constante cambio, lo cual refleja un mercado menos predecible, esto aunado a el nivel bajo de adaptabilidad de las empresas y su corto tiempo de vida repercuten en el establecimiento de ventajas competitivas (Mora, Duran, y Zambrano, 2016).

Dentro del ámbito socioeconómico, las micro, pequeñas y medianas empresas (Mi Pymes) son un factor importante para el desarrollo. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) señala que su existencia es relevante para los países en desarrollo ya que son los principales creadores de empleo y crecimiento económico. El Banco Mundial indica que las Pymes general hasta en un 45 por ciento al empleo formal total y en un 33 por ciento del ingreso nacional (PIB) en las economías emergentes. Por lo cual su importancia en el desarrollo sostenible se encuentra en su capacidad de empleabilidad a trabajadores pertenecientes a grupos vulnerables de la sociedad. Además, las MiPymes representan el 90 por ciento del sector empresarial a nivel mundial. En México, representan el 97,6 por ciento de todo el sector y concentran el 75.4 por ciento de todo el empleo (Duran, 2017). Así mismo, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), hasta el 2018 México cuenta con un total de 4 millones 169 mil 677 MiPymes, clasificadas en los sectores de manufacturas, comercio y servicios privados. Sin embargo, las estas enfrentan retos globales, así como problemáticas internas que les exige adaptarse y plantear estrategias que les permita consolidarse dentro del mercado;

en nuestro país las MiPymes y generalmente, debido a la globalización y la competitividad dentro del sector económico se enfrentan a obstáculos que limitan su competitividad en dicho sector, por tal motivo las vidas de las MiPymes están sujetas a dichos retos (Martinez y Gonzalez, 2020).

Bajo este contexto, dentro de las problemáticas que frenan el desarrollo de las MiPymes en México, se encuentra la falta de conocimiento de su mercado objetivo por la falta de inversión en investigaciones de mercado, así como la falta de gestión administrativa, constante capacitación de sus colaboradores, financiamiento adecuado, asesoría legal, realizar un plan de marketing acorde a sus metas, presencia online y la medición de resultados (Financiero, 2018). Ante estas problemáticas es de suma importancia que se tome la importancia de capacitar y otorgar bases administrativas sólidas, así como con soluciones creativas que les permitan subsistir en el mercado, ya que su actuar impacta de manera significativa en la creación de empleos y la aportación económica del país.

De este modo, en particular la problemática de la atracción, gestión y capacitación del recurso humano es una dificultad importante, ya que las personas que integran la empresa son quienes hacen posible los objetivos de la empresa, brindan ventajas competitivas y aportan nuevas ideas. Ahora bien, en palabras de (Martinez y Gonzalez, 2020) es importante resaltar que el recurso humano puede ser una ventaja competitiva para las organizaciones, en especial para las MiPymes, ya que la correcta gestión de información basado en sus ideas, habilidades y capacidades aunado a la capacitación constante y el desarrollo del sentido de pertenencia hacen que se logren los objetivos y metas establecidos.

Así mismo, esta problemática es una limitante importante para las MiPymes debido a que, en la mayoría de los casos, una correcta gestión del capital humano no es concebida como una ventaja, y eso conlleva a que no cuenten con perfiles de puesto, un proceso de contratación adecuado o procesos de capacitación; no se percibe alineación con el marco estratégico de la empresa. En términos específicos no han formulado una misión, ni políticas, ni metas, ni estrategias en dicha área (Zapata, 2004).

Ante esto, cabe resaltar que el capital humano de las MiPymes está inmerso en un entorno social diverso del cual la empresa debe estar consiente. La diversidad laboral cada día va cobrando mayor relevancia como un valor añadido a la empresa que detona diferentes beneficios al incluir a diferentes personas sin importar: edad, religión, género y capacidades. Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), la variedad social en los grupos de trabajo mejora el ambiente laboral, aporta diferentes puntos de vista, incrementa el compromiso hacia la compañía y eleva la productividad. Por ende, los objetivos empresariales se alcanzan de una forma más eficiente (Velasco A. , 2018). Sin embargo, la diversidad de los colaboradores de una empresa aún no se considera una ventaja competitiva para la organización.

En tal sentido, adentrándonos a nuestro tema de estudio dentro de la diversidad laboral está inmersa la inclusión de personas con discapacidad, las cuales se enfrentan a la problemática de exclusión laboral pues no cuentan con oportunidades laborales justas para su desarrollo humano. Existen fundaciones que apoyan a este sector con la comercialización de productos que ellos manufacturan, así como con capacitación en diferentes actividades. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), 15 por ciento de la población de cada país tiene alguna discapacidad, lo que equivaldría en México a 18 millones 525,000 personas considerando que son 123 millones 500,000 habitantes. El INEGI dice que en México son 5.7 millones de personas con discapacidad (Reveles, 2018). En el informe de la Secretaria de Trabajo y Previsión Social (STPS) del 2008 según estimaciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), unos 386 millones de personas en edad de trabajar cuentan con una discapacidad. El desempleo alcanza hasta un 80 por ciento en algunos países y frecuentemente los empleadores suponen que las personas con discapacidad no pueden trabajar.

En México, cabe resaltar que cuenta con limitantes para la inclusión laboral ya que existe la necesidad de un padrón de personas con discapacidad en edad laboral, que presente información sobre sus cualidades, habilidades y nivel de discapacidad, además de que falta claridad en las leyes de empleo y seguridad social para la inclusión laboral, así como normas que regulen dicho tema. Aunado

a esto, en nuestro país las personas con discapacidad se enfrentan a la problemática de discriminación laboral lo cual es un obstáculo para su desarrollo, pues no cuentan con oportunidades laborales inclusivas. Las empresas sin importar su tamaño, son un factor decisivo ante esta problemática ya que pueden desarrollar una política y filosofía de inclusión e implementar herramientas o técnicas dentro de sus procesos las cuales se adapten a las necesidades de las personas con discapacidad. Como resultado de esta inclusión las empresas se convierten en empresas socialmente responsables, lo cual genera ventajas competitivas y beneficios, los cuales no están presentes dentro de las estrategias de las MiPymes.

Por otra parte, a nivel global la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se considera solo para empresas grandes y multinacionales ya consolidadas, sin embargo, es un compromiso que la organización realiza tanto interna como externamente, con sus grupos de interés, colaboradores, proveedores, clientes y con problemáticas reales de la comunidad a la que pertenece. La responsabilidad social va más allá de acciones filantrópicas, pues se incluye en su filosofía empresarial y se incorpora en la gestión y procesos para generar valor social o ambiental. Ante esto Estrella Vara (Management Society, 2013) comenta que es evidente que, en América Latina aún existan problemáticas que limitan la evolución de la RSE, como lo es su estructura empresarial, inestabilidad gubernamental, poca escalabilidad de los negocios y una menor capacidad institucional. Respecto a la gestión de la RSE falta el desarrollo de herramientas e índices de desempeño para contar con una conceptualización total.

Con base en lo anteriormente expuesto la problemática específica del presente estudio radica en que existen escasos estudios documentales y de campo que determinen la relación entre la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad y las estrategias de innovación que se generan en las MiPymes socialmente responsables o con un sesgo de responsabilidad social.

Hipótesis de la Investigación

La hipótesis es una explicación que permite establecer relaciones temporales en el planteamiento del problema. Permite determinar el proceso de la investigación, aunque esta debe ser comprobada o declinada una vez que se realice el análisis de los datos de la investigación. La hipótesis suele surgir del conocimiento previo del investigador, es una parte fundamental para la búsqueda de respuestas y para la generación de conocimiento.

Hipótesis General

La hipótesis general para la presente investigación es de tipo causal, la cual se plantea de la siguiente manera:

“La relación de la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad es directamente proporcional con la generación de estrategias de innovación en los procesos de las MiPymes socialmente responsables o con un sesgo de responsabilidad social”.

Hipótesis Específicas

H1. **Generación de nuevos conceptos** determinada por; generación de ideas, nuevos conceptos de bienes y servicios y creatividad, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.

H2. **Desarrollo de productos** determinada por; comercialización, procedimiento, reducción de tiempo, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.

H3. **Redefinición de procesos productivos** determinada por; flexibilidad, productividad y calidad, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.

H4. **Redefinición de procesos comerciales** determinada por; nuevas tecnologías, propuestas comerciales, aporte de valor, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.

H5. **La gestión del conocimiento y tecnología** determinada por; evolución de las tecnologías, conocimiento organizativo y productos o servicios futuros, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.

H6. **La colaboración intersectorial** determinada por; motivación, relación sectorial, provisión de bien social, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.

H7. **El impacto y transformación social** determinada por; impacto social, reto ético e impacto económico, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.

Objetivos de la Investigación

Una vez definida la problemática de la presente investigación, se establecen los objetivos, los cuales son enunciados que indican la finalidad de la investigación y tienen una relación directa con la problemática expuesta, por lo que se deben de redactar de forma clara y precisa. El objetivo general es la meta primordial a alcanzar y engloba el tema principal de la investigación; los objetivos específicos

orientan el desarrollo de la investigación reflejando acciones concretas que ayudan al cumplimiento del objetivo general.

Objetivo General

Determinar la importancia de la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad y su relación con las estrategias de innovación en los procesos en las empresas socialmente responsables.

Objetivos Particulares

- Objetivo particular 1. Determinar la relación entre la variable generación de nuevos conceptos y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.
- Objetivo particular 2. Determinar la relación entre la variable desarrollo de productos y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.
- Objetivo particular 3. Determinar la relación entre la variable redefinición de procesos productivos y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.
- Objetivo particular 4. Determinar la relación entre la variable redefinición de procesos comerciales y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.
- Objetivo particular 5. Determinar la relación entre la variable gestión del conocimiento y la tecnología con la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.
- Objetivo particular 6. Determinar la relación entre la variable colaboración intersectorial y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.
- Objetivo particular 7. Determinar la relación entre la variable impacto y transformación social con la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad

Justificación de la Investigación

Uno de los aspectos fundamentales para la calidad de vida de una persona es el aspecto laboral ya que este proporciona los medios económicos para satisfacer las necesidades de una persona, además de que genera autonomía y relaciones interpersonales importantes para el desarrollo emocional y psicológico que contribuyen a un nivel de bienestar personal y social. Bajo esta concepción, la discriminación laboral de las personas con discapacidad, es un obstáculo y una problemática importante para lograr obtener un buen nivel de desarrollo y calidad de vida, si bien la discriminación es una problemática social, esta se ve reflejada en el entorno educativo, cultural y laboral.

Como se ha venido diciendo, las MiPymes pueden ser un agente de cambio ante la problemática de exclusión laboral de las personas con discapacidad ya que cada vez el tema de diversidad e inclusión laboral cobra importancia dentro de las organizaciones y de sus públicos los cuales buscan servicios personalizados, de origen ético y sustentable. De Obeso (2018), establece que la inclusión sociolaboral y la diversidad empresarial deberían ser una prioridad para todas las organizaciones, pues sus principales beneficios son tanto interna como externamente de la organización; internamente se refleja en una ambiente equitativo con una visión global de las competencias corporativas, lo cual eleva la productividad, además externamente mejora la calidad de vida de los colaboradores incluidos. La diversidad e inclusión pertenecen a la estrategia de RSE que toda empresa debería establecer.

A pesar de esto, aún son pocas las empresas que generan una cultura organizacional inclusiva para personas con discapacidad, pues aún no se consideran competentes las capacidades con las que cuentan las personas con discapacidad ya que se pone énfasis en sus limitantes y no en las oportunidades.

Por lo anterior expuesto, hablar de inclusión laboral es sinónimo de productividad empresarial; incluir diferentes perspectivas y capacidades en la cultura organizacional puede mejorar el clima laboral, la productividad y calidad en

el servicio. La verdadera inclusión laboral se integra a través de diversos elementos al ADN organizacional (Urquidi 2019).

Incluir en la organización a personas con discapacidad puede generar ventajas tanto para la empresa como para el desarrollo de vida de la persona. El Consejo Nacional para Las Personas con Discapacidad (CONADIS) enfatiza en algunas ventajas para la organización en la contratación de personas con discapacidad, afirmando que las personas con discapacidad:

- Generalmente no faltan a su trabajo.
- Generalmente son más puntuales.
- Se convierten en una motivación para los demás empleados.
- Por las bajas oportunidades laborales, cuidan mucho su trabajo.
- Al contratar a personas con discapacidad, obtienen beneficios fiscales.

En tal forma, algunas de las barreras más importantes para contar con una cultura organizacional inclusiva son los modelos de reclutamiento y selección que en su mayoría descartan a personas con discapacidad, la ausencia de planes de trabajo diseñados para personas con capacidades diferentes, así como la concepción de que la contratación implica un gasto económico no retribuido comercialmente. Ante esto en la nueva agenda de desarrollo sostenible 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), presenta 17 objetivos los cuales se aspira conseguir en 12 años más. Ambos ejes a la igualdad de género y reducción de las desigualdades son planteados claramente dentro de estos; por otro lado, “se anexa la implementación de políticas de contratación inclusivas y oportunidades igualitarias para todos, lo cual fomente un trabajo decente, crecimiento económico de salud y bienestar para los trabajadores” (De Obeso, 2018).

Una empresa con una cultura organizacional inclusiva, logra consolidarse como una Empresa Socialmente Responsable (ESR), la cual contribuye a la calidad de vida de sus trabajadores y al desarrollo laboral de nuestro país. El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) establece que la RSE actualmente es una forma de visión empresarial y de gestión, pues las acciones de la empresa están

apegados a los objetivos de sustentabilidad en lo económico, social y ambiental, reconociendo el impacto de sus actividades en su contexto social. (Cajiga, 2011, pág. 2). Respecto a la RSE, existen diversos mitos como que es exclusivamente para grandes empresas o que el llevar a cabo estas acciones tiene costos elevados, las cuales no son ciertas, pues la RSE no depende de la dimensión de la empresa, y también es para MiPymes, las cuales tienen a su favor la característica de flexibilidad en sus procesos por lo que pueden ser empresas socialmente responsables y proyectar valores institucionales sólidos.

Así mismo, es importante establecer que México cuenta con diferentes certificaciones o reconocimientos que contribuyen a las ventajas de las organizaciones incluyentes, algunos de ellos son el premio el Distintivo Empresa Incluyente “Gilberto Rincón Gallardo”, que entrega el gobierno Federal a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), otro distintivo es el de ESR otorgado por la CEMEFI, además de estos distintivos, por su parte el gobierno Federal a partir del 1 de enero de 2014 establece estímulos fiscales para empleadores de personas con discapacidad.

En el año 2020 el Consejo Coordinador Empresarial (CCE) publicó el “Decálogo de la responsabilidad” en el cual se presentan los principales compromisos que las organizaciones tienen con sus grupos de interés como son colaboradores y medio ambiente. En la relación de los temas de inclusión y responsabilidad empresarial, los puntos 2, 3, 6 y 7 se enfocan a desarrollar mayores oportunidades laborales con ética e integridad, así como llevar a cabo una conciencia moral y participativa, promoviendo la inclusión, la diversidad y el respeto. Los puntos mencionados son los siguientes:

Punto 2) Garantizar mayores oportunidades de empleo formal, crecimiento y desarrollo para nuestros colaboradores y sus familias.

Punto 3) Ser ejemplo de integridad y ética; y cumplir con todas nuestras obligaciones fiscales y contributivas.

Punto 6) Demostrar nuestra obligación moral con la sociedad; participar activamente en el desarrollo de las comunidades y construir mejores

condiciones de vida para los mexicanos.

Punto 7) Asumir y promover la inclusión, la diversidad, y el respeto irrestricto a los derechos humanos.

Como puede apreciarse, las certificaciones en tema de inclusión de personas con discapacidad reflejan el resultado de una inclusión sociolaboral activa por parte de las organizaciones, sin embargo, en su contexto interno se gestan cambios importantes en sus procesos, infraestructura, filosofía y metas corporativas en los cuales la innovación es una pieza clave para lograr la inclusión.

Es claro que la inclusión sociolaboral en las organizaciones aporta diferentes beneficios para la organización, sin embargo, uno de los principales es la innovación, la cual surge por la diversidad, ya que se aportan diferentes puntos de vista que hacen un equipo más creativo lo cual mejora la toma de decisiones que impacta en el logro de objetivos internos y externos. De acuerdo con el estudio *Getting to Equal 2019*, elaborado por *Accenture*, equidad es igual a innovación: “Una cultura de igualdad es un multiplicador esencial para ayudar a maximizar la innovación. En culturas con mayor igualdad y diversidad, la mentalidad de innovación es 11 veces mayor que en las culturas menos iguales y diversas” (Morales C. , 2019).

Organizaciones a nivel internacional reconocen la importancia de la innovación dentro de las organizaciones y la ventaja que genera como estrategia, por ejemplo, la Organización de Estados Americanos (OEA) y la ONU, han establecido la importancia de fomentar la innovación y promover las acciones inclusivas y sostenibles. La Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), establece que para que las organizaciones obtengan recursos económicos y sociales deben de innovar (Galeana, Marco, y Chaves, 2020).

Aunado a lo anterior en el Manual de Oslo (2018, pág. 49) define que “una innovación es la introducción de un producto (bien o servicio) o de un proceso, nuevo o significativamente mejorado, o la introducción de un método de comercialización o de organización nuevo aplicado a las prácticas de negocio, a la

organización del trabajo o a las relaciones internas”. Si bien ya se mencionó que la inclusión laboral de personas con discapacidad esta interrelacionada con la innovación y con cambios internos de la empresa, es necesario establecer que se fundamenta en dos tipos de innovación la innovación estratégica y la innovación social. La innovación estratégica implica cambios en el modelo de negocio o en desarrollo de uno nuevo. De igual forma la innovación social se genera de mano a otros tipos de innovación, pues las diferentes innovaciones pueden tener un impacto en lo social, en consecuencia, esta innovación es aceptada y apropiada por la comunidad (Galeana, Marco, y Chaves, 2020).

Debido a todo lo anterior, la importancia del presente estudio de investigación radica en conocer las estrategias de innovación que han implementado las organizaciones incluyentes de personas con discapacidad y que las ha conducido a ser reconocidas como empresas socialmente responsables, además se pretende identificar beneficios de innovación y responsabilidad social para las MiPymes, y de este modo mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad. Es decir, la presente investigación aportara los siguientes beneficios o valores:

- a) Valor Teórico: en este apartado se aportarán definiciones, conceptos clasificaciones tipos y constructos sobre: RSE, personas con discapacidad, estrategias de innovación y MiPymes.
- b) Valor Social: se aportará un beneficio social para las personas que conforman el sector de personas con discapacidad en México frente a la problemática de exclusión laboral, la cual limita su calidad de vida.
- c) Valor Empresarial: la información que se genere será de gran ayuda para el sector de las MiPymes y en especial al grupo que conforman a las empresas socialmente responsables o con un sesgo de acciones de RSE.
- d) Valor Metodológico: aportará el diseño de una metodología específica a partir de un modelo híbrido llamado IPSR que permita medir la correlación entre las variables.

Variables

A continuación, se presenta el manejo de las variables del estudio mostrando su correlación:

Variable Dependiente: Inclusión sociolaboral de personas con discapacidad

Variables Independientes:

Variable independiente 1. Generación de nuevos conceptos.

Variable independiente 2. Desarrollo de productos.

Variable independiente 3. Redefinición de procesos productivos.

Variable independiente 4. Redefinición de procesos comerciales.

Variable independiente 5. La gestión del conocimiento y de la tecnología.

Variable independiente 6. Colaboración intersectorial.

Variable independiente 7. Impacto y transformación social.

Por otra parte, las delimitaciones por las cuales se realizará el presente estudio, contemplan la delimitación espacial y la delimitación temporal, que a continuación se describen:

Delimitación Espacial: la investigación se realizará en la capital de Puebla, teniendo como grupo de estudio a medianas y pequeñas empresas que cuenten con la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Delimitación Temporal: la presente investigación será de corte transversal llevándose a cabo durante los años 2021 y 2022.

Alcances y Limitaciones

A continuación, se presentan los alcances y limitaciones que en el desarrollo de la presente investigación se logra identificar:

Alcances

- El presente estudio identificara a las MiPymes en la capital de Puebla que involucren en sus procesos a personas con discapacidad.
- La investigación se identifica la relación entre la innovación en los procesos a partir de la inclusión de personas con discapacidad.
- Se analizará si la RSE se considera una ventaja competitiva para las MiPymes.
- Se definirán los beneficios organizacionales y la importancia para las MiPymes de la responsabilidad social.

Limitaciones

- La certificación de ESR implica un gasto para las Pymes por lo cual no lo contemplan dentro de sus objetivos.
- Investigación de tipo transversal de los años 2020 a 2022, años en los que se presentó pandemia por Covid-19, el cual perjudico en el acceso y tiempo de vida de las Pymes y las personas de discapacidad se resguardaron y dejaron de laborar por ser de las personas más vulnerables.

CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL

1.1 Introducción

En este primer capítulo se describirá el contexto o situación en la cual se desarrolla la presente investigación, siendo dos ámbitos importantes a tomar en cuentas que son: el contexto, antecedentes y elementos de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (MiPymes) y el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial.

1.2 Pymes

1.2.1 Antecedentes de las Pymes

En la actualidad la empresa es un pilar fundamental en el desarrollo económico del país, pues satisface necesidades a través de la comercialización de un bien o servicio, además de proporcionar empleos en su entorno social. Cabe resaltar que según (Gaspar, 2011) la empresa es:

“un sistema técnico social abierto, cuya función básica es la de crear bienes y/o prestar servicios que contribuyan a elevar el nivel de vida de la humanidad, compatibilizando este hecho con un marcado respeto al medio ambiente, que posibilite la idea del desarrollo sostenible”.

Así mismo para Carlos Cleri (2007) el concepto de empresa se refiere a:

“lun conjunto de individuos que unen sus esfuerzos para alcanzar un beneficio económico. Precisamente, ese deseo de lucro es lo que la diferencia de cualquier otra institución. La empresa articula tecnologías, capitales intangibles y establece relación con los mercados, en su interior se produce una acumulación de patrimonio, conocimientos, cultura y valores”.

Bajo esta definición, en el marco histórico empresarial, en la gestión organizacional tradicional, surgen ideas de la división del trabajo, la especialización

de tareas, procesos estandarizados y control de calidad, por mencionar los más relevantes. Posteriormente, Taylor en 1911 crea la administración científica. Unos años más adelante, Fayol busca por medio de controles estandarizados y auditorias restablecer el equilibrio organizacional. Dichas ideologías se pueden englobar en lo que en 1986 se estableció como la metáfora de la organización como máquina (Bolivar, 2016). Por consiguiente Villarán (2016) establece que una aspecto que detono la creación de las Pymes en los años cincuenta fue la disminución de la producción masiva la concepción de la empresa de gran escala. Sustituyéndola por el modelo de especialización flexible lo que explica la caída del sistema socialista para dar paso a un nuevo modelo de organización empresarial.

Por otra parte, la pequeña empresa en el contexto mexicano surge para abastecer las necesidades primarias de la sociedad, lo que activo el desarrollo de las fuerzas productivas con pocos recursos en la cual se apoyó la Revolución industrial. Para 1930 las pequeñas y medianas empresas representaban el 12%, el resto correspondía a talleres y artesanías (Molina, López, y Contreras, 2014). Para la década de los 50 y 60 con la llegada del modelo por sustitución de importaciones las Pymes tuvieron un crecimiento aunado a un proceso de aprendizaje ya que existían problemas para la adquisición de maquinaria, falta de organización y capacitación organizacional; dichos puntos limitaron el nivel de calidad y eficiencia ante el mercado internacional generando desconfianza en el consumidor. (Galarza, 2019). En estos años en México el sector de la pequeña y mediana industria representaba el 25%, en tanto que los talleres y artesanías se redujeron a 71.9%. En 1955, la pequeña y mediana industria significaba el 45.8%, y los talleres y artesanías el 51.9%. A nivel mundial el valor de las Pymes como unidades productivas de pequeña escala inicia en los años 70, debido a que dejan de considerarse únicamente como unidades de producción de bienes e inician a ofrecer como valor agregado el desarrollo de servicios (Galarza, 2019).

En otras palabras se producen cambios estructurales con el crecimiento de servicios que desplazan al sector primario como fuente de empleo y contribuye al crecimiento de la revolución microelectrónica de las comunicaciones lo cual incluye

la inclusión de la internet que apertura diversas posibilidades de negocios (Villarán, 2016).

En igual forma, un fenómeno relevante que genera el crecimiento de las Pymes fue la implementación del modelo neoliberal en los años setenta, eliminando el modelo Keynesiano que beneficio en la depresión de los años treinta (Villafuerte, 2002). En los años setenta, en el contexto mexicano, se vivía una etapa complicada económica y socialmente hablando, debido a la devaluación del peso, la migración, costos elevados de la canasta básica y salarios bajos, por lo que el objetivo de las Pymes era sobrevivir en vez de buscar un crecimiento futuro, etapa que duro hasta los años ochenta (Galarza, 2019). En 1965, las Pymes crecieron al 56.8% y las microempresas disminuyeron al 41.8%. El censo de 1971 en el sector industrial reporto 118,740 empresas, de las cuales el 64.4% eran Pymes (Molina, López, y Contreras, 2014).

Posteriormente, en las últimas décadas, la empresa se ha desarrollado en un contexto económico capitalista, basado en la propiedad privada pues los recursos se asignan eficientemente en función del mercado y el capital es fuente de riqueza pues en dicho sistema los recursos son de carácter privado, pertenecen a personas y no al Estado (Sevilla, 2009). De este modo, para el surgimiento de las pequeñas empresas, es importante mencionar el cambio de la ideología empresarial, se abandona la idea de la empresa grande con miles de empleados, con una pirámide de poder basada en el dogmatismo de la economía clásica para abrirse a otros conceptos (Villarán, 2016).

Por otra parte, pasando al contexto nacional y latinoamericano según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), a través de su informe “Políticas de apoyo a las Pymes en América Latina” establece que en los años noventa los gobiernos latinoamericanos desarrollan programas de apoyo para las Pymes para que estas contribuyan a la economía nacional (Carranco, 2017). Bajo este contexto, en México se crean apoyos como el PAI (Programa Integral a la Industria Mediana y Pequeña) y FOGAIN (Fondo de Fomento a la Industria), entre otros más. Entre 1995 y 1998 las grandes empresas crecieron

al 32.7% es decir 849 nuevas empresas; las medianas crecieron 23.3%, lo que equivale a 710 nuevas empresas, sobre todo en los estados del norte; en lo correspondiente a la pequeña y micro empresa existían 8915 empresas (Molina, López, y Contreras, 2014).

A manera de resumen el contexto socioeconómico ha ido evolucionando y con él la estructura empresarial, en sus inicios la empresa solo se conceptualizaba como un agente estático de producción en serie, así mismo solo tenían relevancia las grandes empresas de producción industrial. Actualmente la empresa es un agente dinámico, en el cual se pueden desarrollar bienes o servicios y surgen empresas de diferentes tamaños; micro, pequeñas y medianas, las cuales cada vez tienen un papel importante en el desarrollo económico del país por la creación de empleos y contribución económica.

1.2.2 Definición de Pymes

Las pequeñas y medianas empresas, cada día cobran mayor importancia en el sector económico a nivel global, por lo que resulta importante conceptualizar lo que representan este tipo de empresas y enmarcar el contexto en el que se desarrollan.

Después de muchos años de considerar a las MiPymes como algo marginal, obsoleto o ilegal, en la actualidad se reconoce su importancia para el desarrollo social y económico. Desde el sector empresarial, gubernamental, familiar y social se acepta que una alta contribución económica y el bienestar de millones de personas depende y necesita el bienestar y dinamismo de estas empresas (Villarán, 2016). Por consiguiente, su entorno de desarrollo es competitivo pues las empresas son el medio de progreso y bienestar de la población pues es uno de los principales proveedores de las economías modernas (Jiménez, Cerón, y Zavala, 2020).

Si bien es cierto, un primer aspecto de las Pymes en comparación con las grandes empresas es una definición internacional homogénea, ya que cada país establece sus parámetros para definir las con base en su contexto. Según el Banco

Mundial, en un estudio realizado a 76 países, se detectaron más de 60 parámetros para clasificar a las empresas, siendo los principales criterios su capacidad de empleabilidad, ventas, activos e inversiones entre otros (Vera y Mora, 2011). En cuanto a su definición existe una gran variedad de concepciones; sin embargo, “pueden considerarse aspectos de heterogeneidad mundial en cuanto a su función principal, que consiste en proveer bienes y servicios básicos a las grandes empresas” (Jiménez, Cerón, y Zavala, 2020).

Así mismo, la definición de Pyme adoptada por la Comunidad Económica Europea es que “se considera Pyme a toda empresa en la que el personal no exceda de 500 empleados y la parte de capital en manos de otra empresa de mayor tamaño no supere una tercera parte”. Sin embargo, esta definición no puede ser universal ya que además de la región varía en función del sector. Expuesta la falta de delimitación del concepto el sector es heterogéneo pues comprende empresas de los tres sectores, talleres tradicionales, empresas que exportan y otras que se limitan al mercado local (Navarro, 1999)

Por su parte, Carlos Cleri (2007) sostiene que las Pymes son la columna vertebral de las economías nacionales. Aportan producción y empleo, garantizan una demanda sostenida, motorizan el progreso y dan a la sociedad un saludable equilibrio. Frente a esto se infiere que las Pymes reactivan económica y productivamente al país, por su capacidad empresarial, innovación y empleabilidad (Carranco, 2017). La gran cantidad de Pymes y su diversidad aunado a su contribución regional, las establecen como núcleo de la industria y comercio así como elemento de competencia y dinamismo (Navarro, 1999).

Ahora bien, a nivel global, las Pymes tienen un papel relevante a nivel de desarrollo económico, por su aportación al PIB y la generación de empleo, en la mayoría de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el sector de la pequeña y mediana empresa está entre el 96% y 99% del total del sector empresarial y contribuyen en una sexta parte de la producción industrial y en tema de empleabilidad general el 70% de empleo tanto en las empresas industriales como de servicio. Por consiguiente, las Pymes son

relevantes tanto en los países desarrollados como en los que están en desarrollo (Romero, 2006). Por otra parte, analizando el panorama de las Pymes a nivel internacional cabe establecer que:

“en la primera potencia económica del mundo, Estados Unidos, existen 22.1 millones de negocios que dan empleo a 129 millones de personas. Por su parte en Japón existen 9.1 millones de empresas que dan empleo a 67.2 millones. En este país el tamaño promedio de sus empresas es de 7.4 personas. Italia tiene en su sector industrial un tamaño promedio de 5.2 personas por empresa. En contraposición, la ex Unión Soviética tenía un tamaño promedio para sus empresas industriales de 813 personas por empresa; literalmente no existían pequeñas empresas” (Villarán, 2016).

No obstante, estudios recientes de la CEPAL, señalan tres principales características de las Pymes, en primer lugar, como se mencionó anteriormente son la principal fuente de empleos, en segundo lugar, su participación a veces no significativa en ventas y producción dentro de la industria, especialmente en países en pequeños o centroamericanos debido a que las grandes empresas se encargan de la producción de los bienes de consumo. Por último, la participación de las Pymes en el empleo es mayor en la producción. El sector de las MiPymes se encuentra inmerso en un constante debate en Centroamérica debido a su paradójica situación, ya que son fundamentales en la generación de empleos pero no están incluidas en las actividades más dinámicas de la economía, incluyendo el tema de exportaciones (Hernández R. , 2001).

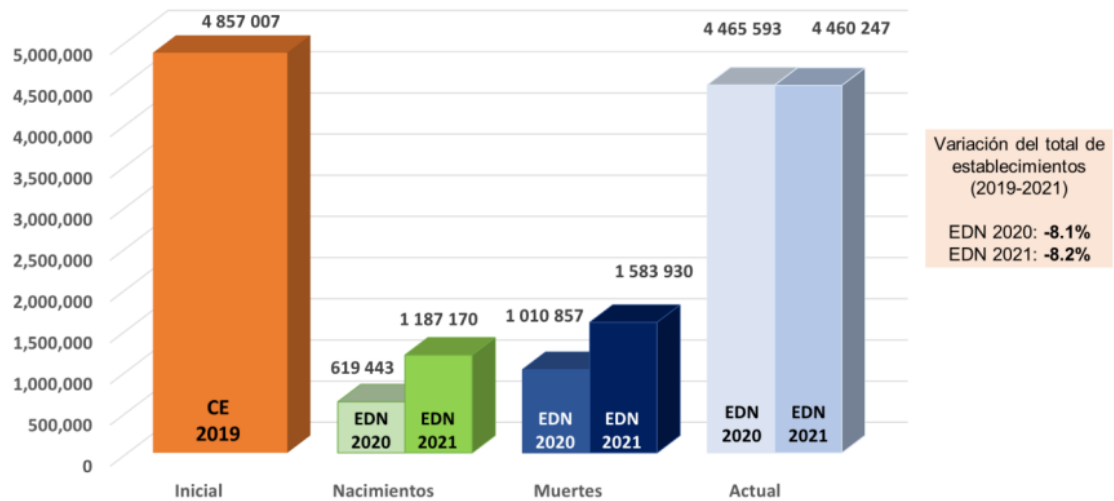
Por lo que se refiere al contexto nacional, las Pymes en México, han crecido exponencialmente lo que ha generado nuevos mercados y oportunidades en su competitividad, ya que junto a las micro empresas son la economía de mayor relevancia lo que permite el crecimiento competitivo de su entorno (Jiménez, Cerón, y Zavala, 2020). Uno de los estudios más relevantes, con respecto a las Pymes mexicanas es el realizado por el Instituto Nacional de Geografía y Estadística

(INEGI) quien indica que en el año 2019 había en México 6.3 millones de establecimientos, de los cuales el 94.9 % de los establecimientos son tamaño micro; 4.9% son pequeños y medianos (Pymes) y 0.2% son grandes. Los establecimientos Pyme aportan 30.7% tanto del personal ocupado como del valor agregado en nuestro país. Las cuales tuvieron una participación del 2.7% en la economía del país, generaron el 72% de empleos formales y contribuyeron en 52% al PIB, demostrando tener un papel relevante dentro de la actividad económica (INEGI, 2020). Así mismo, en el primer conjunto de resultados del Estudio sobre la Demografía de los negocios 2021 (INEGI, 2021), se establece que

“las Pymes tienden a presentar mayores cambios con respecto a las grandes empresas, en cuanto a ingresos, personal ocupado, ubicación, cierres y aperturas, entre otros aspectos. Aunado a este comportamiento natural, la emergencia sanitaria derivada de la pandemia por COVID-19 llevó a los negocios a pausar sus actividades o incluso a cerrar de manera definitiva. De los 4.9 millones de establecimientos, el EDN 2020 estimó que nacieron 619 443 establecimientos mientras que 1 010 857 cerraron sus puertas definitivamente. El EDN 2021 estimó que nacieron 1.2 millones y cerraron 1.6 millones, lo que significa que entre octubre 2020 y julio 2021, se incrementó la proporción de nacimientos y disminuyó la proporción de muertes en comparación con lo observado de mayo de 2019 a septiembre 2020”.

Gráfica 1

Número de nacimientos y cierres de establecimientos EDN 2021



Fuente: Tomado de (INEGI, 2021).

Frente a las diferencias entre las Microempresas y las Pymes es importante establecer que las microempresas usualmente operan informalmente y se orientan a mercados internos o locales, mientras que las Pymes se mueven en el sector formal y realizan una proyección a mercados más amplios y pueden ser competitivas internacionalmente; asimismo el crecimiento de las microempresas es limitado y su impacto económico menor, básicamente son un medio de sustento pero se reconoce su enfoque de lucha contra la pobreza (Hernández R. , 2001).

Con base en lo anteriormente expuesto, se puede denotar que no existe una definición universal para las Pymes debido a que cada país determina los conceptos para poder definirlos, como número de trabajadores, adquisición económica entre otros, sin embargo se afirma que este tipo de empresas constituyen la columna vertebral de las economías de cualquier país, ya que representan la mayoría de las empresas constituidas, generan un gran número de vacantes, oportunidades laborales, contribuyendo así al crecimiento económico, social y laboral del país. Con el apoyo gubernamental y académico adecuado las Pymes pueden maximizar sus aportes, por lo cual es importante diseñar y brindarle los recursos y herramientas acorde a su estructura empresarial.

1.2.3 Características de las Pymes

Teniendo clara la definición de lo que es una Pyme es importante establecer las características que las identifican y diferencian de las grandes empresas. Ya que en su contexto laboral, administrativo y social son diferentes y dichas características son ventajas que se pueden potencializar dentro del contexto empresarial.

Es así que es de sobra reconocido, y como se ha mencionado anteriormente la importancia de las Pymes radica en la creación de empleos, el gran porcentaje que representan en el sector empresarial, de su contribución a nivel económico y la relación sistémica entre la grande y pequeña empresa (Hernández R. , 2001). Actualmente, otra de las características que poseen las Pymes y que hacen que se renueve el tejido industrial, es su capacidad de adaptación a las situaciones del mercado y su dinamismo y apertura a la innovación (Navarro, 1999).

Cabe considerar, que el sector de las Pymes en comparación de las grandes empresas enfrenta problemáticas y retos como la falta de especialización, altos costos de producción y poca o nula capacitación. Además su producción es por lo general en zonas urbanas (Hernández R. , 2001). Sin embargo, las Pymes tienen una estructura flexible de la cual obtienen beneficios como un contacto directo con sus clientes, disminuyen sus costos de envío, pueden instalar sistemas de tecnología de información a menor costo entre otros beneficios (Navarro, 1999).

Por otra parte, la normativa laboral tiene características particulares en las Pymes, distintas a las grandes empresas por las siguientes:

- Las grandes empresas ofrecen mayores salarios, y ello para cada una de las categorías profesionales.
- El número de horas trabajadas es mayor en las pequeñas empresas.
- El porcentaje de empleos eventuales sobre el total de empleos es generalmente mayor en la pequeña empresa.
- Las perspectivas de promoción y las oportunidades de formación son menores en las Pyme.

- La estabilidad de los empleos es menor en las Pyme.

Por lo anterior se ha desarrollado una segmentación en el mercado laboral en razón al tamaño de la empresa. Cabe resaltar que, a pesar de las desventajas mencionadas, en las Pymes se genera un mejor clima laboral. El informe *Notenboom* de la Comunidad Económica Europea, establece que en su mayoría las personas tienen preferencia por trabajos en pequeñas y medianas empresas (Navarro, 1999).

Por su parte, de manera general se aprecia que en Latinoamérica la mayor proporción de las pequeñas empresas, se dedican a la actividad comercial 40%, siguiendo servicios 30% y transformación 27%. En el mercado de las Pymes en América Latina, las empresas presentan ciertas características comunes las cuales son:

- La mayoría son inician como empresas familiares
- El crecimiento es por medio de la reinversión de utilidades.
- Los fondos de la empresa son del propietario, familia o amigos.
- El propietario es el gerente de la empresa y su administración es independiente.
- Sus ventas son locales

Ahora bien, en el 2018 la CEPAL señala que las Pymes buscan un desarrollo empresarial por lo que deben considerar elevar su competitividad, aprovechando los recursos con los que cuentan como el capital intelectual, inversión en innovación, no olvidar las ideas del fundador, implementación de estructuras formales y establecer el crecimiento como un proceso; todo lo anterior para que impacte en la generación de empleos, producción investigación y desarrollo de tecnología. Sin embargo, es importante mencionar que únicamente el 25 % de Pymes mexicanas sobreviven a los dos primeros años (Martinez y Gonzalez, 2020).

Por consiguiente, es importante denotar las diferencias entre las Pymes y las microempresas que se reflejan en su estado económico y empresarial. Por lo general las Pymes buscan un desarrollo empresarial y profesional, las microempresas son unidades de subsistencia. Financieramente las Pymes destinan parte de las ganancias al ahorro e inversión mientras que en contraparte las microempresas solo cubren necesidades básicas. Respecto al empleo las Pymes generar vacantes laborales y las microempresas son autoempleo. En el aspecto de productividad la diferencia es notable ya que las Pymes superar a la microempresa por establecer relaciones y acuerdos formales (Hernández R. , 2001).

En relación a lo anterior, el mercado de las Pymes es local y en pocos casos regional, solo el 6% tiene actividades a nivel internacional. Sus principales gastos mensuales son; gastos fijos (alquiler, electricidad, agua) materia prima (la cual en un 89% es de origen nacional), sueldos e impuestos (Zevallos, 2003). En lo que respecta a su entorno sociocultural, se tiene un reto importante en la formación de ideología en los jóvenes, pues en su mayoría no contemplan en un futuro tener su empresa propia, es decir aún está por encima el pensamiento de trabajador que el de emprendedor, lo cual no favorece la conceptualización social de las Pymes (Hernández R. , 2001).

En lo concerniente a las formas de financiamiento y usos de productos bancarios a nivel personal un 87% de las empresas cuentan con ello y el 51% de las Pymes en América Latina tienen productos financieros empresariales. La reinversión de utilidades es una fuente de financiamiento común 43% de la Pyme en Latinoamérica lo hacen, en cuanto a las aportaciones de los dueños representa 27% y solo el 22% usa instrumentos financieros. Otras fuentes de financiamientos son los proveedores de materia prima e inventario, ya que el 78% ofrece facilidades de pago y el 60% facilidades de pronto pago por medio de descuentos. Esto se da ya por el desconocimiento de unas empresas hacia productos bancarios y en la mayoría de las ocasiones porque estos productos suelen ser muy costosos.

Como se ha venido expresando, actualmente en México las Pymes son un motor de desarrollo económico por poseer flexibilidad en ampliar o disminuir sus

procesos, nivel de producción a conveniencia; sin embargo, como se ha señalado cuentan con la capacidad de generar empleos y aplicar nuevas tecnologías que permitan su crecimiento. En datos estadísticos “más del 60% de las Pymes son de carácter familiar. Y en cuanto al rango de edades en los que los socios participan en la gestión de las Pymes es de 40 a 59 años. El 50% de las Pymes no utilizan ningún tipo de mejora de calidad o productividad. Y El 24% de las Pymes manejan licencia o patente” (Almanza, Calderon, & Vargas, 2020). Entre las ventajas que las Pymes mexicanas según Gonzales (2011) están:

- La producción local y de consumo básico.
- Capacidad para generar empleos.
- Fácil organigrama (lineal) que permite el reconocimiento de los empleados.
- Contribuyen al desarrollo regional y a la economía.
- La planeación y organización no requiere de mucho capital.
- La ejecución de las órdenes es inmediata.
- Los precios de los bienes o servicios son ventas directas que no requieren intermediarios.
- Los insumos para la fabricación son locales y regionales.

Por todo lo anteriormente mencionado, se puede concluir que son empresas que cumplen un papel fundamental en el desarrollo del país, la mayoría se encuentran en el sector comercial de bienes y servicios. Si bien cuando se habla de las Pymes, en lo primero que se piensa es referente a su tamaño, no se debe dejar a un lado que cuentan con características que representan ventajas y oportunidades de crecimiento, como el contacto directo con sus clientes y proveedores los cuales aportan información importante del mercado a la empresa, también la comunicación interna es directa y rápida lo que puede ser un beneficio para agilizar los procesos. Por estas y otras características las Pymes tienen factores que se pueden potencializar para fortalecer el crecimiento social y empresarial.

1.2.4 Clasificación de las Pymes

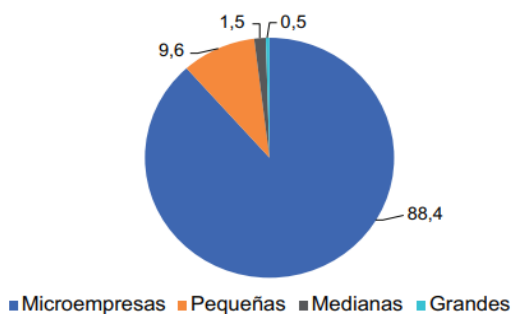
El tema central de este apartado, es la forma de clasificación de las Pymes, la cual resulta compleja de definir, porque por su diversidad de conceptualización no existe un criterio universal. Sus definiciones varían entre países ya que se consideran diversos aspectos a considerar, aspectos que establece cada país y dependen de la institución encargada.

En primer lugar, el aspecto más común para clasificar a las Pymes tanto en países desarrollados como en desarrollo, incluso los latinoamericanos, es el número de empleados con los que cuentan; pocos países desarrollados establecen aspectos adicionales para su clasificación. En países en desarrollo además de este aspecto se usa el número de ventas y el valor de sus activos (Hernández R. , 2001). Dicho lo anterior, en América Latina no hay un acuerdo sobre la definición de MiPyme por el cambio de mercado al que se dirigen, el contexto económico y productivo por lo cual no es posible unificar el término. Al mismo tiempo, en general no existe un sistema sobre el cual se pueda analizar el desempeño y características de las empresas (Dini y Stumpo, 2018).

Por lo anterior, según datos de la CEPAL (2018), en el contexto latinoamericano, considerando la economía formal, las MiPymes representan el 99,5% de las empresas de la región y la gran mayoría son microempresas (88,4% del total), esto se puede apreciar en la gráfica número 2.

Gráfica 2

Distribución de las Mipymes en América Latina



Fuente: (CEPAL, 2018)

Además, la CEPAL establece que en todos los sectores económicos la presencia de microempresas es del 90% del total de las empresas, teniendo mayor presencia de microempresas formales en el sector comercial. En muchos de estos casos responde, como se ha mencionado anteriormente, a una estrategia de autoempleo y subsistencia económica que a un verdadero desarrollo empresarial. Ver tabla número 1.

Tabla 1

Empresas por tamaño y sector 2016

Cantidad De Empresas Según Tamaño Y Sector De Actividad, 2016					
<i>(En porcentajes)</i>					
Sector	Microempresa	Pequeña	Mediana	Grande	Total
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	2	4	5	4	3
Explotación de minas y canteras	0	0	1	1	0
Industria manufacturera	9	14	19	22	10
Suministro de electricidad, gas y agua	0	0	1	2	0
Construcción	3	7	9	7	3
Comercio al por mayor y menor	42	31	23	21	41
Hoteles y restaurantes	8	8	4	2	8
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	5	7	8	8	5
Intermediación financiera	1	2	3	6	1
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	12	13	13	12	12
Enseñanza	2	4	6	6	2
Servicios sociales y de salud	4	4	4	4	4
Otras actividades comunitarias, sociales y personales	11	4	4	4	10
Total	100	100	100	100	100

Fuente: (CEPAL, 2018)

Ahora bien, cabe resaltar que en el contexto latinoamericano, los dos principales criterios para establecer la clasificación de las Pymes, son el número de empleados y el monto de ventas; sin embargo el primer criterio ignora las diferencias sectoriales y subestima la participación de las Pymes, pero dicho criterio es usado por los institutos oficiales de estadística que proveen la información oficial de los países; mientras que las instituciones que aplican y diseñan las políticas se basan en el volumen de ventas para determinar el tamaño de las empresas. Esto genera que el estudio de las Pymes latinoamericanas se complique por la diversidad de clasificación pese a que el número de trabajadores es el termino más usado. Lo cual se puede apreciar en la tabla número 2.

Tabla 2*Clasificación de empresas en América Latina*

País/Fecha dato	Micro	Pyme por No. de trabajadores/Fuente
Argentina/1998	1 a 5	6 a 200/Banco Interamericano de Desarrollo
Brasil/1994	1 a 9	10 a 99/Censo 1994
Canadá/1996	Sin dato	Hasta 500/Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)
Chile/2001	Sin dato	Hasta 200/INE, Banco Estado
Colombia/2000	1 a 9	10 a 200/Encuesta Nacional de Microestablecimientos
Costa Rica/1999	1 a 4	5 a 70/Encuesta hogares de Propósito Múltiple
Ecuador/1994	Sin dato	200/Banco Interamericano de Desarrollo
El Salvador/1993	Sin dato	150/Banco Interamericano de Desarrollo
Guatemala/1999	1 a 10	11 a 200/Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos Familiares
Honduras/1990	1 a 10	11 a 50/Banco Interamericano de Desarrollo
Panamá/1992	Sin dato	200/ Banco Interamericano de Desarrollo
Estados Unidos	Sin dato	500/Small Business Administration

Fuente: (Larios, 2016)

Por otra parte, la clasificación empleada en México está establecida por la Secretaría de Economía (SE), en 1985 estableció el tamaño de las empresas por el número de trabajadores, sin embargo, otras fuentes lo determinada por sus ventas (Cardozo, Velásquez, y Rodríguez, 2012). La Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, clasifica a la Pyme por el número de trabajadores, el sector en el que opera y por el rango del monto de ventas anuales.

Tabla 3

Clasificación de las Mipymes en México según la Secretaría de Economía

Estratificación de la MIPYME				
Tamaño	Sector	Rango de Número de Trabajadores	Rango de monto de ventas anuales en millones de pesos	Tope máximo Combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) x 10 por ciento + (Ventas Anuales en millones de pesos) x 90 por ciento.

FUENTE: (Secretaría de Economía, 2019).

En el fundamento de negocio “La Pyme y los Empresarios” de Nacional Financiera (NAFIN) recalca la importancia de las MiPymes de igual nivel que la grande empresa ya que son vitales en el desarrollo del país por sus innovaciones, forma de distribución de bienes o servicios, generación de empleos y proveedora de las grandes empresas. Ante esto se espera que obtengan mayores beneficios al conocer y tener trato directo con su mercado y poseer flexibilidad para adaptarse a los cambios de una forma inmediata. En México se clasifican en función del número de empleos y de acuerdo al sector económico al que pertenecen. Ver Tabla 4:

Tabla 4

Clasificación de las Pymes según NAFIN

Clasificación de las Pymes por tamaño y sector económico			
Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
Micro	1 a 10	1 a 10	1 a 10
Pequeña	11-50	11-30	11-50
Mediana	51-250	31-100	51-100
Grande	251 y más	101 y más	101 y más

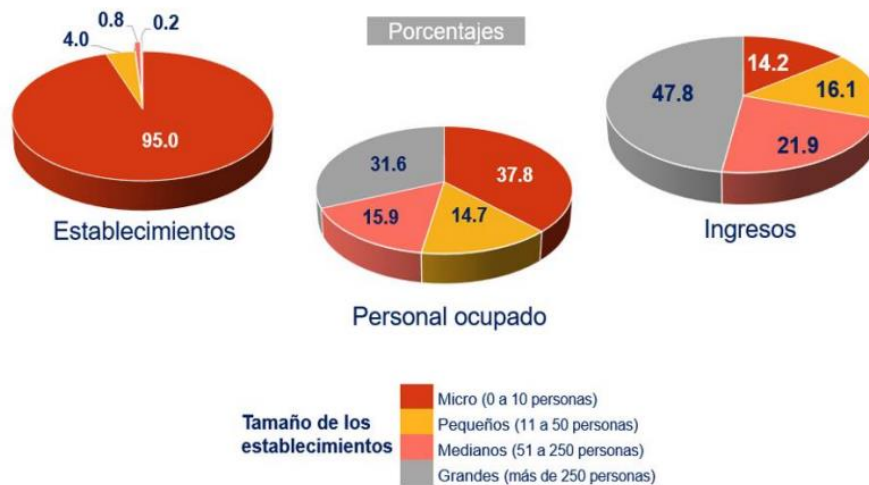
Fuente: (NAFIN, 2019)

Con respecto a la cantidad de empresas en el sector de las MiPymes en México, según datos del INEGI (2020), en el censo económico 2019:

“se registró que las Mipymes concentran el 99.8% de los negocios en el país ya que, de las 4 773 995 unidades económicas del Sector privado y paraestatal, 95.0% son tamaño micro (0 a 10 personas ocupadas); 4.0% son pequeñas (11 a 50 personas); 0.8% son medianas (51 a 250 personas) y sólo el 0.2% restante se consideran grandes (251 y más personas). El personal ocupado en el total de establecimientos fue de 26 561 457 personas, de las cuales 37.8% laboraron en micronegocios (0 a 10 personas ocupadas), 14.7% en negocios pequeños (11 a 50 personas), 15.9% en medianos (51 a 250 personas) y 31.6% en las unidades económicas grandes (251 y más personas). Del total de ingresos que generan las empresas y los establecimientos en el país, 14.2% fueron generados por los micronegocios (0 a 10 personas ocupadas), 16.1% por los pequeños (11 a 50 personas), 21.9% los negocios medianos y 47.8% por los grandes (251 y más personas)”. Ver gráfica 3.

Gráfica 3

Establecimientos, personal ocupado e ingresos según tamaño de los establecimientos



Fuente: (INEGI, 2020)

Con base en lo anterior expuesto se puede observar que las Pymes representan una parte importante en la economía a nivel mundial. Si bien cada país establece su parámetro para establecer la clasificación entre micro, pequeña, mediana y grande empresa, los factores que más se toman en cuenta son el número de empleados, el sector al que pertenecen, su monto de ventas, así como su contribución al desarrollo económico. En México la clasificación vigente se estableció en el año 2009 por la Secretaría de Economía (SE) la cual se encuentra vigente para clasificar a más de cuatro millones de Pymes, número que denota que son un grupo representativo e importante dentro del sector empresarial, ya que representan la mayor cantidad de empresas y son una fuente de empleo importante para el país.

1.2.5 Problemática actual que enfrentan las Pymes

Una vez que se tiene claro la definición, importancia y clasificación de las Pymes, cabe resaltar que son empresas en desarrollo que cuentan con oportunidades que se pueden incentivar, así como problemáticas que frenan su crecimiento.

Dentro de este marco de ideas, Zapata (2004) establece que:

“las Pymes se han constituido como un objeto central de estudio de la teoría administrativa. Las investigaciones se han centrado fundamentalmente en el análisis de la perspectiva económica y en el ámbito de la gestión empresarial. En términos generales aparecen como problemas significativos: deficiencias en la gestión, problemas de falta de asociatividad, influencias negativas de las variables del entorno y la falta de crédito y apoyo gubernamental”.

En Europa, Vásquez (2006) menciona que “son un grupo cuantitativamente abundante y cualitativamente heterogéneo, que comparte algunas características que configuran su diferencia”, entre las que destacan:

- Suele haber poca distinción entre roles de gerencia y de propiedad.
- No suele haber departamentos estructurados con competencias propias específicas, sino que se contrata a personal multifacética, básicamente para solucionar problemas diarios.
- La comunicación interna es fundamentalmente informal
- Las relaciones personales con proveedores, clientes y comunidad local son esenciales.
- Las Pyme se encuentran sometidas a dinámicas de mercado determinadas por grandes empresas.

Por lo que se refiere a América Latina, la CEPAL en su estudio “MiPymes en América Latina” indica que los resultados de desempeño de estas empresas preocupan al evaluarse a través de las dinámicas competitivas internacionales. Las MiPymes latinoamericanas presentan debilidades constantes al paso de los años por ejemplo aun no participan en los mercados más dinámicos y su exportación es limitada además de que en pocas ocasiones establecen una relación con organizaciones para desarrollar economías de escala y bienes colectivos; así mismo falta inversión en innovación y tecnología.

Los principales problemas y debilidades detectados en la investigación se refieren a tres aspectos:

1. La participación del sector empresarial es esporádica en la implementación de políticas por lo que existe una gobernabilidad débil.
2. Falta generar una estrategia sistémica que integre las acciones de las Pymes pues no existe claridad en las metas de las políticas públicas.
3. El alcance de apoyo por parte del sector público es limitado.

Siguiendo en el contexto latinoamericano según Hernández (2001) las Pymes de esta región presentan dificultades puntuales en comparación con las grandes empresas, dando como resultado una alta tasa de mortalidad de las empresas y la ruptura de cadenas productivas, elementos clave de la competitividad sistémica de los países centroamericanos. Dichas problemáticas se pueden apreciar a continuación en la tabla número 5.

Tabla 5

Principales problemáticas de las Pymes Latinoamericanas

Problemática	Causa
Costo de producción altos	Imposibilidad de precios al mayoreo por bajo volumen de producción.
Falta de canales de distribución y costo de envíos altos.	Producción limitada, irregularidad de entregas y falta de periodicidad de pedidos.
Baja competitividad	Asimetría de información, mal funcionamiento de capitales, falta de acceso de servicios de asistencia técnica.

Fuente: elaboración propia basado en (Hernández R. , 2001)

En cuanto al contexto nacional, en México la mortalidad de las empresas es preocupante ya que de las nuevas empresas el 65% quiebra antes de dos años y el 50% en el primer año. A diez años solo sobrevive solo el 10%. Es decir, de cada 100 nuevas empresas solo 10 se consolidan en el mercado. Algunas de las causas por las que las empresas cierran en los dos primeros años (130 mil empresas) están falta de capacitación, conocimiento del mercado, competencia, habilidades de venta (66%) y por causas no especificadas el 34%. Dicha causa refleja el poco o nulo apoyo gubernamental. Si bien los empresarios crean un negocio por intuición, no es suficiente es importante que se forma a nivel empresarial y constituya acciones de organización, gestión e innovación (Morales, 2012).

Las Pymes cuentan con una relación sistémica, independientemente del sector al que pertenezcan, por la presencia de problemáticas integrales, originadas a partir de causas externas e internas, entre las que se encuentran: la situación

económica del país que influye en la producción, finanzas y mercadeo de la empresa, las cuales también son determinadas por el tipo de liderazgo y proyección del empresario. Esta problemática generalizada se puede sintetizar en cuatro aspectos:

1. El paradigma manejado por los dueños: empresarios, gerentes de las Pymes con respecto “a querer o no querer” desarrollar una gerencia profesional en el seno de sus empresas, por encima de la excusa de no tener tiempo para planear, ni de hacer inversiones en investigación y desarrollo, entre otros temas que se deben manejar para tener una empresa sana en resultados y sostenible en el tiempo.
2. La influencia del entorno.
3. Las deficiencias en la gestión interna.
4. La incapacidad para asociarse y formar *clusters* que les permitan aunar esfuerzos para enfrentar la competencia nacional y transnacional.

En relación a las ideas anteriores, otro grupo de factores de gran importancia de la problemática de las Pymes que causa que no pueda competir con la grande empresa y con el sector informar, se deriva de su incapacidad de asociatividad e integración estratégica con proveedores y distribuidores para exportar su bien o realizar proyectos en el mercado interno que detonen su crecimiento y competitividad (Zapata, 2004). Si a esto se le suma que las pequeñas empresas no se preocupan por la formación de sus directivos y son graves los problemas que enfrentan para obtener financiamiento o la obtención de créditos, pues el trabajar aisladamente y la falta de conocimiento resulta en gastos altos de investigación (Navarro, 1999).

Se puede concluir que las Pymes presentan una serie de problemáticas importantes para su desarrollo, tanto internamente como externamente. Al interior los procesos de gestión y administración son básicos y tienden a ser flexibles, se trabaja con poca estructura organizacional por lo que los roles y actividades de sus integrantes no están definidos, con respecto a la comunicación es, principalmente, de forma directa e informar con clientes, colaboradores y proveedores. En

capacitación son pocas las organizaciones que invierten en este aspecto, el financiamiento para su crecimiento también representa un reto ya que faltan apoyos gubernamentales o privados diseñados para las características de las pequeñas empresas, aunado a esto la diversidad e inclusión laboral no es considerado como una estrategia empresarial relevante.

Por todas estas razones, al contar con deficiencias en su estructura las Pymes son afectadas por los factores externos sociales, económicos y gubernamentales que hacen que el promedio de vida de las Pymes sea de dos años.

1.2.6 Impacto de la globalización en las Pymes

La valoración del papel desempeñado por las Pymes en el desarrollo económico ha estado sujeta a una evolución pendular a lo largo de las últimas décadas.

En la actualidad, se discute la repercusión de los cambios en la escena económica mundial sobre la competitividad de las Pyme. Al respecto existen dos opiniones, la primera en la que se cuestiona su capacidad al enfrentarse a un contexto competitivo, liderado por empresas multinacionales protagonistas de la globalización y por el contrario, se acentúa la importancia de las Pymes y los emprendedores a la economía mundial por el dinamismo económico, la innovación y las estrategias de desarrollo que evitan el incremento de pobreza (Romero, 2006).

El término globalización se refiere a los cambios mundiales de una economía integral con un alto nivel de interdependencia, en la que los elementos importantes son la globalización de mercados y producción. La globalización de la producción ha ido aumentando debido a que las organizaciones dividen sus partes de producción en distintas partes del mundo; hacerlo les permite obtener beneficios del costo, energía, calidad de materia prima y mano de obra permitiendo aumentar sus utilidades al reducir gastos de producción (Hill, 2011). Bajo esta línea, según el Fondo Monetario Internacional (FMI, 2000):

“La globalización económica es un proceso histórico, es el resultado de la innovación humana y el progreso tecnológico. Se refiere a la creciente integración de las economías de todo el mundo, especialmente a través del comercio y los flujos financieros. En algunos casos este término hace alusión al desplazamiento de personas (mano de obra) y la transferencia de conocimientos (tecnología) a través de las fronteras internacionales. La globalización abarca además aspectos culturales, políticos y ambientales más amplios”.

Ahora bien, la globalización es el crecimiento exponencial del comercio internacional, por un lado, y las grandes preocupaciones a causa de las consecuencias sociales que trae, por otro. Pese a que los efectos sociales no manifiestan total equidad entre los países que participan, este fenómeno se impuso y la dinámica del comercio mundial no presenta signos de marcha atrás. Según Drucker, la economía mundial ha venido creciendo en los últimos cuarenta años más rápidamente que en cualquier otra época desde la Revolución Industrial del siglo XVIII. En este marcado desarrollo se reconoce la intervención de múltiples factores; uno de ellos y tal vez el más significativo ha sido el cambio en la estructura de los mercados que se manifiesta a través de la apertura de los mercados de las grandes potencias (Doria, 2010).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en su informe “Por una Globalización Justa” (OIT, 2004) establece que la globalización:

“ha generado cambios a gran escala, por ejemplo, los avances tecnológicos han desarrollado una interrelación mundial e interdependencia en la economía, el comercio, inversión y finanzas a escala global, el cual ha impactado en los contextos social y político entre organizaciones y personas. Dicha relación desencadena

innumerables beneficios derribando las barreras de tiempo y espacio y creando la ideología de una comunidad global. Sin embargo, en contraparte, la globalización está produciendo desigualdad social, tanto interna como externamente de cada país, ya que en la creación de riqueza no todos los países y personas se benefician”.

Los cambios significativos en la economía del continente latinoamericano y su inclusión en la órbita de los países tercermundistas no son nuevos, pero si se ven afectados por el desarrollo del capitalismo. Se puede ver cómo se diferencian con respecto a Europa: sus bloques económicos son deficientes y carecen de resultados, el proceso de mundialización afectó terriblemente a las economías latinoamericanas con el ingreso de multinacionales al mercado interno, perjudicando a la industria nacional (Fernandez E. , 2007).

Bajo este contexto globalizado, el ser una Pyme adquiere diferente significado entre países en desarrollo y países desarrollados ya que mientras que en los primeros conlleva diferentes desventajas en los países industrializados se concibe como una virtud. Cabe resaltar que uno de los principales obstáculos que impiden el crecimiento de su competitividad es el desarrollo de actividades aisladas de sus aliados comerciales o de su sector, lo cual genera desvinculación y las hace vulnerables al contexto global tanto económico como tecnológico lo cual resta poder de negociación. En general, las Pymes están inmersas en un círculo vicioso de baja productividad de la mano de obra, bajos ingresos y escasa capacidad de reinversión productiva, que impide que este sector se inserte competitivamente en el proceso de globalización y cambio tecnológico (Hernández R. , 2001).

De tal modo el contar con un entorno empresarial bueno, beneficia la atracción y retención de grandes empresas, así como el desarrollo y crecimiento de las Pymes. Sin embargo, las problemáticas del entorno afectan a las empresas de diferente forma, es decir estos afectan en mayor medida a las pequeñas que a las grandes empresas. La mayor repercusión de algunos factores del entorno sobre las

Pymes puede explicarse por dos razones fundamentales. En primer lugar, las economías de escala y los costos de entrada constituyen elementos de la estructura de los mercados que favorecen a la gran empresa frente a las Pymes. De ese modo, las grandes organizaciones pueden llegar a orientar en su beneficio las regulaciones públicas u obtener favores del Estado, a diferencia de las Pymes, que no pueden tener ventaja de ese tipo de prácticas irregulares (Romero, 2006).

Ahora bien, las Pymes Mexicanas vivieron un retraso en competitividad por dos acuerdos internacionales, el primero en 1985 con la adhesión de México al GATT¹ y en 1994 a la firma y aplicación del TLCAN², se estima que el 60% de la producción desarrollada en Pymes cerro sus instalaciones por contar con equipos que se volvieron obsoletos lo que provoco un atraso tecnológico aunado a la falta de una política industrial que les respaldara. Dicha carecía sin importar la calidad de sus bienes o servicios les impide actualmente contar con un mayor grado de competitividad a nivel local, regional, nacional o internacional. El opuesto a esta situación son las alianzas estratégicas que han implementado las grandes empresas, para contrarrestar la competencia del sector de Pymes quienes no hay que olvidar que son capaces de contar con bienes o servicios de gran calidad (Kauffman, 2001).

Así pues, en términos de exportación, las Pymes mexicanas, presentan una serie de problemáticas. Una de las principales dificultades es la economía de escalas, la cual proporciona ventajas competitivas a las empresas en el mercado internacional. Además, existen casos de empresas que por un beneficio futuro sacrifican su utilidad y rentabilidad por ingresar en el mercado externo, aunado a esto el diseño de los productos es el mismo para el mercado nacional, es decir no

¹ El Acuerdo General sobre Aranceles de Aduana y Comercio (GATT) son las diferentes negociaciones y acuerdos que periódicamente los países realizan para la reducción de aranceles a nivel global y bilateral sobre determinados productos. (Pedraza, 2017)

² El Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) es un acuerdo global que establece las reglas para el comercio internacional y la inversión entre Canadá, Estados Unidos y México. (Riquelme, 2018)

se realizan estudios de mercado extranjero y los empresarios de Pymes no prevén los cambios futuros (Zapata, 2004).

Como conclusión capitular es importante decir que las Pymes son empresas que cobran relevancia después de la década de los cincuentas, las cuales están presentes en la producción de bienes o servicios. Es relevante enfatizar que no existe una definición a nivel global para las Pymes ya que en cada país se consideran diferentes aspectos para poder definir las, sin embargo, los elementos que mayormente se consideran son el número de empleados, sus ventas o ingresos anuales, así como los bienes con los que cuenta. Si bien no existe una definición homogénea, sin duda a nivel mundial las Pymes representan un base importante para la economía de los países, ya que están presentes en todos los sectores, contribuyen al comercio regional y aportan un porcentaje importante de la economía, además de generar oportunidades laborales para un amplio porcentaje de la sociedad. En México hasta el año 2018 generaron el 72% de empleos formales y contribuyeron en 52% al PIB.

Es importante destacar que las Pymes presentan una serie de problemáticas económicas y administrativas que frenan su desarrollo, sin embargo, son empresas con ventajas competitivas que con el apoyo gubernamental y académico adecuado pueden potencializarse. Ellas representan el comercio local que cada vez cobra más relevancia en el mercado al generar un sentido de pertenencia en comparación de la empresa internacional.

1.3 Responsabilidad Social Empresarial

El tema de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es muy amplio, ya que abarca temas, sociales, ambientales entre otros, sin embargo, la acción de RSE en la que se basa el presente trabajo y capítulo es la inclusión laboral de personas con discapacidad en Pymes.

Para esto es importante establecer que el sector empresarial es una parte fundamental para contrarrestar la discriminación y exclusión laboral que vive este sector, al impulsar su inclusión laboral como parte de acciones de RSE, acciones que van alineadas a los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU.

Si bien cada vez son mayores los avances en materia de RSE aún no es una prioridad a considerar en la visión y filosofía empresarial de las empresas que les añade un valor diferencial principalmente en América Latina, donde existe la falsa creencia de que dichas acciones solo corresponden a grandes empresas aunado a una gobernabilidad corporativa débil y menos favorable en comparación con otros países.

1.3.1. Antecedentes de Responsabilidad Social Empresarial

Actualmente las empresas y organizaciones tienen un papel relevante en el entorno en el que operan, ya que tienen la capacidad de transformación de su entorno a nivel económico, social y ambiental. Para iniciar el contexto de la RSE en palabras de García y Martínez (2017) señala que:

“hasta hace no demasiado tiempo se consideraba que era suficiente con que la empresa devolviera a la sociedad parte de lo que ésta le daba, en forma de empleo y pago de impuestos, que contribuyeran al desarrollo socioeconómico general. En la actualidad se le exige que dé un paso más, que no viva en un mundo paralelo aislado de la ciudadanía”.

Recientemente la RSE es considerada una nueva forma de negocio y gestión, con el objetivo de que la empresa sea sustentable en sus operaciones, tanto en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de sus grupos de interés con los que se relaciona para lograr un mejor futuro para las siguientes generaciones. Es decir, “es una visión empresarial que integra el respeto social,

valores éticos a la comunidad y medio ambiente, independientemente de los bienes o servicios que ofrezca, tamaño o sector al que pertenezca” (CEMEFI, 2019).

En efecto, dentro de la globalización, las empresas son relevantes no solo económica sino políticamente, siendo actores protagónicos en el entorno mundial. Sin embargo, este entorno competitivo ha sido polarizado, ya que, si bien se genera riqueza, en contraste también significa un aumento de pobreza y desigualdad social. Así mismo la ética empresarial de las organizaciones se cuestiona por la corrupción, violación a los derechos humanos y laborales, así como la contaminación ambiental que generan (Montoya y Martínez, 2012).

Ante este panorama es oportuno preguntarse ¿Cómo surge y cuál ha sido la evolución del concepto de Responsabilidad Social Empresarial? Los datos más antiguos se centran en la relación de la ética privada y pública, es decir el dueño o gerente cuenta con una ética propia que debe dejar de lado dichos valores por las reglas en beneficio de la organización y personal. En el siglo pasado Henry Ford identificó la necesidad de mejorar el nivel de vida de sus empleados por lo que así que pago un sueldo alto en comparación con sus competidores para que, sus propios empleados tuvieran la posibilidad de adquirir los automóviles de la compañía, lo cual también benefició al mismo negocio. Ahora bien la filantropía también fue considerada en inicio como acciones de responsabilidad social asociada con los aportes a actividades culturales, educativas, religiosas o comunitarias entre otras (Gilli, 2006).

La génesis de las RSE se remonta a 1953 con Howard Bowen quien publicó el libro *“Social Responsibilities of the Businessman”*. En este libro se definió por primera vez a la responsabilidad social como “las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad”. (Comunidad RSE, 2015). En tal concepto se encuentra uno de los aspectos centrales del concepto de RSE de cualquier organización, relativo a la incorporación de los intereses sociales en las metas y resultados a alcanzar. Es tal el impacto de Bowen en la literatura relacionada con esta temática, que llega a calificarse como el

padre de la RSE (Vazquez, 2006). Ahora bien, el punto de inflexión ocurre en la década de 1969 cuando la atención por las problemáticas sociales llega al entorno empresarial. Durante esta década se viven cambios sociales que se reflejan en las empresas, como los derechos de las minorías, la igualdad de oportunidades para la mujer, cuidado del medio ambiente entre otros. Para los años 70, se institucionaliza y formaliza la responsabilidad social corporativa, resultado de presiones legislativas de la ciudadanía (Cueto y Cuesta, 2017). Cabe resaltar que fue Milton Friedman quien desata la polémica con un breve artículo publicado en 1970 titulado “La responsabilidad social de los negocios es aumentar sus utilidades”, cada persona tiene responsabilidades sociales debe atender con sus propios recursos. Para las organizaciones su principal responsabilidad social son sus trabajadores. En esta ideología sobresale la búsqueda del propio interés mediante un fin social (Gilli, 2006). Posteriormente, durante los años 80, se configura el pensamiento en el que todas las instituciones deben contribuir al bienestar de vida y no solo el Estado (Cueto y Cuesta, 2017). En esta década se integra el discurso socialmente responsable a la dirección estratégica a través de la teoría de los *stakeholders* en 1984, cuando Edward Friedman en su obra: “*Strategic Management: A Stakeholder Approach*” estableció el término *stakeholder*, como “cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa” (Armijos, 2017). Friedman sistematiza el enfoque y relación de la empresa con los *stakeholders*, que conlleva a una teoría empresarial acorde al siglo XXI (Fernández y Bajo, 2012).

Más adelante, en los noventa, con la globalización, las empresas debido a una crisis de gobernabilidad incorporan prácticas más responsables en un nivel formal (Armijos, 2017). Es de destacar en esta etapa las contribuciones de Archie B. Carroll, quien desarrolló su modelo tridimensional en el cual:

“estableció una definición cuatripartita de la RSE proponiendo una pirámide de RSE. Sugiere que la RSE está compuesta por cuatro tipos de responsabilidades: económica, jurídica, ética y filantrópica, las cuales podrían ser representadas con una pirámide (Ver Figura 1.). Estas responsabilidades se han de cubrir no de forma secuencial, sino de forma integral. En este sentido Carroll indica que la responsabilidad social de la empresa implica el deber de obtener un beneficio, obedecer la ley, ser ético y ser un buen ciudadano” (Mozas & Puentes, 2010).

Figura 1

Pirámide de Carroll de la Responsabilidad Social Empresarial



Fuente: (Mozas & Puentes, 2010)

Hacia finales de la década de los 90, la RSE comenzó a ser sancionada y promovida por los gobiernos, las empresas, las Organizaciones no Gubernamentales (ONG) y los consumidores individuales (Cueto & Cuesta, 2017). En 1997 la OCDE, creó el *Global Reporting Initiative* (GRI) o Iniciativa para la Rendición de Cuentas Global, que determina pautas para presentar información sobre sostenibilidad; también en ese mismo año, el Protocolo de Kyoto³ de la

³ Pone en funcionamiento la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático comprometiendo a los países industrializados a limitar y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de conformidad con las metas individuales acordadas.

Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático y poco después, surgió el Instituto Ethos⁴, como referente en RSE en Latinoamérica (Armijos, 2017).

A principios del nuevo siglo diversos organismos internacionales comenzaron a desarrollar iniciativas para elevar la importancia y el compromiso de la RSE. Así Montoya y Martínez (2012) indican que:

“fue en el año 2000 se creó el Pacto Mundial o Global Compact, una iniciativa que compromete a las empresas a cumplir con 10 principios agrupados en cuatro dimensiones: aspectos laborales; derechos humanos; combate a la corrupción y protección del medio ambiente. En esta misma línea la ONU lanzó en 2006, en la celebración de la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas, los Objetivos del Milenio destinados a mitigar los grandes problemas que afectan a la humanidad”.

Por lo que se refiere al contexto Latinoamericano, la RSE dentro de la gestión empresarial integral, tiene 10 años de presencia; las iniciativas clave surgieron en los años noventa, ya que surgen innumerables trabajos e iniciativas en universidades, seminarios y organizaciones que se interesan en el rol de la empresa dentro de la sociedad (Correa & Flynn, 2004). Cabe resaltar que resulta complicado generalizar la situación de la responsabilidad social y ambiental en América Latina por diversos motivos pues existe una marcada diferencia en cada país en temas económicos, sociales y culturales. Ahora bien, la presencia de una gran cantidad de empresas familiares motiva acciones sociales debido a las creencias religiosas y ética moral. Sin embargo, las prioridades en estos países cambian en comparación a países primermundistas como Estados Unidos o países

⁴ El Instituto Ethos de Responsabilidad Empresarial y Social, es una organización de la sociedad civil sin fines de lucro y de interés público, con la misión de movilizar, instar y ayudar a compañías a manejar su negocio de una manera socialmente responsable.

de Europa; dichas acciones de RSE evolucionan lentamente por la debilidad corporativa, un clima de negocios menos favorable y una escalabilidad empresarial menor. Desde finales de los 90 han surgido numerosas organizaciones que están avanzando en la promoción de la RSE. Vives y Peinado (2011). enuncian algunas de las organizaciones globales como:

“la *World Business Council for Sustainable Development*, con capítulos nacionales en casi todos los países de América Latina, o la *Business for Social Responsibility (BSR)*, centrado en Estados Unidos y uno de los impulsores de la creación de la organización paraguas en las Américas llamada Foro Empresa, formada por 19 organizaciones que representan a Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Estado Unidos, Uruguay y Venezuela”.

En México el discurso dominante, al que se le reconoce públicamente el origen de la RSE es el promovido desde el sector privado principalmente del norte de México. Después de la revolución de 1910, el gobierno mexicano intento responder a las necesidades sociales al establecer medidas corporativas. Para este punto los empresarios del norte de México, eran un grupo importantes por su estabilidad y las ventajas que tenían al estar cerca de Estados Unidos, pues por esta cercanía, posibilitaba que se establezca la cultura de trabajo estadounidense, y otra ventaja era la lejanía del centro del país y facilitaba las acciones centralizadas.

Así mismo, los empresarios regiomontanos generaron su propio sindicato patronal, del cual surge la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) hacia 1920 y desde ahí promovieron las preocupaciones sociales más allá de lo que las leyes aún en construcción les obligaba.

Por su parte, en diciembre de 1988 se funda El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), que “es una asociación civil la cual tiene como objetivo el promover y articular la participación filantrópica, comprometida y socialmente responsable de los ciudadanos, organizaciones sociales y empresas para alcanzar una sociedad más equitativa, solidaria y próspera” (CEMEFI, 2019). La CEMEFI otorga anualmente una distinción de las compañías que se comportan de forma socialmente responsable a través de un test que éstas deben completar con más de un centenar de indicadores sobre manejo medioambiental y políticas de calidad en el trabajo.

Para el 2001, la CEMEFI impulsó la creación del organismo la Alianza para la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE). Nació en el 2001 como uno de los resultados de la Conferencia de Responsabilidad Social de la Empresa realizada en la ciudad de México en mayo del 2000. El Comité Organizador de esa Conferencia, que fue el detonante en nuestro país del movimiento de la RSE, estuvo integrado por las principales organizaciones empresariales de México: el Consejo Coordinador Empresarial (CCE), la COPARMEX, la Confederación de la Unión Social de Empresarios de México (USEM) y el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) (Villalobos, 2014). En México, uno de los principales avances en el tema es haber logrado el consenso de los principales organismos empresariales y de responsabilidad social sobre un concepto y un marco ideológico común, lo que, sin duda, facilita su difusión y comprensión. Agrupa a 19 organizaciones con importantes antecedentes de trabajo en la promoción del tema en nuestro país. En sus propias palabras, la Alianza pretende:

"lograr que la empresa sea y se perciba como creadora de valor y generadora de un bienestar que promueve el bien común, por medio del ejercicio de su responsabilidad social, apalancando, coordinando y facilitando la sinergia de los esfuerzos de nuestras organizaciones en beneficio del país y en particular de nuestros miembros" (Cajiga, 2010).

El 9 de junio inicia actividades el Pacto Mundial en México. La cual consiste en:

“servir de puente entre el sector privado, los gobiernos y la sociedad civil, con el fin de lograr una economía global humana, incluyente y sustentable. La iniciativa está dirigida a las empresas, a las organizaciones de la sociedad civil y a las fuerzas laborales. El Pacto Global en México tiene como objetivo apoyar, a partir del enfoque propuesto por Naciones Unidas, los esfuerzos para difundir la cultura de la responsabilidad social empresarial. La convocatoria cuenta con la participación de las agencias de las Naciones Unidas que colaboran en la Oficina del Pacto Mundial (OIT⁵, PNUD⁶, PNUMA⁷, ONUDI⁸, OACNUDH⁹) y también participan las principales asociaciones y organizaciones empresariales del país (CCE, COPARMEX, CONCAMIN, ALIARSE, CEMEFI). Cabe precisar que el Pacto Mundial no es un instrumento regulador, ya que no supervisa ni obliga el comportamiento de las empresas. Lo que promueve es la voluntariedad de la responsabilidad pública, la transparencia y el compromiso social de las empresas, organizaciones sociales y sociedad civil para iniciar y compartir las prácticas basadas en los principios propuestos por el programa” (Barroso, 2008).

Por lo anterior expuesto, se concluye que la RSE tiene sus bases en las actividades filantrópicas de las empresas, sin embargo, actualmente marca un nuevo rol de responsabilidad de la organización en el contexto social en el que se encuentre. Sus inicios se remontan a los años 50, sin embargo, es a partir de la

⁵ Organización Internacional del Trabajo

⁶ Programa de Naciones Unidas Para el Desarrollo

⁷ Programa De las Naciones Unidad para el Medio Ambiente

⁸ Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial

⁹ Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos

década de los noventa en la que toma mayor importancia a nivel global y nacional, como respuesta a los efectos desiguales de la globalización.

1.3.2 Definición de Responsabilidad Social Empresarial

Si bien la RSE tiene como objetivo la contribución activa de las organizaciones en el contexto social en el que opera es importante establecer, diferentes perspectivas para contar con una definición clara de sus implicaciones y alcances.

Por consiguiente, la RSE se puede definir como un compromiso voluntario que una empresa adquiere y adopta al interior de su organización con el fin de mejorar una problemática que impacte en las relaciones laborales, la transparencia, el medio ambiente, gobernabilidad entre otras. La RSE son acciones que realizan las empresas para construir una sociedad mejor basada en los valores de justicia, solidaridad y sostenibilidad. Cabe destacar que el concepto de RSE, es amplio por lo que no existe una acción o definición específica ya que cada empresa decide cómo realizar acciones de responsabilidad social que contribuyan al bien común (Montoya & Martinez, 2012).

En tal sentido, en el año 2001, se publicó el Libro Verde, el cual tiene por objeto iniciar un amplio debate sobre como fomentar la RSE en Europa, maximizar los casos de innovación, es decir promueve un papel más activo de las organizaciones (Corresponsables, 2005). En este libro se establece a la RSE como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Sin embargo, implica que las organizaciones vallan más allá de las obligaciones jurídicas en su contexto interno y externo, lo cual puede aumentar su competitividad (Comisión De Las Comunidades Europeas, 2001). Además, indica que son numerosos los factores que impulsan el avance de la RSE:

- Las nuevas inquietudes y expectativas de los ciudadanos, consumidores, poderes públicos e inversores en el contexto de la mundialización y el cambio industrial a gran escala.
- Los criterios sociales influyen cada vez más en las decisiones de inversión de las personas o las instituciones tanto en calidad de consumidores como de inversores.
- La preocupación cada vez mayor sobre el deterioro medioambiental provocado por la actividad económica.
- La transparencia de las actividades empresariales propiciada por los medios de comunicación y las modernas tecnologías de información y comunicación.

Bajo esta concepción internacional, la CEPAL en la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible celebrada en Johannesburgo en septiembre del 2002, indica que la definición de responsabilidad social ha estado vinculada al "desarrollo de las actividades de la empresa, asumiendo la responsabilidad de los impactos que genera, creando con ello valor para sus accionistas y la sociedad a través del empleo de buenas prácticas". Núñez (2003) define a la RSE como:

“la contribución de la empresa al desarrollo económico sostenible a través de su colaboración con distintos actores (empleados, comunidad local etc.); para mejorar la calidad de vida; otras en cambio enfatizan las prácticas empresariales abiertas y transparentes basadas en valores éticos y respeto hacia los actores involucrados; y por último, aquellas referidas a la administración de un negocio que cumpla y sobrepase las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas que tiene la empresa frente a una sociedad”

Ahora bien, la OIT define la RSE como 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 RSE

es una iniciativa de carácter voluntario y que solo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasa el cumplimiento de la ley. Señala que la RSE:

- Es voluntaria: las empresas adoptan voluntariamente un comportamiento social responsable, más allá de las obligaciones gubernamentales.
- Forma parte integral de la gestión de la empresa
- Es sistémica, no ocasional.
- Guarda relación con el desarrollo sostenible.
- No reemplaza el papel que desempeñan las autoridades públicas, ni a la negociación colectiva, ni a las relaciones de trabajo (OIT, 2010).

Posteriormente el Pacto Mundial de Naciones Unidas, en el 2017 promueve implementar Diez Principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos y empresas, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

- Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

- Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno (Pacto Mundial, 2017).

Dentro de este marco, en México la SE tiene como misión promover la responsabilidad social empresarial, a través de la Guía de Responsabilidad Social) se proporciona orientación sobre los principios y materias fundamentales de responsabilidad social que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público y sin fines de lucro, independientemente si son grandes, medianas o pequeñas y operan en países desarrollados o en países en desarrollo. En esta guía se establece que la característica esencial de la RS es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible.

Tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad social, como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

- Ventaja competitiva
- Reputación
- Capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios
- Mantenimiento de la motivación, compromiso y productividad de los empleados

- Percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y comunidad financiera
- Relación con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.

La RSE implica que esté integrada en toda la organización, se lleve a la práctica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas. Además, puede ofrecer numerosos beneficios potenciales para una organización como:

- Impulsar una toma de decisiones más fundamentada con base en una mejor comprensión de las expectativas de la sociedad, las oportunidades asociadas a la responsabilidad social (incluyendo una mejor gestión de los riesgos legales) y los riesgos de no ser socialmente responsable.
- Mejorar las prácticas de gestión del riesgo de la organización.
- Aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública.
- Apoyar la licencia social de la organización para operar.
- Generar innovación.
- Mejorar la competitividad de la organización, incluyendo el acceso al financiamiento y la posición de socio preferencial.
- Mejorar la relación de la organización con sus partes interesadas, exponiendo a la organización a nuevas perspectivas y al contacto con una variada gama de partes interesadas.
- Aumentar la lealtad, el involucramiento, la participación y la moral de los empleados.
- Mejorar la salud y la seguridad, tanto de sus trabajadores como de sus trabajadoras.

- Impactando positivamente en la capacidad de una organización para contratar, motivar y retener a sus empleados.
- Obtener ahorros asociados al aumento de la productividad y eficiencia de los recursos, la disminución del consumo de energía y agua, la reducción de residuos y la recuperación de subproductos valiosos;
- Mejorar la fiabilidad y equidad de las transacciones, a través de la participación política responsable, la competencia justa y la ausencia de corrupción.
- Prevenir o reducir los conflictos potenciales con consumidores acerca de productos o servicios (SE, 2020).

Por otra parte, con base en una revisión literaria. Alvarado, Bigné y Curras (2011) identifican 13 principales teorías utilizadas mayor o menormente por la academia para analizar la RSE. En tales teorías resaltan dos principales aspectos, primero la estrecha relación entre la racionalidad de la teoría y la concepción del rol de la empresa en la sociedad, segundo la estrategia socioeconómica en la RSE. Ante esto surge la idea de que la RSE es una ventaja competitiva para las empresas ante sus *stakeholders*. Así, las teorías más emergentes o novedosas se adscriben a racionalidades éticas, sociológicas o psicológicas, mientras que las teorías de la RSE más clásicas y tradicionales se sostienen en racionalidades de tipo jurídico, económico o económico-estratégico. A continuación, se muestran en resumen las en la tabla número 6 de las principales teorías mencionadas:

Tabla 6

Perspectivas teóricas de la RSE

Perspectiva teórica	Contribución representativa	Objeto de estudio	Publicado en
Teoría de la Propiedad	Coelho, McClure y Spry (2003)	Crítica a la asunción de responsabilidades sociales por parte de las empresas.	Mid-American Journal of Business

Teoría de la Firma	Quazi (2003)	Determinantes de la percepción de la RSE de los gerentes.	Management Decisions
Teoría de la Agencia	Beliveau, Cottrill y O'Neill (1994)	Propuesta de un modelo integrador de tres perspectivas teóricas para predecir la respuesta social corporativa.	Journal of Business Ethics
Teoría de los Grupos de interés	Maignan y Ferrell (2004)	Marco para integrar la RSE y el marketing basado en la teoría de los <i>stakeholders</i> .	Journal of Academy of Marketing Science
Respuesta social corporativa	Luo y Bhattacharya (2006)	Relación entre RSE, satisfacción del consumidor y valor de mercado de la firma.	Journal of Marketing
Visión estratégica de la firma	Lantos (2001)	El rol del marketing como líder en las actividades estratégicas de RSE	Journal of Consumer Marketing
Ética aplicada a la empresa	Vitell y Paolillo (2004)	Efectos de la percepción de los mercadólogos de la RSE y la ética sobre el desempeño general de la firma.	Business Ethics
Teoría Integradora del contrato social	Robin y Reidenbach (1987)	Integración de la RSE y la ética en los procesos de planeación estratégica de marketing	Journal of Marketing
Ciudadanía corporativa	Maignan y Hult (1999)	Ciudadanía corporativa y beneficios económicos	Journal of Academy of Marketing Science
Teoría Institucional	Menon (1997)	Ambientalismo corporativo como estrategia de marketing.	Journal of Marketing
Desarrollo sostenible	Svensson (2005)	Necesidad de revitalizar los límites del marketing a una perspectiva que permita incorporar los aspectos económicos, ecológicos y sociales.	European Journal of Marketing
Teoría del Servidor	Meijer, de Bakker, Smit y Schuyt (2006)	Motivos de los directores holandeses para el otorgamiento de donaciones corporativas	International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing

Bien común	Smith (2001)	El rol de la ética normativa en el marketing y la necesidad de desarrollar una teoría y directrices éticas para el marketing	Journal of Business Ethics
------------	--------------	--	----------------------------

Fuente: (Alvarado, Bigne, & Curras, 2011)

A manera de resumen se puede enfatizar que la RSE es una postura voluntaria de las organizaciones para adoptar en su filosofía prácticas responsables y comprometidas con sus grupos de interés en el contexto social y ambiental en el que se desarrollen, con el fin de contribuir con alguna causa y establecer una relación de corresponsabilidad. No existe una definición única de la RSE, sin embargo, diferentes organismos internacionales coinciden en el objetivo de la RSE, enmarcan, objetivos y directrices para que las empresas y organismos, tanto como gubernamentales o privados los lleven a cabo. La adopción de la RSE no depende del tamaño de la empresa, es decir no es exclusiva de las empresas multinacionales, además contribuye a la innovación y competitividad de las organizaciones.

1.2.3 La Responsabilidad Social en las Pymes

El sector empresarial a la par del sistema educativo, es un grupo social con una gran capacidad transformadora que no se debe limitar a solo ser proveedor de bienes o servicios. Por consiguiente, un gran número de organizaciones (específicamente las MiPymes) consideran que las acciones de RSE le concierne a las grandes corporaciones las cuales cuentan con los recursos para gestionar y solventar las medidas de alto impacto social (De Miguel, 2011). La mayoría de las Pymes desconocen el término RSE, no lo comprenden en su totalidad o no lo consideran parte de sus estrategias empresariales. Sin embargo en el día a día, realizan diversas prácticas de responsabilidad social, las cuales realizan por

motivos personales, éticos o religiosos (Vives, 2011). La única diferencia para integrar la RSE en la gestión de cualquier empresa es delimitar cuál es su esfera de influencia y qué decisiones y actividades puede controlar, así como saber cuáles son sus prioridades y sus recursos para emprender las medidas adecuadas a su negocio.

A pesar de que la RSE inicialmente fue desarrollada por y para multinacionales, la Comisión Europea (CE) fomenta que las prácticas y los instrumentos RSE deberían adaptarse a la Pyme ya que representan la mayoría de empresas. En la comunicación de la comisión CE se cita lo siguiente “numerosas Pymes reconocen que obtienen ventajas comerciales, tales como mejores relaciones con sus clientes y la comunidad local” así como también cita “las Pymes orientadas hacia la innovación, la calidad y el crecimiento presentan resultados más prometedores en términos de compromisos sociales presentes o futuros”. Estos pueden ser algunos de los beneficios que la Comisión considera que puede experimentar una Pyme que haya integrado la RSE dentro la organización. Según la comunicación de la Comisión sobre el informe de la competitividad en Europa, la RSE repercute positivamente en la competitividad de las empresas. El impacto positivo de la RSE en la competitividad se pone de manifiesto en los recursos humanos, la gestión de riesgo, la reputación y la innovación (LEITAT, 2010).

En consecuencia, diversos estudios realizados en países europeos destacan y coinciden con lo anteriormente mencionado, las Pymes desarrollan acciones (desde hace algún tiempo) de RSE enfocadas a “la formación continua, seguridad laboral, proyectos para la comunidad, promoción de iniciativas culturales, control de impacto medioambiental, inserción de ciudadanos con minusvalías físicas o psíquicas y comercio justo”. Sin embargo, esto no cuenta con el suficiente impacto empresarial debido a la falta de conocimiento, herramientas y nula comunicación de dichas acciones. Lo que obstaculiza un enfoque estratégico que permita a las Pymes emprender acciones de RSE que eleven su competitividad en el mercado (De Miguel, 2011).

Ahora bien, pasando al contexto Latinoamericano, hasta hace apenas algunas décadas atrás, las acciones de RSE solo las realizaban y difundían grandes empresas, ya que la ejecución de las primeras iniciativas solía ser de un alto costo. Sin embargo, la RSE ha cobrado importancia y se ha constituido como un elemento clave también para las Pymes. Los pequeños empresarios, carentes de una profesionalización en gestión empresarial y estrategias de comunicación, han iniciado a contemplar la importancia de ser socialmente responsables, con una estrategia acorde a su identidad y objetivos. Así mismo aún existe poca evidencia de los casos de RSE de Pymes:

“en países desarrollados en dicho tema como es Brasil México y Chile. Es decir, hasta hoy y al menos en las Pymes, aún se sobrepone la validación de la empresa como fuerza de desarrollo económico, y no como motor de desarrollo social. Estas preocupaciones han estado sustentadas en argumentos -en apariencia lógicos e irrefutables ya que las Pymes no han logrado hacerse cargo de las necesidades sociales de sus públicos” (Mellado, 2009).

La “Encuesta sobre Responsabilidad Social Empresarial entre las Pymes Latinoamericanas 2004” realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), establece que:

“es posible comprobar que hasta un 14,5% de las Pymes latinoamericanas cuentan con un alto grado sintético de implantación de las actividades de RSE, un 34,0% presentan un grado sintético medio y un 47,9% manifiestan un grado sintético bajo. Mientras, solamente un 3,5% de las Pymes no desarrollan ningún tipo de actividad en el campo de la RSE”, esto se puede apreciar en la Tabla número 7”(Corral, Vives, e Iñigo, 2004).

Tabla 7

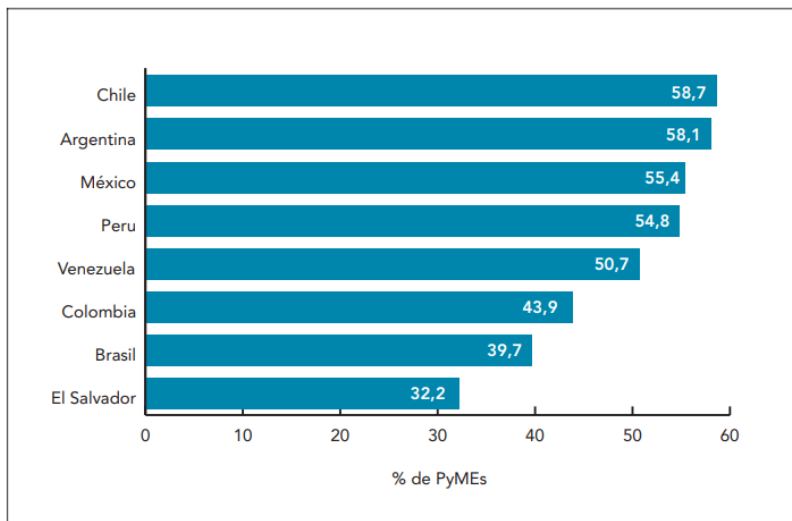
Grado de implantación de actividades de RSE en Pymes latinoamericanas

% de PyMEs según grado	RSE Externas	RSE Internas	RSE Medioambientales
Alto	11,3	40,0	23,3
Medio	15,4	13,3	8,6
Bajo	34,3	42,0	15,5
Nada	39,0	4,7	52,6
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Fuente: (Corral, Vives, e Iñigo, 2004)

La comparación entre los diversos países latinoamericanos estudiados permite comprobar algunas diferencias entre los mismos. Tomando como indicador relevante el porcentaje de Pymes que muestran un grado de intensidad medio/alto en sus actividades de RSE, los resultados de la encuesta reflejan un ranking encabezado por Chile y Argentina (60% de sus Pymes cuentan este grado de implantación), seguido por los casos de México, Perú y Venezuela (50-55% de las Pymes). Por su parte, los países con una menor presencia de Pymes corresponden a Colombia, Brasil y El Salvador (40-30% de las Pymes), ver grafica 4:

Gráfica 4 Pymes latinoamericanas con actividades de RSE por países



Fuente: (Corral, Vives, e Iñigo, 2004)

La RSE debe formar parte de la cultura empresarial y, en este aspecto, las Pymes tienen ventaja sobre las grandes empresas. Su flexibilidad, la cercanía entre gerencia y plantilla, y su gestión menos burocratizada favorecen el desarrollo de estilos de dirección más abiertos y participativos. Esta forma de dirigir fomenta que la plantilla se identifique con los objetivos empresariales, esté más comprometida con su trabajo y sea generadora de nuevas acciones socialmente responsables (De Miguel, 2011).

Las empresas adoptan prácticas responsables en función de una serie de impulsores, agentes del entorno que presionan o estimulan el comportamiento de la empresa. Si bien los impulsores afectan a la totalidad de las empresas, no lo hacen con la misma intensidad y el tamaño de las empresas es un factor determinante del impacto. La siguiente tabla número 8 resume la discusión del impacto de los impulsores entre las Pymes y las grandes empresas:

Tabla 8

Impulsores de RSE en Pymes y grandes empresas.

Impacto Relativo de los impulsores de RSE en Pymes y grandes empresas		
IMPULSORES	Pymes	GRANDES
Leyes y regulaciones	Importante pero no determinante	Muy importante
Sociedad Civil	De menor importancia	Crítico para productores de bienes de consumo y para la industria extractiva
Mercados financieros y de capitales	Poca importancia, excepto para las empresas selectas que tienen acceso a estos mercados	Importante en mercados desarrollados y para las de mayor tamaño.
Consumidores/grandes compradores (cadena de valor)	Consumidores ejercen algo de influencia. Grandes compradores pueden ser críticos para un pequeño número de Pymes	Importante si el producto final es un bien de consumo masivo (a diferencia de productos industriales o materias primas)
Medios e instituciones de seguimiento y	Relativamente de poca importancia.	Muy importante en casos seleccionados,

control	Difícilmente se preocupan de Pymes.	particularmente en multinacionales en países en vías de desarrollo con impacto sobre el medio ambiente y los Derechos Humanos.
Empleados	Importante, ya que muchas de las prácticas responsables se originan en los empleados	También son importantes, aunque menos críticos por la existencia de otros impulsores
Exposición a la competencia y globalización	Importante siempre y cuando los consumidores y compradores se enteren y aprecien las prácticas responsables.	Crítico, tanto en el aspecto positivo (captura de la ventaja competitiva de ser responsable) como en el negativo (hacer el mínimo para competir en base a costos). Balance depende de la estructura del sector.
Gerentes/Directores	Impulsores importantes. Muchas veces la iniciativa viene de gerentes y directores ilustrados.	Importante también, pero tiende a ser opacado por otros impulsores más críticos. Algunas empresas líderes capturan las ventajas competitivas de la responsabilidad, incluyendo nuevos productos y mercados.
Dueños/accionistas	Crítico para las empresas familiares y las dirigidas por los dueños. Algunas veces es el impulsor original y el más importante.	Sólo es importante en países con mercados financieros muy desarrollados, que cuentan con inversionistas socialmente responsables.

Fuente: Prácticas Responsables en Pequeñas y Medianas Empresas (Vives, 2011).

Sin duda alguna, los beneficios de la RSE en las Pymes pueden variar de una a otra organización, dependiendo en primer lugar de las características de las Pyme y en segundo el sector en el que estén enfocadas las acciones de RSE es decir una puede contribuir a problemáticas ambientales y otra a aspectos sociales como igualdad entre hombres y mujeres, y por consecuencia se benefician diferentes aspectos tanto a nivel interno o externo, por ejemplo:

- A nivel interno: aumenta la fidelidad a la marca y el compromiso; incrementa la motivación interna y la productividad, refuerza la comunicación y la credibilidad, fomenta la cultura de conciencia social, facilita la negociación con los interlocutores.

- A nivel externo: elemento diferencial respecto de la competencia; los medios de comunicación se interesan más en este tipo de compañías y esto se traduce en la mejora de la imagen pública de las mismas; se consigue aumentar la fidelidad de los clientes.

Por lo tanto, los beneficios dependen de la gestión y estructura de cada Pyme, pero son referencia positiva para otras organizaciones de incorporar la estrategia de RSE (LEITAT, 2010)

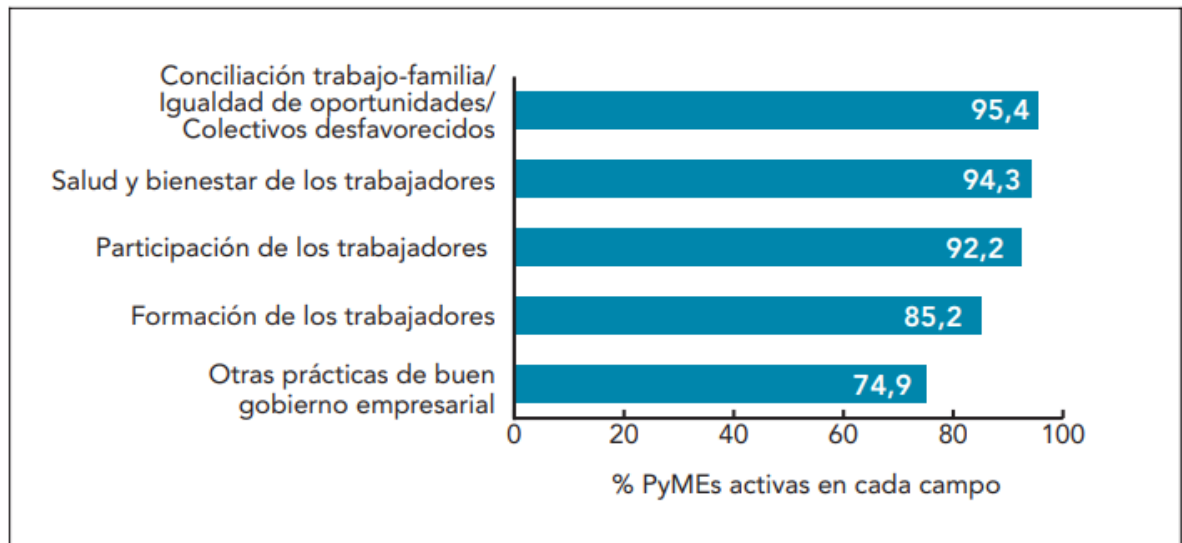
Por lo que hace referencia a los campos de RSE interna desarrollados por parte de las Pymes latinoamericanas, la información procedente de la Encuesta RSE-Pymes (ver Gráfico 5) muestra que:

“los principales son la conciliación trabajo-familia/igualdad de oportunidades (desarrollado en mayor o menor medida por un 95,4% de las Pymes latinoamericanas con algún tipo de actividad de RSE interna), seguido de cerca por los de actividades relacionadas con la salud/bienestar de los trabajadores y la participación de los trabajadores (94,3% y 92,2% de las Pymes activas, respectivamente). Mientras, las actividades ligadas con la formación de los trabajadores y, especialmente, las prácticas de buen gobierno empresarial (referidas fundamentalmente a clientes, subcontratistas y proveedores

y aspectos de ética en los negocios) son seguidas en menor medida (85,2% y 74,9%)”.

Gráfica 5

Principales campos en RSE por las Pymes latinoamericanas



Fuente: Informe Responsabilidad Social de la Empresa en las Pymes de Latinoamérica (Corral, Vives, e Iñigo, 2004).

Es decir, las Pymes están descubriendo los beneficios de ser organizaciones socialmente responsables por medio de un buen manejo empresarial. Lo cual se puede establecer en la siguiente ecuación:

RSE en Pymes= Oportunidad explícita (Identidad) + Oportunidad estratégica (gestión)

Pero, claro está, son múltiples los factores que pueden beneficiar o perjudicar al cumplimiento de dicha fórmula. En primer lugar, está la concepción de las Pymes en Latinoamérica, la cual ha mejorado, ya que actualmente son concebidas como una parte fundamental para el desarrollo social. En segundo lugar, su estructura organizacional beneficia en la promoción a nivel interno y externo de acciones de responsabilidad social. Asimismo su ubicación y mercado local favorece la participación del dueño y colaboradores en el contexto y problemáticas de la comunidad (Mellado, 2009). En palabras de Vives (2011) se puede considerar que:

“el argumento empresarial debe ser presentado a las Pymes cautelosamente, ya que algunas de las actividades tienen costos, normalmente tangibles en el corto plazo y beneficios, a veces intangibles, en el mediano o largo plazo, lo cual puede tener impacto notable en las finanzas de la empresa. Las empresas deben desarrollar una estrategia de responsabilidad cuidadosa, tomando en cuenta sus valores, el entorno competitivo en el que opera, el impacto de los impulsores y la posibilidad de capturar beneficios entre otros aspectos. La empresa puede querer involucrarse en prácticas responsables porque “es lo que hay que hacer”. Esto es perfectamente válido, pero la envergadura, la secuencia, el tipo de prácticas debe ser parte de una estrategia. Para ello, la educación de los empleados, gerentes, dueños son ingredientes importantes, como lo es la estrategia de comunicación”.

En resumen, se puede establecer que la RSE es concebida y surge de las grandes empresas, sin embargo, las Pymes en los últimos años, han desarrollado actividades de RSE en sus públicos internos y externos de una forma voluntaria, poco estructurada y con una baja o nula comunicación. Sin embargo, las Pymes cuentan con características que favorecen la implementación y continuidad de actividades responsables ya que cuentan con una interacción y participación directa con sus diferentes públicos, lo cual beneficia a su competitividad. Cabe resaltar que en las Pymes que se realizan acciones de RSE, una parte importante se realiza en su contexto interno, es decir con sus trabajadores, por lo cual la inclusión e igualdad está dentro de este contexto.

1.3.4 Dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial

Generalmente, como se mencionó anteriormente, la implementación e impulso de la RSE ha correspondido a grandes empresas de diferentes rubros y sectores, pero no se debe olvidar que también las Pymes han tenido participación en el tema.

Ahora bien, la RSE tiene dos vertientes de acción, la interna que refiere a la empresa desde el interés social y se relaciona con aspectos en la gestión de recursos humanos, la seguridad laboral de los colaboradores, su formación y desarrollo, así como la mejora del clima laboral. Por otra parte, la dimensión externa se refiere a la relación de la empresa con sus público externo y entorno social. Es decir, la injerencia de la RSE abarca desde el mundo interno de la organización hasta los clientes, proveedores y comunidad local entre otros (IZAITE, 2019). La dimensión externa según Ferrer (2013) se enfoca en:

“los grupos de interés más allá de las fronteras de la empresa, de manera que incluye socios comerciales y proveedores, clientes, autoridades públicas y Organizaciones No Gubernamentales (ONG) defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente. Las iniciativas sociales propias de la dimensión externa le dan carácter de estrategia competitiva a la responsabilidad social. Ahora bien, en términos de la dimensión externa de la responsabilidad social, las acciones sociales van desde la colaboración filantrópica hasta la formalización de alianzas estratégicas con diferentes organizaciones sin fines de lucro. Las diferentes iniciativas le permiten a la operadora suministrar respaldo a entidades del ámbito de la educación formal, la salud, los derechos humanos y ciudadanía, la educación especial, la educación no formal y complementaria, la cultura y el deporte”.

En la dimensión externa de la RSE, de acuerdo con Carroll (1999), se pueden considerar:

- Responsabilidad Social: se concreta en la realización de obras de interés social o cualquier otro tipo de práctica que suponga un beneficio social.
- Responsabilidad Económica: la cual afecta a la búsqueda del máximo beneficio, así como al logro del mayor valor posible para el accionista;

ello se consigue a través de la mejora de la eficiencia y de la productividad.

- Responsabilidad Medioambiental: corresponde a la obligación que mantiene cualquier empresa de cuidar y preservar tanto el entorno como la naturaleza en su conjunto.

La RSE tiene en cuenta la integración de la empresa en el entorno donde se ubica. Es importante que la empresa contribuya al desarrollo de su entorno, teniendo en cuenta sobre todo el desarrollo de las comunidades locales; que se brinden mecanismos para la generación de empleos locales, generación de condiciones óptimas para la atención en salud y educación, además de servicios de agua potable y saneamiento básico. Es decir, todas las dimensiones que afectan al Índice de Desarrollo Humano (IDH) (Del Rio y Cardona, 2017).

Por otra parte, en cuanto a la dimensión interna se refiere a la gestión de los equipos humanos siendo uno de los factores que más influye en la competitividad de una Pyme. Por ello, las acciones en materia de RSE dirigidas a los empleados son las que más impacto positivo tienen en los resultados de las pequeñas y medianas empresas. Por consiguiente, De Miguel (2011) sostiene que:

“Las prácticas responsables en relación al personal abarcan la inversión en recursos humanos, la salud y la seguridad en el trabajo, las políticas de igualdad y diversidad, las medidas de conciliación y el desarrollo personal y profesional. El “Libro Verde” sobre la RSE dedica un apartado específico a la gestión de recursos humanos, destacando la importancia, entre otras, de las prácticas responsables de contratación. En particular, señala la necesidad de adoptar prácticas no discriminatorias dirigidas a facilitar la contratación de personas pertenecientes a minorías étnicas, trabajadores de mayor edad, mujeres, desempleados de larga duración y personas desfavorecidas. Este tipo de medidas son fundamentales para conseguir los objetivos de reducción del desempleo, aumento de la tasa de ocupación y lucha

contra la exclusión social previstos en la estrategia europea para el desempleo”.

Cabe resaltar que existen organizaciones internacionales interesadas en fomentar la Responsabilidad Social Interna (RSI), como la Comisión de Comunidades Europeas, el Pacto Global y la Organización Internacional del Trabajo dicho interés está enfocado al desarrollo de calidad de vida de los trabajadores y las condiciones de trabajo. El objetivo central se basa en que los trabajadores deben ser el primer grupo de acción de los empresarios, debido a que en este grupo recae la dinámica de la organización. Dicho esto, se destaca el papel del trabajador en la empresa y se establece la propuesta de que debe contar con condiciones laborales adecuadas, ambiente de respeto y gozar de derechos humanos, sin embargo, en la implementación las acciones se enfocan en el mercado y no en el hombre como ser social.

Ahora bien, según la investigación realizada por la Universidad del Norte en Colombia, la dimensión interna de la Responsabilidad Social en las micros, pequeñas y medianas empresas del programa EXPOPYME se considera que, desde el punto de vista interno, la Responsabilidad Social se concibe como no sólo el respeto a los derechos de los trabajadores, la legislación laboral y las normas de la Organización Internacional del Trabajo. La empresa debe trascender e invertir en el desarrollo personal y profesional de sus empleados, así como proporcionar una mejora en las condiciones y calidad de vida en el trabajo, establecer un equilibrio entre la vida familiar y laboral, el fortalecimiento de sus relaciones y un compromiso permanente con el respeto a los derechos humanos y laborales.

Por su parte, la Organización Mundial del Trabajo (OMT) ha planteado programas para promover condiciones de trabajo más dignas, en procura de una mejor calidad de vida de los trabajadores; en 1999 crea el concepto de Trabajo Decente, como respuesta a la crisis de modelo económico de la economía. “El Trabajo Decente es esencial para el bienestar de las personas. Además de generar un ingreso, el trabajo facilita el progreso social y económico, y fortalece a las personas, a sus familias y comunidades”, el concepto incluye cuatro dimensiones:

1. Garantía de los derechos humanos de los trabajadores, en especial de los trabajadores menos favorecidos que necesitan representación, participación y leyes adecuadas que se cumplan y estén a favor de sus intereses.
2. La promoción del empleo productivo y de calidad, generación de inversión e iniciativas empresariales que generen puestos de trabajo con modos de vida sostenible.
3. Ampliación de la protección social que involucra la inclusión social de hombres y mujeres para disfrutar de condiciones de trabajo seguras, con retribuciones adecuadas.
4. Fortalecimiento del diálogo social, participación de organizaciones de trabajadores y de empleadores sólidas, para elevar la productividad e incrementar la cohesión social (Díaz y Lima, 2015).

El BID y CONFECÁMARAS diseñaron una metodología para medir la responsabilidad social de la Pyme. La variable que tiene relación con los trabajadores incluye aspectos relacionados con distribución por género; salarios otorgados por la empresa; calidad de los contratos laborales; programas de formación para los trabajadores; contratos de inclusión laboral; estabilidad de la nómina; condiciones de salud y ausentismo laboral (Jaramillo, 2011).

De igual manera, el instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, con sede en Brasil, posee una herramienta o Guía de Sostenibilidad que permite diagnosticar y autoevaluar la gestión con respecto a la incorporación de prácticas de responsabilidad social de las empresas. Esta guía está dividida en siete grandes temas dentro de los cuales se contempla el público interno. En este aspecto, los ítems que señala son los siguientes:

- a. Diálogo y participación: relaciones con los sindicatos y con los trabajadores terciarios; gestión participativa y participación en las utilidades o resultados.

b. Respeto al individuo: compromiso con el futuro y desarrollo de los niños, valoración de la diversidad y de la igualdad.

c. Respeto al trabajador: política de remuneración, beneficios, prestaciones y carrera; conducta frente a renuncias y despidos; compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad; atención y cuidado con la salud, seguridad y condiciones de trabajo y preparación para la jubilación.

EL IZZAITE en su Guía para la implantación de la RSE indica que, para la implantación de la RSE en la empresa, es necesario:

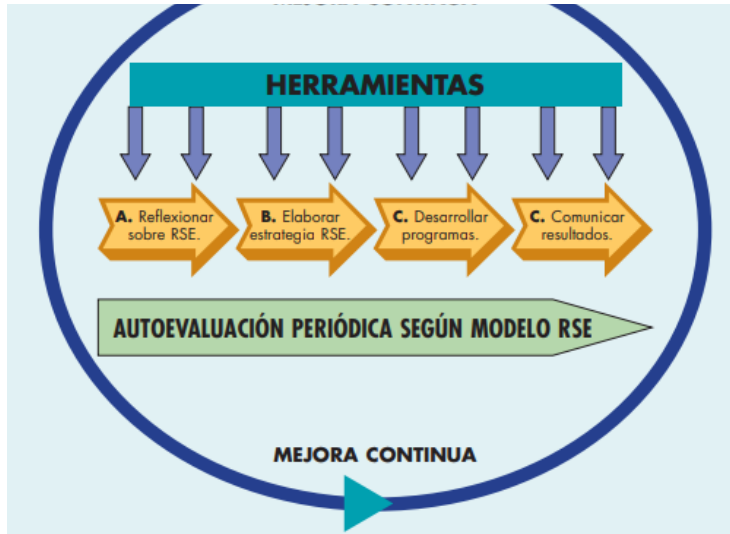
- a) Compromiso por parte de la dirección
- b) Apoyo por parte del personal.
- c) Tiempo y recursos dedicados.
- d) Estrategias/políticas/objetivos y sensibilización.

Los pasos para su implementación serían:

1. Análisis de la situación inicial de la empresa.
2. Conocer las expectativas de los grupos de interés: quiénes son los grupos de interés e importancia de cada uno de ellos.
3. Formulación de una visión y el nivel de ambición en cuanto a RSE.
4. Adopción de códigos de conducta.
5. Desarrollo de una estrategia y la ejecución de un plan de acción.
6. Incorporación de la RSE en los sistemas de gestión.
7. Establecer una comunicación interna y externa sobre los resultados obtenidos. Dichos pasos se pueden apreciar en las siguientes figuras 2 y 3:

Figura 2

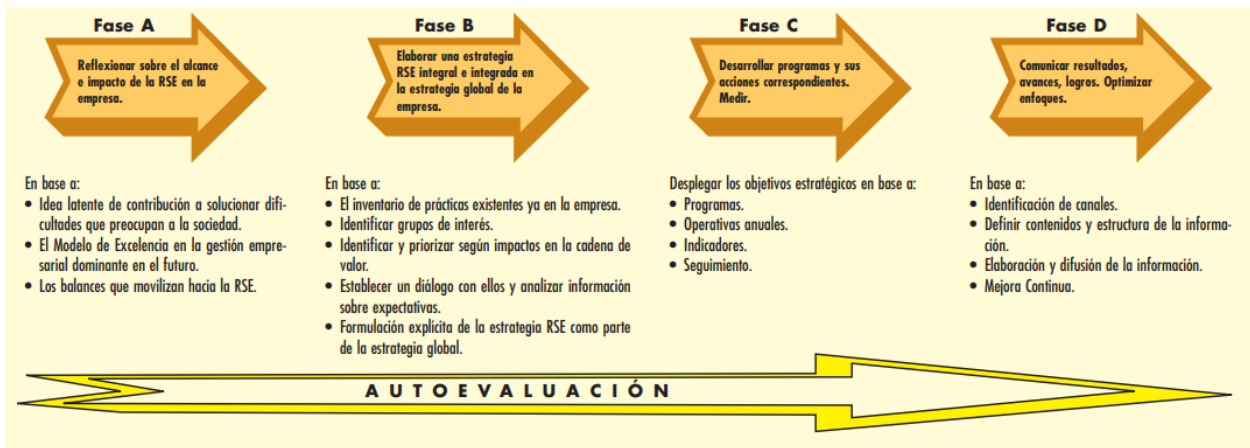
Esquema general de implantación de la RSE



Fuente: Guía para la implantación de la RSE (IZAITE, 2019).

Figura 3

Fases para la implantación de la RSE



Fuente: Guía para la implantación de la RSE (IZAITE, 2019).

La CEMEFI establece que la acción responsable implica el análisis y la definición del alcance que la organización tendrá, como ya se estableció, en relación a las distintas necesidades, expectativas y valores que conforman el ser y quehacer de las personas y de las sociedades con las que interactúa; de esta forma sus niveles de responsabilidad se pueden entender y agrupar en seis dimensiones:

1. En su dimensión económica interna, su responsabilidad se enfoca a la generación y distribución del valor agregado entre colaboradores y accionistas, considerando no sólo las condiciones de mercado sino también la equidad y la justicia.
2. En su dimensión económica externa, implica la generación y distribución de bienes y servicios útiles y rentables para la comunidad, además de su aportación a la causa pública vía la contribución impositiva.
3. En su dimensión social interna, implica la responsabilidad compartida y subsidiaria de inversionistas, directivos, colaboradores y proveedores para el cuidado y fomento de la calidad de vida en el trabajo y el desarrollo integral y pleno de todos ellos.
4. En su dimensión sociocultural y política externa, conlleva a la realización de acciones y aportaciones propias y gremiales seleccionadas para contribuir con tiempo y recursos a la generación de condiciones que permitan y favorezcan la expansión del espíritu empresarial y el pleno desarrollo de las comunidades.
5. En su dimensión ecológica interna, implica la responsabilidad total sobre las repercusiones ambientales de sus procesos, productos y subproductos; y, por lo tanto, la prevención de los daños que causen o pudieran causar.
6. En su dimensión ecológica externa, conlleva a la realización de acciones específicas para contribuir a la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad actual y futura.

El análisis de cada dimensión lleva a la definición de las estrategias de acción específicas para que cada empresa actúe de acuerdo a su propio contexto, tome a su cargo y costo la realización de proyectos completos en lo individual o de manera colaborativa con otros actores y/o sectores que compartan metas similares (CEMEFI, 2019).

Con base en lo anterior, se concluye que las organizaciones pueden establecer acciones planes y proyectos de RSE tanto interna como externamente, siendo la dimensión interna en la que la mayoría de las empresas indican al implementar acciones que beneficien la participación justa y equitativa de sus colaboradores así como las condiciones de trabajo en que operan ya que la satisfacción y compromiso del capital humano determinara la atención y satisfacción de los consumidores quienes posibilitan el crecimiento de la organización. Las organizaciones, cada vez más son conscientes de su impacto en el medio en el que operan y realizan acciones adoptando su responsabilidad en el impacto ambiental, así como en las necesidades de su comunidad, es decir en su dimensión externa.

El análisis y conocimiento de cada dimensión ayuda a que las organizaciones determinen su estrategia de RSE acorde a los valores de la empresa.

1.3.5 Responsabilidad Social Inclusiva

Si bien ya se habló del contexto general de la RSE, a continuación, se realiza dicha concepción desde el aspecto de la inclusión, específicamente de la inclusión laboral de personas con discapacidad. Ya que este grupo de personas son el objeto de estudio de la presente investigación y, por otro lado, constituyen un grupo relevante para tener en cuenta en toda organización al definir las políticas y acciones de RSE. Tal vez no se percibe que participan en diferentes ámbitos de acción de las organizaciones, como trabajadores, cliente, proveedores y como colectivo de acciones sociales o filantropía (CE, 2013). Así mismo la política de responsabilidad social empresarial ha cobrado importancia para el desarrollo humano, ya que por medio de esta las organizaciones expresan su compromiso con su entorno social. Además, dicha política es un instrumento primordial en la inclusión laboral de las personas con discapacidad, el cual se establece mundialmente desde la creación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

La RSE se encuentra estrechamente ligada a los términos de diversidad e inclusión, por lo que resulta importante enfatizar que la diversidad corporativa es un valor empresarial estratégico que responde a la diversidad de talentos diferentes y necesarios para el funcionamiento óptimo de una empresa. Se trata de un activo que aporta creatividad e innovación a través de diferentes visiones, perspectivas, etc., permitiendo la apertura a nuevos mercados al conectar mejor con públicos diferentes, garantizando la prevención de crisis de reputación, al evitar conflictos relacionados con la reputación y el liderazgo de la marca, reforzando la reputación interna y externa- que potencia la captación del talento y dotando de impulso a la RSC, al avanzar hacia un entorno laboral más tolerante e inclusivo.

Por su parte la Inclusión es un elemento empresarial que se refiere a la capacidad de gestionar e integrar las diferencias individuales en un equipo de trabajo, promoviendo la diversidad de talentos, experiencias e identidades y posibilitando que cada profesional se sienta único, pero, al mismo tiempo, identificado con el grupo al que pertenece. La Inclusión, por tanto, es el paso hacia adelante de la Diversidad.

Los conceptos de diversidad e inclusión, mantienen una estrecha relación complementaria e inseparable, la cual habitualmente suele confundirse, si bien la diversidad es la presencia de diferentes habilidades, valores y competencias, la inclusión se genera cuando la diversidad está presente en los grupos de trabajo, posibilitando que cada miembro se identifique con un sentido de pertenencia, pero reconocido por sus cualidades únicas. Así, la diversidad por sí sola no aporta valor, es a través de la inclusión que la diversidad cobra sentido (Fundación ADECCO, 2018). Así mismo Gómez y Peñaranda (2013) establecen que:

“En el campo de la realidad cotidiana, se evidencia la discapacidad como una condición del ser humano bastante compleja, pues se encuentra determinada por diversos factores de carácter médico, psicológico y social, como por ejemplo el tipo de discapacidad, edad, sexo, capacidades y competencias de la propia persona, estructura

familiar y apoyos sociales. Por tanto, las personas que presentan algún tipo de discapacidad deben enfrentar diferentes obstáculos de carácter social, que en algunas ocasiones pueden limitar la plena integración social del ser humano, el disfrute de las mismas oportunidades que el resto de la población, la igualdad de los derechos sociales, entre otros aspectos”.

Incorporar la consideración de la discapacidad como parte de la diversidad, permite a las empresas aprovechar el talento de esta parte de la población, acceder a nuevos clientes potenciales, innovar y diferenciarse en el desarrollo de productos y servicios, cumplir con la normativa e incluso adelantarse a aspectos que poco a poco van siendo regulados. Las empresas han demostrado gran interés en desarrollar actuaciones relacionadas con la Discapacidad dentro de sus políticas de RSE, mayoritariamente en relación con la Acción Social, los Recursos Humanos, y la Accesibilidad de sus productos y servicios (CE, 2013).

Por lo que se refiere a la inclusión laboral de personas con discapacidad como obligación gubernamental, dicha acción puede establecerse como una política de RSE, tanto para el sector público como privado, pues al pertenecer a acciones de RSE internas, se generan cambios en la organización como capacitación tanto al personal como al nuevo miembro con discapacidad, además de adecuar los espacios y cargos para que sea la inclusión una acción integral y no un hecho aislado por cumplimiento de ley, y la empresa sea considerada como una organización inclusiva sustentada en una gestión de igualdad de oportunidades (Gomez y Peñaranda, 2013).

Por consiguiente, las empresas inteligentes o *smart*, sostenibles e inclusivas, actúan en el mercado con sentido de responsabilidad, transparencia, democracia, participación y ética. Actualmente, existe un alto interés en el estudio de modelos empresariales inclusivos que generen oportunidades para el desarrollo y que tengan como objetivo la mejora del nivel de vida de las personas que viven con discriminación social. La empresa inclusiva, busca la creación de valor social por

medio de actividades económicas que sirvan de referencia para establecer futuras organizaciones sostenibles (Echazarreta y Costa, 2018). Para ampliar el concepto de empresa inclusiva, se puede decir que es aquella que no solo busca un beneficio económico, sino ofrece una estrategia a largo plazo de formación y capacitación para personas con discapacidad, y están conscientes del acompañamiento y capacitación que se necesita al optar por este tipo de contratación, de forma que dicha acción impacte en la cultura organizacional y sea sostenible con el paso del tiempo (Gomez y Peñaranda, 2013). Las empresas inclusivas se fundamentan en cuatro principios fundamentales como son: los Valores; la Gestión de Equipos, la Responsabilidad Social Corporativa y el Marketing Responsable (Echazarreta y Costa, 2018).

De este modo, una actuación de la empresa dentro de la responsabilidad social, favorece directamente la inclusión social de las personas con discapacidad, dado que contribuye con la generación de ingresos, la calificación del talento humano y el alcance del bienestar como un todo (Gomez y Peñaranda, 2013).

Las memorias de RSE o de Sostenibilidad constituyen actualmente un instrumento central, no solo para la transparencia y comunicación pública de la actuación responsable de las empresas, sino también para el impulso de los diferentes aspectos que sacan a la luz. En este sentido:

“la Iniciativa de Reporte Global (GRI), como entidad de referencia a nivel mundial, tiene un papel de gran influencia a través de sus directrices de reporte y los temas a los que las mismas hacen referencia. A pesar de que cada vez más empresas están desarrollando actuaciones a favor de las personas con discapacidad dentro de sus estrategias de RSE, la temática de la discapacidad es un aspecto cuyo tratamiento necesita ser mejorado en el marco del reporte. La inclusión de la dimensión de la Discapacidad es especialmente relevante en los temas Cadena de Suministro, Alcance, Gobierno Corporativo y Enfoque de Gestión” (CE, 2013).

Ahora bien, incorporar la discapacidad como parte de la RSE, es un proceso progresivo y multifactorial, el cual plantea el desarrollo humano como parte de la gestión empresarial. A pesar de que los gobiernos establecen leyes a favor de la protección de los derechos humanos de las personas con discapacidad, son las empresas las que formulan políticas de RSE en función a sus objetivos propuestos. A partir de esto es de suma importancia enfatizar que ser líder en responsabilidad social empresarial, integrar la inclusión en la cultura organizacional, encarar nuevos retos y proyectos forma parte de la innovación, de un valor agregado, una nueva estrategia, del *management* y por lo tanto es una ventaja competitiva. Sin embargo, para establecer una estrategia de RSE dirigida a la inclusión laboral de personas con discapacidad, las empresas deben incorporar a su filosofía empresarial (misión, visión, valores y objetivos) las expectativas y necesidades de este grupo de personas para incorporarse al mercado laboral. Al mismo tiempo establecerlas en la cadena de valor, es decir la empresa debe implementar las herramientas y cambios necesarios para que las personas con discapacidad cuenten con las mismas oportunidades y condiciones laborales que los demás colaboradores (Gomez y Peñaranda, 2013).

Por lo anteriormente expuesto se puede concluir que la RSE inclusiva está enfocada al desarrollo de estrategias empresariales que beneficien a las personas en situación de discriminación y exclusión, principalmente a las personas con discapacidad. La incorporación de la inclusión empresarial debe generarse a nivel de cultura empresarial, capacitación, infraestructura e ideología, tales actividades deben de comunicarse tanto de forma interna como externa.

1.3.6 Marco Legal y Certificaciones de la RSE

Con la evolución y el posicionamiento de la responsabilidad social y de la sostenibilidad en la gestión de las empresas, se han desarrollado diversos marcos, normas y certificaciones que apoyan su desempeño. Por consiguiente, diversas instancias internacionales realizan acciones para el desarrollo humano, por ejemplo:

“el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) ha estado activamente involucrado en el tema de la responsabilidad social empresarial (RSE) desde el 2000. Sus credenciales en este ámbito se basan en el trabajo sobre desarrollo humano y sus vínculos con el mundo gubernamental, además de su compromiso con el Pacto Mundial o Pacto Global, que están inspirados en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre, la Declaración relativa a los principios y derechos fundamentales del trabajo, la OIT y el acuerdo de la ONU contra la corrupción (Camacho, 2015)”.

Aunado a esto la OCDE a través de las Directrices para Empresas Multinacionales establecidas el 21 de junio de 1976 establece una serie de principios y estándares de conducta empresarial responsable que forman parte de la Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales. México es un país adherente de la Declaración desde su incorporación como miembro de la Organización desde 1994. Las Directrices buscan garantizar que las operaciones de las empresas multinacionales se desarrollen en armonía con las políticas públicas, fortalecer la base de confianza mutua entre las empresas y las sociedades en las que desarrollan su actividad, contribuir a mejorar el clima para la inversión extranjera y potenciar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible. Los países miembros de la OCDE revisan periódicamente las Directrices para asegurar que su contenido se encuentre actualizado y refleje los cambios globales. Su última versión data del año 2011.

Las disposiciones sustantivas de las Directrices se encuentran contenidas en los siguientes capítulos:

I. Conceptos y principios

II. Principios generales

III. Divulgación de información: en este apartado se solicita a las empresas a ser transparentes en sus obligaciones.

IV. Derechos humanos: se inspira en el Marco de las Naciones Unidas para las Empresas y los Derechos Humanos a fin de poner en práctica los Principios Rectores; “Proteger, Respetar y Remediar”.

V. Empleo y relaciones laborales: promover entre las empresas multinacionales la implementación de los estándares internacionales desarrollados por la Organización Internacional del Trabajo.

VI. Medio ambiente: establece una serie de recomendaciones para que las empresas multinacionales mejoren su desempeño y ayuden a maximizar su contribución a la protección ambiental a través de sistemas de gestión interna y una mejor planeación.

VII. Lucha contra la corrupción: las peticiones de soborno y otras formas de extorsión. El soborno y la corrupción dañan las instituciones democráticas y son perjudiciales para el gobierno corporativo.

VIII. Intereses de los consumidores: las Directrices solicitan Lineamientos para la atención de Instancias Específicas de conformidad con las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales que apliquen prácticas comerciales, de marketing y publicitarias leales y garanticen la calidad y fiabilidad de los bienes y servicios que proveen.

IX. Ciencia y tecnología: este capítulo reconoce que las Empresas Multinacionales son el principal conducto para la transferencia de tecnología transfronterizo. Su objetivo es promover la transferencia de tecnología a los países receptores y contribuir a sus capacidades para innovar.

X. Competencia: la importancia de que las Empresas Multinacionales lleven a cabo sus actividades de manera consistente con las leyes y regulaciones aplicables en materia de competencia y se les exhorta a que se abstengan de celebrar acuerdos anticompetitivos que obstruyan la operación eficiente de los mercados nacionales e internacionales.

XI. Cuestiones tributarias.

Por otra parte en México la Secretaría de Economía, a través del Punto Nacional de Contacto, tiene la misión de promover la RSE, por medio de la difusión de las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE, a través de cuatro principales lineamientos; visibilidad, accesibilidad, transparencia y responsabilidad (SE, 2015). La conducta empresarial responsable establece la expectativa de que todas las empresas, independientemente de su estado legal, tamaño, propiedad o sector, eviten y aborden los impactos negativos de sus operaciones, al tiempo que contribuyen al desarrollo sostenible en los países donde operan. El Centro de Conducta Empresarial Responsable de la OCDE utiliza estándares y recomendaciones para dar forma a las políticas gubernamentales y ayudar a las empresas a minimizar los impactos adversos de sus operaciones y cadenas de suministro, al tiempo que proporciona un lugar para la resolución de supuestos abusos corporativos, sociales, ambientales, laborales o de derechos humanos (OCDE, 2018).

Es a finales del año de 2004 cuando en la federación de organismos de normalización nacionales ISO, se conforma el Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social que se encarga del estudio y construcción de la Norma ISO 26000. Y, en noviembre de 2010 se publica la norma-guía ISO 26000:2010. Esta Norma Internacional se ha desarrollado utilizando un enfoque de múltiples partes interesadas, con la participación de expertos de más de 90 países y 40 organizaciones internacionales o regionales representativas, que están involucradas en diversos aspectos de la responsabilidad social. Estos expertos procedían de seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores, gobierno, industria, trabajadores, ONG y servicios de apoyo en investigación académica. Esta Norma Internacional pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionados con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

Esta Norma Internacional proporciona orientación a todo tipo de organizaciones, independientemente de su tamaño o localización, sobre:

- a) conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social
- b) antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social
- c) principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social
- d) materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social
- e) integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas relacionadas, dentro de su esfera de influencia
- f) identificación e involucramiento con las partes interesadas
- g) comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionados con la responsabilidad social (ISO, 2011). Este enfoque se puede apreciar en la siguiente figura número 4.

Figura 4

Siete Materias Fundamentales en la RSE



*La numeración indica el correspondiente número del capítulo en la Norma ISO 26000.

Fuente: Guía Responsabilidad Social ISO 26000 (ISO, 2011).

En el contexto nacional la Guía NMX-SAST-26000-IMNC-2011/ISO 26000:2010 hace énfasis en que el desempeño de una organización con la sociedad y con su impacto con el medio ambiente será una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para operar de manera eficaz. Esta norma mexicana pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible, considerándolo como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades, es decir a la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad. Por tal razón:



“el desarrollo sostenible tiene tres dimensiones económica, social y ambiental, que son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sostenible puede considerarse como una vía para expresar las más amplias expectativas de la sociedad en su conjunto y consiste en satisfacerlas respetando los límites ecológicos del planeta y sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer


sus necesidades. Cabe destacar que no es una norma de sistema de gestión y no es adecuada, ni pretende servir para propósitos de certificación, o uso regulatorio o contractual (SE, 2020)”.

También existen premios y reconocimientos que apoyan el compromiso de la empresa de ser socialmente responsable. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social desarrolla acciones que impulsan la cultura de la inclusión laboral en nuestro país, además de ser estrategias del gobierno federal de carácter gratuito y de aplicación voluntaria, también responden a diversos instrumentos jurídicos y normativos a nivel nacional e internacional. Estos premios y reconocimientos se pueden apreciar en la siguiente tabla número 9.

Tabla 9

Distintivos de RSE por parte de la STPS

Distintivos de RSE por parte de la STPS		
Nombre	Descripción	Distintivo
Distintivo Empresa Incluyente Gilberto Rincón Gallardo®	Reconocimiento que se entrega a organizaciones que implementan y operan políticas laborales incluyentes, igualitarias y equitativas en beneficio de las y los trabajadores con alguna condición o situación de vulnerabilidad.	
Distintivo Empresa Familiarmente Responsable	Distintivo que se entrega a las organizaciones que instrumentan buenas prácticas laborales en materia de conciliación trabajo-familia; igualdad de oportunidades; y, prevención de violencia laboral y de hostigamiento sexual.	

<p>Distintivo</p> <p>Empresa Agrícola libre de Trabajo Infantil</p>	<p>Modelo de gestión y organización que incentiva a los centros de trabajo agrícolas que contratan trabajadoras y trabajadores del campo a demostrar el cumplimiento de las leyes y normas laborales vigentes; establecer una Política de Cuidado y Protección Infantil que permita contar con reglas, guías y criterios para la realización de acciones en beneficio de las y los hijos de familias jornaleras, incorporar medidas para verificar y asegurar la no contratación de mano de obra infantil en ninguna de sus áreas y procesos; y evidenciar prácticas de responsabilidad social en el cuidado y protección infantil.</p>	
---	---	---

Fuente: realización propia en base a la información de (STPS, 2020).

Por su parte la Confederación de Cámaras Industriales de México (CONCAMIN) entrega el premio “Ética y Valores en la Industria” el cual reconoce el esfuerzo de Cámaras, Asociaciones y Empresas, que están aplicando de forma exitosa los principios de responsabilidad social corporativa en la operación de sus organizaciones. Es un estímulo que permite a las empresas comprometerse con la innovación constante y consistente que le otorga valor agregado, a la vez que se vuelve sustentablemente competitiva.

Pero también existen premios y reconocimientos que apoyan el compromiso de la empresa de ser socialmente responsable. Algunos se refieren a aspectos puntuales como:

“el Premio de Ética y Valores en la Industria, implementado por la Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN); el premio Luis G. Sada que otorgan COPARMEX y la Cámara Nacional de Comercio (CANACO), en Nuevo León; o el premio para Pymes que otorgan la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y

Turismo (CONCANACO) y la Universidad de Monterrey (UDEM,) también en Nuevo León. El Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) ha desarrollado dos herramientas para fortalecer la responsabilidad social de las empresas en México: el Diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) mediante el que se alcanza el Distintivo ESR, que consiste en 150 indicadores relacionados con cuatro ámbitos sustantivos de la RSE (Villalobos, 2016)”.

Es así que se puede establecer como conclusión capitular que la RSE empieza a conceptualizarse en los años cincuenta, siendo Howard Bowen el primero en establecer una definición por lo que se le considera el padre de la RSE y para la década de los sesenta se produce el punto de inflexión ya que la preocupación de la sociedad por problemáticas sociales se extiende a las responsabilidades de la empresa, sin embargo es para los años noventa en donde empieza a tomar mayor relevancia debido a los impactos que trae consigo la globalización, ya que se presentan desigualdades sociales las cuales provocan una crisis de gobernabilidad que obliga a las empresas a transformar su forma de hacer negocios hacia practicas más responsables formalizando sus acciones filantrópicas.

Es así como la RSE se puede definir como un compromiso voluntario, adquirido en el interior de una empresa dirigiendo su forma de gestión y actuar teniendo en cuenta los impactos que su actividad genera sobre sus grupos de interés internos o externos, clientes, empleados comunidad y medio ambiente, constituyendo una forma de manifestar la contribución de la empresa para la construcción de una sociedad mejor, más justa, solidaria y sostenible. La RSE influye en la organización como una ventaja competitiva que tiene la capacidad de mejorar la reputación y percepción de la empresa con sus grupos de interés, mejora su competitividad, genera innovación en sus procesos y aumenta la lealtad de sus colaboradores.

Si bien la RSE surge y se desarrolla principalmente para grades empresas multinacionales, actualmente esta no depende del tamaño y giro de la organización, las Pymes han asumido que dichas acciones de RSE es para grandes

corporaciones debido a la capacidad de gestionar y financiar dichas medidas y proyectos, aunado a que la gran mayoría de Pymes no conocen el termino y no se considera una estrategia empresarial. A pesar de esto se ha comprobado en algunas investigaciones que las Pymes realizan acciones de RSE empíricamente de manera natural, por razones éticas o religiosas. Cada vez toma más importancia que la RSE pueda desarrollarse en las Pymes, ya que constituyen una parte central del entorno empresarial y cuentan con características que facilitan la implantación de acciones de RSE, como la flexibilidad de sus procesos, una comunicación directa y la relación cercana con su comunidad y grupos de interés. La RSE tiene dos vertientes, la interna que contempla la empresa desde el interés social y por lo tanto desarrolla acciones con su recurso humano, seguridad laboral y generación de empleo para grupos vulnerables como madres solteras, personas de la tercera edad y personas con discapacidad y la dimensión externa se enfoca a las relaciones de la empresa con el medio ambiente, comunidad, proveedores y agentes externos.

Dichas acciones de RSE están reguladas bajo normas que permiten una correcta implantación, como las Líneas Directrices para Empresas de las OCDE, las cuales se establecen a nivel mundial a través de puntos de contacto, siendo en México la Secretaria de Economía, quien establece y regula dichas normas. Además de esto la norma ISO 26000 desarrollada en el 2010 se creó con el propósito de fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento de lo legal y desarrollen iniciativas sociales, aunado a esto las organizaciones al implementar acciones de RSE pueden ser acreedores de premios y certificaciones otorgados por diferentes instancias, los cuales benefician su imagen y genera una ventaja competitiva.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1 Introducción

Anteriormente dentro del marco contextual se desarrollaron los temas que involucran a las unidades de estudio de la presente investigación es decir Pymes que sean socialmente responsables o que cuenten con un sesgo de responsabilidad social, ahora bien en el marco teórico se desarrollaran los temas de discapacidad inclusión laboral, innovación y estrategia, los cuales son de suma importancia para el objetivo de la investigación ya que en ellos se establecen las principales teorías, conocimientos y avances que se ha tenido al respecto lo cual proporciona al presente estudio las pautas necesarias para el desarrollo del modelo de investigación a aplicar en las organizaciones y al lector los fundamentos para comprender más a fondo dichos temas.

2.2 Discapacidad

Dentro de la diversidad que encontramos en los miembros de una sociedad, existen grupos vulnerables que se enfrentan a diferentes circunstancias de desigualdad, dentro de estos grupos están las personas de la tercera edad, niños, madres o padres solteros y las personas con discapacidad, siendo estas últimas el grupo al que nos enfocaremos en contextualizar dentro de este capítulo para conocer los tipos de discapacidad, las principales barreras a las que se enfrentan y el tema de inclusión laboral.

2.2.1 Antecedentes de la discapacidad

Inicialmente, un avance importante para el tema de discapacidad fue en el Año Internacional de las Personas con Discapacidad, fue la promulgación del Programa de Acción Mundial para las Personas con discapacidad aprobada el 3 de diciembre de 1982 en la resolución 37/52. Dicho programa es una estrategia mundial la cual tiene por objetivo la prevención de la discapacidad, la rehabilitación y la igualdad de

oportunidades, es decir que las personas con discapacidad cuenten con plena participación en el contexto social y el desarrollo nacional. Cabe mencionar que el programa, resalta, además, la necesidad de abordar el tema de discapacidad desde la perspectiva de derechos humanos. El programa consta de tres apartados en los cuales se establecen definiciones, conceptos y principios relativos al tema y se discute la situación mundial en la que viven las personas con discapacidad por lo cual se recomiendan medidas a nivel nacional, regional e internacional. Es decir, la igualdad de oportunidades es el tema central del programa y la base para construir la participación de las personas con discapacidad en la vida social y económica. Un principio relevante en el que se sustenta el tema de igualdad, es que las problemáticas de las personas con discapacidad no se deben abordar de manera aislada, sino bajo el contexto de los servicios normales de la comunidad (Naciones Unidas, 2021).

En dicho Programa la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el contexto de la experiencia en materia de salud, establece la distinción siguiente entre; deficiencia, discapacidad y minusvalía:

- a) Deficiencia: Toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica.
- b) Discapacidad: Toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano.
- c) Minusvalía: Una situación desventajosa para un individuo determinado, consecuencia de una deficiencia o de una discapacidad, que limita o impide el desempeño de un rol que es normal en su caso (en función de la edad, sexo y factores sociales y culturales) (OMS, 1982).

Datos globales en tema de discapacidad de las Naciones Unidas indican que:

- Alrededor del 10% de la población mundial, o sea 650 millones de personas, vive con una discapacidad, es decir, constituyen la mayor minoría del mundo. Esta cifra está aumentando debido al crecimiento de la población, los avances de la medicina y el proceso de envejecimiento, dice la OMS.

- En los países donde la esperanza de vida es superior a los 70 años, en promedio alrededor de 8 años o el 11.5% de la vida de un individuo transcurre con incapacidades.
- El 80 % de las personas con discapacidad vive en países en desarrollo, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
- En los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), las tasas de discapacidades son notablemente más altas entre los grupos con menores logros educacionales. El promedio es de 19%, en comparación con 11% entre los que tienen más educación.
- En la mayoría de los países de la OCDE, se informa de que las mujeres tienen una incidencia más alta de discapacidades que los hombres.
- Se reconoce que las mujeres con discapacidad experimentan múltiples desventajas, siendo objeto de exclusión debido a su género y a su discapacidad.
- Las mujeres y las niñas con discapacidad son particularmente vulnerables al abuso. Según una pequeña encuesta realizada en Orissa (India), prácticamente todas las mujeres y las niñas con discapacidad eran objeto de palizas en el hogar, el 25% de las mujeres con discapacidades intelectuales habían sido violadas y el 6% de las mujeres con discapacidad habían sido esterilizadas por la fuerza.
- Según el UNICEF, el 30% de los jóvenes de la calle tienen discapacidad.
- La mortalidad correspondiente a los niños con discapacidad puede alcanzar hasta un 80% en los países en los que la mortalidad de menores de cinco años en su totalidad ha disminuido por debajo del 20%, dice el Departamento de Desarrollo Internacional del Reino Unido, añadiendo que en algunos casos parecería que se está eliminando a esos niños.
- Los estudios comparativos sobre la legislación en materia de discapacidad indican que sólo 45 países cuentan con leyes contra la discriminación y otro tipo de leyes específicas a ese respecto.

Bajo este contexto, en el tema laboral:

- Según se estima, unos 386 millones de las personas en edad de trabajar son discapacitadas, dice la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El desempleo alcanza hasta un 80% en algunos países. A menudo los empleadores suponen que las personas con discapacidad no pueden trabajar.
- En una encuesta realizada en los Estados Unidos en 2004 se descubrió que sólo el 35% de las personas con discapacidad en edad de trabajar están realmente trabajando, en comparación con el 78% de las que no sufren discapacidades. Dos tercios de los desempleados con discapacidad que respondieron dijeron que les gustaría trabajar pero que no podían encontrar empleo.
- En un estudio de 2003 realizado por la Universidad de Rutgers se encontró que las personas con discapacidad física y mental están enormemente sobrepresentadas en el lugar de trabajo en los Estados Unidos. La tercera parte de los empleadores encuestados dijo que las personas con discapacidad no podían cumplir eficazmente las tareas requeridas. La segunda razón más común para no contratar a las personas con discapacidad era el temor al costo de las comodidades necesarias.
- Una encuesta de empleadores realizada en los Estados Unidos en 2003 indicó que el costo de las instalaciones necesarias era solamente de 500 dólares o menos; el 73% de los empleadores informó de que sus empleados no requerían comodidades especiales.
- Las empresas informaron de que los empleados con discapacidad tenían mejores tasas de retención en el empleo, reduciendo el alto costo de cambio de personal, según un estudio realizado en los Estados Unidos en 2002. Otras encuestas estadounidenses revelaron que después de un año de empleo, la tasa de retención de personas con discapacidad es del 85%.

- Miles de personas con discapacidad han tenido éxito como dueños de pequeñas empresas, según el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos. El censo nacional de 1990 reveló que las personas con discapacidad tienen una tasa más alta de empleo por cuenta propia y de experiencia en pequeñas empresas (12.2%) que las personas sin discapacidad (7.8%) (Naciones Unidas 2, 2021).

Ahora bien, la CIF (Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud) aprobada en el 2001, es el marco conceptual de la OMS para comunicar una nueva concepción de la discapacidad y la salud. Es decir, es una clasificación universal para establecer un lenguaje universal en el tema de salud y las dimensiones relacionadas al tema de discapacidad; habitualmente se le denomina CIF porque acentúa el aspecto de salud y funcionamiento (funciones corporales, actividades y participación) sobre la discapacidad (entendida como lo relativo a deficiencias, limitaciones o restricciones en la participación. En general, desarrolla y enmarca el tema de la discapacidad desde una perspectiva corporal, individual y social. Adicionalmente la CIF también considera los factores contextuales (ambientales y personales) que interaccionan con estos componentes.

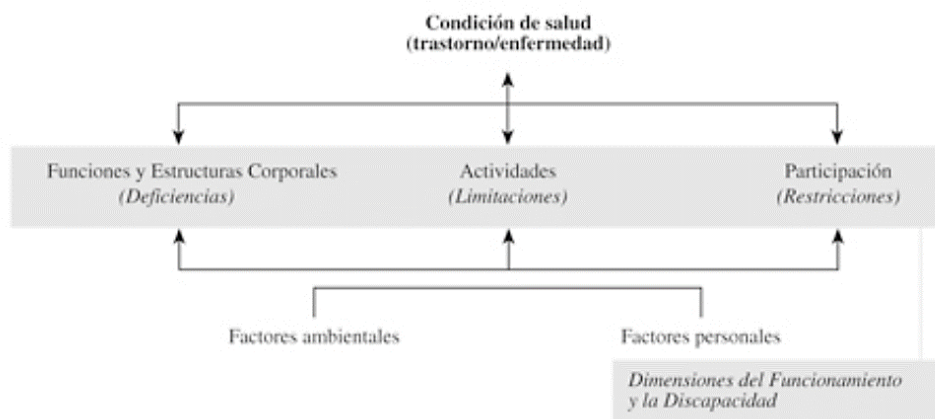
Así mismo, la salud y la discapacidad se han concebido como conceptos contrapuestos, es decir se entendía que la discapacidad iniciaba donde terminaba la salud; en este aspecto la CIF establece y propone una visión diferente, determina que todos en algún momento de nuestra vida tendremos un deterioro de la salud y por lo tanto un grado de discapacidad. Entonces la salud y discapacidad se unen a lo largo de la vida de una persona, por lo tanto, no son conceptos excluyentes uno del otro. Por lo anterior se puede establecer que la discapacidad no pertenece únicamente a un grupo social, sino que se trata de una experiencia humana universal, es dinámico y resultado de la interacción del contexto con la salud (modelo biopsicosocial) (Fernandez, y otros, 2009).

En otras palabras, la CIF está basada y desarrolla tres aspectos clave; el primero el funcionamiento entendido como los elementos anatómicos que permiten

las funciones fisiológicas o psicológicas y es su ausencia o alteración lo que se determina como deficiencia. El segundo aspecto concierne a la realización de actividades y tareas individuales, las limitaciones son las dificultades que tiene una persona para lograrlas. Y por último el tercer aspecto concierne a la participación haciendo referencia a las relaciones y desenvolvimiento social de la persona, los problemas que presenta son las restricciones. Estos tres componentes están ligados al funcionamiento y la discapacidad y dependen de la salud, los elementos personales, ambientales y sociales de cada persona. Por consiguiente, la discapacidad es el término que hace referencia a las limitaciones y restricciones (de una condición de salud) con sus factores contextuales (ambientales y personales) Lo cual se puede apreciar a continuación en la figura 5:

Figura 5

Modelo Integral del funcionamiento y la discapacidad que sirve de fundamento a la CIF



Fuente: (Fernandez, y otros, 2009)

Para lograr los objetivos de igualdad y plena participación no basta la rehabilitación orientada a la deficiencia de la persona con discapacidad. Se ha demostrado que es el medio en el que se desarrolla una persona el que determina el efecto o resultado de la discapacidad en la vida de una persona. Una persona se ve limitada en la discapacidad cuando no tiene las mismas oportunidades que los demás miembros de la comunidad, las cuales son esenciales en la vida incluidos la

vida familiar, la educación, el empleo, la vivienda, la seguridad económica y personal, la participación en grupos sociales y políticos, las actividades religiosas, las relaciones afectivas y sexuales, el acceso a instalaciones públicas, la libertad de movimientos y el estilo general de la vida diaria. La sociedad debe aceptar y considerar que pesa a los sistemas de prevención siempre existirán personas con discapacidad, para las cuales se deben identificar y eliminar las barreras que imposibilitan su participación social. Los gobiernos, por su parte, tienen la obligación de asegurarse que los beneficios, otorgados mediante programas de desarrollo también beneficien a las personas con discapacidad. Los servicios especiales que pudieran necesitar las personas con discapacidad han de formar parte, siempre que sea posible, de los servicios generales de un país (OMS, 1982).

Por otra parte, pasando al contexto nacional en México, al igual que en el resto del mundo es posible encontrar elementos de las actitudes activas o de apoyo, así como de las pasivas o de rechazo, en las formas históricas más representativas de intervención social sobre la discapacidad y en las actitudes sociales que las acompañan. Haciendo un resumen de cómo ha sido concebida la discapacidad a lo largo de la historia se puede decir que, en las culturas prehispánicas tenían una actitud positiva ante la discapacidad. En la cultura maya, las personas con discapacidad, eran respetas en la comunidad, en algunos casos se consideraban seres divinos o intermediarios entre los dioses y los hombres. Cuando llegaron los españoles se modifica la actitud y se dirige a la caridad católica. Durante la colonia, surgen instituciones de beneficencia, dirigidas principalmente por religiosos, los cuales brindan protección y asistencia a enfermos, se funda, por ejemplo, en 1566 Hospital de San Hipólito en la Ciudad de México. En los siglos XVI y XVII, las actividades se basan en la idea de eliminar el monopolio de la iglesia y que el Estado absorba dichas acciones de asistencia, basados en la concepción del humanismo renacentista y la economía utilitaria.

En el siglo XIX la discapacidad no sólo es vista como una situación de peligro en sí misma, sino como una condición que permite anticipar conductas amenazantes para el orden social, lo que justifica el aislamiento y la reclusión (Soto,

2011). En el otro extremo, el de las actitudes activas, se dan los primeros pasos hacia el reconocimiento jurídico de los derechos de las personas con discapacidad. Desde sus inicios como Estado independiente, en México se aboga por la ayuda jurídica y social a las clases menos favorecidas, y durante el Congreso Constituyente de los años 1856-1857 se crea la idea del derecho social.

Ahora bien, durante el siglo XX, surgen importantes avances jurídicos en los derechos de las personas con discapacidad. Resultado de la Revolución, la Constitución de 1917, establece un nuevo concepto sobre los derechos humanos y legitima al individuo, sienta las bases de una nueva teoría constitucional. El derecho social, que incluye entre otros, el derecho a la educación, al trabajo, a la salud, a la seguridad social, a la asistencia social y a la cultura, puede entenderse como el conjunto de leyes y disposiciones autónomas que desarrollan diferentes principios y procedimientos protectores en favor de las personas. En la década de 1930, durante el gobierno del presidente Lázaro Cárdenas, el Estado mexicano modifica el concepto de beneficencia por el de asistencia. Para dar apoyo estructural, dimensión y estabilidad a la acción social, se crean instituciones como las Secretarías de Asistencia Pública, del Trabajo y Previsión Social, el Departamento Autónomo de Asistencia Social Infantil y la Asociación Nacional de Protección a la Infancia, antecesora del Servicio Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF). En 1943, la creación del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) marca el inicio de la seguridad social en México, la cual al principio incluye entre otras prestaciones: el aseguramiento por riesgos de trabajo, enfermedad, invalidez y vejez. La década de 1960 se caracteriza por movimientos de la sociedad los cuales exigen mayor participación en la vida política del país, por ejemplo, se incorpora el apartado de derechos laborales en el artículo 123 y la promulgación de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSTE), mediante la cual se crea el organismo público descentralizado del mismo nombre en 1959.

En los años noventa se inicia un diálogo entre el gobierno y la sociedad civil para romper las barreras arquitectónicas que siempre han sido las más difíciles de

eliminar, pero las más visibles en el entorno. La incorporación de una política de Estado en el Plan Nacional de Desarrollo, 1994-2000, de acuerdo con estándares internacionales, motiva la elaboración del Programa Nacional para el Bienestar y la Incorporación al Desarrollo de las Personas con Discapacidad. En los últimos dos años de la década de 1990 se dan pasos importantes para la armonización del marco jurídico mexicano con los principales tratados internacionales de derechos humanos. En 1998 se reconoce la competencia en México de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, lo que marca el inicio de una serie de reconocimientos de la competencia de un número importante de comités para recibir quejas y peticiones individuales para el caso de que una persona considere que sus derechos fueron violados. En el 2005, la Ley General de las Personas con Discapacidad, otorga lo siguiente:

“por medio de la rectoría del tema a la Secretaría de Salud (SSA) y la creación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONADIS), presidido por la Secretaría de Salud, con la dirección técnica del Sistema Nacional para el DIF; se retoma la preeminencia del enfoque médico en el tratamiento del fenómeno de la discapacidad. De hecho, en las leyes para las personas con discapacidad de las entidades federativas del país persiste la conceptualización de la discapacidad del modelo médico. En el 2011, en coordinación con el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), el CONADIS instala el Comité Técnico Especializado en Información sobre Discapacidad, que tiene entre sus objetivos: integrar el Sistema de Información sobre Discapacidad (SIDIS) y asegurar su vinculación con el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica; diseñar la metodología, instrumentos técnicos y marco conceptual para el Registro Nacional de Personas con Discapacidad (RENADIS), así como el uso de conceptos, clasificaciones y estándares que permitan armonizar la información sobre discapacidad, con base en las recomendaciones internacionales en la materia; y colaborar en la integración de un

Catálogo Nacional de Indicadores con perspectiva de discapacidad (INEGI, 2013)”.

El Consejo Nacional de Derechos Humanos (CNDH, 2021) establece que:

“de acuerdo con la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica 2014 (ENADID), elaborada por el INEGI, el número de personas con discapacidad en el país equivale al 6 % de la población, lo que representa alrededor de 7.2 millones. En materia de derechos humanos es de vital importancia fortalecer los programas de toma de conciencia sobre los derechos de las personas con discapacidad, ya que según la Encuesta Nacional sobre Discriminación, realizada en el 2010 por el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, del total de las personas encuestadas, el 12.5% no estaría dispuesta a vivir con personas con discapacidad; el 34.6% está en desacuerdo con dar trabajo a una persona con discapacidad y el 34% cree que no se respetan los derechos de ese sector de la población. Por su parte, el 90% de las personas con discapacidad dicen haber sido discriminadas y más de la mitad considera que sus derechos no son respetados. La ENADID 2014 reveló que en materia de educación sólo el 46.5% de la población con discapacidad de 3 a 29 años asiste a la escuela, teniendo una mayor presencia en el nivel primario, mientras que en materia laboral, la tasa de participación económica de la población mayor de 15 años en esta condición es del 39.1%, 25.6 puntos porcentuales por debajo de la participación correspondiente a la población sin discapacidad. Dichas circunstancias se agravan en el caso de la población con discapacidad perteneciente a los pueblos originarios, que de acuerdo con el INEGI es del 7.1 %”

2.2.2 Definición y clasificación de discapacidad

El término de persona con discapacidad, a lo largo de la historia ha tenido una evolución importante, la cual es importante considerar para tener una concepción global de su definición, implicaciones que determinan la forma en que nos expresamos, ya que a través de los medios de comunicación podemos encontrar expresiones erróneas o despectivas.

Ahora al hablar de discapacidad se debe de establecer su dimensión de unicidad para cada individuo, partiendo del hecho de que la enfermedad, lesión o desorden es único, sino porque en esta condición influyen aspectos personales (experiencias, emociones, situación psicológica, contexto físico, social y cultural) por lo cual resulta imposible crear un lenguaje común para las tres dimensiones de la discapacidad. Por otra parte, las actitudes y percepciones culturales son relativas dependen del tiempo, lugar y valores, así como el nivel social del observador. La discapacidad y su construcción social varían de una sociedad a otra y de una a otra época, y van evolucionando con el tiempo (Egea y Sarabia, 2001).

El concepto de discapacidad ha experimentado una extraordinaria evolución a lo largo de nuestra historia. Remontándonos muy atrás en el tiempo, en las culturas antiguas se asociaba a intervenciones de poderes sobrehumanos o castigos divinos, siendo una condición que generaba rechazo y aislamiento. Por fortuna, esta concepción fue cambiando paulatinamente. En el siglo XV la discapacidad se seculariza y aparecen las primeras instituciones denominadas manicomiales, como su propio nombre indica, desde un punto de vista discriminatorio, segregado y estigmatizante.

Ya en los albores del siglo XX se comienza a percibir la discapacidad desde un enfoque asistencial, el Estado se implica y se crean los primeros centros de educación especial, pero desde una perspectiva excesivamente paternalista, que refuerza la dependencia y las actitudes de discriminación social y laboral. Esta mayor tendencia a la protección se ve reforzada tras la II Guerra Mundial, con la

aparición de numerosas discapacidades sobrevenidas: por primera vez, algunas personas con discapacidad son consideradas héroes.

Así, en la segunda mitad del siglo XX se empiezan a forjar los primeros *lobbies*, asociaciones formadas por personas con discapacidad y sus familias que se unen para defender sus derechos. Poco a poco, las personas con discapacidad van empoderándose y adquiriendo más presencia en la agenda política, aunque el camino por recorrer es aún inmenso. En España, en el año 1982 se produce un punto de inflexión con la aprobación de la LISMI (Ley de Integración Social del Minusválido), hoy llamada Ley General de la Discapacidad, que reconoce los derechos de las personas con discapacidad y establece, por primera vez, la obligatoriedad de incorporar un porcentaje no inferior al 2% de trabajadores con discapacidad en las empresas de más de 50 trabajadores (Gil, 2018). Al respecto la OMS (OMS, 2021) define a la discapacidad 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. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive”.

Las Clasificaciones de la OMS se basan en el principio de que la discapacidad es un rango de aplicación universal de los seres humanos y no un identificador único de un grupo social. El principio del universalismo implica que los seres humanos tienen de hecho o en potencia alguna limitación en su funcionamiento corporal, personal o social asociado a una condición de salud. De hecho, hay un continuo de niveles y grados de funcionalidad. La discapacidad, en todas sus dimensiones, es siempre relativa a las expectativas colocadas sobre el

funcionamiento de las personas (qué se espera o no que hagan). Al respecto Gil (2018) menciona lo siguiente :

“la ciencia, la burocracia y la religión han jugado un importante papel en la construcción de la discapacidad: como un yo roto, imperfecto o incompleto, como un caso en el que es preciso intervenir y como objeto de lástima y caridad. Ello ha conducido a reclamar un concepto del yo más integrado, basado no sólo en una visión del mundo empírica, mecanizada y burocrática, sino sobre una visión del yo y de la sociedad integrada, interpretable y holística. De esta forma, puede ser posible una comprensión más universal de la discapacidad. Al mismo tiempo, cuando vemos el aspecto de las actitudes sociales hacia la discapacidad y las personas con discapacidad, incluyendo el modo en que la gente informa sobre la discapacidad y su severidad, nos encontramos con lo que parece ser una enorme variación según las culturas”.

Por otro lado, basados en la nueva estructura de la CIF mencionada anteriormente, la salud puede presentarse de forma negativa o positiva (el individuo padece o no una enfermedad o trastorno), pero está claro que, a efectos prácticos, la CIF es fundamentalmente útil para la valoración y descripción de «estados de salud» y, por lo tanto, de la forma negativa de salud. Es así como en el contexto de la salud:

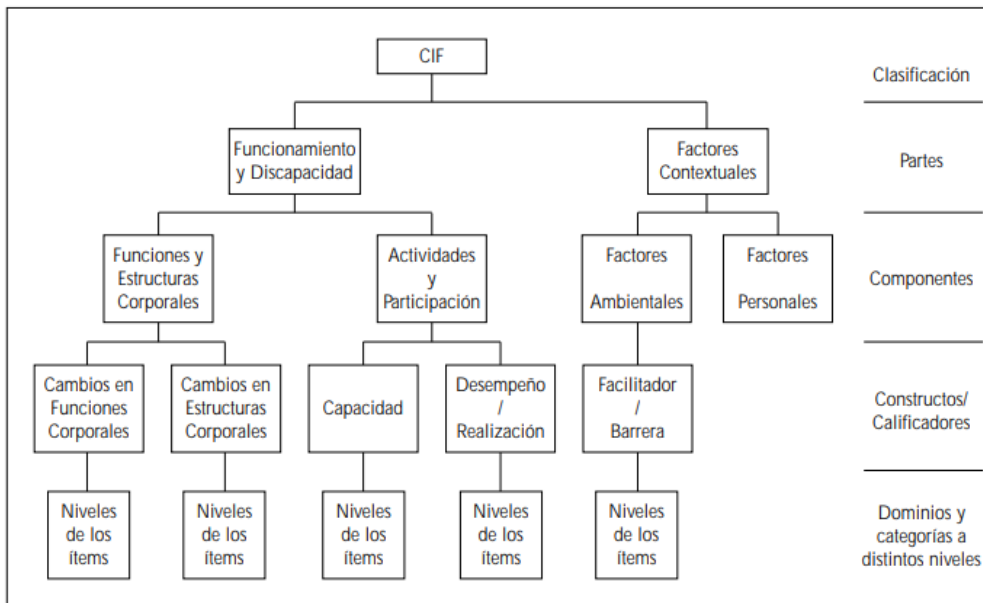
- Funciones corporales; son las funciones fisiológicas de los sistemas corporales (incluyendo las funciones psicológicas).
- Estructuras corporales; son las partes anatómicas del cuerpo, tales como los órganos, las extremidades y sus componentes.
- Deficiencias; son los problemas en las funciones o estructuras corporales, tales como una desviación o una pérdida.
- Actividad; es el desempeño/realización de una tarea o acción por parte de un individuo.

- Limitaciones en la Actividad; son dificultades que un individuo puede tener en el desempeño/realización de actividades.
- Participación; es el acto de involucrarse en una situación vital.
- Restricciones en la Participación; son problemas que el individuo puede experimentar al involucrarse en situaciones vitales.
- Factores Ambientales; constituyen el ambiente físico, social y actitudinal en el que una persona vive y conduce su vida.

La salud en forma positiva vendrá descrita por las funciones y estructuras corporales, la actividad y la participación. La salud en forma negativa lo será por las deficiencias, las limitaciones en la actividad y las restricciones en la participación. Mientras tanto, los factores ambientales actuarán de forma positiva si su presencia supone un facilitador para superar la deficiencia, las limitaciones en la actividad o las restricciones en la participación y será negativo en tanto que suponga una barrera u obstáculo que entorpezca o agrave cualquiera de los componentes anteriores (Egea y Sarabia, 2001). Ver figura 6.

Figura 6

Nueva Estructura CIF y sus factores.



Fuente: (Egea y Sarabia, 2001).

De acuerdo a que México fue promotor y que ratificó desde mayo de 2008 la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la CONAPRED en su Glosario de Términos sobre discapacidad establece que no existe un concepto rígido de “discapacidad”, sino que adopta un enfoque dinámico que permite adaptaciones a lo largo del tiempo y en diversos entornos socioeconómicos, la define como un: “concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con discapacidad y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Con base en la CIF, la discapacidad es un término que engloba deficiencias, limitaciones a la actividad y restricciones a la participación, refiriéndose a los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una condición de salud) y los factores contextuales de ese mismo individuo (factores personales y ambientales).

La CIF adopta un lenguaje neutral y no distingue entre tipo y causa de la discapacidad, por ejemplo, entre la “física” y la “mental”. Sin embargo, con el fin de dar solamente un ejemplo del amplio espectro de discapacidades que pueden existir, se incluyen las siguientes definiciones, las cuales pueden servir para entender las diferencias entre las distintas deficiencias y las discapacidades que originan. Tómese en cuenta que estas definiciones obedecen a un modelo exclusivamente médico de la discapacidad:

- Discapacidad física. Es la secuela de una afección en cualquier órgano o sistema corporal.
- Discapacidad intelectual. Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en funcionamiento intelectual, como en conducta adaptativa, que se han aprendido y se practican por las personas en su vida cotidiana. Restringiendo la participación comunitaria.
- Discapacidad mental. Son alteraciones o deficiencias en el sistema neuronal, que aunado a una sucesión de hechos que la persona no puede manejar, detonan una situación alterada de la realidad. Derivado del modelo social que

incorpora el enfoque de derechos humanos al enfoque médico, recientemente ha surgido el término discapacidad psicosocial, que se define como restricción causada por el entorno social y centrada en una deficiencia temporal o permanente de la psique debida a la falta de diagnóstico oportuno y tratamiento adecuado de las siguientes disfunciones mentales: depresión mayor, trastorno bipolar, trastorno límite de la personalidad, trastorno obsesivo-compulsivo, trastorno de ansiedad, trastornos generalizados del desarrollo (autismo y Asperger), trastorno por déficit de atención con hiperactividad, trastorno de pánico con estrés post-traumático, trastorno fronterizo, esquizofrenia, trastorno esquizo-afectivo, trastornos alimentarios (anorexia y bulimia) y trastorno dual (que es una de estas disfunciones pero con una o más adicciones).

- Discapacidad múltiple. Presencia de dos o más discapacidades física, sensorial, intelectual y/o mental (por ejemplo: personas con sordo-ceguera, personas que presentan a la vez discapacidad intelectual y discapacidad motriz, o bien, con hipoacusia y discapacidad motriz, etcétera). La persona requiere, por tanto, apoyos en diferentes áreas de las conductas socio-adaptativas y en la mayoría de las áreas del desarrollo.
- Discapacidad sensorial. Se refiere a discapacidad auditiva y discapacidad visual
- Discapacidad auditiva. Es la restricción en la función de percepción de los sonidos externos, alteración de los mecanismos de transmisión, transducción, conducción e integración del estímulo sonoro, que a su vez pueden limitar la capacidad de comunicación. La deficiencia abarca al oído, pero también a las estructuras y funciones asociadas a él, y se clasifica de acuerdo a su grado.
- Discapacidad visual. Es la deficiencia del sistema de la visión, las estructuras y funciones asociadas con él. Es una alteración de la agudeza visual, campo visual, motilidad ocular, visión de los colores o profundidad, que determinan una deficiencia de la agudeza visual, y se clasifica de acuerdo a su grado (CONAPRED, 2008).

Es así que se puede concluir que la discapacidad es un término que ha evolucionado, si bien surge de una deficiencia en la estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica de un individuo, la discapacidad es la restricción que tiene para realizar alguna actividad que se considera normal, lo cual en la interacción y desarrollo provoca acciones de exclusión o discriminación. La definición mundialmente aceptada es regulada por la OMS a través de la normatividad CIF desde el año 2001. Es importante destacar que el término correcto a usar en el contexto de la discapacidad es “persona con discapacidad” ya que la discapacidad es una condición de la persona, pero lo primordial es acentuar que primero es una persona, lo cual se debe tener presente para evitar términos peyorativos ya que han surgido modismos erróneos en el lenguaje habitual o a través de los medios de comunicación.

2.2.3 Las barreras de la discapacidad

Comúnmente existen estereotipos en torno a la discapacidad, cuando se piensa en una persona con discapacidad se concibe a una persona en silla de ruedas, una persona ciega o sorda; sin embargo, por la combinación de la interacción entre problemas de salud, características personales y factores contextuales, se genera variaciones en la experiencia de la discapacidad. Si bien la discapacidad se relaciona como sinónimo de desventaja, no todas las personas con discapacidad viven las mismas desventajas (OMS y BM, 2011). A menudo hay múltiples barreras que pueden dificultar extremadamente el desempeño de las personas con discapacidades, y hasta hacerlo imposible.

De tal forma que es importante reiterar, que la discapacidad es una condición humana que casi la totalidad de las personas vivirá en alguna etapa de su vida, incrementando en la etapa senil. Si bien el tema de la discapacidad es complejo, son múltiples las intervenciones para superar las desventajas, son sistemáticas y dependen del contexto en el que se desarrolla la persona con discapacidad. La

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), aprobada por las Naciones Unidas en 2006, pretende “promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente”. La CDPD se hace eco de un cambio importante en la comprensión de la discapacidad y en las respuestas mundiales a este (OMS y BM, 2011).

Tanto la CDPD como la CIF subrayan el papel que desempeña el entorno para facilitar o restringir la participación de las personas con discapacidad. El Informe aporta pruebas sustanciales de los obstáculos a que se enfrentan, como los siguientes:

1. **Políticas y normas insuficientes.** La formulación de políticas no siempre tiene en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad, o bien no se hacen cumplir las políticas y normas existentes. Por ejemplo, en lo referente a las políticas educativas inclusivas, se comprobó que se proporcionaba muy poca información sobre las estrategias propuestas para incluir a los niños con discapacidad en las escuelas, o no mencionaban en absoluto la discapacidad o la inclusión (OMS & BM, 2011).

Las barreras políticas con frecuencia están ligadas a la falta de concientización o a no hacer cumplir las leyes y regulaciones existentes que exigen que los programas y las actividades sean accesibles para las personas con discapacidades. Los ejemplos de barreras políticas para personas con discapacidad incluyen:

- Negarles oportunidades de participar y beneficiarse de programas con financiamiento federal.
- negarles acceso a programas y servicios causado por barreras físicas
- negarles modificaciones razonables en sus espacios de trabajo que imposibilitan cumplir con sus funciones laborales (CDC, 2020).

2. **Actitudes Negativas:** las creencias y prejuicios constituyen obstáculos para la educación, el empleo, la atención de salud y la participación social. Los conceptos erróneos de los empleadores de que las personas con discapacidad son menos productivas, junto con el desconocimiento de los ajustes disponibles para llegar a acuerdos, limitan las oportunidades de empleo (OMS y BM, 2011).

Las barreras de actitud son las más básicas y contribuyen a otras barreras:

- **Estereotipos:** Las personas a veces estereotipan a aquellos que tienen discapacidades, al asumir que su calidad de vida es mala o que no están sanos debido a sus deficiencias.
- **Estigma, prejuicio y discriminación:** Dentro de la sociedad, estas actitudes pueden provenir de las ideas que las personas tienen acerca de la discapacidad. Las personas pueden ver la discapacidad como una tragedia personal, como algo que se tiene que curar o prevenir, como un castigo por haber hecho algo malo, o como una indicación de la falta de capacidad para comportarse en sociedad del modo que se espera.

Actualmente está mejorando el entendimiento que tiene la sociedad acerca de la “discapacidad” al aceptarla como algo que ocurre cuando las necesidades funcionales de una persona no son abordadas en su entorno físico y social. Si la discapacidad no se considera como un déficit o una limitación personal, y en cambio se la concibe como una responsabilidad social por la cual todas las personas puedan ser apoyadas para llevar vidas independientes y plenas, se hace más fácil reconocer y abordar las dificultades que todo el mundo enfrenta, incluidos aquellos con discapacidades (CDC, 2020).

3. **Prestación insuficiente de servicios.** Las personas con discapacidad son particularmente vulnerables a las deficiencias que presentan los servicios tales como la atención de salud, la rehabilitación y la asistencia y apoyo.

Según los datos de cuatro países de África meridional, solo el 26-55% de las personas recibía la rehabilitación médica que necesitaba; el 17-37% recibía los dispositivos auxiliares que necesitaba; el 5-23% recibía la formación profesional que necesitaba, y el 5-24% recibía los servicios de bienestar social que necesitaba.

4. **Problemas con la prestación de servicios.** La mala coordinación de los servicios, la dotación insuficiente de personal y su escasa competencia pueden afectar a la calidad, accesibilidad e idoneidad de los servicios para las personas con discapacidad. Según los datos de la Encuesta Mundial de Salud en 51 países, las personas con discapacidad tenían más del doble de probabilidades de considerar que los proveedores de asistencia carecían de la competencia adecuada para atender sus necesidades; una probabilidad cuatro veces mayor de ser tratadas mal, y una probabilidad tres veces mayor de que se les negara la atención de salud necesaria (OMS y BM, 2011).

Las barreras programáticas limitan la prestación eficaz de un programa de salud pública o atención médica a personas con diferentes tipos de deficiencias. Los ejemplos de barreras programáticas incluyen...

- Horarios inconvenientes;
- Falta de equipo accesible (como equipo para mamografías);
- Insuficiente tiempo destinado para los exámenes y procedimientos médicos;
- Poca o ninguna comunicación con los pacientes o participantes; y
- Actitudes, conocimiento y entendimiento de los proveedores con relación a las personas con discapacidades (CDC, 2020).

5. **Financiación insuficiente.** Los recursos asignados a poner en práctica políticas y planes son a menudo insuficientes. La falta de financiación efectiva es un obstáculo importante para la sostenibilidad de los servicios, sea cual sea el nivel de ingresos del país. Por ejemplo, en los países de ingresos altos,

entre el 20 y el 40% de las personas con discapacidad no tienen cubiertas sus necesidades de asistencia para las actividades cotidianas. En muchos países de ingresos bajos y medianos, los gobiernos nacionales no pueden proporcionar servicios adecuados, y los proveedores comerciales de servicios no están disponibles o no son financieramente asequibles para la mayoría de las familias (OMS y BM, 2011).

6. **Falta de accesibilidad.** Muchos edificios (incluidos los lugares públicos) y sistemas de transporte y de información no son accesibles a todas las personas. La falta de acceso al transporte es un motivo habitual que desalienta a las personas con discapacidad a buscar trabajo o que les impide acceder a la atención de salud. Los informes de los países que tienen leyes sobre la accesibilidad, aun en el caso de que éstas tengan una antigüedad de 20-40 años, confirman un bajo nivel de cumplimiento. Se dispone de poca información en formatos accesibles, y no se satisfacen muchas necesidades de comunicación de las personas con discapacidad. Las personas sordas a menudo tienen problemas para acceder a un servicio de interpretación en lengua de señas: una encuesta efectuada en 93 países puso de manifiesto que 31 de ellos no tenían ningún servicio de interpretación, mientras que 30 países tenían 20 o menos intérpretes cualificados. Las personas con discapacidad, en comparación con las no discapacitadas, tienen tasas significativamente más bajas de uso de tecnologías de información y comunicación, y en algunos casos es posible incluso que no puedan acceder a productos y servicios tan básicos como el teléfono, la televisión o la Internet (OMS y BM, 2011).

Las barreras físicas son obstáculos estructurales en entornos naturales o hechos por el hombre, los cuales impiden o bloquean la movilidad (desplazamiento por el entorno) o el acceso. Los ejemplos de barreras de físicas incluyen:

- Escalones y curvas que le bloquean a una persona con deficiencias de movilidad la entrada a una edificación o le impiden el uso de las aceras;

- En prestación de servicios de salud, contar con equipo para mamografías que requiera que una mujer con deficiencias de movilidad esté de pie y ausencia de una báscula que acomode sillas de ruedas o a personas con otras dificultades para subirse a ella.

Las barreras de comunicación son las que experimentan las personas que tienen discapacidades que afectan la audición, el habla, la lectura, la escritura o el entendimiento, y que usan maneras de comunicarse diferentes a las utilizadas por quienes no tienen estas discapacidades. Los ejemplos de barreras de comunicación incluyen:

- Mensajes de promoción escritos con barreras que impiden que las personas con deficiencias de la visión los reciban. Estas barreras incluyen; uso de letra pequeña o falta de versiones del material con letra grande y no disponibilidad de *Braille* o versiones para lectores de pantalla.
- Mensajes auditivos que puedan ser inaccesibles para las personas con deficiencias de audición. Estos incluyen; videos que no tengan subtítulos, y comunicaciones orales que no estén acompañadas de interpretación manual (como el lenguaje por señas americano).
- El uso de lenguaje técnico, las frases largas y las palabras con muchas sílabas pueden ser barreras significativas para el entendimiento por parte de las personas con deficiencias cognitivas (CDC, 2020).

7. **Falta de datos y pruebas.** La falta de datos rigurosos y comparables sobre la discapacidad y la falta de pruebas objetivas sobre los programas que funcionan pueden dificultar la comprensión e impedir que se adopten medidas. Conocer el número de personas con discapacidad y sus circunstancias puede mejorar los esfuerzos para eliminar obstáculos incapacitantes y proporcionar servicios que permitan la participación de las personas con discapacidad. Por ejemplo, para facilitar la identificación de intervenciones ambientales rentables deben estudiarse mejor el entorno y

sus efectos sobre los diferentes aspectos de la discapacidad (OMS y BM, 2011).

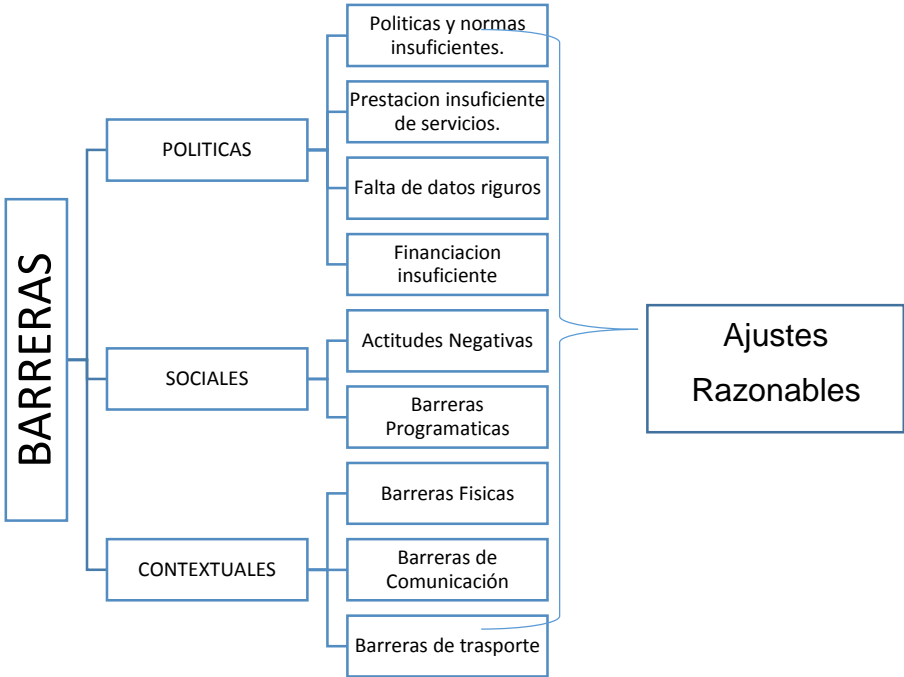
Las personas con discapacidad siguen enfrentando, entonces, una profunda discriminación y desigualdad, producto de la dificultad para adaptarse a un mundo diseñado por y para las mayorías. A esta manera de entender la discapacidad se le conoce como modelo social, el cual establece que la discapacidad no solo corresponde a las deficiencias del individuo, sino que se origina en la interacción con el mundo que lo rodea y al afrontar diferentes barreras que imposibilita acceder a las oportunidades que brinda la sociedad. Este enfoque social responde más adecuadamente al problema de discriminación, ya que al entender que la sociedad ha fallado en incluir a las personas con discapacidad, claramente la solución se encuentra en generar acciones que posibiliten la igualdad de oportunidades y material para el desarrollo humano de cada persona. Una de las implicaciones del modelo social es la obligación para todas las autoridades, y también para los particulares, de hacer ajustes razonables, entendidos como las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que se requieran en cada caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio de todos sus derechos y libertades, en igualdad de condiciones con las demás. De esta manera cualquier espacio social (escuelas, empresas, organizaciones de salud) están obligados a identificar y eliminar las barreras que no permiten la participación de las personas con discapacidad con el objetivo de procurar la inclusión e integración mediante las acciones necesarias (Zaldivar, 2017).

En tal sentido, según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, por “ajustes razonables” se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Los ajustes razonables pueden implementarse en un entorno de trabajo, una institución de enseñanza, un centro de atención de salud o un servicio

de transporte. En los lugares de trabajo los ajustes razonables pueden implicar modificaciones físicas en los locales, adquirir o modificar equipo, proporcionar lector o interprete, realizar actividades adecuadas de capacitación o supervisión, adaptar los procesos de realización de pruebas o evaluaciones, modificar el horario habitual y/o asignar algunas funciones de un cargo a otra persona.

La denegación de ajustes razonables a una persona con discapacidad constituye una forma de discriminación puesto que se implementan con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades. De acuerdo a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad los Estados deben adoptar las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables para promover la igualdad y eliminar la discriminación (AED; PNUD; OIT, 2015).A manera de resumen la explicación referente a las barreras se puede apreciar en la siguiente figura número 7:

Figura 7
Barreras de la discapacidad



Fuente: Elaboración Propia

Se puede decir por lo tanto que existen diferentes tipos de barreras que limitan e impiden la inclusión de las personas con discapacidad, la interacción de las personas con discapacidad con estas barreras son las que dan origen a la discapacidad. Para que las personas con discapacidad puedan disfrutar de sus derechos se debe de trabajar en igualar las condiciones en los ámbitos sociales, laborales, leyes y contexto físico, basándonos en los ajustes razonables que posibiliten la interacción normal de las personas con discapacidad.

La ideología de la inclusión está cobrando relevancia en las agendas gubernamentales y empresariales que impactan en la ideología de las nuevas generaciones, sin embargo, aún se debe de trabajar en una cohesión social desde diferentes aspectos que posibiliten un óptimo desarrollo y calidad de vida de las personas con discapacidad.

2.2.4 Leyes, acuerdos y tratados de discapacidad.

Por lo anteriormente mencionado se expone que cuando las personas con discapacidad deciden integrarse al mundo laboral que contribuya a su desarrollo personal y de calidad de vida se encuentra ante la problemática de pocas oportunidades laborales, debido a la ausencia de políticas de inclusión dentro de las organizaciones o las diversas limitantes, consecuencia de las diferentes barreras de la discapacidad. Sin embargo, existen leyes, tratados y acuerdos que establecen el deber ser para la inclusión y no discriminación de las personas o grupos vulnerables, en este caso las personas con discapacidad los cuales se presentan a continuación.

En primer lugar, se debe partir por la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH) proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948, la declaración es un documento que marca un hito en la historia de los derechos humanos. Elaborada por representantes de todas las regiones del mundo con diferentes antecedentes jurídicos y culturales; establece, por primera vez, los derechos humanos fundamentales que deben

protegerse en el mundo entero común para todos los pueblos y naciones. La DUDH es ampliamente reconocida por haber inspirado y allanado el camino para la adopción de más de setenta tratados de derechos humanos, que se aplican hoy en día de manera permanente a nivel mundial y regional (Naciones Unidas 3, 2021). En la DUDH, establece en su artículo veintitrés lo siguiente:

“toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de este, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. Además de esto, toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual. Así mismo cualquier persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cuales quiera otros medios de protección social (ONU, 1948)”.

Posteriormente el ocho de junio de mil novecientos noventa y nueve se firmó la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, el cual tiene por objetivo la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad. Los estados adscritos a la convención se comprometen a adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, entre las que se encuentran medidas para eliminar progresivamente la discriminación y promover la integración por parte de las autoridades gubernamentales así como medidas para eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos arquitectónicos, de transporte y comunicaciones que existan, con la finalidad de facilitar el acceso y uso para las personas con discapacidad (CNDH, 2018).

Por su parte el 13 de diciembre de 2006 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con

Discapacidad, que tiene como objetivo asegurar la igualdad y goce de todos los derechos humanos para las personas con discapacidad. La implementación y participación de este documento, el cual tiene carácter jurídico, obliga a los Estados que lo ratifiquen, desarrollar políticas de no discriminación y medidas en favor a las personas con discapacidad. Además, el argumento principal se centra en cambiar la concepción asistencialista por el de igualdad de condiciones, oportunidades y derechos por parte de la sociedad. Por ello, México firmó la Convención y ratificó su Protocolo Facultativo el 30 de marzo de 2007, convirtiéndose así en parte de los Estados comprometidos a proteger y promover los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad, con miras a una sociedad mundial inclusiva.

En su artículo 27 se establece que Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad. Los Estados Partes salvaguardarán y promoverán el ejercicio del derecho al trabajo, incluso para las personas que adquieran una discapacidad durante el empleo. Adoptando las siguientes medidas:

- a) Prohibir la discriminación por motivos de discapacidad relativas a cualquier forma de empleo, incluidas las condiciones de selección, contratación y empleo.
- b) Proteger los derechos de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, a condiciones de trabajo justas y favorables.
- c) Asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos laborales y sindicales, en igualdad de condiciones con las demás.
- d) Permitir acceso efectivo a programas generales de orientación técnica y vocacional, servicios de colocación y formación profesional y continua.

- e) Alentar las oportunidades de empleo y la promoción profesional en el mercado laboral, y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo.
- f) Promover oportunidades empresariales, de empleo por cuenta propia, de constitución de cooperativas y de inicio de empresas propias.
- g) Emplear a personas con discapacidad en el sector público.
- h) Promover el empleo de personas con discapacidad en el sector privado mediante políticas y medidas pertinentes, que pueden incluir programas de acción afirmativa, incentivos y otras medidas.
- i) Velar por que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo.
- j) Promover la adquisición por las personas con discapacidad de experiencia laboral en el mercado de trabajo abierto.

“Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad no sean sometidas a esclavitud ni servidumbre y que estén protegidas, en igualdad de condiciones con las demás, contra el trabajo forzoso u obligatorio. Además destaca la importancia de incorporar las cuestiones relativas a la discapacidad como parte integrante de las estrategias pertinentes de desarrollo sostenible y enmarca la preocupación de que, pese a estos diversos instrumentos y actividades, las personas con discapacidad siguen encontrando barreras para participar en igualdad de condiciones con las demás en la vida social y que se siguen vulnerando sus derechos humanos en todas las partes del mundo (NU, 2006)”.

Cabe resaltar que en los tratados anteriores México ha firmado y ratificado posteriormente, por lo que son leyes que rigen el país. Ahora bien, la Constitución Política de México establece en el artículo 123, en su primer párrafo, que “Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley. Lo anterior en relación evidente con el artículo 5 constitucional que estatuye la libertad de trabajo” (DOF, 2013). En igual forma la Ley Federal del Trabajo define el concepto de discriminación; mientras que en su segundo numeral se establece la obligación del Estado para promover la existencia de condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas. En relación con lo anterior se encuentra el artículo 9 de la misma norma que establece que se considera discriminación prohibir la libre elección de empleo, o restringir las oportunidades de acceso, permanencia y ascenso en el mismo, establecer diferencias en la remuneración, prestaciones y condiciones laborales para trabajos iguales, impedir el acceso a la seguridad social y a sus beneficios (Congreso de la Unión, 2015).

En tal sentido en el 2003 se constituye la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, por la cual se considera como discriminación prohibir la libre elección de empleo, o restringir las oportunidades de acceso, permanencia y ascenso en el mismo (Capítulo II, Artículo 9, Fracción III), así mismo define que las medidas de nivelación son aquellas que buscan hacer efectivo el acceso de todas las personas a la igualdad real de oportunidades eliminando las barreras físicas, comunicacionales, normativas o de otro tipo, que obstaculizan el ejercicio de derechos y libertades prioritariamente a las mujeres y a los grupos en situación de discriminación o vulnerabilidad, en consecuencia las medidas de nivelación incluyen, (Capítulo IV, Artículo 15 Quater, Fracción II), entre otras cosas la adaptación de los puestos de trabajo para personas con discapacidad así como la derogación o abrogación de las disposiciones normativas que impongan requisitos discriminatorios de ingreso y permanencia a escuelas, trabajos, entre otros (Congreso de la Unión, 2003).

Por su parte en el año 2011 se establece la Ley General Para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, la cual tiene como objetivo establecer las condiciones en las que el Estado deberá promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, asegurando su plena inclusión a la sociedad en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades. En el apartado de trabajo y empleo (Capítulo II, Artículo 11) se establece que La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) promoverá el derecho al trabajo y empleo de las personas con discapacidad en igualdad de oportunidades y equidad, que les otorgue certeza en su desarrollo personal, social y laboral. Por lo que establece ocho acciones entre las que se resalta el prohibir cualquier tipo de discriminación por motivo de discapacidad en la selección, contratación, remuneración, tipo de empleo y asegurar condiciones de trabajo accesibles, seguras y saludables, además de diseñar, ejecutar, evaluar y promover políticas públicas para la inclusión laboral de las personas con discapacidad atendiendo a su clasificación, en el sector público o privado, que protejan a las personas con discapacidad. Proporcionar asistencia técnica y legal a los sectores productivos, social y privado, en materia laboral de discapacidad, que así lo soliciten y fomentar la capacitación y sensibilización al personal que trabaje con personas con discapacidad en el sector público o privado entre otras (Congreso de la Unión, 2011). Debido a todo lo anterior se concuerda con Hernández (2019) cuando concluye que:

“México cuenta, con la legislación pertinente para lograr una inclusión laboral de manera integral, desde la Constitución, leyes federales, normas oficiales mexicanas, y los tratados internacionales; también cuenta con diversos Programas realizados por la STPS que considera la inclusión de millones de personas en situación de vulnerabilidad (adultos mayores, personas con discapacidad, indígenas y la comunidad LGBTTTI) quienes viven situaciones de discriminación laboral, que imposibilita la oportunidad de acceder a un empleo; lo que incrementa la tasa de desempleo laboral del país. Una primera acción es generar empleos, siguiendo con la integración de los grupos

vulnerables, teniendo como base las políticas públicas como factor de cohesión y ciudadanía. Una sociedad incluyente, disminuirá los índices de economía informal y permitirá a las personas enfocarse en el desarrollo personal y la construcción de un país inclusivo”.

Es así que como conclusión capitular se determina que al rededor del 10% de la población mundial, o sea 650 millones de personas, vive con una discapacidad, es decir, constituyen la mayor minoría del mundo. Esta cifra está aumentando debido al crecimiento de la población, los avances de la medicina y el proceso de envejecimiento según la OMS. Así mismo el término de discapacidad ha tenido un proceso de definición a lo largo de las últimas décadas por lo que para efectos del presente trabajo se define a la discapacidad como un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación, fenómeno que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive y que resulta de la interacción entre las personas con discapacidad y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Así mismo las personas con discapacidad siguen enfrentándose a acciones de discriminación y desigualdad que limitan su desarrollo personal, calidad de vida e independencia pues se enfrentan a diversas barreras como físicas, legislativas, sociales, comunicativas y económicas. Por lo que resulta importante resaltar que la sociedad ha fallado en incluir e integrar activamente a las personas con discapacidad, aun se considera una problemática social, ahora bien la solución se encuentra en promover acciones basadas en una ideología de igualdad, respeto y diversidad, pues existe un marco regulatorio jurídico a nivel internacional y nacional que enmarca el deber ser y garantiza el goce de sus derechos a las personas con discapacidad, sin embargo, la regulación gubernamental es un punto de inicio, pues la inclusión es un cadena que involucra a diferentes sectores sociales educativos, empresariales, familiares y sociales entre otros.

2.3 Inclusión Laboral

La inclusión social de las personas con discapacidad como parte de la RSE, además del plano relacionado con el compromiso social de la empresa en términos de bienestar social, favorece el desempeño organizacional en términos de reclutamiento del capital humano, obtención de ventajas competitivas y, posicionamiento de la empresa en el mercado a través de una imagen corporativa identificada con el significado real de una “organización socialmente responsable” que permita que poco a poco que se avance hacia el desarrollo de un modelo de empresa inclusiva. Ante esto resulta importante explicar el termino inclusión laboral y los aspectos que engloba.

2.3.1 Definición inclusión laboral

Para establecer una conceptualización del significado de inclusión laboral, en palabras de Quiñones y Senior (2014) “la inserción laboral de personas con discapacidad debe ser asumida como un reto para la gestión institucional en la tarea de lograr una organización sistémica, justa humana y no centrada únicamente en el mero cumplimiento del ordenamiento legal en materia de la misma”.

Ahora bien, históricamente el concepto de exclusión social, se origina en Europa para establecer una situación de quiebre en los vínculos del individuo con la sociedad, en diferentes aspectos. Esa definición establece a la exclusión como un problema que afecta a personas o grupos, que antes no estaban excluidos, sino que tenían una participación social activa. Pues dicho concepto de origen debido a la post guerra europea. Algunos investigadores cuestionan la utilidad del concepto de la exclusión social para América Latina, debido a las diferencias estructurales e históricas. En Europa el punto de partida para la elaboración del concepto fue el elevado grado de inclusión social alcanzado durante las décadas de la post guerra, mientras que el desarrollo socioeconómico de América Latina más bien se caracterizó por la falta de integración de grandes grupos de la población. Ante esto Borsay (2008) indica que:

“es necesario transformar el discurso del miedo que impide la empleabilidad de una persona con discapacidad, a la que se asocia con la generación de problemas, a fin de lograr su normalización. El empleo aumentará cuando se incrementen las ventajas fiscales y la financiación por la contratación y adaptación de puestos de trabajo para las personas con discapacidad para lograr su primer empleo o para el mantenimiento del mismo. Las políticas sociales deberán dirigirse hacia tres ejes básicos de forma coordinad; empleo, renta y servicios, con el fin de lograr la plena inclusión social y la igualdad de oportunidades con el fin de evitar la frustración de verse limitadas debido a la primacía que se ofrece a las metas económicas sobre las sociales”.

Por otra parte, la estructura del empleo continuamente se transforma, se observan cambios según género, nivel de educación, actividad, tipo de empresa y sector entre otros. Dichas transformaciones ocasionan nuevas oportunidades de trabajo, actividades y ocupaciones para grupos con habilidades y conocimientos específicos mientras que se ven excluidos otros que no cumplen con el perfil solicitado. Dicho fenómeno no es nuevo, pero la discusión se basa en los procesos de integración social y seguridad social, temas de reciente discusión. A causa de esto, desde los años ochenta empezó a incrementar nuevos empleos y el sector informal, además surgió el desempleo abierto como fenómeno que vive una gran parte de la población económicamente activa y las relaciones laborales son cada vez más precarias. Estos cambios en la estructura productiva, generaron una década después nuevas oportunidades de empleo. Dichos procesos simultáneos y contradictorios enmarcan el contexto y discusión de inclusión y exclusión social que origina el mercado laboral (Weller, 2001).

Así mismo la inserción laboral procura superar la doble exclusión o debilidad socio laboral; inicialmente se utilizó el término para referirse a la población joven en el proceso de transición a la vida adulta, luego se generalizó su uso a los colectivos de jóvenes y en la actualidad se incluyen los grupos anteriores, además de los

adultos en situación de vulnerabilidad social. Es decir, la inserción se refiere a los distintos momentos y procesos mediante los cuales los profesionales egresados acceden al mercado de trabajo (Quiñones y Senior, 2014).

Dentro de este orden de ideas el Plan de Empleabilidad para las Personas con Discapacidad en Andalucía define la inserción laboral como una de las vías de integración y reconocimiento social de las personas con discapacidad, mencionando al proceso de selección o la adaptación de los puestos de trabajo, como los principales desafíos que pueden enfrentar las instituciones educativas a la hora de incorporar laboralmente a una persona discapacitada, por lo cual se requiere actuaciones integradoras concretas para eliminar toda forma de discriminación (Junta de Andalucía, 2013). En igual forma Quiñones y Senior (2014) establecen que:

“la inserción laboral consiste en ofrecer un acompañamiento a personas que están en situación de exclusión social con el objetivo de que puedan incorporarse al mercado profesional, apostando por la incorporación del sujeto con diversidad, que posee competencias específicas acordes a los requerimientos del mercado de trabajo, permitiéndole acceder a la esfera económica de la sociedad y desarrollarse plenamente en los campos de actuación social, político, cultural, entre otros, de modo productivo, de esta manera podrá tener acceso a bienes socio económicos-emocionales desde un mecanismo formativo y educativo que lo emancipa como persona y lo configura como capital humano en las instituciones de educación universitaria”.

En esta perspectiva la OIT establece que es relevante el seguimiento laboral, entendido éste como procedimientos que proveen información, asesoramiento, apoyo y la evaluación continua en el puesto de trabajo, con el objeto de garantizar el pleno ejercicio de las potencialidades de los beneficiarios que presentan discapacidades. Puede decirse que entre los procedimientos más relevantes se encuentra el establecimiento de un clima laboral de inclusión y equidad tanto en la asignación de tareas como en el proceso de evaluación (OIT, 2017).

En relación a la problemática expuesta desde la sociología de la discapacidad, se ha señalado que las personas con discapacidad están excluidas del mercado laboral no por culpa de sus limitaciones personales o funcionales, sino por la propia organización del trabajo en la sociedad. La idea de que los problemas de la discapacidad son sociales más que individuales, y de que emanan de la opresión que ejerce la sociedad más que de las limitaciones de los individuos, constituye una parte esencial del proceso, se señala a la sociedad como discapacitante y se reconoce el valor de las personas afectadas que tienen que vencer dicha situación desde su esfuerzo personal. Estas circunstancias se agravan según en el caso de las personas con discapacidad que viven en los países más pobres, al constituir el grupo “más pobre de entre los pobres” por estar privados de escolarización, de acceso a los mercados de trabajo, etc. (Munuera, 2015).

Estos hechos obligan a seguir las medidas que en materia de empleo dicta el Informe de la OMS de 2011 sobre discapacidad con el fin de cambiar la percepción de que las personas con discapacidad son menos productivas que sus homólogos no discapacitados.

Ahora bien, el concepto gemelo de inclusión y exclusión laboral se refiere a procesos que permiten el acceso de una parte de la población a empleos productivos con condiciones laborales favorables o adecuadas, mientras que otra parte de la población no tiene acceso a este tipo de empleo. En este sentido, la exclusión no está determinada u originada en alguna región y momento específico, muchas desigualdades inician como exclusión de los derechos humanos de instituciones sociales, mercado laboral y oportunidades de participación. También resulta oportuno diferenciar y mencionar la existencia de población históricamente marginados y grupos excluidos por procesos recientes. Otro aspecto sumamente relevante es que los procesos de exclusión sólo pueden entenderse al analizar los procesos simultáneos de inclusión, ya que permiten superar tanto visiones dicotómicas como interpretaciones estáticas. De hecho, el carácter multifacético del concepto ha sido resaltado como uno de sus principales virtudes (Weller, 2001).

Ahora se sabe mucho más sobre la discapacidad en el entorno laboral. En diversos estudios se ha destacado el papel de las percepciones y los juicios de valor en los procesos de adaptación, la importancia del compromiso de la alta dirección de las empresas y la desconfianza de los trabajadores con discapacidad a solicitar adaptaciones a su situación. La inclusión de las personas con discapacidad depende más de la influencia de los compañeros de trabajo y los supervisores, mientras que las prácticas organizativas son menos importantes. Investigaciones recientes han puesto de manifiesto los beneficios de las empresas con una cultura corporativa de flexibilidad y atención a las necesidades individuales y el efecto moderador de la centralización y la flexibilidad en la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidades (Folguera, Fernandez, y Manuel, 2018). En tal sentido es importante establecer que los factores ambientales en la discapacidad configuran; el ambiente físico, social, cultural, actitudinal, en el cual una persona vive, se relaciona y conduce su vida; está conformado por claves culturales donde se asume la condición y desde donde se establecen referentes de actuación para el manejo e interpretación de la información del entorno, especialmente los significados de las oportunidades laborales (Weller, 2001). Ante esto Munuera (2015) establece que el trabajo:

“tiene el valor añadido de lograr la inclusión social para las personas, y de forma especial para aquellas personas que tienen alguna discapacidad consiguiendo a través del trabajo el reconocimiento de todos sus derechos promulgados en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006. El trabajo es la base de la autonomía y la independencia económica en esta sociedad y evita el peligro existente que pueden padecer las personas con discapacidad. El empleo con un salario digno se convierte en la puerta que permite acceder a una vida digna a todas las personas que viven en situación de exclusión social. En estas circunstancias las personas con discapacidad se encuentran doblemente segregadas por las barreras a un trabajo y a la discriminación salarial. La situación que viven las personas con discapacidad no debe determinar su exclusión

social, porque en el cuerpo de toda persona con alguna discapacidad se encuentra una persona con valores que ha de ser respetada. Muchos de los obstáculos a los que se enfrentan las personas con discapacidad son evitables, y que pueden superarse las desventajas asociadas a la discapacidad. En este sentido las personas con discapacidad viven una situación de exclusión social por las barreras que existen en la sociedad por encima de la discriminación social experimentada por el hecho de tener esa deficiencia”.

Por todo lo anteriormente mencionado se concluye que para que se genera una inclusión laboral en las organizaciones es importante definir los elementos que generan mayor impacto socioeconómico en el país. Actualmente la diversidad del talento humano en las empresas es un valor agregado para cada organización a comparación de años atrás en los que se buscaba un perfil de trabajador similar o igual. En el mercado las empresas que no apuestan por la diversidad en el talento se perciben como obsoletas ante sus consumidores y los trabajadores jóvenes. Si la empresa busca mantener un crecimiento sostenible y crear un ambiente económico rentable es necesaria la implementación de programas de inclusión que permitan que la organización en su interior sea una representación real de la diversidad que conforma la comunidad

2.3.2 Dimensiones y recomendaciones de la inclusión laboral.

Al iniciar el tema de la inclusión laboral, analizando sus dimensiones es fundamental mencionar que la Guía para la Inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo desarrollada por la OIT (2016) enfatiza que la inclusión de las personas con discapacidad en el lugar de trabajo puede brindar experiencias y perspectivas únicas y valiosas; pero tomar la decisión de contratarlas es un gran desafío para la inclusión y es el compromiso de ser una organización inclusiva el impulso para los ejecutivos de llevar este compromiso a la realidad. Dicha inclusión debe establecerse y comunicarse por medio de los valores corporativos como el respeto,

la no discriminación o la diversidad. Esta filosofía se debe unir y apoyar a la estrategia de productividad para el logro de los objetivos y metas de la organización. Las personas con discapacidad pueden ser un gran aporte para la organización; las empresas que ya han contratado a personas con discapacidad saben que contar con ellas tiene una serie de beneficios como mejorar el clima laboral, promover el trabajo en equipo, comprometer más a los trabajadores y mejorar la reputación corporativa.

Partiendo del hecho de que la inserción laboral de personas con discapacidad tiene diversas aristas, se realizó un esfuerzo por dimensionar esta categoría de estudio, entendida como:

“un fenómeno, y/o proceso, pero a su vez como un resultado al cual se aspira llegar. En ese sentido, el aprendizaje constituye un pilar fundamental del proceso de inserción laboral, el cual es visto a la luz de la necesidad de construir capacidades tanto para la persona que opta por el empleo como para el gerente y su equipo de trabajo. Estas competencias de orden personal, cognitivo, herramental y actitudinal deben favorecer el seguimiento laboral, el fortalecimiento institucional, así como facilitar el proceso de adaptación al cargo o puesto de trabajo (Quiñones y Senior, 2014)”.

La inclusión educativa es un factor clave para poder llegar a la inclusión sociolaboral, la UNESCO establece que es el proceso por el cual se reconoce la diversidad y se reduce la exclusión ya que se puede crear en los estudiantes una visión común y responsabilidad social. (Sanchez y Robles, 2013).

En referencia a lo anterior, se entiende por formación laboral al proceso de capacitación que implica evaluación y orientación específica en lo laboral y profesional, y cuya finalidad es la preparación adecuada de una persona con discapacidad para posibilitar su inserción en el mercado de trabajo. Puede ser formal o no formal. Las personas con discapacidad en edad laboral, de acuerdo a sus condiciones psicofísicas y necesidades de formación o acompañamiento, pueden capacitarse en alguna de las instancias de formación laboral.

Por consiguiente en la Guía de Inclusión Laboral para personas con discapacidad para empresas (RED, 2015) se establecen tres principales formas de formación laboral para personas con discapacidad, las cuales se resumen en la siguiente tabla número 10, cabe mencionar que corresponden a nivel educativo pos primario, y el acceso a estas no es sucesivo ni necesariamente correlativo.

Tabla 10

Tipos de formación laboral

Tipos de formación laboral			
TIPO	OBJETIVO	CARACTERISTICAS	EJEMPLO
Servicio de Formación laboral	-La capacitación y preparación de las personas con discapacidad en una determinada actividad u oficio, por lo que está orientado a que aprendan metodologías y técnicas específicas, teniendo en cuenta la demanda laboral real en la región en la que se encuentre la institución.	-Programa de contenidos específicos. - Se debe regir por los criterios de los programas de capacitación laboral aprobados por los organismos oficiales	-Pueden capacitarse en diversas actividades ocupacionales u oficios como carpintería, pastelería, estampados, entre otros.
Servicio de Aprestamiento Laboral	Promover la adquisición de competencias, experiencias, conocimientos, hábitos y conductas de las PCD para lograr su inserción en el mercado de trabajo	- Se trata de un proceso educativo laboral, no formal, asistemático, productivo y dinámico. -No apunta al aprendizaje sistemático de una especialidad en particular. -Logra la rehabilitación profesional de las personas con discapacidad, mediante el desarrollo de las competencias laborales para que pueda desempeñarse en cualquier puesto de trabajo. - Pueden llevarse a cabo en forma independiente o integradas a un taller laboral protegido.	- Se trabaja sobre la flexibilidad, la tolerancia, la higiene personal, la vestimenta, la presentación personal, entre otros temas
Formación Laboral Integrada	-Brindar las capacitaciones necesarias según la oferta de trabajo local, para facilitar la futura inserción laboral de personas vulneradas.	- Se lleva a cabo en escuelas o centros de capacitación comunes que no están especializados en discapacidad, pero están abiertos a esta población. - El ingreso a la Formación Laboral Integrada está en función del tipo y grado de discapacidad, ya que se deben considerar las condiciones psicofísicas y	- Se ofrecen talleres de formación laboral en distintas especialidades o disciplinas como arte, gastronomía, informática, construcciones, entre otras.

		<p>funcionales de cada persona para que tenga las adecuadas posibilidades de acceder a una capacitación en el sistema educativo común, así como en el mercado laboral competitivo.</p> <p>- Las personas con discapacidad pueden contar con apoyo técnico-profesional especializado, en caso de que sea necesario</p>	
--	--	---	--

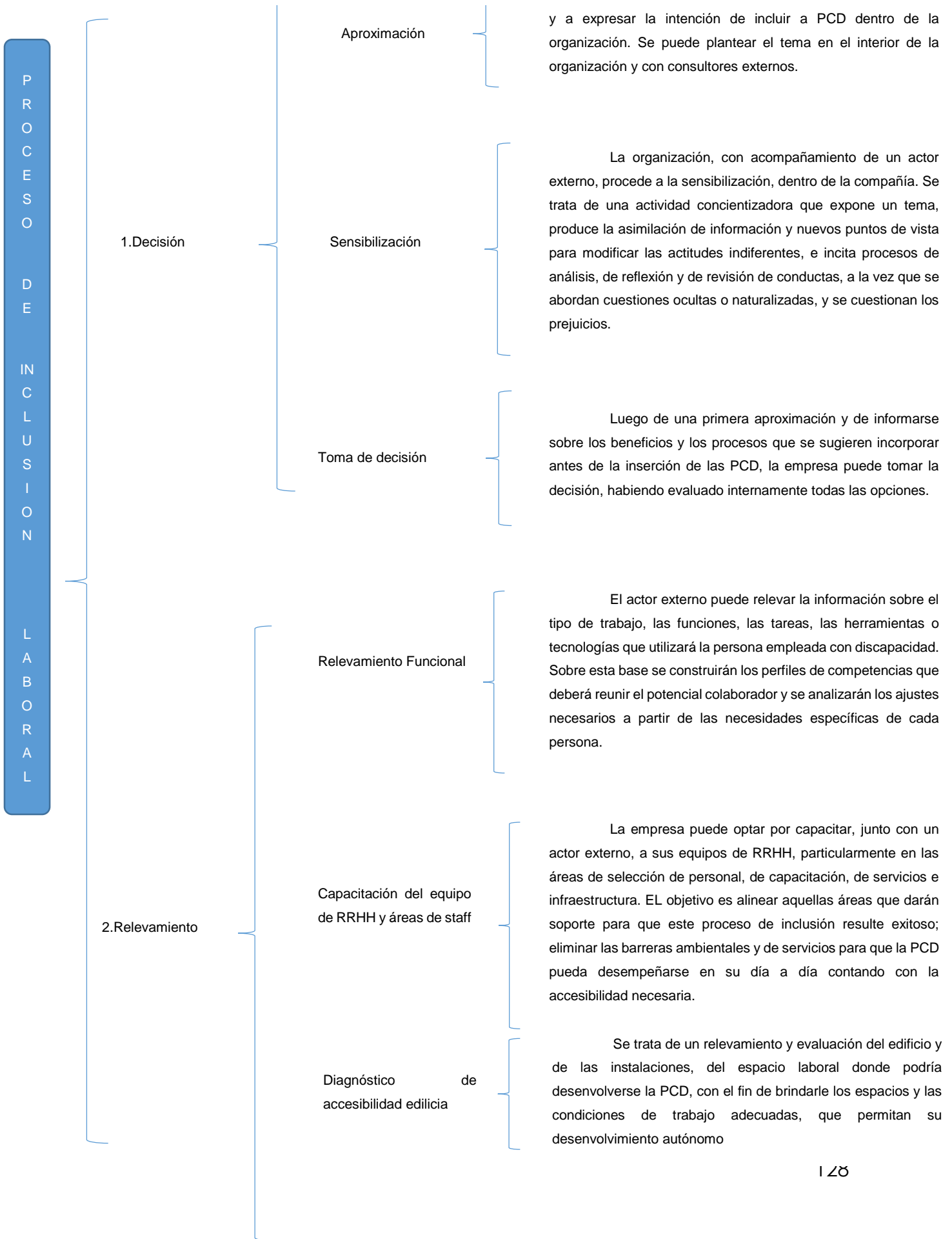
Fuente: Elaboración propia de acuerdo con (RED, 2015).

En consecuencia, el objetivo de la formación laboral es que las personas con discapacidad cuenten con una preparación para aspirar a un puesto laboral, por consiguiente es importante recordar las palabras de Juan Somavia, Director General de la OIT (2003) el cual indica que “el trabajo es un rasgo que define la existencia humana. Es el medio de sustento y de satisfacción de las necesidades básicas. Pero es también una actividad por la que los individuos afirman su identidad, para sí mismos/as y para aquellos/as que los rodean. Es crucial para la elección individual, el bienestar de las familias y la estabilidad de las sociedades.”

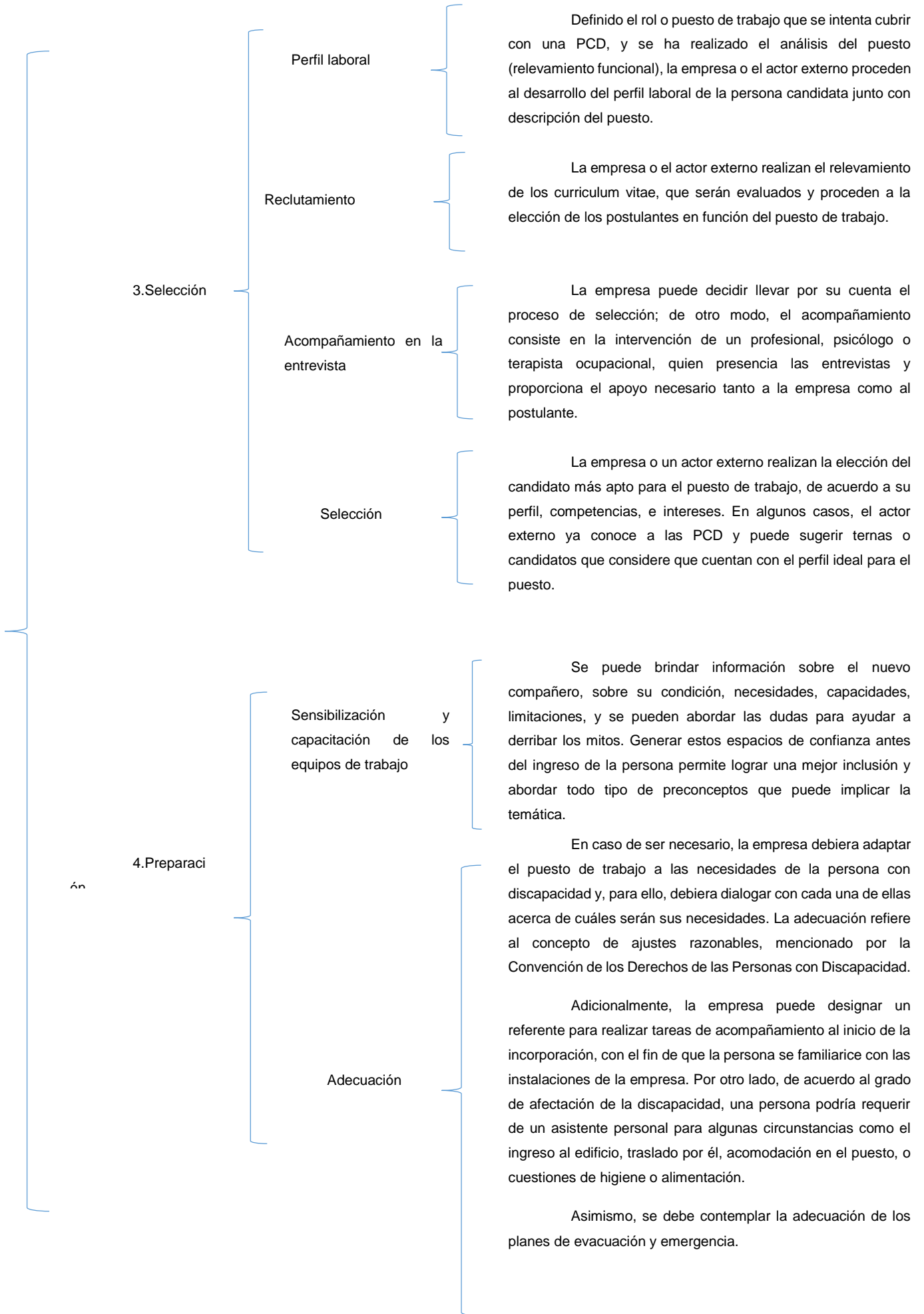
En nuestra sociedad y atendiendo a nuestra cultura, trabajar es dignificante y necesario para satisfacer necesidades económicas, siendo que a través del uso del dinero que recibimos a cambio de la tarea realizada, podemos cubrir también necesidades de alimentación, abrigo, techo, salud (Peressotti, 2017). Así mismo se concibe alcanzar lo que define como “trabajo decente” que es un concepto que busca expresar lo que debería ser, en el mundo globalizado, un buen trabajo o un empleo digno. El trabajo que dignifica y permite el desarrollo de las propias capacidades no es cualquier trabajo (OIT, 2004). Por consiguiente, una vez establecido lo que significa el trabajo para el desarrollo humano, es importante definir el punto de partida de las organizaciones que deciden ser empresas inclusivas. Tal proceso consta de seis pasos, los cuales se pueden ver en la siguiente tabla número 11.

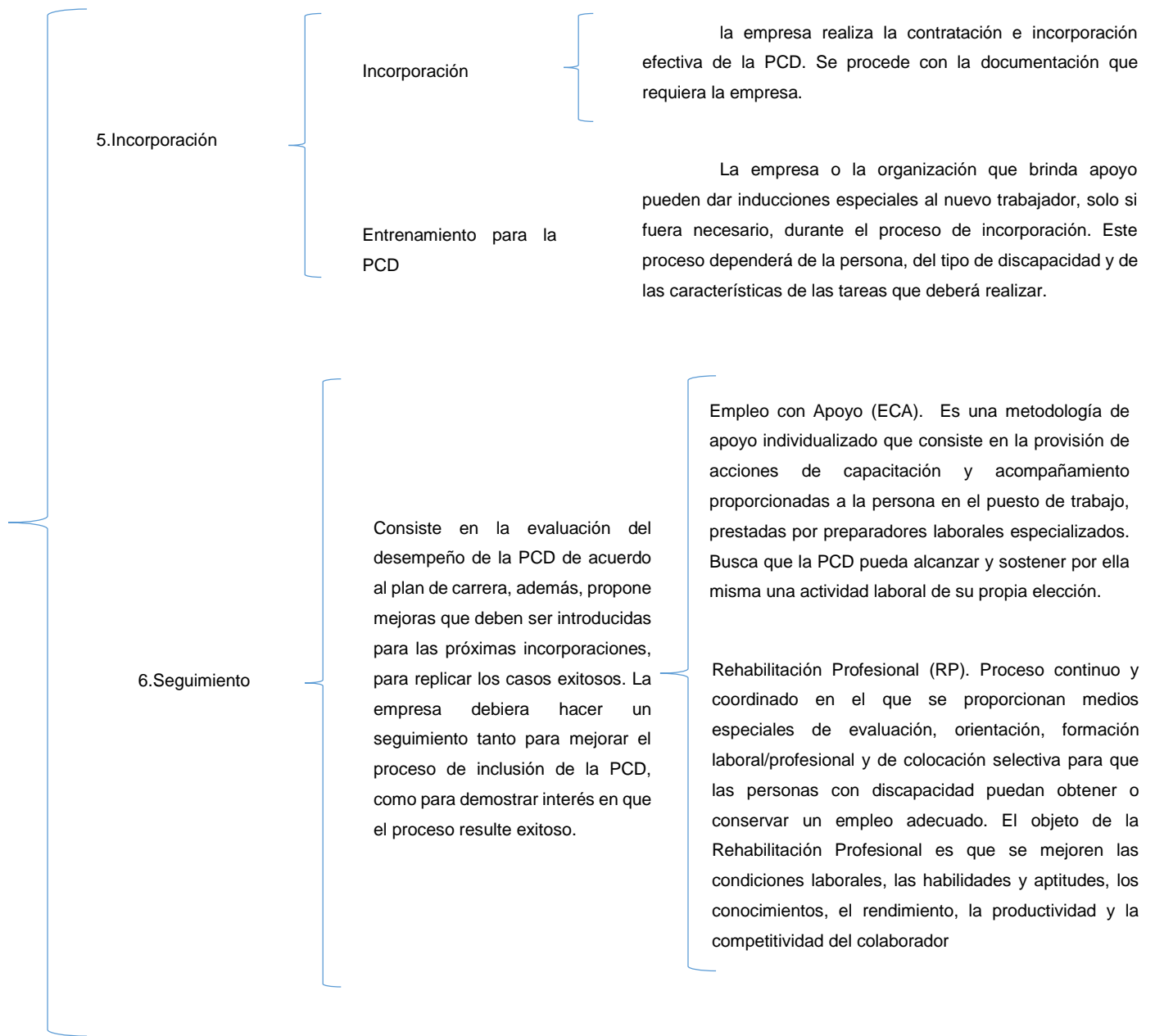
Tabla 11

Proceso de la Inclusión Laboral



PROCESO DE INCLUSIÓN LABORAL





Fuente: Elaboración propia a partir de información de (RED, 2015)

El hecho de sentirse parte del personal de una empresa les posibilita verse y actuar como personas adultas, lo que facilita la comprensión y defensa de sus derechos y el cumplimiento responsable de las obligaciones; y esto a su vez, no

sólo aporta a su autoestima, sino que es un factor significativo a la hora de construir su autonomía y autodeterminación y consolidar las bases de nuevas y reconfortantes relaciones interpersonales. Le ayuda a desarrollar su proyecto de vida incluido en la comunidad social como ciudadanos activos. La Organización Mundial de la Salud, enfatiza en el hecho de que es una manera de maximizar los recursos humanos, ya que su participación productiva no sólo beneficia al sujeto incluido, sino que contribuye al producto nacional. También indica que promueve la dignidad humana y la cohesión social, reporta beneficios personales y sociales, y añade un sentido de dignidad humana y cohesión social (Peressotti, 2017).

Teniendo en cuenta el proceso por el cual una organización realiza el proceso de inclusión, es importante considerar que las personas con discapacidad deben considerarse con igualdad de oportunidades para acceder a un puesto laboral, conservarlo y tomar en cuenta las adecuaciones individuales para ese empleo. El mercado laboral abierto es aquel que está abierto a aceptar a personas con discapacidad. Por otra parte, se encuentra otra alternativa de trabajo, que es el empleo protegido o subsidiado el cual está dirigido a las personas con discapacidad que por ciertas razones no puede considerar el trabajo abierto, el trabajo subsidiado cambia según la cultura y condiciones económico y sociales de cada país. Por tal razón ambos términos se definen a continuación:

1.Trabajo abierto: Existen pocos datos en varios países que hace difícil la generalización de este concepto, sin embargo, se concluye con los datos existentes que, dentro del mercado laboral abierto, la participación de las personas con discapacidad es menor, ya que, en general, las personas con discapacidad cuentan con un nivel más bajo de educación. Además, los empleos por lo general son de tiempo parcial. También la tasa de desempleo es variable en función del tipo de discapacidad siendo más alta en discapacidades mentales.

2. Trabajo protegido: Es aquél trabajo que las personas con discapacidades llevan a cabo en talleres específicamente establecidos para tal propósito. Las personas trabajando en talleres protegidos retienen sus prestaciones de la seguridad social y generalmente, cada semana reciben un pequeño pago adicional

por parte del proveedor del trabajo. Los trabajadores protegidos no están empleados y no están cubiertos por protección legislativa del empleo. Muchos talleres protegidos deben sus orígenes al esfuerzo voluntario, generalmente caridades, grupos religiosos o grupos de padres interesados. Gradualmente, se sujetan a la regulación estatal y son elegibles para el subsidio del Estado. En general, el empleo protegido estaba pensado para personas que no podían o era improbable que obtuvieran o mantuvieran un trabajo en el mercado laboral abierto por la severidad de su discapacidad o la limitación de su capacidad laboral.

3. Empleo Subvencionado. Se originó en Estados Unidos como una alternativa a los programas tradicionales de readaptación para personas con severas discapacidades. Se definió por ley y regulación como trabajo pago en marcos de trabajo integrados con servicios de apoyo funcionando, para personas con discapacidades severas. Hay una variedad de formas de ofrecer el empleo subvencionado. Entre estas formas se incluye la colocación individual, los enclaves (grupo de formación especial dentro de una empresa), los arreglos de equipos móviles (servicios de trabajo especializado) y de pequeñas empresas (servicio manufacturado de subcontratación) (O`Reilly, 2003).

Por todo lo anteriormente expuesto se puede concluir que el contar con un empleo potencializa el desarrollo humano, aumenta la integración social al sentirse parte de la comunidad, además de que proporciona los recursos necesarios para la vida digna de una persona con o sin discapacidad. Ante esto el inicio de la inclusión laboral de las personas con discapacidad es la educación la cual, tiene un papel relevante para la formación de capacidades y conocimientos necesarios para posteriormente involucrarse en el entorno laboral. Cuando una organización decide ser una empresa inclusiva es importante tomar en cuenta el proceso de inclusión que establecen diversas instituciones ya que es un proceso integral que se desarrolla en colaboración de expertos e instancias que proporcionan un acompañamiento adecuado.

2.3.3 Problemática de la inclusión Laboral en México

Si bien las inclusiones laborales de personas con discapacidad en un contexto global comparten problemáticas similares, a continuación, se expone en particular la situación de México respecto al tema de inclusión. Con base en Censo 2020, el INEGI (2020) establece que:

“se contó en el rubro de discapacidad a 20 millones 838 mil 108 personas, una cifra que representa el 16.5% de la población de México. Esta cifra resulta de la suma de los 6 millones 179 mil 890 (4.9%) que fueron identificadas como personas con discapacidad, más los 13 millones 934 mil 448 (11.1%) que dijeron tener alguna limitación para realizar actividades de la vida diaria (caminar, ver, oír, autocuidado, hablar o comunicarse, recordar o concentrarse), y a los 723,770 (0.6%) con algún problema o condición mental. La cifra total de casi 21 millones de personas con discapacidad llama la atención, pues en el censo pasado, el de hace 10 años, se había llegado apenas a la cifra de 5.1 millones, la cual se fue actualizando al paso de los años con encuestas y otras mediciones, hasta que en el año 2014 se llegó a contar la cantidad de 7.2 millones de personas con discapacidad”.

En cuanto a la inclusión laboral en México prevalece una concepción generalizada en la que se concibe que una persona con discapacidad no es productiva laboralmente o dicha productividad es limitada. Lo cual refuerza los estereotipos que limitan los derecho y desarrollo laboral y personal de este grupo. A causa de esto resulta primordial igualar las condiciones a las que se enfrentan las personas con discapacidad dentro del mercado laboral incluyente, a través de modificaciones en los lugares de trabajo, es decir desde la cultura organizacional, hasta las instalaciones y herramientas laborales promovido por programas de acceso igualitario. Por lo general las personas con discapacidad tienen menos oportunidades de acceder al mercado laboral en comparación del resto de la

población, y al hacerlo reciben menor salario que otras personas con ocupaciones similares.

La participación dentro del mercado de trabajo, así como el tipo de ocupación y nivel salarial, se encuentran parcialmente determinados por los niveles educativos que se obtienen previamente. Sin embargo, en este tema se enfrentan limitaciones en términos de accesos físicos a escuelas, falta de planes educativos específicos (que fomenten las capacidades individuales) y personal adecuadamente capacitado para la enseñanza a personas con discapacidad. Dado lo anterior es necesario señalar que este grupo poblacional obtiene en promedio un menor nivel educativo (medido en años de educación formal) y se sitúa en desventaja para su inserción en el mercado de trabajo (SEDESOL, 2016).

Ahora bien, planteando un contexto general sobre la problemática de inclusión laboral en México habrá que desarrollar el tema sobre una carencia institucional, respecto a derechos laborales y políticas públicas que motiven la inclusión laboral de personas con discapacidad. Aunado a la falta de herramientas estadísticas necesarias para el establecimiento de dichas políticas pues solo se cuentan con propuestas generales en legislación las cuales no son respaldadas por un presupuesto asignado.

Por consiguiente, un aspecto clave a considerar es que los organismos líderes del sector empresarial se encuentran ajenos al proceso legislativo de inclusión laboral; si bien se han logrado generar relaciones con empresas inclusivas que dan oportunidades laborales a personas con discapacidad, es necesario una postura definida en el sector empresarial. Gubernamentalmente, no existe un consenso sobre la política pública del mínimo de personal con discapacidad obligatorio para el sector público y privado (Velasco L. , 2017).

Por su parte, las empresas y organizaciones de la sociedad civil en México también se han preocupado por la inclusión laboral mediante la implementación de diversos programas o iniciativas. Una de las iniciativas más recientes e importantes es: “Éntrale. Alianza por la inclusión laboral de personas con discapacidad”. Esta

iniciativa del Consejo Mexicano de Negocios que nace en septiembre de 2015 integra al día de hoy 85 empresas, 30 fundaciones y 5 universidades y tienen el “propósito de vincular voluntades, conectar oportunidades y cambiar paradigmas para favorecer la inclusión laboral de personas con discapacidad en México (Gutierrez, 2017).

Una investigación realizada en Tijuana por Escobar (2016) en la cual recaba testimonios de personas con discapacidad, asociaciones no gubernamentales y empresas privadas, establece que de manera general lo siguiente:

“la empleabilidad de las personas en situación de discapacidad a partir de la colocación y capacitación por parte de instituciones públicas y/o instancias específicas es sin duda, una corresponsabilidad de actores que trasciende a la STPS y pone énfasis en la iniciativa de las personas que experimentan la discapacidad; aunque algunos testimonios refieren a la falta de cobertura y de procesos incluyentes por parte de las actuales bolsas de empleo, también están aquellos que le adjudican la responsabilidad primaria a las personas mismas. Un dato recurrente en los testimonios y que influye en la colocación laboral es la oferta de empleos de baja categoría jerárquica y con estímulos salariales no adecuados; teniendo en cuenta que gran parte las personas en situación de discapacidad se encuentran en los niveles más bajos en relación al ingreso trimestral por empleo, los salarios que se ofertan en este tipo de colocaciones laborales difícilmente mitigaran esta situación”.

Ante este panorama la OIT señala que las empresas que no tienen experiencia en contratación de personas con discapacidad carecen de una política de inclusión, aunque muchas tengan una aproximación favorable, declaren su importancia o argumenten a favor de la “necesidad ética” de contratar; o incluyan a personas con discapacidad en el lugar de trabajo en el marco de una política de responsabilidad social empresarial, generalmente emparentada con la gestión de

su imagen, poniendo el foco en la discapacidad en sí antes que en el desempeño y la productividad del trabajador.

Una forma de comprometerse de manera más profunda con la inclusión laboral de personas con discapacidad es la creación explícita de una política sobre la materia. Usualmente esta iniciativa la realizan empresas que ya han vivido experiencias exitosas de inclusión y que hoy desean continuar incorporando a más trabajadores de este tipo (OIT, 2016).

Por consiguiente, la inserción laboral de las personas con discapacidad, depende de diferentes fases, primero la adaptación y capacitación de la persona con discapacidad contratada a la par de la adaptación, y capacitación en temas de sensibilización del equipo de trabajo, donde son constantes los cambios en la vida personal, colectiva y organizacional. Por tal razón, dichos cambios deben iniciarse y promoverse desde la gerencia, para promover conductas responsables y acciones que promuevan un compromiso integral del equipo de trabajo.

Este proceso, debe planearse de forma participativa, lo que incide positivamente en el fortalecimiento de la igualdad como valor organizacional, ejercitado también en las fases de control y evaluación del desempeño. Sustentados en los planteamientos anteriores, es forzoso considerar como un imperativo categórico el establecimiento de acuerdos institucionalizados para llevar a cabo los procesos de inserción laboral, bien sea como normas o rutinas que entrañen el diseño, aplicación, seguimiento y evaluación de planes y estrategias organizacionales para llevar a cabo este cometido (Quiñones y Senior, 2014).

Por todo lo anterior se concluye que las personas con discapacidad son un gran aporte para las organizaciones, la inclusión laboral contribuye a erradicar la discriminación y exclusión social además de que erradica el mito de que la contratación de este grupo de personas se asocia con gastos y generación de problemas. La inclusión laboral tiene como objetivo incorporar al mercado profesional a un grupo vulnerable apostando por la diversidad de competencias las cuales deben adaptarse a los requerimientos de las organizaciones. Cabe resaltar

que a través de la inclusión laboral las personas con discapacidad consiguen independencia económica y construyen relaciones sociales que los hacen sentir pertenecientes a la sociedad, además de que permite una vida digna.

Por consiguiente, la inclusión laboral es un proceso sistémico en el cual interfieren las instituciones educativas, gubernamentales, el sector empresarial, la familia de las personas con discapacidad y las ONG, ya que dicho proceso inicia con la educación o capacitación laboral para las personas con discapacidad, las cuales pueden desarrollarlas en diferentes áreas u oficios. Ante esto cuando una organización decide ser una empresa inclusiva se debe de realizar un proceso interno que establezca las pautas correspondientes para una inclusión efectiva con los equipos de trabajo además de la eliminación de las barreras físicas que impidan dicha inclusión.

Aunque cada vez el concepto de diversidad está presente dentro de las organizaciones, aun son pocas las oportunidades laborales que se presentan para cubrir a la población con discapacidad en edad de laborar, sin embargo, la inclusión laboral y la diversidad vistos como una estrategia organizacional, representa una ventaja y oportunidades para las empresas.

2.4 Innovación

Como se ha mencionado anteriormente, la inclusión en materia laboral de personas con discapacidad en una organización son un proceso sistémico para que se identifiquen áreas de oportunidad para la persona incluida; en el desarrollo de este proceso se realizan modificaciones en la forma de realizarse el bien o servicio o tal vez en la infraestructura, dichas modificaciones o adaptaciones engloban ideas y estrategias creativas que se consideran innovadoras. Por tal razón es importante conceptualizar lo que significa innovación, comprender cuáles son sus características que logren un claro entendimiento de la realidad que tiene con la problemática expuesta de la exclusión laboral de las personas con discapacidad.

2.4.1 Concepto de innovación

Diariamente en el contexto en el que nos desarrollamos, está inmersa la innovación, ya que es un rasgo que distingue a la sociedad humano.

“dentro de la sociedad del conocimiento tiene un lugar relevante, pues el éxito empresarial a nivel de nacional e internacional se ve impulsado por la creación y comercialización de ideas. El crecimiento organizacional y económico se ve enriquecido a través de la innovación, pero no solo de productos o servicios sino de nuevas ideas, procesos o estructuras. Actualmente las empresas modernas realizan un esfuerzo de innovación para estar presente dentro del mercado y ofrecer un producto de la calidad que apertura nuevos mercados, amplié con los que cuenta a pesar de que se cierren otros. La innovación es clave para que una empresa o región se desarrolle y sea competente ante el mundo (Ahmed, Shepherd, y Ramos, 2012)”.

Por consiguiente, el tema de la innovación es sumamente importante para las personas, empresas y países. Para las personas significa superación y desarrollo de sus fortalezas; para la empresa marca un diferenciador y es una ventaja sobre su competencia; y para los países es un elemento esencial para el desarrollo económico y elevar la calidad de vida de sus habitantes. La innovación elimina la vida rutinaria, pues abre la puerta a hacer cosas diferentes y mejores (Morales y León, 2013).

Así mismo en el mundo laboral se habla constantemente de innovación. Es la palabra clave de la competitividad empresarial en el siglo XXI de la misma forma en que antes lo fueron conceptos como productividad y calidad, aunque no todo el mundo está de acuerdo en cómo definirla. Algunos la confunden con un concepto similar, pero distinto de creatividad. Para ser innovador, es necesario que aquello que pensamos e imaginamos se traduzca en una realidad con resultados aplicables

a los demás. Es necesario que lo imaginado se transforme en algo tangible un bien, un servicio, un proceso; nuevo, diferente y mejor (Ponti y Arpi, 2011).

Por su parte diversos autores han definido el termino de innovación, para Peter Drucker la innovación es una herramienta empresarial para transformar los cambios en oportunidades (Ahmed, Shepherd y Ramos, 2012), establece que en una sociedad emprendedora la iniciativa y la innovación determinan la ida económica. Druker define que la innovación va más allá de la tecnología, pues debe orientarse a la solución del desempleo y eliminar las políticas públicas ineficientes (Sanchez, 2006).

Ahora bien, para Michel Porter ve a la innovación como la ventaja competitiva de las empresas, resultado de los actos de innovación. La mayoría de la innovación es de tipo incremental, a partir de pequeños hallazgos y avances tecnológicos. (Porter, 2007). Ahora bien siguiendo con la definición del termino de innovación Ponti y Armi (2011) realizan una compilación de diferentes autores, la cual se presenta a continuación en la siguiente tabla número 12.

Tabla 12

Definición de innovación

Definición de innovación		
Autor	Área de formación	Definición de Innovación
Joseph. A. Schumpeter	Economía	Innovar es introducir nuevos productos o servicios, modificaciones cualitativas que hacen mejorar los productos existentes, encontrar nuevos mercados, nuevos métodos de distribución, nuevos recursos de producción o nuevas formas de organización económica
Everett M. Rogers	Sociología	Una innovación es una idea, una práctica o un objeto que se percibe como nuevo individualmente o dentro de una unidad superior de adopción

Eric Von Hippel	Economía	Una innovación es cualquier cosa nueva respecto a lo que está en uso.
U.K. Department of Trade and Industry	Sector Industrial	Innovar es el desarrollo de nuevas ideas y sus aplicaciones económicas como nuevos productos o procesos.
U.S. National Innovation Initiative	Sector privado	Innovar es la intersección entre invención y producción, con el fin de crear valor social y económicamente

Fuente: elaboración propia en base a (Ponti y Arpi, 2011).

Como se aprecia, en todas estas definiciones subyace un denominador común, no se puede hablar de innovación si no se produce algo nuevo, tangible, diferente y mejor. Innovar no es pensar, es hacer. O mejor no solo es pensar, sino, además, hacer. Quizá por ello muchos autores circunscriben la creatividad al ámbito personal, mientras que definen la innovación como un concepto empresarial. Las personas pueden ser creativas, dicen, pero solo las empresas pueden ser innovadoras o lo que es lo mismo, transformar los conceptos creativos en productos innovadores.

De la exposición anterior, resulta claro que la innovación tiene múltiples significados. Sin embargo, se pueden hacer dos observaciones, la primera es que la innovación es una actividad estratégica que otorga valor al proceso y el resultado de servicios o bienes; por lo tanto, la administración de la innovación da valor a todos los procesos y áreas de la organización. La segunda observación es que la innovación es una integración controlada de múltiples factores internos y externos de la organización. La forma en que la empresa utilice dichos factores y los controle establecerá el sentido de innovación de una empresa (Ahmed, Shepherd, y Ramos, 2012). Aunado a lo anterior, Morales y León (2013) establecen que:

“usualmente cuando se habla de innovación, por lo general se asocia con nuevas tecnologías, desarrollo de software o innovación tecnológica, sin embargo, esto no es correcto. Si bien la innovación

tecnológica es importante, no necesariamente debe tomarse como sinónimo de tecnologías de información y comunicación (TIC). Hay ideas muy simples que no requieren tecnologías informáticas para su implementación, la innovación se consigue al identificar una oportunidad, al generar ideas creativas para aprovecharla, y finalmente, al implementar esas ideas para producir nuevo valor a la empresa. El valor que produce una innovación puede ser económico o social”.

Pasando al contexto Latinoamericano, en cuestión de innovación Robert Oppenheimer (2012).concluye que el capital, el gobierno y el sector privado son importantes para que los países eleven sus niveles de innovación, pero el punto clave es una educación de calidad, en Latinoamérica la mayoría de los estudiantes ingresan a las carreras humanísticas, las cuales están desasociadas de la economía del conocimiento. Ahora bien, la mayor parte de las investigaciones se realizan sin un conocimiento de las necesidades del mercado. Solo el 2% de la inversión mundial en investigación y desarrollo tiene lugar en los países latinoamericanos y caribeños. Comparativamente, el 28% de la inversión tiene lugar en los países asiáticos, 30% en Europa y 39% en Estados Unidos. De ese 2%, en Brasil se invierte el 62% de todo el gasto regional; En México 13%, Argentina 12% y Chile 4%. La economía del conocimiento requiere que los países tengan poblaciones con por lo menos 12 años de educación formal para darles las herramientas con que competir en la economía global, en Latinoamérica el promedio de escolaridad es apenas de seis años

Por otra parte en el contexto nacional, la OCDE en su “Estudio de la OCDE sobre la Política de Innovación en México” (2010) enfatiza que realizando inversiones adecuadamente para crear un contexto propicio para la innovación los gobiernos tienen la posibilidad de incrementar las bases de la innovación. Para México al ser una economía en desarrollo o emergente la innovación debería ser el pilar fundamental de la política nacional de desarrollo sustituyendo al petróleo como motor de desarrollo. Pese a que el sistema mexicano de innovación ha tenido

importantes avances en el tema, como el programa CONACYT, el país aún tiene niveles de inversión en tecnología, ciencia e innovación, lo que resulta en una baja competitividad a nivel mundial. Cabe mencionar que el porcentaje de inversión en investigación y desarrollo del PIB es alrededor del 0.5% siendo la más baja de los países pertenecientes a la OCDE y de los países emergentes. En comparativa China invierte el 1.5% del PIB y Brasil el 1%. Aunado a esto el nivel de patentes registradas es bajo y las exportaciones de tecnología no alcanzan el 10% de las importaciones. Es decir, los recursos humanos y de tecnología no son suficientes. (Gurria, 2010).

En tal sentido la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI) en el Índice de Innovación Global (GII) clasifica las economías mundiales de acuerdo con sus capacidades de innovación:

“en los últimos años México a clasificado en el lugar 55 (2020) 56 (2019 y 2018). De los ochenta parámetros analizados México tiene puntajes altos en seis de los siete pilares del GII: capital humano e investigación, infraestructura, mercado, sofisticación empresarial, productos de conocimiento y tecnología y productos creativos, que son por encima del promedio para el grupo de ingresos medianos altos. Por el contrario, México obtiene una puntuación por debajo del promedio de su grupo de ingresos en un pilar: las instituciones (OMPI, 2020). Ahora bien, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) creó un departamento de Coordinación de Innovación y Desarrollo, con el objetivo de incrementar las patentes comerciales, sin embargo, los académicos de la UNAM ven al desarrollo comercial como un campo apartado del ámbito académico. Cabe destacar que 15,000 patentes anuales se solicitan por empresas o sector privado. Existe una clara falta y urgente vinculación entre las universidades y el sector empresarial (Oppenheimer, 2012)”.

Resumiendo lo planteado se puede establecer que la innovación es un concepto complejo que cuenta con múltiples definiciones y áreas de aplicación. Sin

embargo, su objetivo principal (desde una perspectiva empresarial) es generar una estrategia para obtener competitividad dentro del mercado, ya que las organizaciones deben adaptarse a las nuevas generaciones, corrientes de pensamiento y tendencias globales. En el continente americano la innovación está cobrando cada vez mayor relevancia, sin embargo, los proyectos innovadores de éxito se encuentran en un nivel bajo debido a las diferentes problemáticas sociales y políticas, es necesario un trabajo en conjunto de las universidades, gobierno y sector empresarial para impulsar los proyectos e iniciativas de innovación que desarrollen diferentes beneficios como derrama económica para el país.

2.4.2 Beneficios y características de la innovación

Actualmente las empresas están inmersas en un mundo global en el cual la competitividad en cualquier sector es fuerte, por tal motivo, los empresarios deben de identificar o desarrollar ventajas competitivas que le permitan establecerse dentro del mercado. Por tal razón, la innovación se convierte en una estrategia para la competitividad empresarial. En palabras de Michael Porter (2007) “las empresas obtienen ventaja competitiva mediante actos de innovación. Abordan la innovación en su sentido más amplio, incluyendo tanto nuevas tecnologías como nuevas maneras de hacer las cosas. Perciben una nueva base para competir o encuentran mejores medios para competir de viejas maneras. La innovación puede manifestarse en un nuevo diseño de producto, en un nuevo proceso de producción, en un nuevo enfoque de marketing o en una nueva forma de entregar capacitación”.

En consecuencia, la implementación de la innovación trae consigo una serie de ventajas para la organización, ya que al sistematizar la innovación se obtiene una ventaja competitiva, se acelera el crecimiento, la adaptación al cambio será parte de la cultura organizacional, se obtiene lealtad por parte de los clientes y mejoran las relaciones estratégicas. Pero dicha cultura y capacidad de innovación

debe ser liderada por los dueños y gerentes, ya que si ellos no se involucran la innovación no se desarrolla adecuadamente (Morales y León, 2013).

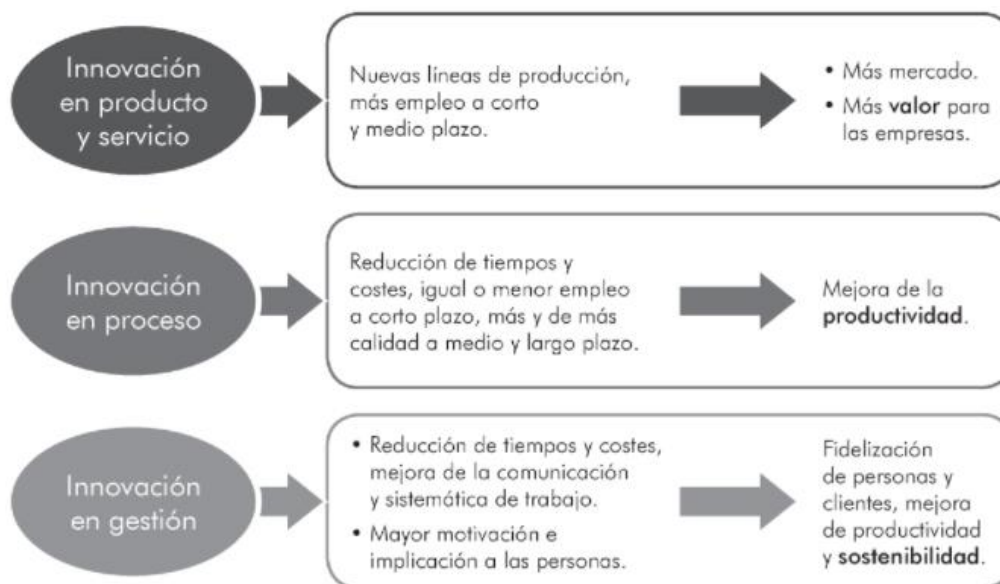
Por consiguiente, una vez que una organización establece como objetivo la innovación e identifica una ventana de oportunidad se espera que dicho proceso genere una ventaja competitiva o como lo define Arbonies (2009) hacia tres principales objetivos, primero que genere e incremente el nivel de *cash-flow*. Segundo, se debe garantizar la sostenibilidad de la organización, es decir que las innovaciones sean redituables para que se replacen o eliminen los productos de menor margen. Y como tercer objetivo que la innovación no sea impuesta, sino que se genere de forma progresiva y se adopte en la cultura organizacional. Basados en estos puntos se puede establecer la gestión de la innovación, que tiene como meta la viabilidad de los negocios de forma proactiva.

La creación de valor abre importantes oportunidades para innovar, y permite al mismo tiempo incluir en el juego a pequeñas y medianas empresas, que de otra forma parecen estar fuera del proceso innovador. Estar fuera del mercado tecnológico no significa no tener capacidad innovadora. Las pequeñas empresas, pueden dar mejor juego por su dinamismo. Solo las pequeñas y medianas empresas pueden distorsionar el *status quo* de los mercados para romper y crear nuevas condiciones. Siguiendo el contexto de la creación de valor, cabe señalar que la innovación y el valor están relacionados directamente; el valor sin la innovación solo queda en el nivel de creación, lo cual no sobresale en el mercado. De igual forma la innovación sin valor solo está en la tecnología, elevando lo que los compradores desean adquirir. La innovación en valor solo ocurre cuando las compañías logran alinear la innovación con la utilidad, el precio y las posiciones de costo. En este sentido, la innovación en valor es más que innovación. Es una estrategia sistemática de la organización. Para que haya innovación en valor debe existir un enfoque integral en la empresa (Kim y Mauborgne, 2005).

Al hablar de algunos beneficios de la innovación, estos corresponden al área donde se aplique dicha innovación, ya sea en bien, servicio, proceso y gestión, principalmente. Al innovar en un bien o servicio se incrementan las líneas de producción y a la par se incrementa la capacidad de empleabilidad lo que resulta en mayor riqueza. La innovación en procesos se refleja en la disminución de tiempos y recursos y largo plazo en empleo de mayor calidad al necesitarse personal más calificado, es decir la innovación en proceso mejora la productividad. Por último la innovación en gestión es mejorar la sistematización de trabajo y fidelización de los empleados y clientes para que la empresa sea sostenible a largo plazo.(IAT, 2012) lo cual se puede apreciar en la figura 8.

Figura 8

Beneficios de innovar



Fuente: (IAT, 2012)

De tal forma, en el Libro Verde de la Innovación (Comisión Europea, 1995) se establece que la innovación es la fuerza motriz de la empresa, la encamina a objetivos a largo plazo, hace que renueve sus estructuras y conozca nuevos sectores. Esquemáticamente, la innovación se traduce en:

- Renovación y ampliación de la gama de productos y servicios y de los mercados correspondientes.

- Renovación de los métodos de producción, abastecimiento y distribución.
- Cambios en la gestión, en la organización del trabajo, en las condiciones del trabajo y las cualificaciones de los trabajadores.

No obstante, el proceso para identificar y posteriormente implementar ideas innovadoras que se conviertan en estrategias, ventajas competitivas que aporten valor para la empresa no es un proceso rápido o fácil, es decir, la empresa que compite con innovación se enfrenta a fuertes críticas, adversidades y obstáculos. Sin embargo ya que una organización, obtiene una ventaja competitiva por alguna innovación debe de mejorarla constantemente porque en poco tiempo puede ser imitada, o los competidores encontrar una forma de superarla (Porter, 2007).

Es por ello que el empresario o el directivo, deberá valerse de ciertas competencias para conseguir implementar con acierto estos primeros elementos de la planificación estratégica. Básicamente estas competencias vendrán definidas por:

- Conocimiento del negocio de su producto y de las características y las demandas de sus grupos de interés especialmente de los clientes.
- Recursos adecuados, personas con la motivación y la implicación necesaria instalaciones materiales y financiación suficiente para poder llevar a cabo sus decisiones estratégicas.
- Habilidades directivas es decir capacidad de liderazgo que transmita la necesaria credibilidad áreas abajo en la estructura organizativa para que sus decisiones sean adoptadas convenientemente (IAT, 2012).

Evidentemente por todo lo anteriormente expuesto, la innovación no solo es un concepto que se encuentre en boga dentro de las organizaciones, dicha estrategia ofrece diferentes beneficios y ventajas como reducción de tiempos de producción o dinamismo, siendo uno de los principales la competitividad, obtenidos cuando se ejecuta eficazmente el proceso de innovación. El principal beneficio que busca la empresa es que exista un retorno de inversión efectivo para mejora de la

organización y se genere la creación de valor para su producto o servicio con el cual marcar una ventaja competitiva dentro del mercado en el que se desarrolle.

2.4.3 Clasificación de innovación

Como se ha considerado anteriormente, la innovación es una estrategia que la organización utiliza con el objetivo de ser competitivos y satisfacer la demanda del mercado. Sin embargo, así como existen diferentes definiciones del concepto de innovación se puede encontrar más de una clasificación para los tipos de innovación existentes.

Es importante considerar de forma conjunta el vínculo existente entre el gasto en investigación más desarrollo (I+D), la obtención de innovaciones y el crecimiento de la productividad. En concreto, se constata que las empresas cuyas actividades tecnológicas han dado lugar a innovaciones de proceso y/o producto presentan un crecimiento de las productividades del trabajo y total muy superior al resto de empresas. La innovación es clave en la productividad, la riqueza generada y el bienestar que resulta de ese crecimiento. Pues en cada país el destinar el ,1% del gasto a innovar incrementa en un 1.2% de beneficio por habitante. En las empresas la innovación es un proceso de conocimiento interno, de los recursos con los que cuenta (recurso humano, tecnología, ingresos) y del mercado (competencia y necesidades del cliente) (Carmona, 2017). Bajo este contexto en general, se habla de tres grados de innovación; incremental, radical y transformacional:

- Innovación incremental: pequeños cambios o mejoras a lo ya existente.
- Innovación radical: cambios significativos a lo que ya existe.
- Innovación transformacional: Se refiere a cambios que transforman completamente lo que ya existe (Morales y León, 2013).

Así mismo, se tiene la idea generalizada que innovar es desarrollar nuevos productos que no existían. Sin embargo, se puede considerar 12 categorías de

innovación con su clasificación correspondiente que los cuales se presentan en la figura número 9 (Ver figura 9).

Figura 9

Categorías y tipos de innovación

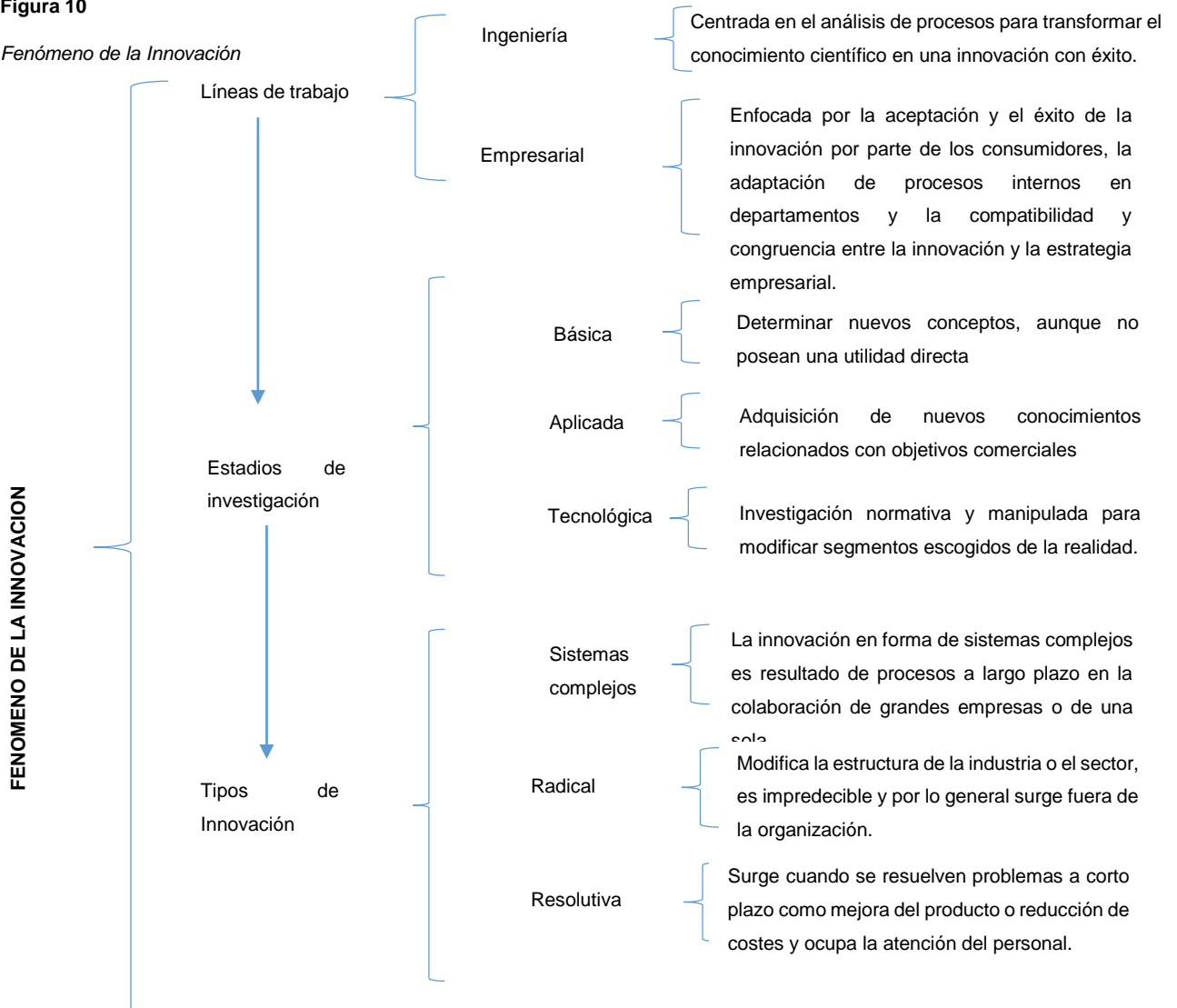
Categoría de innovación	Tipo de innovación	Lo que significa
Nuevas formas de producir	Procesos	Una nueva forma de hacer un proceso que lo hace más rápido, más barato o más efectivo.
	Tecnologías	Una nueva tecnología que permite mejorar los procesos o productos de la empresa. Incluye las tecnologías de la información (TICs).
Nuevas propuestas de valor	Productos	Un nuevo producto que el mercado nunca ha visto antes.
	Servicios	Un nuevo servicio que el mercado nunca ha visto antes.
	Marcas	Una nueva forma de agregar o expandir el valor de las marcas de la empresa.
Nuevas formas de entregar	Canales de distribución	Una nueva forma de hacer llegar los productos o servicios a los clientes.
	Canales de comunicación	Una nueva forma de comunicarse con los clientes, aliados o empleados.
	Ocasiones de consumo	Crear un nuevo momento o lugar en que se consume el producto o servicio. Por ejemplo, para un alimento, venderlo al desayuno cuando antes solo se vendía para el almuerzo.
Nuevos clientes y experiencias	Segmentos	Alcanzar a un nuevo cliente con los productos o servicios actuales.
	Experiencias	Una nueva forma de hacerte ver, probar y sentir el producto o servicio a los clientes.
Nuevos modelos de negocios	Modelos de negocios	Una nueva forma de definir precios, de cobrar o de hacer dinero.
	Aliados estratégicos	Una alianza estratégica con otra empresa que permite ofrecer al mercado algo nuevo que ninguna empresa podría hacer por sí misma.

Fuente: (Morales y León, 2013).

Bajo esta concepción, la innovación está siendo analizada e interpretada para lograr hacerla efectiva y que contribuya a la mejora de la sociedad, los aspectos conciben la innovación como un fenómeno económico-empresarial de trascendental importancia para la sociedad y pueden agruparse en dos corrientes o líneas de trabajo la procedente de la ingeniería y la empresarial. Así mismo la innovación inicia como una decisión estratégica de lanzamiento de un producto o servicio basado en una investigación de mercado en la cual pueden ocurrir tres etapas; básica, aplicada y tecnológica para desarrollar tres tipos de innovación primero la innovación en forma de sistemas complejos, segundo la radical y tercero la resolutive. De este sistema se puede apreciar sus características y definiciones en la siguiente figura número 10:

Figura 10

Fenómeno de la Innovación



En otras palabras, tanto el significado como la forma de manifestación de la innovación, se presentan de diferentes formas. Pero se pueden distinguir dos principales aspectos, la innovación que ocurre dentro de la organización por decisión interna y lo que ejerce influencia en ella, pero se encuentra fuera de su campo de acción. Bajo este punto se puede clasificar de seis diferentes tipos, innovación de producto, proceso, estrategia, social, política y filosófica las cuales se definen a continuación:

1. Innovaciones internas u organizacionales:

a) Innovación de producto: es la innovación más común. Los productos nuevos en el mercado son producto de un proceso de innovación impulsadas por el marketing (un agregado tangible o intangible) o la tecnología (incorporada en la función del producto).

b) Innovación del proceso: se refiere a los cambios producidos en las actividades de las empresas, es decir en su organización y la forma en que ejecuta sus funciones. Puede surgir por la incorporación de nueva tecnología o la implementación de una nueva estructura operativa.

c) Innovación estratégica: implica un cambio significativo en el modelo de negocio de la organización o la adopción de uno nuevo. Es impulsado como una estrategia iniciada dentro de la organización, o impulsada por innovaciones externas.

2. Innovaciones externas:

a) Innovación social: dentro de la sociedad surgen cambios constantes, así como problemáticas o movimientos globales que proponen cambios en las

b) Innovación política: dentro del ámbito político las innovaciones o cambios pueden presentarse como legislación, reforma institucional, dirección social entre otras; sin embargo, todo cambio político impacta directamente en el desarrollo social y empresarial.

c) Innovación filosófica: este tipo de innovación se encuentra en la mayoría de los casos apartada del mundo empresarial. Pero un nuevo pensamiento filosófico es adoptado y genera cambios en gestión y dirección de la sociedad. Este cambio filosófico crea una moral de lo correcto e incorrecto e implanta un tipo de pensamiento social.

Lo anterior se puede resumir en la figura 11 la cual se presenta a continuación:

Figura 11

Formatos de la Innovación



Fuente: (Ahmed, Shepherd, y Ramos, 2012).

Por último, resumiendo lo planteado se puede decir que las organizaciones deben decidir que clasificación y tipo de innovación concuerda con su estrategia para cumplir con los objetivos empresariales y después establecer prioridades de innovación en cada área. Si bien es importante resaltar que la innovación no solamente se limita a la tecnología, ya que diferentes tipos de innovaciones están relacionadas y en ocasiones algunas son resultado de la implementación de alguna de ellas. Enfocando los tipos de innovación al tema directriz de la presente investigación, se puede establecer que la inclusión laboral de las personas con discapacidad es sin duda una innovación social que surge de una innovación filosófica y política que puede (dentro de la organización) resultar en innovaciones, de proceso y estratégica. En el cual se ven beneficiados diferentes actores del tejido social.

2.4.4 Innovación social

Como se mencionó anteriormente, dentro de los tipos de innovación se encuentra la innovación social, a través de ella se generan soluciones a problemáticas sociales que elevan el desarrollo y calidad de vida de un país. Para poder definirlo cabe resaltar que recientemente, la innovación social ha tenido gran impacto en el desarrollo económico y social de la mayoría de los países, siendo las universidades, las empresas o la sociedad el impulsor de diferentes iniciativas que incluso se pueden desarrollar internamente en las familias (Muñoz, Gutierrez, y Arias, 2018).

Ahora bien, si bien varias innovaciones sociales se gestan y son financiadas por una organización empresarial, no debe ser vista como acciones de manipulación hacia el mercado pues dichas acciones ocurren lentamente pues dependen de diferentes factores (Ahmed, Shepherd, y Ramos, 2012).

Dentro de este orden de ideas, la innovación para Peter Drucker no es únicamente una posición empresarial, sino una actitud social, pues conceptualiza a la innovación más allá de un nuevo método, es una nueva perspectiva del mundo, una nueva comprensión del hombre. Es decir, es aceptar la responsabilidad del ser

humano por encima del poder que tiene. Toda innovación social lleva consigo una valoración moral que expresa el deber ser del hombre como agente social (Sanchez, 2006).

Ahora bien, un gran número de estudios en administración y en análisis del comportamiento organizacional se enfocaron en el recurso humano como agente de mejora de la productividad y como ventaja competitiva, ya que las ideas innovadoras que surgen internamente en la organización facilitan su transformación y adopción. La literatura sobre la gestión estratégica de negocios establece la relación entre el recurso humano y la innovación ; es decir en palabras de Ahmed, Shepherd y Ramos (2012) establecen lo siguiente lo cual ,posteriormente, se puede apreciar en la figura 11 (Ver figura 12):

- 1.Las políticas y prácticas de administración de personal se consideran factores críticos para fomentar la creación de conocimientos, comportamientos y actitudes en los empleados, los cuales a la vez favorecen el rendimiento en los procesos de innovación.

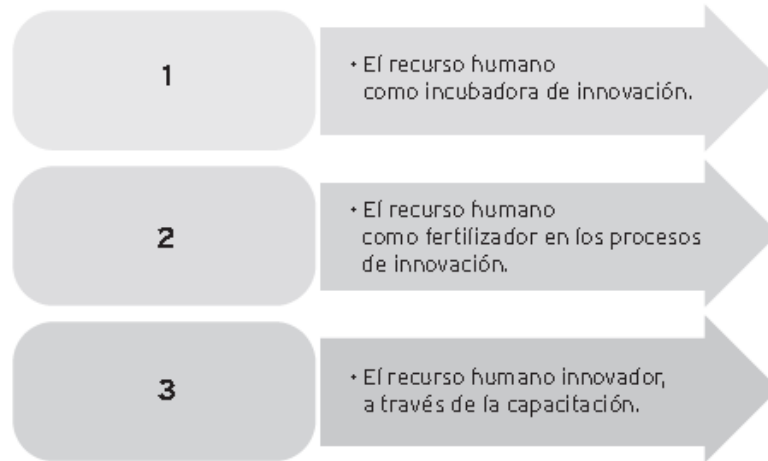
2. La labor se centra en desarrollar procedimientos sobre cómo afectar el rendimiento operativo de las empresas y, en forma más específica, cómo incrementar el rendimiento en términos de innovación.

3. En el análisis de la relación se consideran diferentes mecanismos entre la gestión y la innovación (como el análisis de los efectos moderadores en la relación).

- 4.La exploración de la coexistencia de efectos directos (enfoque universalista) y efectos indirectos (enfoque de contingencias).

Figura 12

Creación y sostenimiento de culturas organizacionales innovadoras



Fuente: (Ahmed, Shepherd, y Ramos, 2012).

En este sentido el fundamento de una estrategia exitosa son las personas y no los recursos financieros. El talento humano es una ventaja competitiva ya que nunca va a ser igual en las organizaciones. Basados en esto se identifican tres elementos clave para desarrollar el talento humano como una estrategia competitiva:

1. Construir. Significa atraer y desarrollar individuos con conocimiento valioso e incluye reclutamiento, capacitación, desarrollo del talento individual, retroalimentación, entrenamiento, evaluación del desempeño, medidas cuando hay bajo desempeño.
2. Enlazar. Consiste en desarrollar redes sociales, comunicación y colaboración, así como convertir el saber individual en capital intelectual y lograr la transferencia de conocimiento.
3. Conectarse. Para desarrollar una cultura que atraiga y conserve a empleados talentosos, cree un ambiente óptimo, fomente la lealtad y el

compromiso, además de que logre que los individuos se sientan parte de una comunidad (sentido de pertenencia) (Bartlett, 2002).

Como se puede apreciar la innovación social, se aborda desde diferentes perspectivas según el contexto del país, si bien en muchas ocasiones se aborda desde el enfoque comercial, no se debe de olvidar su razón de ser el cual es el beneficio a una problemática que afecte a un grupo de personas, Geoff Mulgan, menciona que la innovación social son actividades innovadoras que se desarrollan con el objetivo de cubrir una necesidad social incluyendo a la comunidad que afecta. Basados en esta ideología la innovación social trabaja para mejorar las condiciones de vida de una sociedad. De esta forma los valores son fundamentales para la motivación de las acciones de innovación social, algunas de las causas en las que se trabaja es aumentar la democracia, reducir la pobreza, la exclusión de personas con discapacidad, problemas ambientales, la sostenibilidad o enfermedades terminales (Rincon y Hermith, 2018).

De esta manera la innovación social son acciones que solucionan o contribuyen a problemas o necesidades de una comunidad por medio de un servicio, un producto o actividades, gestionando elementos que le permitan ser sostenible y eficiente, generando participación de la sociedad con los investigadores. Sus características es que pueda ser escalable, replicable e implementar un cambio permanente. Ahora bien, la innovación social cuenta con componentes, los cuales se presentan y definen a continuación en la tabla número 13:

Tabla 13

Componentes de la innovación social

Componentes de la innovación social		
Componente	Definición	Palabras clave
Calidad de vida	Término multidimensional de las políticas sociales que significa tener buenas condiciones de vida objetivas y un alto grado de bienestar 'subjetivo y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades.	-Bienestar colectivo -Satisfacción de necesidades -Políticas sociales

Empoderamiento	Proceso de acción social de individuos y grupos en comunidades para aumentar el control sobre la vida y facilitar transformaciones a nivel individual, social y de las condiciones materiales. Se crea una estructura más horizontal en donde la participación de todos y cada uno de los individuos dentro de un sistema forman parte activa del control del mismo, con el fin de fomentar la riqueza y el potencial del capital humano que posteriormente se verá reflejado no solo en el individuo sino también en la propia organización.	<ul style="list-style-type: none"> -Transformaciones sociales -Riqueza del capital humano -Estructura horizontal
Apropiación social del conocimiento	Un proceso de comprensión e intervención de las relaciones entre tecnociencia y sociedad, construido a partir de la participación activa de los diversos grupos sociales que generan conocimiento. De esta manera, la apropiación implica que el individuo o los grupos tomen lo que otros conocen y lo incorporen en la vida de cada uno para aplicarlo en la solución de problemáticas sociales.	<ul style="list-style-type: none"> -Incorporación de tecnología como resolutive en problemáticas sociales
Sostenibilidad	<p>El desarrollo sostenible es el que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Debe contar con sostenibilidad económica, ambiental y social.</p> <ul style="list-style-type: none"> -La sostenibilidad económica: asegure un crecimiento económico equitativo, que beneficie a todos y que brinde a la población las oportunidades para mejorar la calidad de vida. -Sostenibilidad social: mantenimiento de la cohesión social y de su habilidad para trabajar en conseguir objetivos comunes. -Sostenibilidad ambiental: significa que haya compatibilidad entre la actividad que realiza un proyecto y la preservación de la biodiversidad y de los ecosistemas, que evite la degradación de fuentes y sumideros. 	<ul style="list-style-type: none"> -Satisfacción generacional de necesidades -Sostenibilidad económica -Sostenibilidad social -Sostenibilidad ambiental
Replicabilidad	Capacidad de los proyectos de ser reproducidos en otras comunidades con necesidades similares a las ya resueltas inicialmente. Aquí los elementos estructurales del proyecto no se alteran, pero sí se requiere hacer todas las adaptaciones indispensables con base en las características singulares de la geografía, el clima, la cultura y las necesidades en donde se reproducirá el proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de ser reproducidos -Adaptabilidad
Escalabilidad	Profundiza en la capacidad de un proyecto de mejorar y crecer sin perder calidad. Lo que importa es el número de niveles a los que llegue un proyecto de innovación social, y cuando se menciona el término 'niveles' se hace referencia a esas capas	<ul style="list-style-type: none"> -Mejora y crecimiento -Hechos transversales

	susceptibles de llevar un proyecto no solo a otros contextos de poblaciones con necesidades, sino a otras capas de funcionamiento en una sociedad, que a su vez puedan adherirlo y entenderlo como si fuera un hecho transversal a todos los integrantes de la sociedad.	-Crecimiento a diferentes sectores poblacionales.
--	--	---

Fuente: Elaboración propia basado en (Méndez, 2015).

Desde una perspectiva más general la innovación social tiene por objetivo impactar en causas sociales, para proponer y establecer soluciones alternativas a problemas de comunidades vulnerables, lo cual atrae a organizaciones que aporten e incrementen su competitividad. Por ejemplo, internamente, las organizaciones que establecen algún programa social para sus colaboradores, mejorar la motivación, compromiso y fidelidad de sus colaboradores lo cual la vuelve altamente competitiva por medio del sentido de pertenencia. Al satisfacer a su público interno, este satisface a su público externo y se crea un equilibrio financiero y social.

Así mismo la innovación social en la cultura organizacional, son herramientas aceptadas a nivel mundial, ya que detonan el desarrollo económico, cultural y profesional. Teniendo como resultado el éxito de las organizaciones que pues cumplen las políticas de desarrollo sostenible del país (Muñoz, Gutierrez, y Arias, 2018).

2.5 Planeación Estrategia

El ideal para el desarrollo en una empresa, sin importar su tamaño, es que esta cuente con viabilidad en el mercado, que sea rentable y exista un crecimiento, sin embargo, la mayoría de las Pymes no cuentan con el conocimiento e implementación de procesos y herramientas administrativas que las ayuden a realizar dichos objetivos, por ello la planeación estratégica es una parte fundamental de realizar en las actividades directivas. Pues con un buen planteamiento de objetivos, se podrá alcanzar un crecimiento progresivo de la organización. Por tal razón, para la presente investigación es importante tener claridad de lo que las

estrategias administrativas son y cómo estas se puede establecer en el tema de innovación social.

2.5.1 Definición Planeación Estratégica

Resulta conveniente enmarcar el contexto de como se ha desarrollado la planeación estratégica. Inicialmente en los periodos helénico y bizantino, la definición de planeación estratégica tenía objetivos políticos y de estado y se refería en particular a la “habilidad para aplicar la fuerza, vencer al enemigo y crear un sistema unificado de gobierno global”. Dicho concepto se desarrolló y mejoro, pues fue aceptado por distintas personalidades de la época, evocándolo a la disciplina, establecimiento de objetivos, limitantes claras y liderazgo.

Posteriormente, la concepción moderna de planeación estratégica se presentó por primera vez en algunas empresas a mediados de 1950. En esos tiempos las grandes empresas establecieron sistemas de planeación estratégica formal, es decir a largo plazo. A lo largo de los años, el concepto ha ampliado su alcance pues las grandes empresas cuentan con procesos sistematizados y las pequeñas empresas siguen su ejemplo (Gonzalez, Carrillo, Vela, y Meza, 2019).

Comúnmente la planeación es el inicio del proceso administrativo en cualquier organización, si la planeación se enfoca en la planeación a largo plazo para alcanzar los objetivos de la empresa basados en la misión, es ahí cuando se habla de planeación estratégica. Desde la perspectiva de la administración y el marketing, se generaliza su uso en los años sesenta, y actualmente existe una amplia variedad de definiciones y autores; de acuerdo a la cultura organizacional de cada empresa la planeación estratégica se aplica total o parcialmente (Velazquez, 2013). La planeación estratégica es una herramienta multidisciplinaria, que se aplica no solamente en el sector empresarial, sino en el político, económico y social pues integra diversas perspectivas, metodologías, técnicas que analiza tanto el contexto

interno como externo de la organización (Hernandez, Ramirez, Sanchez, y Tellez, 2017).

En consecuencia, la planeación estrategia trabaja directamente con la dirección de la organización, por lo que las empresas u organizaciones que no desarrollen algún tipo de formalidad en sus actividades se conducen a diferentes problemáticas. Ahora bien, en 1973, Peter Drucker estableció la planeación estratégica como “el proceso continuo que consiste en adoptar decisiones empresariales y con el mayor conocimiento posible de su carácter futuro, en organizar sistemáticamente los esfuerzos necesarios para ejecutar estas decisiones, y en medir los resultados de estas decisiones” (Gonzalez, Carrillo, Vela, y Meza, 2019). En otras palabras, la planeación estratégica plantea actividades y acciones para el alcance de objetivos, es el desarrollo de una estructura teórica que presente el panorama y opciones de la organización, para establecer una nueva cultura y actitud de mejora de la administración, gestión y dirección de la empresa (Sanchez, Medina, Moreno, Ferrer, y Hodelín, 2016).

Igualmente (Hernandez, Ramirez, Sanchez, y Tellez, 2017) establecen que la planeación estratégica, es una metodología sistémica para configurar el futuro. Integra planes dirigidos a objetivos que enmarcan la actividad de la empresa. La estrategia permite gestionar los recursos para el alcance de objetivos. Por tal razón, para que la planeación estratégica tenga cumplimiento con su objetivo, debe ejecutarse por los directivos quienes toman las decisiones, vislumbran estrategias y alternativas para el crecimiento de la organización. El objetivo de la planeación estratégica es en el caso de las empresas aumentar o mantener la rentabilidad. Ahora bien, para el establecimiento de una estrategia existen dos formas, una a través de la intuición y los conocimientos empíricos con los que se cuentan y la segunda a través de un proceso formal, siendo esta la más adecuada, la cual debe establecerse conjuntamente por las áreas o responsables estratégicos de la organización y sea aplicada en las áreas operativas. Por lo anterior la planeación estratégica se concibe como la herramienta que permite el desarrollo futuro de la empresa (Urcid y Rojas, 2020).

Ahora bien, la planeación estratégica debe ser parte de la filosofía y cultura organizacional, la cual debe ir más allá de un ejercicio intelectual de análisis de la gestión directiva, pues debe ser comunicada y aplicada por la dirección de forma libre, participativa y flexible. Es decir, es un proceso sistémico que puede tener diferentes puntos de inicio que generalmente incluye:

- Definición de la misión y visión de la organización
- Establecimiento de objetivos y metas
- Definición de estrategias
- Políticas y planes de acción
- Retroalimentación a partir del control
- Evaluación del proceso y sus resultados

Es decir, la planeación estratégica integra planes, y prevé recursos, tiempos, presupuestos y canales de cómo se van a llegar a los objetivos. Sin embargo, en esencia trabaja con decisiones basados en el análisis de las oportunidades, peligros, fortalezas y debilidades del entorno y la situación actual de la organización para tomar las mejores alternativas que conduzcan al panorama deseado (Velazquez, 2013).

Si bien, las definiciones anteriores son definiciones importantes, cabe resaltar que uno de los principales autores en el tema de planeación estratégica es Michael Porter, quien parte al considerar que una ventaja competitiva existe cuando hay una equivalencia entre las competencias distintivas de una empresa. Por lo cual, las necesidades particulares del cliente permiten generar una ventaja competitiva. A grandes rasgos, existen tres estrategias competitivas: la primera de diferenciación (imagen de marca, producto o servicio, ubicación); la segunda, de costos (precios más bajos) que es determinada por la economía de escalas, tecnología propia y acceso a materia prima y la tercera de enfoque o segmentación (identificación de un nicho de mercado especializado) (Lara R. , 2007).

Por todo lo anterior planteado se puede resumir que la planeación estratégica si bien surge de una perspectiva militar, ha encontrado su auge en el área

administrativa de una organización. Es necesario contemplarla en cualquier momento en el cual se encuentre la empresa, no solo en el inicio debido a que plantea los objetivos, recursos y procesos para el crecimiento eficaz de una empresa. Es una herramienta para el área directiva que vislumbre oportunidades que consoliden a la organización y mejoren su crecimiento.

2.5.2 La Planeación estratégica como herramienta empresarial

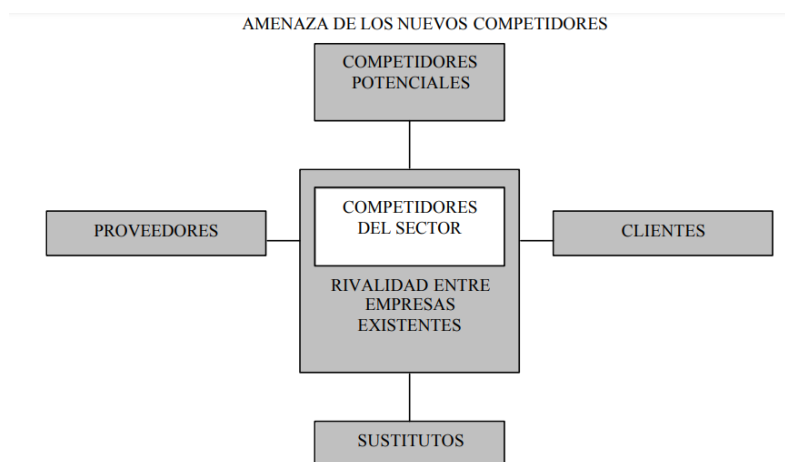
El desarrollo y éxito de una empresa está determinada en gran medida a la planeación estratégica, pues esta es una herramienta que permite la toma de decisiones por medio de la gestión administrativa. Es a través de una estrategia que se puede determinar el valor agregado de un producto y servicio; es así que el desarrollo y ejecución de la planeación estratégica dentro de las empresas, en un contexto sumamente competitivo, se concibe como una ventaja competitiva de las organizaciones (López; De la Garza, 2019). Al señalar las características de la planeación estratégica es importante destacar los diferentes elementos, métodos y etapas que la integran y que diversos autores han identificado. Por consiguiente, el proceso estratégico incluye el análisis del contexto y oportunidades internas y externas para establecer la ventaja competitiva de la organización y su cadena de valor, lo cual permite diseñar un plan de acción que contemple los factores que podrían interferir, modificar, afectar o contribuir al plan establecido, así como contemplar las amenazas y sobre todo las oportunidades. Pero aun el concepto de planeación estratégica se sigue delimitando a las áreas administrativas y no se da relevancia a la cadena de valor. Porter establece que “la cadena de valor de una empresa impacta las comunidades en las que opera, generando consecuencias sociales positivas o negativas”, esto permite establecer una trazabilidad sobre el impacto social que se tenga sobre una comunidad, un territorio o un país. Cabe destacar que la planeación estratégica como herramienta metodológica no es exclusiva de la empresa, sino que incluye elementos sociales (Hernandez, Ramirez, Sanchez, y Tellez, 2017). Siguiendo a Porter, establece 5 fuerzas para la

competitividad organizativa que impactan en las operaciones y estabilidad; las cuales son e influyen de la siguiente manera:

1. Fuerza de los clientes: pueden influir en las empresas para reducir el precio del producto, afectando sus márgenes de beneficio.
2. Fuerza de los proveedores: pueden ejercer una presión sobre las empresas para aumentar el precio de los insumos, encareciendo el producto de la empresa.
3. Fuerza de los potenciales competidores: pueden ingresar al mercado y tomar posesión de parte del mercado ya sea reduciendo precios o diferenciándose.
4. Fuerza de los actuales competidores: pueden aumentar su participación en el mercado lanzando nuevos productos, mejorando el servicio, reduciendo sus precios, etc.
5. Fuerza de los productos sustitutos: pueden reducir la participación del mercado de las empresas, porque pueden ser más baratos y con el tiempo podrían apoderarse del mercado total (González, 2003). Dichas fuerzas pueden apreciarse en la siguiente figura 13.

Figura 13

Modelo de las 5 fuerzas de Porter



Fuente: (González, 2003)

Aunado a lo anterior, existen diferentes modelos conceptuales de planeación estratégica dentro de los que se encuentran primero el modelo de Newman, el cual se basa en la administración clásica define su modelo basado en las etapas para la toma de una decisión

Las etapas comprenden:

- 1) El diagnóstico del problema que se desea resolver.
- 2) La determinación de soluciones optativas.
- 3) El pronóstico de resultados en cada acción.
- 4) La elección del camino a seguir.

Segundo el modelo de Lambert, tiene como punto focal el futuro ideal partiendo de la situación actual establecida por la dirección. Es decir, incorpora el elemento del porvenir, empieza con la visión a futuro y solo incorpora los elementos actuales que sean útiles para llegar al objetivo. Es uno de los modelos más completos de planeación estratégica y establece ocho etapas:

1. Establecer la visión
2. Analizar la situación actual
3. Establecer la misión.
4. Desarrollo de objetivos estratégicos
5. Generación de alternativas estrategias
6. Selección de estrategias viables
7. Conversión de tácticas
8. Elaboración de plan táctico

Por su parte el tercer modelo de planeación estratégica es el correspondiente a Kauffman, entre otras características distintivas, divide el mapa del proceso de planeación en dos cuadrantes e integra elementos tales como los valores, la filosofía y la cultura de trabajo en las organizaciones. Siendo el punto de partida el diagnóstico tanto interno como externo, para posteriormente establecer el objetivo a alcanzar, se define la filosofía organizacional (visión, misión, valores) la cual

guiara la conducta de los colaboradores tanto individual como colectivamente. Por ultimo antes de implementar el plan estratégico, se define la cultura y políticas de trabajo (Velazquez, 2013).

Por otra parte de acuerdo con el trabajo de López y De la Garza, (2019) al basarse en los estudios realizados por Khan y Al-Buraki, el grado de utilización de las principales herramientas de estrategia más empleadas por los líderes emprendedores, directivos ejecutivos y gerentes de organizaciones empresariales a través de sus prácticas de gestión empresarial son: el análisis financiero (62%), el análisis FODA (55%), el análisis de brechas (21%) y finalmente, el análisis de espacio (21%). Dichas herramientas son útiles y necesarias para la gestión empresarial y aplicación contribuye al éxito de la empresa. Es decir, la planeación estratégica es el elemento clave de la administración que conduce a la empresa al futuro deseado por parte de los directivos (Urcid y Rojas, 2020).

Ahora bien (Gonzalez, Carrillo, Vela, y Meza, 2019) definen los Componentes del Planteamiento estratégico en 6 elementos, los cuales se mencionan a continuación:

- 1. Declaración de la visión;** establece hacia donde se dirige la empresa a largo plazo.
- 2. Declaración de la misión;** justifica la existencia y razón de ser de la empresa.
- 3. Análisis FODA;** es una herramienta que ayuda a identificar y contrastar las fortalezas y debilidades, contra las oportunidades y amenazas que depara el mercado a las empresas. Logra tener una visión de la situación global de la empresa y de los factores que influyen.
- 4. Establecimiento de los objetivos generales** (definen el rumbo de la empresa) estratégicos (que permitan lograr la misión y capitalizar las oportunidades) y financieros (permite la planeación financiera).
- 5. Diseño, evaluación y selección de estrategias.** A partir de los objetivos establecidos, se plantea la estrategia o serie de acciones y recursos necesarios para el logro de estos

6. Diseño de planes estratégicos; teniendo claridad de los objetivos y estrategia a utilizar se desarrollan documentos que especifiquen dichas acciones

Por lo anterior, algunos beneficios de la planeación estratégica son:

- Ser una empresa competitiva en la región, con productos innovadores para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Realizar un análisis en la empresa mediante razones financieras.
- Analizar periódicamente los estados financieros para la toma de decisiones.
- Incrementar la rentabilidad y valor de la empresa.
- Identificar riesgos

De esta manera la planeación estratégica, es un proceso sistematizado de una empresa para establecer los pasos para el alcance de sus objetivos a través de implementar planes que cumplan con las expectativas de los clientes. Por consiguiente, el Proceso Global de Planeación Estratégica, se desarrolla en 4 fases:

1a. fase: Análisis de la situación organizacional, el cual brinda los elementos para identificar las fuerzas y debilidades de la empresa.

2a. fase: Análisis de la situación externa de la organización, el cual arroja como resultado la identificación de oportunidades y amenazas del entorno.

3a. fase: Las fuerzas, debilidades, oportunidades y amenazas determinadas se evalúan con el fin de tener claridad de posibles problemáticas y sus alternativas

4a. fase: La derivación del Plan Estratégico, se aplica y retroalimenta el plan elaborado en cada área de la empresa.

Por lo anterior planteado se concluye que la planeación estratégica es una herramienta empresarial importante. Diversos autores han identificado en diferentes perspectivas los elementos, fases y acciones que conllevan, englobando el contexto interno y externo de la organización ya que es un proceso interno que debe tener

un impacto en el público externo. Si bien dicha planeación estratégica surge desde la parte directiva, los diferentes niveles de la organización tienen un papel fundamental para la obtención de las metas esperadas.

2.5.3 Planeación estratégica social

Como se dijo anteriormente, la planeación estratégica es una herramienta para las organizaciones que ayuda a desempeñar sus actividades encaminada a los objetivos que se establezcan. Ahora bien, en algunas ocasiones dichos objetivos tienen un interés social, es aquí donde se implementa una planeación estratégica social.

Dichas estrategias, surgen del hecho de que varios acontecimientos, principalmente económicos, convergen actualmente en las sociedades, por lo que resulta necesario enfocar crítica y globalmente la crisis mundial existente a la cual se enfrenta la sociedad, es decir problemáticas económicas, ambientales y financieras además de la crisis ética la cual refleja perspectivas humanas y sociales. Por lo cual resulta urgente desarrollar acciones globales con bases en el respeto, el progreso económico, social, ambiental y cultural de las personas y los diferentes grupos humanos (Lara, Rico, Romero y Rosa, 2011). En consecuencia, en el año 2015 se establecen los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, los cuales:

se adoptaron como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para el 2030. Los 17 ODS están integrados, ya que reconocen que las intervenciones en un área afectarán los resultados de otras y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad medio ambiental, económica y social. Se establecieron con el apoyo de instancias internacionales como el Banco Mundial (BM), el Fondo Monetario Internacional (FMI) y las

Naciones Unidas (ONU); en el mundo se establecieron 8 objetivos de desarrollo humano; la erradicación de la pobreza extrema y el hambre, la enseñanza primaria universal, el sustento del medio ambiente y la igualdad entre géneros, fueron temas puestos a la mesa y acordados a resolver por la comunidad internacional, quien veía con preocupación la dura realidad por la que estaban pasando gran parte de los países del África, América Latina y Asia. Es por ello que, a la luz de una sociedad más próspera, donde los retos deben ser establecidos y enfrentados por la colectividad en su conjunto (Estado, empresas y sociedad) (PNUD, 2021).

El desarrollo de estrategias de RSE implica una nueva dirección de la organización respecto a sus actividades diarias y el impacto que genera en su contexto. Además conlleva el pasar del modelo tradicional de gestión a la adopción de nuevos conceptos que articulen diferentes políticas y planes corporativos (García, 2013).

En tal sentido, la empresa actual, en el desarrollo de su responsabilidad social, está en condiciones de colaborar activa y eficazmente en un buen número de tareas sociales que, hasta hace poco, eran patrimonio casi exclusivo del Estado (Saenz, 1992). Por ello, actualmente surgen organizaciones que enfocan sus actividades a mejorar una problemática social, en palabras de Portales y Arandia (2015) dichos emprendimientos, establecen una clara diferencia en su razón de ser, a comparación de los emprendimientos tradicionales que solo buscan la comercialización de un bien o servicio para obtener un beneficio económico, los emprendimientos sociales buscan un valor social o ambiental utilizando medios comerciales. El generar riqueza se entiende como la forma de elevar el impacto de las causas sociales.

Ahora bien, a este perfil empresarial se le concibe como estrategia de liderazgo en diferenciación en la cual, las organizaciones que optan por esta estrategia obtienen preferencia de sus consumidores, es decir ofrecen características, calidad, presentación diferente que las hacen únicas y que los

consumidores valoran al sentirse identificados con una causa. Esta estrategia supondrá, por ejemplo, que una entidad defina y diseñe un proyecto social totalmente diferente al que se esté ofreciendo a la sociedad y abarque unas necesidades que nadie esté cubriendo de la manera en que lo hace esta organización. La diferencia puede ser relativa al propio servicio o a los procedimientos realizados hasta su disponibilidad por parte de los usuarios (política de compra de materias primas limpias, políticas de contratación de personal en peligro de exclusión, reinversión de los beneficios en otros proyectos sociales, etc.). El empeño, pues, es ofrecer un servicio único. De esta manera, además de la satisfacción del colectivo al que esté dirigido, los esfuerzos encaminados a la captación de fondos deberán resaltar esta peculiaridad y poner en valor la diferenciación del producto o servicio (Fernández y Ponce de Leon, 2016).

Es así que dicha estrategia es parte de una planeación que busca maximizar los recursos y seleccionar el entorno en donde se puedan potencializar. Es decir, la planeación estratégica permite a las organizaciones emprender acciones que configuren su futuro y que pueda tener control en ellas. La empresa u organización sin importar su tamaño obtiene diferentes beneficios al administrar sus estrategias. Además, un beneficio importante de la planeación estratégica es la visión sistemática y racional que obtiene la empresa aunada al proceso que resulta y se establece.

Por tal razón, la implementación de dichas estrategias resulta sumamente importante, pues debe ser internalizada y ejercidas por la parte gerencial y directiva. En muchas ocasiones el sentido de pertenencia ocurre cuando todos los colaboradores entienden y cuál es la razón de ser de la empresa y se identifican con ella. Dicha pertenencia se refuerza con la oportunidad de facultad, es decir de permitir y confiar en la toma de decisión del personal, ya que conoce la estrategia de la empresa (Caldera, 2004). En igual forma, los emprendedores desarrollan esquemas y planes de acción organizacionales que generan valor económico aunado a causas sociales o ambientales. Una de las características más importantes de los emprendimientos sociales es que se generan y surgen en

contextos locales pero su condiciones y causas les da la oportunidad de poder implementarse en un contexto nacional o internacional (Portales y Arandía, 2015)

Por consiguiente, la gestión del recurso humano está ligado con la responsabilidad social y la gestión del conocimiento que se obtiene de los colaboradores ya sea que se gestione por competencias, *outsourcing* o planes de carrera. De tal forma que la administración del talento humano en las organizaciones debe de dejar de conceptualizarlo como parte de un mecanismo establecido, pues el ser humano por esencia debe de sentirse involucrado, y aceptado en el lugar en el que se encuentre, así mismo debe generar y fortalecer un lazo psicológico con la actividad que desempeña. De tal forma que la gestión del talento humano actualmente se considera una estrategia empresarial aplicada por medio de procesos contextualizados a cada organización. Es mediante esta ideología que la gestión humana se valora como acciones de responsabilidad social tanto interna como externamente, pues administra eficientemente al personal y se vuelve un eje transversal en la implementación de cualquier estrategia (Saldarriaga, 2013).

Ahora bien, en el ámbito de los proyectos sociales, cobran especial relevancia las estrategias de crecimiento (absorción, fusión, participación, asociación), mediante procesos de asociacionismo y la creación de federaciones y confederaciones. Especialmente beneficiosas han sido las estrategias aplicadas en este sentido por parte de las cooperativas de trabajo asociado o las sociedades laborales, creando sinergias, especialmente en el ámbito de la gestión y la financiación (Fernández y Ponce de Leon, 2016).

Por todo lo anterior expuesto como conclusión capitular, se puede enfatizar en que la planeación estratégica, es una herramienta de las organizaciones para alcanzar los objetivos establecidos, dichas estrategias surgen en el área directiva y deben ser desarrollados por las diferentes áreas de la organización, ya que debe de ser un proceso continuo pues una de sus finalidades es mantener o aumentar los aspectos fundamentales de la empresa para así obtener rentabilidad.

Por consiguiente, cuando la organización desarrolla planes estratégicos es capaz de crear ventajas competitivas que le otorguen un valor distintivo dentro del mercado en el que se encuentra. Una de sus principales funciones radica en orientar y facilitar la sostenibilidad de los procesos en el desarrollo del bien o servicio, por consiguiente, el desarrollo de estrategias está ligado al análisis de los factores internos y externos, es decir obtener una visión clara del entorno donde se desarrolla para detectar sus amenazas y oportunidades. Si bien las principales estrategias que se desarrollan buscan un objetivo empresarial interno, cabe destacar que algunas organizaciones crean estrategias sociales que aporten a mejorar la comunidad en la que están establecidos o contribuir a problemáticas ambientales, debido a que las nuevas generaciones del mercado potencial se encuentran familiarizadas e interesadas en las empresas que ofrezcan sustentabilidad en diferentes contextos; cabe resaltar que dichas empresas están alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles que buscan disminuir la pobreza, garantizar el goce de paz y proteger al planeta entre otros aspectos.

Bajo este aspecto se encuentra inmerso el interés de las organizaciones por contribuir a la empleabilidad de los grupos vulnerables como lo son las personas con discapacidad, las cuales se enfrentan a pocas oportunidades laborales, por consiguiente, cuando una empresa desea ser una empresa inclusiva, desarrolla estrategias empresariales en todos los niveles de la organización, partiendo de la contratación, desarrollo de procesos, adaptación de espacios y sensibilización del personal. Dicho esto, la planeación estratégica es de suma importancia para desarrollar acciones de RSE para la inclusión laboral de personas con discapacidad.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Introducción

El objetivo de este capítulo es diseñar una metodología acorde a los objetivos de la presente investigación que ayude a la comprobación de la hipótesis planteada anteriormente.

Por consiguiente, el proceso de investigación agrupa pasos, técnicas y procedimientos que se emplearan en la investigación, diseñado para obtener la información relevante que responda a la problemática planteada y asegure su confiabilidad. Resulta importante resaltar que tal proceso es progresivo por lo que se parte de las fundamentaciones teóricas establecidas anteriormente.

3.2 Proceso de Investigación

Los elementos que integran el proceso de investigación para el presente documento son los siguientes: planteamiento del problema, preguntas generales y específicas de investigación, justificación de la investigación, objetivo general y específicos, hipótesis general y específicas, variables y operacionalización de variables.

3.2.1 Matriz de congruencia de las preguntas, objetivos e hipótesis específicas

En cuanto a lo mostrado con respecto a las preguntas, objetivos e hipótesis específicas o de trabajo se puede apreciar de manera objetiva por medio de ellas en un concentrado de matriz que se presenta en la siguiente tabla número 14:

Tabla 14

Matriz de congruencia metodológica

Matriz de congruencia de las preguntas de investigación, objetivos e hipótesis específicas			
Modelo	Preguntas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación
Innovación en los procesos de empresas socialmente responsable (IPESR)	¿Cuál es la relación entre la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad y las estrategias de innovación en los procesos de las empresas socialmente responsables?	Determinar la importancia de la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad y su relación con las estrategias de innovación en los procesos en las empresas socialmente responsables.	La relación de la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad es directamente proporcional con la generación de estrategias de innovación en los procesos de las empresas socialmente responsables.
1. Generación de nuevos conceptos	¿Qué relación existe entre la generación de nuevos conceptos y la inclusión socio laboral de las personas con discapacidad?	Determinar la relación entre la variable generación de nuevos conceptos y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.	Generación de nuevos conceptos determinada por; generación de ideas, nuevos conceptos de bienes y servicios y creatividad, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.
2. Desarrollo de productos	¿Qué relación existe entre el desarrollo de productos y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad?	Determinar la relación entre la variable desarrollo de productos y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.	Desarrollo de productos determinada por; comercialización, procedimiento, reducción de tiempo, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.
3. Redefinición de procesos productivos	¿Qué relación existe entre la redefinición de procesos productivos y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad?	Determinar la relación entre la variable redefinición de procesos productivos y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.	Redefinición de procesos productivos determinada por; flexibilidad, productividad y calidad, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.

4.Redefinición de procesos comerciales	¿Qué relación existe entre la redefinición de procesos comerciales y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad?	Determinar la relación entre la variable redefinición de procesos comerciales y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.	Redefinición de procesos comerciales determinada por; nuevas tecnologías, propuestas comerciales, aporte de valor, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.
5.La gestión del conocimiento y de la tecnología	¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y la tecnología con la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad?	Determinar la relación entre la variable gestión del conocimiento y la tecnología con la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.	La gestión del conocimiento y tecnología determinada por; evolución de las tecnologías, conocimiento organizativo y productos o servicios futuros, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.
6.La colaboración intersectorial	¿Qué relación existe entre la colaboración intersectorial y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad?	Determinar la relación entre la variable colaboración intersectorial y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.	La colaboración intersectorial determinada por; motivación, relación sectorial, provisión de bien social, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.
7.El impacto y transformación social	¿Qué relación existe entre el impacto y transformación social con la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad?	Determinar la relación entre la variable impacto y transformación social con la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.	El impacto y transformación social determinada por; impacto social, reto ético e impacto económico, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.

Fuente: elaboración propia con base al desarrollo de la metodología

3.3 Operacionalización de las variables

La operacionalización de las variables consiste en separar las variables del problema de investigación a través del método deductivo, es decir dividiéndolas en dimensiones, indicadores e ítems. Su finalidad es convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento.

Para realizar la operacionalización de las variables fue necesario primeramente hacer una revisión documental exhausta de todos aquellos modelos que midieran las estrategias de innovación social, así como la aportación de conocimiento de la definición, elementos y características de la inclusión laboral.

3.3.1 Modelos de innovación social

En la búsqueda de modelos de innovación social se encontraron tres modelos significativos para la medición de innovación social, los cuales fueron: primero Proceso de innovación social, segundo Modelo de las 5 variables y tercero Modelo Voss-Chiesa. A continuación, se describen los cuatro modelos anteriormente mencionados:

3.3.1.1 Modelo 1: Proceso de innovación social

Autor: Murray, Caulier-Grice y Mulgan

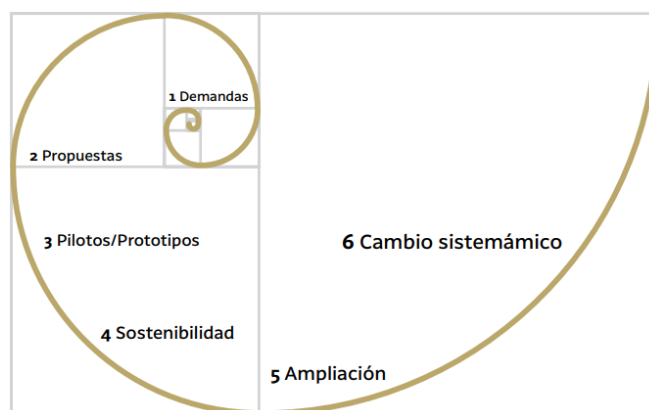
Año: 2010

Uno de los modelos más empleados en la literatura para analizar los procesos de innovación social es el propuesto por Murray, Caulier-Grice y Mulgan en su libro *The Open Book of Social Innovation*, publicado conjuntamente por *The Young Foundation and Nesta*, dos de los centros más importantes a nivel mundial en el análisis de esta temática. Dichos autores establecen que la innovación social puede

desarrollarse en seis etapas vistas desde un proceso en forma de espiral. En las cuales cada etapa engloba ideas, desde su establecimiento hasta la aplicación de cambios en el sistema. El modelo no delimita un orden específico o secuencial de las etapas. El modelo debe ser visto como una referencia para establecer los elementos que engloban las innovaciones sociales en su desarrollo. Lo cual se establece en la figura número 14. Ver figura número. 14.

Figura 14

Proceso de innovación social



Fuente: (Vega, 2007)

Etapas 1. Avisos, inspiraciones, diagnóstico: para iniciar cualquier innovación social es primordial identificar un problema o tema (desempleo, pobreza, discriminación, desempleo) y las necesidades sociales que se van a resolver. Además, es útil plantear preguntas para resolver el reto planteado ¿cuál es el problema del negocio/ idea?; ¿dónde está la oportunidad?; ¿qué ha cambiado o cómo podría hacerlo? Por consiguiente, es fundamental identificar el origen de la problemática y no solo analizar sus consecuencias. Posteriormente es importante conocer el comportamiento social, sus necesidades y deseos

Etapas 2. Propuestas e ideas (ideación): a partir de tener claridad en la problemática, los innovadores sociales desarrollan una lluvia de ideas y propuestas. Se pueden emplear diferentes métodos o herramientas, sin perder la creatividad, la apertura de mentalidad e involucrar al grupo de interés.

Etapa 3. Prototipado: en esta etapa se implementan, las ideas y acciones generadas anteriormente. Un elemento clave para esta etapa es no perder la motivación, así como eliminar estereotipos, creencias o falsas ideas. El prototipo es una muestra para aceptar el proceso completo con el objetivo de identificar mejoras.

Etapa 4. Sostenibilidad: en esta etapa la idea se pone en práctica. Integra, perfeccionar las ideas, así como identificar las fuentes de ingresos y recursos necesarios que permitan que el proyecto sea sostenible a largo plazo y garantice su supervivencia.

Etapa 5. Escalado y difusión (ampliación): en esta etapa se establece una estrategia de difusión que permita el crecimiento de la innovación social. Se puede crecer por medio de las licencias o franquicias. La replicabilidad es importante en la difusión pues permite que la innovación tenga la cualidad de escalabilidad pues una innovación social debe expandirse.

Etapa 6. Cambio sistemático: el cambio sistémico es la última etapa, la cual involucra la interacción de varios factores como movimientos sociales, modelos de negocios, leyes, infraestructura y un proceso de acción y pensamiento general. El cambio sistémico integra nuevas estructuras integradas de innovaciones pequeñas.

3.3.1.2 Modelo 3: Modelo de las 5 variables

Año: 2014

Autor: David Murillo

Este modelo identifica cinco variables clave para el análisis y establecimiento de las innovaciones sociales. Las cuales son las siguientes:

1. Impacto y transformación social: a pesar de las definiciones de la innovación social, su objetivo empresarial es la resolución de una o varias problemáticas sociales (retos medioambientales, éticos o económicos) en la

mayoría de los casos un problema conlleva más elementos. La medición y evaluación de los cambios sociales es un tema de investigación al que se le han dedicado tiempo y esfuerzo a las técnicas de información, la medición del rendimiento y la definición de indicadores. El medir el cumplimiento del objetivo social es de suma importancia.

2.Colaboración intersectorial: una innovación social no se desarrolla de forma aislada, menos aún en la era de las redes, donde los límites no están establecidos pues todos pueden tener injerencia en un tema (sector público y privado, colectivos, gobiernos, sociedad). Las jerarquías tradicionales están cambiando dando paso a una reconstrucción a partir de la discusión en espacios de cooperación para contribuir a la problemática de manera activa. La motivación de estos actores depende de la razón de ser de cada innovación.

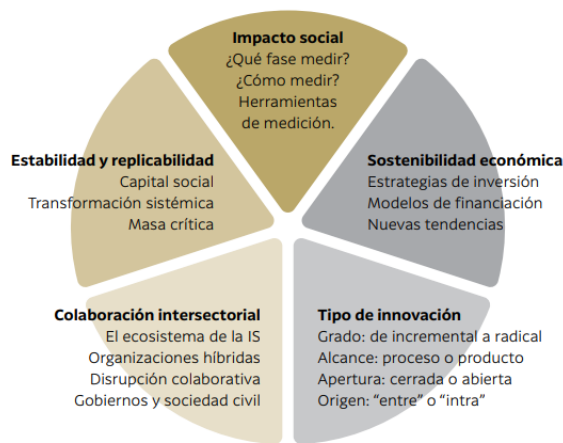
3.Sostenibilidad económica y viabilidad a largo plazo: pese a que existen diferentes definiciones de emprendimiento social, se establece que este tipo de organización es diferente a una organización no lucrativa o de beneficencia pues en lo que se refiere a su estrategia financiera, con mayor énfasis en la autosuficiencia y la orientación a resultados. Las principales dimensiones a considerar son la inversión frente al periodo de amortización, la eficiencia y efectividad, y la capacidad de gestión para asegurar la viabilidad a largo plazo. La innovación en las técnicas de recaudación de fondos, las estrategias de implantación de bajo coste y los retos del crecimiento son también factores importantes a tener en cuenta.

4.Tipo de innovación: generalmente las innovaciones sociales son de dos formas. Primero las de innovación abierta, es decir la que es libre de ser copiada y adaptada por cualquier usuario. Y la segunda es de innovación cerrada, es decir se basa en el concepto de propiedad intelectual, en la cual el conocimiento pertenece al autor. Aunque la tendencia es dirigida a proyectos abiertos, el desarrollo a cargo de la sociedad no es la mejor en algunos casos para alcanzar el objetivo e impacto necesario. La relación entre la innovación y escalabilidad debe ser estudiada más profundamente.

5.Escalabilidad y replicabilidad: el poder replicar una innovación social es importante por dos principales razones, primero actualmente la mayoría de los problemas sociales se encuentran presentes a nivel global, por lo cual se precisan soluciones a escala global; segunda los sistemas como empresarial y financiero se han globalizado o tienen participación a nivel internacional por lo cual lo que puede funcionar en una ciudad o nación a menudo se puede extender a otra y lo mismo sucede con las innovaciones sociales. Ver figura 15.

Figura 15

Modelo de las 5 variables



Fuente: (Gómez, 2009)

3.3.1.4 Modelo 4: Modelo Voss-Chiesa

Autor: Vittorio Chiesa; Paul Coughlan; Chris A.Vos

Año: 1996

Este modelo enmarca los procedimientos a través de los cuales las empresas identifican, nuevos conceptos productos o servicios, o la forma en que algunas se adelantan a las necesidades de su mercado, para después medir el éxito comercial y su crecimiento. Además, hace evidente el proceso que hace posible un cambio continuo, identificando además de las problemáticas la diferencia entre el rendimiento alcanzado y el esperado. El modelo expresa 5 aspectos clave en lo que

hoy se pueden considerar como las competencias organizativas necesarias para gestionar la innovación de forma eficiente.

1. Generación de nuevos conceptos: la empresa debe generar ideas de innovación sin importar su ámbito o sector empresarial. Ante este contexto es importante señalar como la organización identifica nuevos productos o servicios o necesidades o cuales ideas han sido exitosas. Además de que forma la empresa estimula la creatividad y genera nuevas ideas para toda la empresa.

2. Desarrollo de productos: En esta etapa se mide el éxito o fracaso de un proyecto basado en su costo al producirlo y comercializarlo, sin considerar el costo de oportunidad en el mercado. Se basa en observar la estructura empresarial para la realización de la idea al lanzamiento del producto o servicio en el menor tiempo posible.

3. Redefinición de procesos productivos: el modelo establece que toda organización debe evaluar constantemente sus procesos y servicios. Calificando los procesos para generar mayor productividad o alcanzar mayor calidad a menor costo.

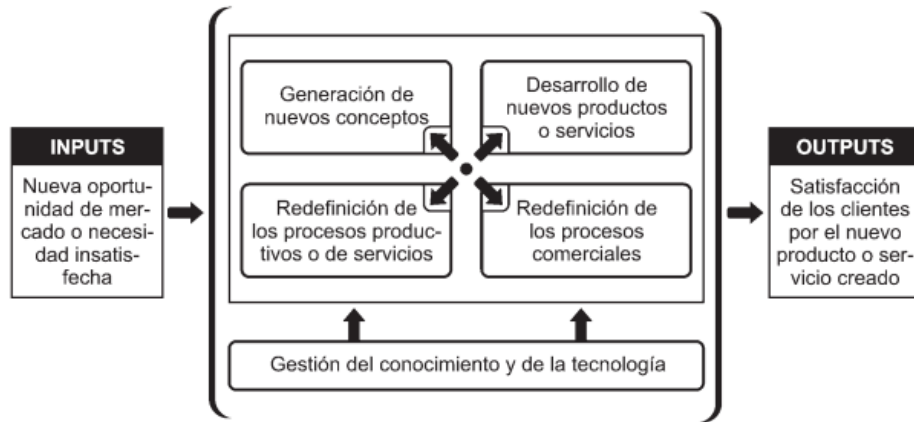
4. Redefinición de procesos comerciales: el modelo sugiere que toda empresa debe contar con la capacidad de desarrollar nuevos productos o servicios y propuestas comerciales que lo mantengan vigente en el mercado además de explorar nuevos mercados en los cuales no ha incursionado. Por lo cual, se debe de conocer las tecnologías con las que se cuentan y como se aplican para integrar nuevos productos que aporten valor.

5. La gestión del conocimiento y de la tecnología: en este aspecto, se afirma que no es igual la información que la empresa tiene con el

conocimiento que puede obtener y establecer, pues no siempre la información se convierte en conocimiento organizativo lo cual representa una desventaja. Por lo que resulta importante conocer la evolución de las tecnologías que determinan y afectan los procesos o servicios futuros. Ver figura 16.

Figura 16

Modelo Voss-Chiesa



3.3.1.5 Inclusión Laboral

Para contribuir en el reforzamiento de la construcción de un modelo híbrido también fue necesario hacer una búsqueda documental complementaria sobre la inclusión laboral persiguiendo su conceptualización, elementos y características. A continuación, se describe lo anteriormente mencionado:

La Guía para la Inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo desarrollada por la OIT (2016) enfatiza que las personas con discapacidad pueden ser un gran aporte para la organización; las empresas que ya han contratado a personas con discapacidad saben que contar con ellas tiene una serie de beneficios como mejorar el clima laboral, promover el trabajo en equipo, comprometer más a los trabajadores y mejorar la reputación corporativa.

La diversidad laboral cada día va cobrando mayor relevancia como un valor añadido a la empresa que detona diferentes beneficios al incluir a diferentes personas sin importar: edad, religión, género y capacidades. Según el Fondo

Monetario Internacional (FMI), la variedad social en los grupos de trabajo mejora el ambiente laboral, aporta diferentes puntos de vista, incrementa el compromiso hacia la compañía y eleva la productividad. Por ende, los objetivos empresariales se alcanzan de una forma más eficiente (Velasco A. , 2018). La inclusión y la diversidad dentro de un marco laboral debería ser una prioridad en todas las empresas del siglo XXI; no sólo por fomentar un ambiente más equitativo y aportar una visión mucho más global de las competencias corporativas, sino también, para mejorar la calidad de vida, y aumentar los índices de productividad de las empresas. La diversidad y la inclusión es parte de la responsabilidad social por la cual todo el sector privado debería apostar (De Obeso, 2018).

3.3.2 Modelo híbrido: Innovación en los procesos de empresas socialmente responsable (IPESR)

De acuerdo a los cuatro modelos revisados y la definición de inclusión sociolaboral sirvieron como base para desarrollar un modelo híbrido que permitiera específicamente medir la correlación entre las variables estrategias de innovación y la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad.

Por lo tanto, surge la necesidad de crear el modelo híbrido IPESR, el cual a continuación se describe su contenido:

El presente modelo híbrido es el resultado de haber realizado una profunda y actual revisión documental sobre los cuatro modelos que miden el proceso de innovación social y organizacional y que además se ajustan de manera significativa para la presente investigación dentro del contexto de la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad en las empresas socialmente responsables. La propuesta de este modelo híbrido IPESR se basa en la selección de las variables independientes o indicadores más representativos para medir las estrategias de innovación en los procesos. A continuación, se enumeran dichas dimensiones:

1. **Generación de nuevos conceptos:**
2. **Desarrollo de productos:**
3. **Redefinición de procesos productivos:**
4. **Redefinición de procesos comerciales:**
5. **La gestión del conocimiento y de la tecnología:**
6. **Colaboración intersectorial.**
7. **Impacto y transformación social.**

Estas 7 dimensiones son el reflejo de la combinación que refleja la medición de la innovación en los procesos de acuerdo a los modelos “Modelo de las 5 Variables” del autor David Murillo en el 2014 y el modelo “Modelo de auditoria empresarial Voss-Chiesa” de los autores VittorioChiesa; PaulCoughlan; Chris A.Voss desarrollado en 1996. A continuación, se describe la concepción de cada uno de estas dimensiones:

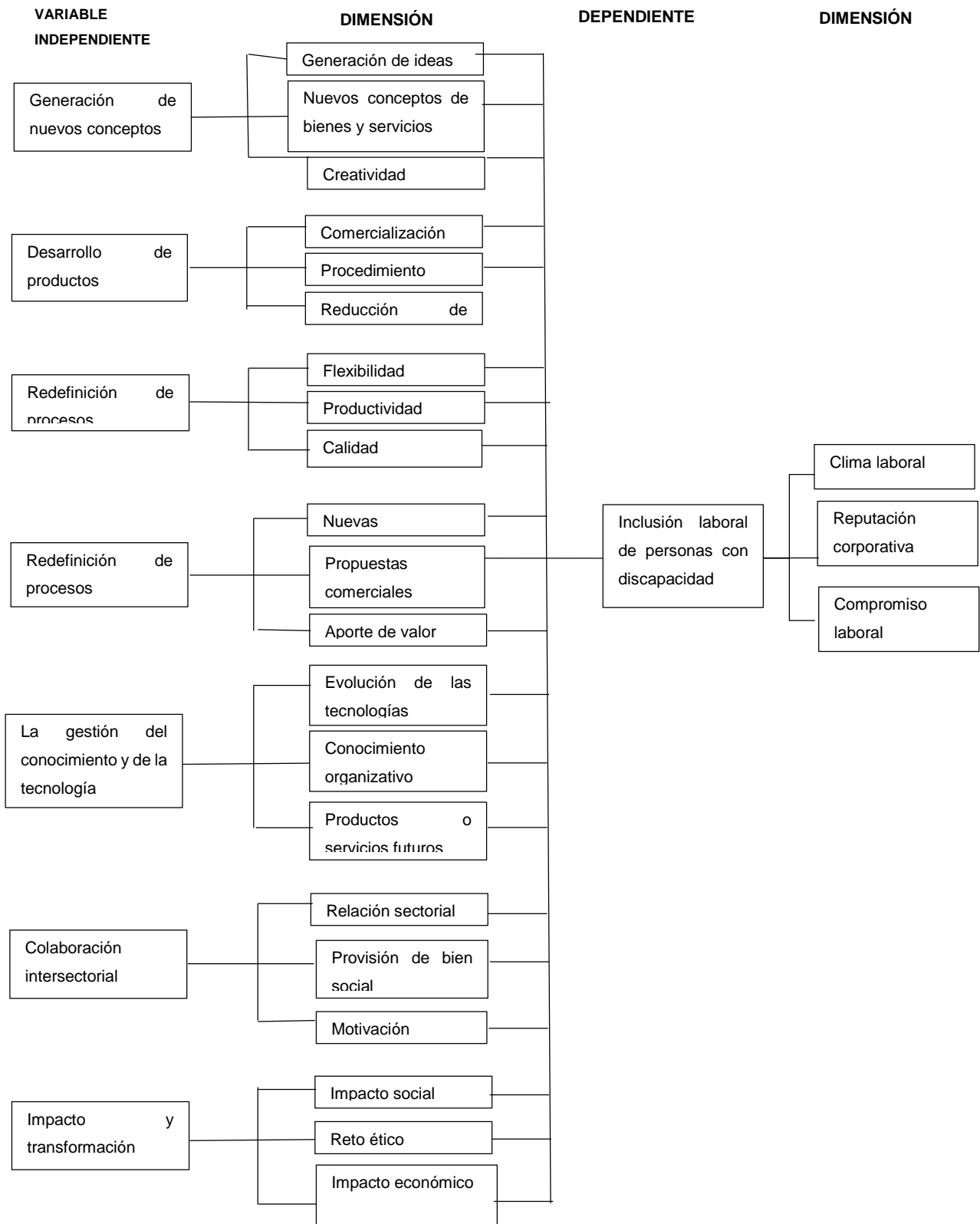
1. **Generación de nuevos conceptos:** el modelo sugiere que la empresa debe ser fértil generando ideas, ante este contexto es necesario cuestionar cómo es que identifica la empresa nuevos conceptos de bienes y servicios, detectar y adelantarse a las necesidades de sus clientes, reconocer los éxitos de la competencia, y estimular la creatividad para la aportación de ideas en la empresa (Gòmez, 2009).
2. **Desarrollo de productos:** Consiste en medir con éxito o fracaso un proyecto según su costo, tanto de su procedimiento como de su comercialización. Por lo que dentro de este marco conviene observar cómo se estructura la empresa para pasar de la idea al lanzamiento de un nuevo producto o servicio al mercado, es decir, los procedimientos para desarrollar el nuevo producto o servicio en el menor tiempo posible (Gòmez, 2009).

3. **Redefinición de procesos productivos:** La empresa debe ser capaz de cuestionar continuamente la eficiencia de sus propios procesos y los de servicios. Es conveniente calificar los procedimientos para obtener mayor flexibilidad y/o productividad, o bien para lograr mayor calidad y/o menores costos (Gòmez, 2009).
4. **Redefinición de procesos comerciales:** La empresa debe de ser capaz de ofrecer nuevas propuestas comerciales o bien de abrir nuevos mercados inexplorados. Por lo que es conveniente saber cómo se aplican en la empresa las nuevas tecnologías de información para redefinir la comercialización de sus productos o servicios, y cómo a través de esto se puede aportar valor (Gòmez, 2009).
5. **La gestión del conocimiento y de la tecnología:** Se debe cristalizar la información obtenida para transformarla en conocimiento organizativo. Por lo que resulta necesario revisar los procedimientos que siguen la evolución de las tecnologías y determinar cuáles afectarán a nuestros productos o servicios en el futuro, o de cuál podemos tomar ventaja y en qué ámbito dentro de nuestros procesos internos (Gòmez, 2009).
6. **Colaboración intersectorial:** La innovación social para que sea efectiva debe tener una relación entre los sectores privado, público, colectivo e individual, ya que existen muchos espacios y foros donde las empresas, los gobiernos y la sociedad civil cooperan para subsanar las deficiencias en la provisión de bienes sociales y medioambientales. Los puntos de entrada para la colaboración y las motivaciones de los distintos sectores o de los distintos tipos de actores varían según el tipo de innovación social, y es interesante observar el nuevo panorama de las organizaciones híbridas (Murillo, 2013).
7. **Impacto y transformación social.** La innovación social tiene como objetivo resolver uno o varios problemas sociales. El término “social” engloba

determinados retos medioambientales, éticos o económicos o un problema específico que contiene las cuatro dimensiones. La manera de medir el impacto social o de evaluar la transformación social es un ámbito de investigación en el que se han destinado muchos esfuerzos a las técnicas de información, la medición del rendimiento y la definición de indicadores. Poder medir hasta qué punto una iniciativa ha logrado su objetivo es ciertamente una variable que se debe tener en cuenta (Murillo, 2013).

Para poder comprender de una mejor forma y funcionamiento del modelo híbrido IPESR se presenta a continuación de forma gráfica la figura número 17.

Figura 17 Constructo IPSR



Fuente: elaboración propia en base al diseño del constructo IPSR y la operacionalización de sus variables

Teniendo conceptualizado y entendido el modelo IPESR se procede a realizar la operacionalización de las variables a través de constructos, cabe resaltar que dicho constructo es una construcción teórica que sirve para resolver la problemática establecida, dicho constructo se representa a través de una tabla que incluye las siete variables independientes generación de nuevos conceptos, desarrollo de productos, redefinición de procesos productivos, redefinición de procesos comerciales, gestión del conocimiento y de la tecnología, colaboración intersectorial e impacto y transformación social así como la variable dependiente inclusión sociolaboral de personas con discapacidad, en la cual se incluye: definición conceptual, operacional, dimensiones, indicador, ítem y escala Likert utilizada. Ver tabla no 15. Operacionalización de las variables

Tabla 15

Operacionalización de las variables

1. Generación de nuevos conceptos			
Variable independiente:	Generación de nuevos conceptos		
Definición conceptual	El modelo sugiere que la empresa debe ser fértil generando ideas, ante este contexto es necesario cuestionar cómo es que identifica la empresa nuevos conceptos de bienes y servicios, detectar y adelantarse a las necesidades de sus clientes, reconocer los éxitos de la competencia, y estimular la creatividad para la aportación de ideas en la empresa (Gómez, 2009).		
Definición operacional	Está determinada por: generación de ideas, nuevos conceptos de bienes y servicios y creatividad.		
Dimensión	Indicador	Ítem	Escala Likert
1. Generación de ideas	La organización debe desarrollar constantemente ideas innovadoras en sus procesos	La organización al incluir a personas con discapacidad desarrolla ideas innovadoras en sus procesos.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo

			(1) Totalmente en desacuerdo
2. Nuevos conceptos de bienes y servicios	Constante innovación en bienes y servicios	La organización al incluir a personas con discapacidad genera innovaciones en los bienes o servicios	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
3. Creatividad	La capacidad de crear un proceso novedoso u original para dar valor a la empresa.	La organización al incluir a personas con discapacidad creo procesos novedosos agregando valor organizacional	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
2.Desarrollo de productos			
Variable independiente:	Desarrollo de productos		
Definición conceptual	Consiste en medir con éxito o fracaso de un proyecto según su costo, tanto de su procedimiento como de su comercialización. Por lo que dentro de este marco conviene observar cómo se estructura la empresa para pasar de la idea al lanzamiento de un nuevo producto o servicio al mercado, es decir, los procedimientos para desarrollar el nuevo producto o servicio en el menor tiempo posible (Gómez, 2009).		
Definición operacional	Está determinada por: comercialización, procedimiento, reducción de tiempo		
Dimensión	Indicador	Ítem	Escala Likert
1.Comercialización	Actividades para la venta o distribución de un bien o servicio	La organización al incluir a personas con discapacidad desarrollo actividades	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo

		diferentes para una nueva distribución de su bien o servicio.	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
2. Procedimiento	Serie de actividades implementadas de forma secuencial para realizar una actividad	La organización al incluir a personas con discapacidad implemento nuevas actividades en su procedimiento.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
3.Reducción de tiempo	Consiste en realizar en menor tiempo las actividades de un procedimiento	La organización al incluir a personas con discapacidad realiza sus procesos con eficiencia de tiempo.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
3.Redefinición de procesos productivos			
Variable independiente	Redefinición de procesos productivos		
Definición conceptual	La empresa debe ser capaz de cuestionar continuamente la eficiencia de sus propios procesos y los de servicios. Es conveniente calificar los procedimientos para obtener mayor flexibilidad y/o productividad, o bien para lograr mayor calidad y/o menores costos (Gómez, 2009).		
Definición operacional	Está determinada por flexibilidad, productividad y calidad.		
Dimensión	Indicador	Ítem	Escala Likert
1.Flexibilidad	Capacidad de la organización para adaptarse a diferentes cambios en beneficio de los procesos	La organización es flexible al adaptar los procesos a su personal con discapacidad.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo

			(1) Totalmente en desacuerdo
2.Productividad	La organización evalúa sus procedimientos para obtener mayor productividad.	La organización al incluir a personas con discapacidad obtiene mayor productividad.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
3.Calidad	La organización evalúa y califica sus procesos constantemente para cumplir con calidad	La organización al incluir a personas con discapacidad cumple con los criterios de calidad que esperan sus clientes.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
4.Redefinición de procesos comerciales			
Variable Independiente	Redefinición de procesos comerciales		
Definición conceptual	La empresa debe de ser capaz de ofrecer nuevas propuestas comerciales o bien de abrir nuevos mercados inexplorados. Por lo que es conveniente saber cómo se aplican en la empresa las nuevas tecnologías de información para redefinir la comercialización de sus productos o servicios, y cómo a través de esto se puede aportar valor (Gómez, 2009).		
Definición operacional	Está compuesta por nuevas tecnologías, propuestas comerciales, aporte de valor		
Dimensión	Indicador	Ítem	Escala Likert
1.Nuevas Tecnologías	La organización implementa nuevas tecnologías para su comercialización o entrada a nuevos mercados.	La organización al incluir a personas con discapacidad implementa nuevas tecnologías para sus procesos de	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo

		producción y comercialización.	(1) Totalmente en desacuerdo
2.Propuestas comerciales	La organización genera constantemente nuevas aportaciones o estrategias de como comercializar sus bienes o servicios.	La organización al incluir a personas con discapacidad genera nuevas estrategias de propuestas comerciales de sus bienes o servicios.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
3.Aporte de valor	El aporte de valor consiste en la diferenciación al ofrecer un bien o servicio al mercado	La organización ofrece una diferenciación como empresa al incluir a personas con discapacidad en sus procesos.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
5.La gestión del conocimiento y de la tecnología			
Variable independiente	La gestión del conocimiento y de la tecnología		
Definición conceptual	Se debe cristalizar la información obtenida para transformarla en conocimiento organizativo. Por lo que resulta necesario revisar los procedimientos que siguen la evolución de las tecnologías y determinar cuáles afectarán a nuestros productos o servicios en el futuro, o de cuál podemos tomar ventaja y en qué ámbito dentro de nuestros procesos internos (Gómez, 2009).		
Definición operacional	Está compuesta por evolución de las tecnologías, conocimiento organizativo y productos o servicios futuros.		
Dimensión	Indicador	Ítem	Escala Likert
1.Evolución de las tecnologías	La organización está al tanto de nuevas tecnologías que permita la eficiencia de los procesos	La organización implementa nuevas tecnologías en función de la inclusión de personas con discapacidad	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo

		para la eficiencia de sus procesos.	(1) Totalmente en desacuerdo
2. Conocimiento organizativo	La organización determina nuevos conocimientos necesarios para la operación de la empresa y calidad de sus productos o servicios	La organización al incluir a personas con discapacidad genera nuevos conocimientos para la eficiencia de sus procesos.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
3. Productos o servicios futuros	La organización identifica ventajas competitivas en el futuro por la implementación de nuevas tecnologías.	La inclusión en la organización de personas con discapacidad genera una ventaja competitiva futura en la producción y comercialización de su bienes o servicios.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
6. Colaboración intersectorial			
Variable independiente	Colaboración intersectorial		
Definición conceptual	La innovación social para que sea efectiva debe tener una relación entre los sectores privado, público, colectivo e individual, ya que existen muchos espacios y foros donde las empresas, los gobiernos y la sociedad civil cooperan para subsanar las deficiencias en la provisión de bienes sociales y medioambientales. Los puntos de entrada para la colaboración y las motivaciones de los distintos sectores o de los distintos tipos de actores varían según el tipo de innovación social, y es interesante observar el nuevo panorama de las organizaciones híbridas (Murillo, 2013).		
Definición operacional	Está compuesta por motivación, relación sectorial, provisión de bien social		
Dimensión	Indicador	Ítem	Escala Likert
1. Relación sectorial	La organización crea relaciones entre diferentes sectores.	La organización al incluir a personas con discapacidad amplió su relación	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo

		con otros sectores como gubernamental, educativo o sociedad civil para generar una estrategia de innovación social.	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
2. Provisión de bien social	La organización es capaz de aportar soluciones o aportaciones a una problemática social.	La organización al incluir a personas con discapacidad aporta soluciones a la problemática de discriminación y exclusión sociolaboral.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
3. Motivación	La organización genera impulsores para alcanzar las metas y objetivos establecidos.	La inclusión de personas con discapacidad en la organización genera motivación entre el resto de sus compañeros.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
7. Impacto y transformación social			
Variable independiente	Impacto y transformación social		
Definición conceptual	La innovación social tiene como objetivo resolver uno o varios problemas sociales. El término “social” engloba determinados retos medioambientales, éticos o económicos o un problema específico que contiene las cuatro dimensiones. La manera de medir el impacto social o de evaluar la transformación social es un ámbito de investigación en el que se han destinado muchos esfuerzos a las técnicas de información, la medición del rendimiento y la definición de indicadores. Poder medir hasta qué punto una iniciativa ha logrado su objetivo es ciertamente una variable que se debe tener en cuenta (Murillo, 2013).		
Definición operacional	Está conformada por impacto social, reto ético e impacto económico		
Dimensión	Indicador	Ítem	Escala Likert

1. Impacto social	La organización genera cambios positivos significativos en su comunidad	La organización al incluir a personas con discapacidad genera cambios positivos en su comunidad.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
2. Reto ético	La organización contribuye a resolver conflictos morales de determinada problemática social.	La organización al incluir a personas con discapacidad cumple con la ética como principio o valor de las empresas socialmente responsables	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
3. Impacto Económico	La organización impacta en la estabilidad económica de sus colaboradores.	La organización al incluir a personas con discapacidad contribuye a la estabilidad económica de las familias de sus colaboradores.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
8. Inclusión laboral de personas con discapacidad			
Variable dependiente	Inclusión laboral de personas con discapacidad		
Definición conceptual	La OIT (2016) enfatiza que las personas con discapacidad pueden ser un gran aporte para la organización; las empresas que ya han contratado a personas con discapacidad saben que contar con ellas tiene una serie de beneficios como mejorar el clima laboral, promover el trabajo en equipo, comprometer más a los trabajadores y mejorar la reputación corporativa.		
Dimensión operacional	Está conformada por: clima laboral, reputación corporativa, compromiso laboral		

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala Likert
1.Clima laboral	La organización mejora el ambiente y relaciones internas de los colaboradores.	La organización al incluir a personas con discapacidad mejoro el ambiente y relaciones laborales internas de sus colaboradores.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
2.Reputación corporativa	La organización mejora su percepción externa de sus clientes y grupos de interés por su comportamiento.	La organización al incluir a personas con discapacidad mejoro la percepción externa de sus clientes y grupos de interés.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
3. Compromiso laboral	La organización eleva el compromiso y sentido de pertenencia de sus colaboradores.	La organización al incluir a personas con discapacidad elevo el compromiso y sentido de pertenencia de todos sus colaboradores.	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

Fuente: elaboración propia en base a la metodología desarrollada y el modelo IPESR

3.3.3 Instrumento de medición

Es importante definir que un instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente, su función es establecer una correspondencia entre el mundo real y el mundo conceptual. El primero provee evidencia empírica, el segundo proporciona

modelos teóricos para encontrar sentido a ese segmento del mundo real que se trata de describir (Hernández R. , 2014).

Bajo esta definición el instrumento de medición que se utilizará será el cuestionario que es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación.

El cuestionario a aplicar para la presente investigación consta en primera parte la presentación donde se establece el objetivo de la investigación, el uso de los datos y la institución que realiza la investigación. La segunda parte consta de preguntas sociodemográficas las cuales ofrecen información general de los encuestados para crear un perfil de los encuestados, sin embargo, no comprueban ni miden algo, en dichas preguntas giran en torno al giro empresarial, número de empleados y empleados incluidos, las respuestas para esta sección son de respuesta múltiple.

Pasando la sección de preguntas generales se desarrolla las preguntas correspondientes a cada dimensión, la preguntas de la uno a la tres corresponden a la primera dimensión “Generación de nuevos conceptos”, la cuatro a la seis corresponde a la segunda dimensión “Desarrollo de productos”, las preguntas de la siete a la nueve corresponden a la tercera dimensión “Redefinición de procesos productivos”, las preguntas de la diez a la doce corresponden a la cuarta dimensión “Redefinición de procesos comerciales”, de la pregunta trece a la quince corresponden a la quinta dimensión “Gestión del conocimiento y de la tecnología”, las preguntas de la dieciséis a la dieciocho corresponden a la sexta dimensión “Colaboración intersectorial”, las preguntas de la diecinueve a la veintiuno corresponden a la séptima dimensión “Impacto y transformación social”, por ultimo las preguntas de la veintidós a la veinticuatro corresponden a la variable dependiente “Inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad”. Ahora bien, para las respuestas del cuestionario se plantea a través de una escala Likert el cual es un método de medición utilizado con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de la persona. Dicho cuestionario se presenta a continuación:

Cuestionario

La Facultad de Administración de la BUAP, realiza una investigación cuyo objetivo es conocer la opinión de dueños y gerentes de Micro, Pequeñas y Medianas empresas en Puebla que tengan un perfil socialmente responsable al incluir laboralmente a personas con discapacidad. Por tal razón le pedimos, amablemente, conteste las siguientes preguntas según corresponda. Le informamos que sus respuestas serán usadas confidencialmente y únicamente con fines educativos.

Instrucciones: elija la opción que mejor represente su respuesta

PREGUNTAS

Perfil General	Respuestas
1. ¿A qué giro empresarial pertenece su organización?	a) Industrial b) Comercial c) Servicios
2. Número de empleados que colaboran en su organización	a) 1-10 b) 11-30 c) 31-50 d) 51-100
3. ¿Qué puesto desempeña dentro de la organización?	a) Dueño b) Director general c) Gerente d) Jefe de área e) Recursos Humanos f) Otro
4. ¿Cuántas personas con discapacidad laboran actualmente en su organización?	
5. ¿En qué área están laborando las personas con discapacidad en su organización?	a) Atención a clientes b) Área administrativa c) Producción d) Ventas

	e) Otra
6. ¿Qué personas integran su organización?	a) Solo personas con discapacidad b) Personas con y sin discapacidad
7. ¿Qué tipo de discapacidad tienen las personas que incluye en su organización?	a) Física b) Visual c) Intelectual d) Auditiva e) Múltiple
Inclusión laboral de personas con discapacidad y procesos de innovación	Escala
Seleccione la opción que más se apegue a su opinión. Tomando en cuenta la siguiente escala:	5.Totalmente de acuerdo 4.De acuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
1.La organización al incluir a personas con discapacidad desarrolla ideas innovadoras en sus procesos	5 4 3 2 1
2. La organización al incluir a personas con discapacidad genera innovaciones en los bienes o servicios	5 4 3 2 1
3.La organización al incluir a personas con discapacidad creo procesos novedosos agregando valor organizacional.	5 4 3 2 1
4. La organización al incluir a personas con discapacidad desarrollo actividades diferentes para una nueva distribución de su bien o servicio.	5 4 3 2 1
5. La organización al incluir a personas con discapacidad implemento nuevas actividades en su procedimiento.	5 4 3 2 1
6.La organización al incluir a personas con discapacidad realiza sus procesos con eficiencia de tiempo.	5 4 3 2 1

7. La organización es flexible al adaptar los procesos a su personal con discapacidad.	5	4	3	2	1
8. La organización al incluir a personas con discapacidad obtiene mayor productividad.	5	4	3	2	1
9. La organización al incluir a personas con discapacidad cumple con los criterios de calidad que esperan sus clientes.	5	4	3	2	1
10. La organización al incluir a personas con discapacidad implementa nuevas tecnologías para sus procesos de producción y comercialización.	5	4	3	2	1
11. La organización al incluir a personas con discapacidad genera nuevas estrategias de propuestas comerciales de sus bienes o servicios	5	4	3	2	1
12. La organización ofrece una diferenciación como empresa al incluir a personas con discapacidad en sus procesos.	5	4	3	2	1
13. La organización implementa nuevas tecnologías en función de la inclusión de personas con discapacidad para la eficiencia de sus procesos.	5	4	3	2	1
14. La organización al incluir a personas con discapacidad genera nuevos conocimientos necesarios para la eficiencia de sus procesos.	5	4	3	2	1
15. La inclusión en la organización de personas con discapacidad genera una ventaja competitiva futura en la producción y comercialización de su bienes o servicios.	5	4	3	2	1
16. La organización al incluir a personas con discapacidad amplió su relación con otros sectores como gubernamental, educativo o sociedad civil para generar una estrategia de innovación social.	5	4	3	2	1
17. La organización al incluir a personas con discapacidad aporta soluciones a la problemática de discriminación y exclusión sociolaboral.	5	4	3	2	1
18. La inclusión de personas con discapacidad en la organización genera motivación entre el resto de sus compañeros.	5	4	3	2	1
19. La organización al incluir a personas con discapacidad genera cambios positivos en su comunidad.	5	4	3	2	1
20. La organización al incluir a personas con discapacidad cumple con la ética como principio o valor de las empresas socialmente responsables.	5	4	3	2	1
21. La organización al incluir a personas con discapacidad contribuye a la estabilidad económica de las familias de sus colaboradores.	5	4	3	2	1
22. La organización al incluir a personas con discapacidad mejoro el ambiente y relaciones laborales internas de sus colaboradores.	5	4	3	2	1
23. La organización al incluir a personas con discapacidad mejoro la percepción externa de sus clientes y grupos de interés.	5	4	3	2	1

24. La organización al incluir a personas con discapacidad elevó el compromiso y sentido de pertenencia de todos sus colaboradores.	5	4	3	2	1
---	---	---	---	---	---

Le agradecemos su valioso tiempo y colaboración al contestar este cuestionario. Reiteramos que sus respuestas son confidenciales y solo se utilizarán con fines académicos.

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1 Introducción

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos al aplicar el instrumento desarrollado a nuestras unidades de estudio (Mipymes, socialmente responsables en la inclusión laboral de personas con discapacidad o con un sesgo de responsabilidad social). Una vez aplicado el instrumento de estudio se procede a realizar el análisis estadístico de los resultados, así como su interpretación y graficación de cada respuesta.

4.2 Metodología utilizada

La muestra utilizada para el presente estudio es de tipo no probabilístico, caracterizada por que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (Hernández R. , 2014). Utilizando la técnica por conveniencia la cual es una técnica de muestreo no probabilística donde las muestras de la población se seleccionan solo porque están convenientemente disponibles para el investigador (Baena, 2017).

El tipo de muestreo no probabilístico y técnica por conveniencia se seleccionó para el presente estudio, debido a que la población de empresas que contraten a personas con discapacidad es reducida, y trasladándolo al campo de acción de las Pymes es menor aunado a que existe poca información de dichas empresas, además de las limitaciones actuales presentadas por la pandemia por Covid.

Dicha muestra en la presente investigación, consta de 7 unidades de estudio, es decir, Pequeñas y medianas empresas que incluyen laboralmente a personas con discapacidad, siendo los sujetos de estudio dueños, gerentes y personas de recursos humanos de las organizaciones.

4.2.1 Confiabilidad del instrumento

Respecto a la confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación se considera que la confiabilidad y consistencia de los ítems del presente estudio es buena ya que el valor del Alpha de Cronbach es de .871 para los 24 ítems desarrollados (variable dependiente 3, variable independiente 21). Soportados por el modelo propuesto "Innovación en los procesos de empresas socialmente responsable" (IPESR).

Tabla 16

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	No de ítems
0.871	24

Fuente: Elaboración propia

4.3 Análisis e Interpretación de datos

Las nuevas necesidades de la investigación, requieren que haya un procesamiento de información claro, comprensible y efectivo para poder interpretar la realidad que se investiga y tener resultados idóneos. Es así que el análisis e interpretación de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio (Baena, 2017).

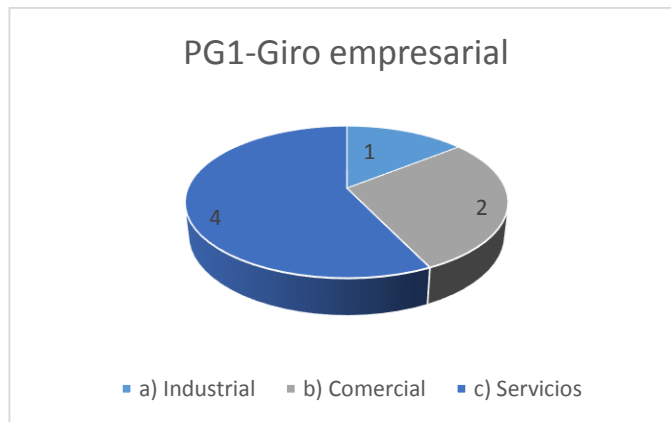
Para la presente investigación, dicho análisis se realizó en dos etapas, siendo la primera de carácter cualitativo y la segunda de carácter cuantitativo. Concerniente al análisis de las preguntas sociodemográficas (análisis cualitativo) de perfil general, las cuales corresponden al primer apartado del cuestionario, se basan en los siguientes aspectos:

1. Giro empresarial
2. Numero de Colaboradores
3. Puesto desempeñado dentro de la organización
4. Cantidad de personas con discapacidad en la organización
5. Área en la que laboran las personas con discapacidad
6. Personas que integran la organización
7. Tipo de discapacidad de los colaboradores.

Para interpretar dichas variables, se hará uso de gráficas de pastel, seguidas de su interpretación correspondiente, las cuales se presentan a continuación:

Gráfica 6

Giro Empresarial de Unidades de estudio

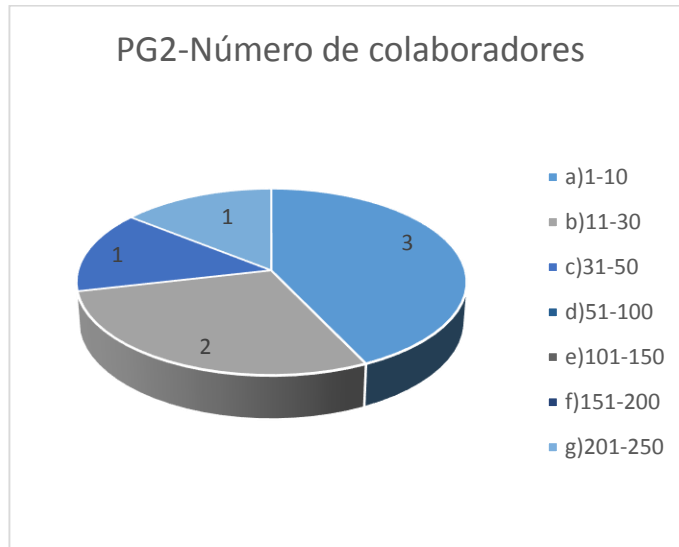


Fuente: elaboración propia

De las empresas encuestadas el principal giro empresarial al que pertenecen es al de servicios (57.1%) seguido por el sector comercial (28.6%) y por último el sector industrial con el 14.3% de participación.

Gráfica 7

Número de colaboradores

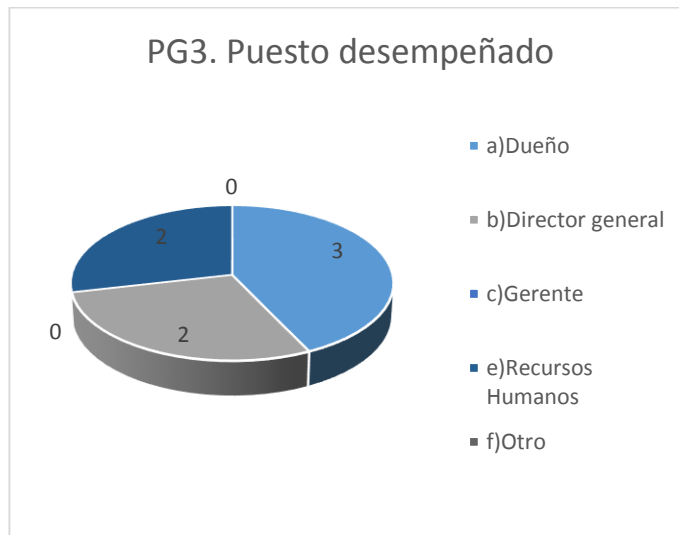


Fuente: elaboración propia

De las organizaciones encuestadas el 42.9% son pequeñas empresas, igualmente que medianas empresas (42.9%) y solo el 14.3% son medianas empresas.

Gráfica 8

Puesto desempeñado de los sujetos de estudio

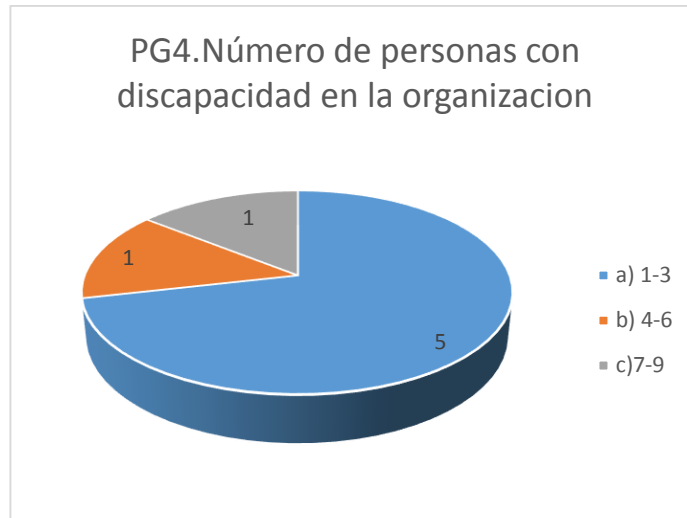


Fuente: elaboración propia

De los colaboradores que participaron, principalmente se encuesta a dueños (42.9%), en segundo lugar, colaboraron directores generales y recursos humanos con el 28.6% cada uno.

Gráfica 9

Número de personas con discapacidad



Fuente: elaboración propia

Respecto al número de personas con discapacidad que colaboran en las organizaciones, se cuenta principalmente de 1 a 3 colaboradores (71.4%) solo dos casos cuentan con 5 (14.3%) y 7 personas (14.3%) personas respectivamente.

Gráfica 10

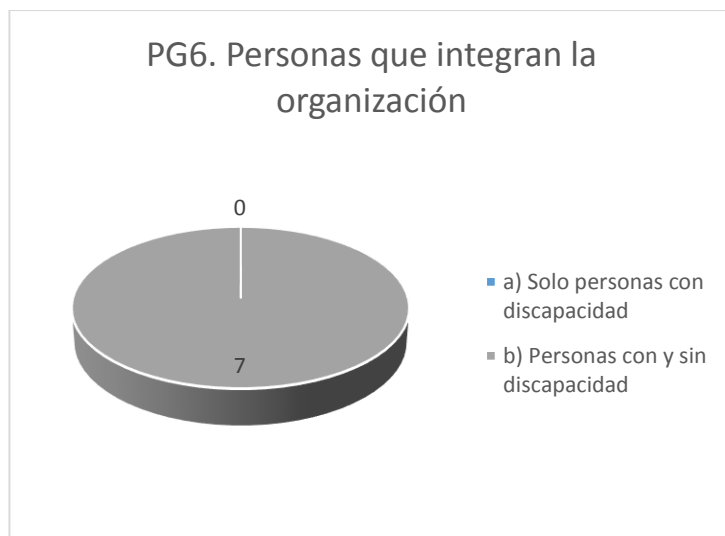
Área laboral de las personas con discapacidad



Principalmente las personas con discapacidad colaboran en el área de atención a clientes (42.9%) seguida del área administrativa y de producción con el 28.6% respectivamente.

Gráfica 11

Personal de las unidades de estudio

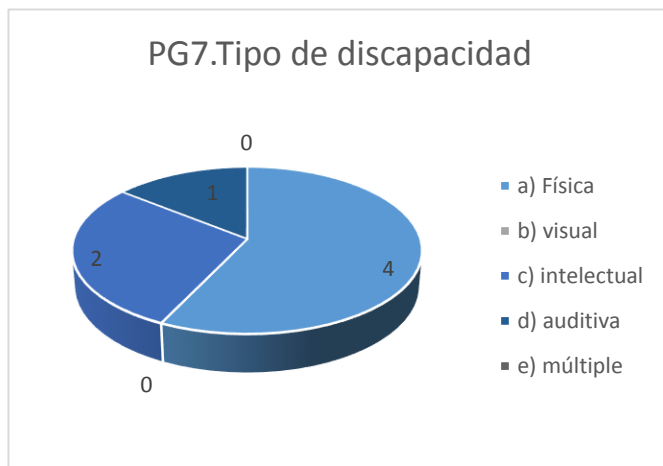


Fuente: elaboración propia

Se destaca que todas las organizaciones (100%) son integradas por personas con y sin discapacidad.

Gráfica 12

Tipo de discapacidad en personas en inclusión laboral



Fuente: elaboración propia

Respecto al tipo de discapacidad que presentan las personas con discapacidad que colaboran con la organización se encuentra que la principal discapacidad es la física (57.1%) seguida por la intelectual (28.6%) y por último la visual con un (14.3%).

Para la parte cuantitativa se procedió a utilizar el coeficiente de correlación de Spearman (r_s) el cual es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales (Hernández R. , 2014) . Además, este coeficiente es muy útil cuando el número de sujetos (n) que se desea asociar es pequeño (menor de 30) (Montes, Ochoa, Juárez, Vazquez, y Díaz, 2021)

Tabla 17

Valores coeficiente de correlación de Spearman

Valores Coeficiente de Correlación de Spearman	
Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: elaboración propia

Con base en lo anterior, se presentan los resultados obtenidos y sus interpretaciones en la siguiente tabla:

Tabla 18

Análisis Cuantitativo

Análisis Cuantitativo		
Objetivos e hipótesis	Resultados	Comentarios
<p>O1: Determinar la relación entre la variable generación de nuevos conceptos y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.</p> <p>H1: La generación de nuevos conceptos determinada por; generación de ideas, nuevos conceptos de bienes y servicios y creatividad, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.</p>	<p>Coefficiente de Spearman igual a .500</p> <p>Coefficiente de determinación igual a .250</p> <p>Significancia estadística .253</p>	<p>La Generación de nuevos conceptos explica en un 25% la variación en la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad. La correlación entre las variables es positiva media y por lo tanto se acepta la H1, con lo que demuestra una relación de causalidad en la que la generación de nuevos conceptos incide de forma directa y positiva en la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad en las Pymes socialmente responsables.</p>
<p>O2: Determinar la relación entre la variable desarrollo de productos y la inclusión.</p> <p>H2: Desarrollo de productos determinada por; comercialización, procedimiento, reducción de tiempo, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.</p>	<p>Coefficiente de Spearman igual a .900</p> <p>Coefficiente de determinación igual a .81</p> <p>Significancia estadística .006</p>	<p>El desarrollo de productos explica en un 81% la variación en la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad. La correlación entre las variables es positiva muy fuerte por lo tanto se acepta la H2, con lo que se demuestra una relación de causalidad en la que el desarrollo de productos determina incide de forma directa y positiva en la en la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad en las Pymes socialmente responsables.</p>
<p>O3: Determinar la relación entre la variable redefinición de procesos productivos y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.</p> <p>H3: Redefinición de procesos productivos determinada por; flexibilidad, productividad y calidad, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.</p>	<p>Coefficiente de Spearman igual a .971</p> <p>Coefficiente de determinación igual a .942</p> <p>Significancia estadística 0</p>	<p>La Redefinición de procesos productivos explica en un 94% la variación en la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad. La correlación entre las variables es positiva perfecta, por lo tanto, se acepta la H3, con lo que demuestra una relación de causalidad directa entre la redefinición de procesos productivos y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad en las Pymes socialmente responsables.</p>

<p>O4: Determinar la relación entre la variable redefinición de procesos comerciales y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.</p> <p>H4: Redefinición de procesos comerciales determinada por; nuevas tecnologías, propuestas comerciales, aporte de valor, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.</p>	<p>Coefficiente de Spearman igual a .777</p> <p>Coefficiente de determinación igual a .603</p> <p>Significancia estadística .040</p>	<p>La Redefinición de procesos comerciales explica en un 60% la variación en la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad. La correlación entre las variables es positiva muy fuerte, por lo tanto se acepta la H4, con lo que demuestra una relación de causalidad directa entre la redefinición de procesos comerciales y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad en las Pymes socialmente responsables.</p>
<p>O5: Determinar la relación entre la variable gestión del conocimiento y la tecnología con la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.</p> <p>H5: La gestión del conocimiento y tecnología determinada por; evolución de las tecnologías, conocimiento organizativo y productos o servicios futuros, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.</p>	<p>Coefficiente de Spearman igual a .777</p> <p>Coefficiente de determinación igual a .603</p> <p>Significancia estadística .040</p>	<p>La Gestión del conocimiento explica en un 60% % la variación en la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad. La correlación entre las variables es positiva muy fuerte, por lo tanto, se acepta la H5, con lo que demuestra una relación de causalidad directa entre la gestión del conocimiento y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad en las Pymes socialmente responsables.</p>
<p>O6: Determinar la relación entre la variable colaboración intersectorial y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.</p> <p>H6: La colaboración intersectorial determinada por; motivación, relación sectorial, provisión de bien social, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.</p>	<p>Coefficiente de Spearman igual a .400</p> <p>Coefficiente de determinación igual a .16</p> <p>Significancia estadística .374</p>	<p>La colaboración intersectorial explica en un 16% la variación en la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad. La correlación entre las variables es positiva media, por lo tanto se acepta la H6, con lo que demuestra una relación de causalidad directa entre la colaboración intersectorial y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad en las Pymes socialmente responsables.</p>
<p>O7: Determinar la relación entre la variable impacto y transformación</p>		<p>El impacto y transformación social explica en un 21% la variación en la</p>

<p>social con la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad.</p> <p>H7: El impacto y transformación social determinada por; impacto social, reto ético e impacto económico, es una variable directamente proporcional en la relación con inclusión sociolaboral de personas con discapacidad de las empresas socialmente responsables.</p>	<p>Coefficiente de Spearman igual a .535</p> <p>Coefficiente de determinación igual a .28</p> <p>Significancia estadística .216</p>	<p>inclusión sociolaboral de personas con discapacidad. La correlación entre las variables es positiva considerable, por lo tanto se acepta la H7, con lo que demuestra una relación de causalidad directa entre la el impacto y transformación social y la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad en las Pymes socialmente responsables.</p>
---	---	--

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En consecuencia, con los resultados obtenidos y con la metodología aplicada se responde a la pregunta de investigación sobre la relación entre la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad y las estrategias de innovación en Pymes socialmente responsables (o con un sesgo de RSE), pertenecientes al municipio de Puebla. Se encontró resultados a favor de la H3, en la cual la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad si tiene una relación directa con la redefinición de procesos productivos. También se comprobó que la inclusión incide fuertemente en el desarrollo de productos, la redefinición de procesos comerciales (H4), la gestión del conocimiento (H5). Por otra parte, se lograron evidencias a favor en todas las dimensiones establecidas lo que implica una asociación media en la generación de nuevos conceptos (H1) y la colaboración intersectorial (H6), cabe resaltar que el impacto y transformación social (H7) tiene un impacto considerable en la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad. Como consecuencia del estudio se pueden ratificar las siguientes aseveraciones que se expusieron en la revisión de la literatura:

- a) A nivel mundial la innovación y en específico la innovación social, están siendo parte fundamental de la cultura organizacional como herramientas

empresariales que impactan en el crecimiento, profesional, económico y cultural de la sociedad en general, logrando que las organizaciones que implementan dichas acciones alcancen un nivel de éxito óptimo, se posicionen en el mercado e implementen en sus políticas los objetivos de desarrollo sostenible (Muñoz, Gutierrez, y Arias, 2018)

- b) Se Concuerta con De Obeso (2018) al establecer que las Pymes, dentro de la problemática de discriminación y exclusión sociolaboral de las personas con discapacidad, desempeñan un papel importante al ser actores de cambio. Así mismo la diversidad e inclusión deberían considerarse una prioridad para las organizaciones, ya que al incorporarlas se crea un ambiente de equidad y una perspectiva global de las competencias corporativas, además se mejora la calidad de vida y se eleva la productividad de las organizaciones. De igual forma, según la Comisión Europea en su informe de La Competitividad en Europa, establece que la RSE impacta de manera positiva en la competitividad de las empresas. Indica que las Pymes deben adoptar acciones de RSE pues son el mayor número de empresas dentro del sector; además se crean mejoras comerciales ya que cuenta con mejores relaciones con sus clientes y comunidad local. Las Pymes con un perfil innovador, de calidad y crecimiento desarrollan resultados en compromiso social (LEITAT, 2010).
- c) En general, los proyectos de innovación social son un resultado multifactorial para contribuir hacia una nueva dirección de la sociedad, agregando valor para generar resultados diferentes (Ahmed, Shepherd, & Ramos, 2012). Así mismo se concuerda con Echazarreta y Cosra (2018) al establecer que las empresas inteligentes o *smart*, sostenibles e inclusivas, actúan en el mercado con sentido de responsabilidad, transparencia, democracia, participación y ética. Actualmente cada vez son más las empresas interesadas en modelos empresariales inclusivos que brinden oportunidades y establezcan como objetivo mejorar el nivel

de vida de personas en exclusión social. Cabe mencionar que, la gestión del talento humano determina directamente la competitividad de una Pyme. Por ello las acciones en materia de RSE que mejores resultados desarrolla son las dirigidas a los colaboradores de las Pymes. Así mismo, los objetivos de RSE dirigidos a los empleados son las que más impacto positivo tienen en los resultados de las pequeñas y medianas empresas.

- d) La dimensión desarrollo de productos está relacionada e incide con la comercialización, procedimientos y reducción de tiempo (H2) en el cual las empresas con un perfil social desarrollan una estrategia de liderazgo y diferenciación que son valoradas por los consumidores. Son organizaciones que proporcionan un servicio, cierta calidad, unos productos, una marca, presentaciones o características distintivas que el usuario valora. Esta estrategia, diseñada un proyecto social diferente que abarca unas necesidades que nadie esté cubriendo de la manera en que lo hace esta organización. La diferencia puede ser el propio servicio o los procedimientos realizados, políticas de contratación de personal en peligro de exclusión entre otras. (Fernández y Ponce de Leon, 2016).

- e) Respecto a la redefinición de procesos productivos (H3) se concuerda con la OIT (2016) al establecer que al incluir laboralmente a personas con discapacidad se desarrollan diferentes beneficios como mejorar el clima laboral, promover el trabajo en equipo, mayor compromiso de los colaboradores y mejorar la reputación corporativa. Una verdadera inclusión laboral depende en mayor medida de la aceptación y colaboración de los compañeros y directivos que de las practicas organizativas. Las investigaciones demuestran que la satisfacción laboral de los trabajadores con discapacidad resulta de una cultura empresarial flexible y atenta a las necesidades personales y el efecto moderador de la centralización (Folguera, Fernandez, y Manuel, 2018).

- f) De acuerdo con el estudio *Getting to Equal 2019*, elaborado por *Accenture*, equidad es igual a innovación: “Una cultura de igualdad es un multiplicador esencial para ayudar a maximizar la innovación. En culturas con mayor igualdad y diversidad, la mentalidad de innovación es 11 veces mayor que en las culturas menos iguales y diversas” (Morales C. , 2019). Por consiguiente, la creación de valor incrementa las oportunidades de innovación y genera la inclusión dentro del proceso innovador a las Pymes las cuales de otra forma quedan apartadas de este tema. Estar fuera del mercado tecnológico no significa no tener capacidad innovadora. Las Pymes, tienen la capacidad de generar nuevas condiciones por su dinamismo y así romper el *status quo* del mercado (Kim & Mauborgne, 2005). Por consiguiente las Pymes al ser el grupo más grande del sector empresarial y brindar oportunidades laborales a grupos vulnerables de la sociedad, desempeñan un rol importante en el desarrollo sostenible (Duran, 2017), lo cual responde a la dimensión de Redefinición de procesos comerciales determinada por; nuevas tecnologías, propuestas comerciales y aporte de valor (H4).
- g) Se coincide con (Gomez y Peñaranda, 2013), al establecer que liderar iniciativas de RSE en temas de discapacidad forma parte de la innovación, de una diferencia corporativa y de la estrategia de *management* y así es una ventaja competitiva. Para el desarrollo de una estrategia de RSE, es importante que sea una filosofía integral, es decir que la inclusión se refleje en la misión, visión, valores y objetivos, así mismo debe reflejarse en la cadena de valor de la organización, es decir el proceso de inclusión laboral debe seguir en constante trabajo y mejora. La inclusión en términos de discapacidad es relevante en la cadena de suministro, alcance corporativo y enfoque de gestión (CE, 2013). Dicho lo anterior se manifiesta la dimensión (H5) de gestión del conocimiento y tecnología determinada por; evolución de las tecnologías, conocimiento organizativo y productos o servicios futuros.

h) Respondiendo a las dimensiones de colaboración intersectorial (h6) determinada por; motivación, relación sectorial, provisión de bien social el impacto y transformación social (h7) determinada por; impacto social, reto ético e impacto económico, se coincide con la OMS, la cual enfatiza que la inclusión colabora a la cohesión social, pues no solo beneficia a la persona incluida, sino también al contexto nacional y promueve la dignidad humana (Peressotti, 2017). Así mismo, el emprendimiento social está cobrando relevancia en la agenda internacional, pues es una manera de atender problemáticas sociales desde la innovación organizacional (Portales y Arandia, 2015). Bajo el mismo orden de ideas se concuerda con (Quiñones y Senior, 2014) al establecer que las organizaciones no solo deben de ver a la inclusión laboral como un cumplimiento legal, se debe implementar desde la gestión institucional para lograr una organización sistémica. Desde este punto, cabe destacar que para Peter Drucker la innovación es una actitud social pues es un nuevo enfoque del hombre en el universo. Y esto significa que la innovación, más que ser una afirmación del poder humano, es la aceptación de la responsabilidad humana. Toda innovación social (política, educativa y empresarial), contiene implícita una valoración (Sanchez, 2006).

Recomendaciones

A continuación, se enlistan una serie de recomendaciones producto de el análisis estadístico, interpretación de resultados e investigación documental del presente tema de estudio. Se recomienda en futuras investigaciones considerar los siguientes aspectos:

- Recomendación 1: Realizar la investigación en tiempos fuera de pandemia.
- Recomendación 2: Tomar en cuenta a organizaciones que tengan un sesgo de RSE en temas de inclusión, pese a que no cuenten con una certificación.

- Recomendación 3: Al investigar el tema de inclusión laboral de personas con discapacidad, se percató que las personas con discapacidad se auto emplean o colaboran en empresas familiares, por lo que futuras investigaciones se pueden abordar desde esta perspectiva.
- Recomendación 4: Para futuras investigaciones se puede ampliar el alcance geográfico para hacerla más enriquecedora.

Referencias

- OMS & BM. (2011). *Informe Mundial Sobre la Discapacidad*. MALTA.
- AED; PNUD; OIT. (2015). *Ajustes Razonables*. En *Caja de Herramientas para Empresas Inclusivas*. Costa Rica.
- Ahmed, P., Shepherd, C. R., & Ramos, L. (2012). *Administración de la innovación*. México: Perarson .
- Almanza, R., Calderon, P., & Vargas, J. (2020). Los factores internos de las Pymes y su influencia en la competitividad. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración.*, 66-80.
- Alvarado, A., Bigne, E., & Curras, R. (2011). Perspectivas teóricas usadas para el estudio de la responsabilidad social empresarial: una clasificación con base en su racionalidad. *Estudios Gerenciales*, 115-137.
- Andres, S. (agosto de 2009). *Economioedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capitalismo.html>
- Arbonies, Á. (2009). *La disciplina de la innovación. Rutinas creativas*. Argentina: Diaz de Santos.
- Armijos, J. (2017). La responsabilidad social empresarial. Una optca desde los skateholders. *Economía y Política*, 103-128.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Cd. México: Patria.
- Barroso, F. (2008). La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Universidad Anahuac del Mayab*.

- Bartlett, C. (2002). Building competitive advantage through people. *MIT Sloan Management Review*, 34-41.
- Bolivar, G. (2016). ¿Cómo prepararse para el futuro en la gestión empresarial? *Cuadernos Latinoamericanos de administración.*, 29-38.
- Borsay, A. (2008). *Superar las barreras de la discapacidad. Hacia un modelo de políticas para las personas con discapacidades físicas y mentales.* Madrid: Barton.
- Cajiga, J. F. (2010). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial.* México: CEMEFI.
- Cajiga, J. F. (2011). *El concepto de responsabilidad social empresarial.* México: CEMEFI.
- Caldera, R. (2004). *Planeación estratégica de recursos humanos.* Nicaragua.
- Camacho, J. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Universidad Nacional Autónoma de México*, , 3-29.
- CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. (19 de Mayo de 2017). *CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN.* Recuperado el 04 de Marzo de 2018, de CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/247_190517.pdf
- Carmona, F. (2017). *El canvas de la innovación.* España: Díaz Santos.
- Carranco, R. (2017). *La aportación de las pequeñas y medianas empresas en la economía ecuatoriana.* Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.

CDC. (SEPTIEMBRE de 2020). *Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades*. Obtenido de Centro Nacional de Defectos Congénitos y Discapacidades del Desarrollo de los CDC, Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades: <https://www.cdc.gov/ncbddd/spanish/disabilityandhealth/disability-barriers.html>

CE. (2013). *Informe sobre la responsabilidad social de la empresa en España*. España.

CEMEFI. (2019). *El concepto de responsabilidad Social*. México.

CEPAL. (2018). *MYPYMES EN AMERICA LATINA*.

Cleri, C. (2007). *El libro de las PYMES*. Argentina: Granica.

CNDH. (2018). *Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad*. Mexico .

CNDH. (2021). Obtenido de <http://informe.cndh.org.mx/menu.aspx?id=10039>

Comisión De Las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde*. Bruselas.

Comisión Europea. (1995). *Libro Verde de la Innovación*. CE.

Comunidad RSE. (2 de Septiembre de 2015). Obtenido de <http://www.comunidadrse.com.ar/howard-bowen-el-padre-de-la-rse/>

CONAPRED. (2008). *Glosario de Términos sobre Discapacidad*. México.

- Congreso de la Unión. (2003). *Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación*. México.
- Congreso de la Unión. (2011). *Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad*. México.
- Congreso de la Unión. (2015). *Ley Federal de Trabajo*. México.
- Corral, A., Vives, A., & Iñigo, I. (2004). *Responsabilidad Social de la Empresa en las Pymes de Latinoamérica*. Washington, DC: BID.
- Correa, M., & Flynn, S. (2004). *Responsabilidad social corporativa: una visión empresarial*. Chile: CEPAL.
- Corresponsables. (2005). Obtenido de <https://www.corresponsables.com/content/libro-verde-fomentar-un-marco-europeo-para-la-responsabilidad-social-de-las-empresas>
- Cueto, C., & Cuesta, M. (2017). La administración pública de la responsabilidad social corporativa. *Universidad Nacional de Educación a Distancia*.
- De Miguel, M. (2011). *La Responsabilidad Social Empresarial en la pequeña y mediana empresa*. España: A Contraviento CB.
- De Obeso. (15 de junio de 2018). *Forbes Mexico*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/diversidad-e-inclusion-laboral-un-factor-de-exito-en-los-negocios/>
- Del Rio, J., & Cardona, D. (2017). Responsabilidad social empresarial y construcción de la marca: una nueva mirada a las estrategias de gestión. v. *Investig. Desarro. Innov*, 49-60.

- Díaz, N., & Lima, M. (2015). Responsabilidad social interna: entre la diferencia y el discurso en el escenario internacional. *Cuadernos Ebape.br*, 346-368.
- Dini, M., & Stumpo, G. (2018). *Mypymes en América Latina. Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL.
- DOF. (2013). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Berbera.
- Doria, P. (2010). La globalización y el crecimiento empresarial a través de estrategias de internacionalización. *Pensamiento & Gestión*, 171- 195.
- Duran, P. (6 de junio de 2017). *Microempresas Pymes y objetivos de desarrollo sostenible*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas: <https://www.onu.org.mx/microempresas-pymes-y-objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Echazarreta, C., & Costa, A. (2018). *Empresas Inclusivas, Reinventando la Calidad de Vida. Una Revisión teórica*.
- Egea, C., & Sarabia, A. (2001). *Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad*. OMS.
- Escobar, S. (2016). *DISCAPACIDAD Y ESTRATEGIAS DE EMPLEO MECANISMOS DE INCLUSIÓN LABORAL DE Y PARA LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD*.
- Fernández, E. (2007). La globalización y el crecimiento empresarial a través de estrategias de internacionalización. *Equidad & Desarrollo*, 113-125.

- Fernández, J. L., & Anna, B. (2012). La teoría del Sketholder o de los grupos de interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *aDResearchESIC*, 130-143.
- Fernandez, J., Fernandez, M., Geoffrey, Reed, Stuky, G., & Cierza, A. (2009). Funcionamiento y discapacidad la clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF).
- Fernández, T., & Ponce de Leon, L. (2016). *Planificación y actuación estratégica de proyectos sociales*. Piramide.
- Ferrer, M. (2013). La dimensión externa de la responsabilidad social empresarial de CANTV. *TELOS*, 388-399.
- Financiero, E. (22 de Agosto de 2018). *10 errores que frenan el crecimiento de las Pymes en México*. Obtenido de El financiero: <https://www.elfinanciero.com.mx/pyme/10-errores-que-frenan-el-crecimiento-de-las-pymes-en-mexico>
- FMI. (abril de 2000). *Fondo Monetario Internacional*. Obtenido de <https://www.imf.org/external/np/exr/ib/2000/esl/041200s.htm>
- Folguera, C., Fernandez, X., & Manuel, B. (2018). Medicion mediante un diseño cuasi experimental de la eficacia de un programa empresarial de inclusión de personas con discapacidad. *Revista Internacional del trabajo* .
- Fundación ADECCO. (2018). *RSC, diversidad e inclusión*. España.
- Galarza, A. (28 de febrero de 2019). *Asesoría y consultoría ntegral para empresas*. Obtenido de <http://fenixdetre.com/index.php/2020/01/18/origen-de-las-pymes/>

- Galeana, E., Marco, V., & Chaves, P. (2020). Gestión Estratégica del conocimiento en las organizaciones. COLOMBIA.
- García, C. (2013). La Responsabilidad Social Empresarial y el papel de las empresas en la construcción de la sociedad. *Suma de Negocios*, 121-134.
- García, L., & Martínez, L. (2017). Responsabilidad Social Corporativa, divulgación científica y pymes biotecnológicas. Una. *Universia Business Review*, 128-149.
- Gaspar, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías.
- Gil, I. (Noviembre de 2018). *Fundación Addeco*. Obtenido de <https://fundacionaddeco.org/blog/que-es-la-discapacidad-evolucion-historica/>
- Gilli, J. J. (2006). Responsabilidad Social. *Visión del Futuro*.
- Gomez, E., & Peñaranda, E. (2013). El estado del arte de la responsabilidad social empresarial e inclusion laboral de las personas con discapacidad. *Espacios*.
- Gòmez, G. (2009). La innovación como estrategia y solución empresarial para impulsar la competitividad y un crecimiento sostenido a largo plazo. *Ciencia y mar*, 51-60.
- González, C. (2003). Análisis de estrategias competitivas en sectores industriales del Perú. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 88-93.

- González, C. (2011). *Pymes Mexicanas Incubadoras del desarrollo y el crecimiento económico en el México actual*. . México.
- Gonzalez, L., Carrillo, S., Vela, J., & Meza, F. (2019). Planeación estratégica y financiera, el caso de una empresa de seguridad. Guanajuato.
- Gonzalez, L., Carrillo, S., Vela, J., & Meza, F. (2019). Planeación estratégica y financiera, el caso de una empresa de seguridad. Guanajuato.
- Gurria, A. (2010). *Estudio de la OCDE sobre la Política de Innovación en México*. OCDE.
- Gutierrez, I. (Julio de 3 de 2017). *Contexto UNAM*. Obtenido de <https://contexto.udlap.mx/la-inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad-en-mexico/>
- Hernandez, A., Ramirez, S., Sanchez, J., & Tellez, L. (2017). La planeación estatégica una aplicación territorial. *Ciencia administrativa* , 513-525.
- Hernandez, G. (15 de febrero de 2019). *Foro Jurídico*. Obtenido de <https://forojuridico.mx/la-inclusion-laboral-una-utopia/>
- Hernández, R. (2001). *Elementos de competitividad sistémica de las pequeñas y medianas empresas del Itsmo Centroamericano*. México: CEPAL.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigacion sexta edición*. México: McGrawHill.
- Hill, C. (2011). *Administración Etraté'gica*. Estados Unidos: CENGANGE LEARNING.
- IAT. (2012). *La respuesta esta en la innovación*. España: Aenor.

- INEGI. (2013). *Las personas con discapacidad en México una visión al 2010*. México.
- INEGI. (2018). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)*. Recuperado el 27 de Enero de 2018, de Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas: <http://www.beta.inegi.org.mx/app/mapa/denue/>
- INEGI. (2018). *La Encuesta Nacional Sobre Productividad Y Competitividad De Las Micro, Pequeñas Y Medianas Empresas*. México.
- INEGI. (2020). *COMUNICADO DE PRENSA NÚM. 305/20*. México.
- INEGI. (2020). *ESTADÍSTICAS A PROPÓSITO DEL DÍA DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (27 DE JUNIO) DATOS NACIONALES*. México.
- INEGI. (2020). <https://dis-capacidad.com/2021/01/30/censo-2020-16-5-de-la-poblacion-en-mexico-son-personas-con-discapacidad/>.
- INEGI. (2021). *EL INEGI PRESENTA LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO SOBRE LA DEMOGRAFÍA DE LOS NEGOCIOS 2021*. México.
- ISO. (2011). *Guía de responsabilidad Social*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es:sec:6.3.7>
- IZAITE. (2019). *Guía para la implantación de la RSE en la empresa*. España.
- Jaramillo, O. (2011). La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa EXPOPYME de la universidad del norte. *Pensamiento y gestion* , 166-195.
- Jiménez, L., Cerón, Y., & Zavala, J. (2020). Restricciones del entorno a la competitividad de PyMEs industriales en México. *Boletín Científico INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca*, 33-41.

- Junta de Andalucía. (2013). *Plan de Empleabilidad para las personas con discapacidad en Andalucía*. España.
- Kauffman, S. (2001). El desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas: un reto para la economía mexicana.
- Kim, C., & Mauborgne, R. (2005). *La estrategia del oceano azul*. Colombia: Norma.
- Lara, G., Rico, A., Romero, & Rosa. (2011). *Educación y estrategia en la empresa social*. México: Porrúa.
- Lara, R. (2007). Análisis de la estrategia de enfoques y especialización de Porter para la creación de un Mipyme. *Ciencia Ergo*, 127-133.
- Larios, E. (2016). La Gestión de la Competitividad en la MIPYME Mexicana: Diagnóstico Empírico desde. *Revista de Administração da UNIMEP*, 177-209.
- LEITAT, C. T. (2010). *Estudio sobre las necesidades y las herramientas que dispone la Pyme para poder realizar acciones de RSE*. España.
- López; De la Garza. (2019). La creación de valor a través de la planeación estratégica en microempresas emprendedoras. *Contaduría y administración*, 1-23.
- Martinez, L., & Gonzalez, Y. (2020). Restricciones del entorno a la competitividad de PyMEs industriales en México. *INVESTIGIUM de la Escuela Superior de Tizayuca*, 33-41.
- Mellado, C. (2009). Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas. *Revista de Ciencias Sociales*, 24-33.

- Méndez, E. (2015). *Bateria de Indicadores de la innovación social*. Colombia: Colección Observatorio.
- Molina, R., López, A., & Contreras, R. (2014). El emprendimiento y crecimiento de las Pymes. *Acta Universitaria*, 59-72.
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vazquez, M., & Díaz, C. (2021). Aplicación del Coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *CAPE Cuerpo Académico de probabilidad y estadística BUAP*.
- Montoya, B., & Martínez, P. (2012). *Responsabilidad Social empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales*. México: Konrad.
- Montoya, B., & Martínez, P. (2012). *Responsabilidad Social Empresarial: una respuesta ética ante los desafíos globales*. México: Röd consultoría.
- Mora, L., Duran, M., & Zambrano, J. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Dominio de Las Ciencias*, 511-520.
- Morales. (2012). Las Pymes en México, entre la creación fallida y la destrucción creadora. *Economía Informa*, 39-48.
- Morales, C. (20 de junio de 2019). *El Universal*. Obtenido de <https://www.eluniversal.com.mx/columna/erika-dominguez/nacion/diversidad-e-inclusion-la-llave-para-la-innovacion>
- Morales, M., & León, A. (2013). *Adios a los mitos de la innovación. Una guía práctica para innovar en América Latina*.
- Mozas, A., & Puentes, R. (2010). La responsabilidad social corporativa y su paralelismo con las sociedades cooperativas. *Reverso, revista de estudios cooperativos*, 75-100.

- Munuera, P. (2015). Inclusión Sociolaboral de las personas con discapacidad. *Mediacion Lboral . Mediaciones Sociales* , 161-174.
- Muñoz, C., Gutierrez, I., & Arias, O. (2018). La Cultura de Innovación social en las Organizaciones. *Punto de Vista*, 17-22.
- Murillo, D. (2013). *Vías hacia el cambio sistémico*. Barcelona: Instituto de innovación social .
- Naciones Unidas 2. (2021). Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/algunos-datos-sobre-las-personas-con-discapacidad.html>
- Naciones Unidas. (febrero de 2021). *Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/programa-de-accion-mundial-para-las-personas-con-discapacidad-4.html>
- Naciones Unidas 3. (mayo de 2021). *Naciones Unidas*. Obtenido de <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- NAFIN. (2019). *La Pyme y los empresarios*. México.
- Navarro, L. (1999). *El panorama actual de las Pymes: ventajas y desventajas competitivas*. España: Universidad de Zaragoza.
- NU. (2006). *Convencion Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*.
- Nuñez, G. (2003). *La Responsabilidad Social Corporativa en un marco de desarrollo Sostenible*. Chile: CEPAL.
- O`Reilly, A. (2003). *El derecho al trabajo decente de las personas con discapacidad*. Ginebra: OIT.

- OCDE. (2018). OCDE. Obtenido de <https://mneguidelines.oecd.org/about.htm>
- OIT. (9 de Abril de 2004). Obtenido de https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm
- OIT. (2004). *Por una globalización justa*. Comisión Mundial sobre la Dimensión Social.
- OIT. (2010). HELPDESK de la OIT., (pág. 1).
- OIT. (2016). *Guía para la inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo*. Peru.
- OIT. (2017). *Promover el empleo de las personas con discapacidad a través de redes empresariales en materia de discapacidad*.
- OMPI. (2020). *Global Innovation Index 2020*.
- OMS. (1982). *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad*.
- OMS. (2021). Obtenido de <https://www.who.int/topics/disabilities/es/#:~:text=Las%20deficiencias%20son%20problemas%20que,para%20participar%20en%20situaciones%20vitales>.
- ONU. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Francia.
- Oppenheimer, A. (2012). ¡Basta de historias! La obsesión latinoamericana con el pasado y las 12 claves del futuro.
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2002). *Oficina Regional para América Latina y el Caribe*. Obtenido de

Oficina Regional para América Latina y el Caribe:
<ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/005/ad094s/ad094s00.pdf>

Pacto Mundial. (2017). *Paco Mundial Red España*. Obtenido de <https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>

Peressotti, C. (2017). *Inclusión laboral de personas con discapacidad*. España: Brujas.

PNUD. (17 de Agosto de 2021). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de <https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Ponti, F., & Arpi, F. (2011). *Si funciona cambielo*. Bogota: Norma.

Portales, L., & Arandia, O. (2015). Emprendimiento y empresa social como estrategia de desarrollo local. *Sciences de Gestion-Management*, 137-157.

Porter, M. (2007). La ventaja competitiva de las naciones. *Harvard Business Review*, 69-95.

Porter, M. (2007). *La ventaja Competitiva de las naciones*.

Quiñones, R., & Senior, A. (2014). INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL SECTOR UNIVERSITARIO: UNA VISIÓN GERENCIAL. *Economicas CUC*, 11-26.

RED. (2015). *Guía de Inclusión Laboral para personas con discapacidad para empresas*. Argentina: Red de Empresas por la Diversidad.

Reveles, C. (6 de mayo de 2018). *Animal Político*. Obtenido de <https://www.animalpolitico.com/2018/05/ni-te-veo-ni-te-cuento-las->

personas-con-discapacidad-son-inexistentes-para-el-gobierno-mexicano/#:~:text=CIFRAS%20MUNDIALES-,De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la%20Salud%20(OMS,millones%20d

Rincon, C., & Hermith, P. B. (2018). Innovacion social y su importancia en la gestion del conocimiento y la participación ciudadana. *Trilogia, Ciencia Tecnologia Sociedad* , 51-61.

Romero, I. (2006). La PYME en la economía global. Hacia una estrategia de fomento empresarial. *Promeblas del Desarrollo*, 31-50.

Romero, I. (2006). Las PYME en la economía global. Hacia una estrategia de fomento empresarial. *Revista Latinoamericana dde Economía*, 31-50.

Saenz, A. (1992). El papel social de la empresa: algunos ejemplos de la práctica de la sociedad ccivil. *Cuadernos de Trabajo Social* , 227-240.

Salas Durazo, I. A. (Junio de 2013). La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México. (S. Chile, Ed.) *Calidad en la educación [online]* (38), 305-333. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652013000100009>

Saldarriaga, J. (2013). Responsabilidad social y gestion del conocimiento como estrategia de gestión. *Estudios Gerenciales*, 110-117.

Sanchez. (2006). Peter Druker, Innovador maestro de la administracion de empresas. *Cuaderno Latinoamericano de Administración*, 69-89.

Sanchez, D., & Robles, M. A. (2013). Inclusion como clave de una educación para todos revisión tórica. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogia*, 24-36.

- Sanchez, E., Medina, M., Moreno, J., Ferrer, D., & Hodelín, M. (2016). La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente. *Medisan*.
- SE. (2015). *Secretaría de Economía*. Obtenido de <https://www.gob.mx/se/acciones-y-programas/responsabilidad-social-empresarial>
- SE. (17 de Noviembre de 2020). *Secretaría de Economía*. Obtenido de <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/comunidad-negocios/normalizacion/normalizacion-internacional/iso-26000/guia-de-responsabilidad-social>
- Secretaría de Economía. (2019). *REGLAS de Operación del Fondo Nacional Emprendedor para el ejercicio fiscal 2019*. México: Diario Oficial de la Federación.
- SEDESOL. (2016). *Diagnostico sobre la situacion de las personas con discapacidad en México*. México.
- Sevilla, A. (agosto de 2009). *Economioedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capitalismo.html>
- STPS. (2020). Obtenido de <https://www.gob.mx/stps/acciones-y-programas/distintivos-que-otorga-la-secretaria-del-trabajo-y-prevision-social>
- UNESCO. (5 de Julio de 2009). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior de la UNESCO*. Recuperado el 2 de Enero de 2017, de Conferencia Mundial sobre la Educación Superior de la UNESCO: http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf

- Urcid, R., & Rojas, J. (2020). Modelo sinérgico entre planeación estratégica, valor compartido y flexibilidad curricular. *Electrónica Educare*, 5-17.
- Vara, E. (8 de febrero de 2013). *Management Society*. Obtenido de [/www.managementociety.net/2013/02/08/la-responsabilidad-social-empresarial-en-america-latina/](http://www.managementociety.net/2013/02/08/la-responsabilidad-social-empresarial-en-america-latina/)
- Vazquez, M. (2006). Responsabilidad Social de la Pyme. *Boletín ICE Económico*.
- Vázquez, M. (2006). Responsabilidad social de la PYME. *Boletín Económico ICE*, 31-36.
- Vega, J. (2007). *Innovación social*. México: Conacyt.
- Velasco, A. (Junio de 2018). *Futuro Sostenible*. Obtenido de <https://futurosostenible.elmundo.es/adaptacion/por-que-implementar-la-diversidad-en-la-empresa>
- Velasco, L. (2017). *La inclusión laboral de las personas con discapacidad*. México: ITESO.
- Velazquez, R. (2013). Modelos de planeación estratégica en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Zalvador Sulívar. *Investigación clínica*, 269-274.
- Vera, M., & Edwin, M. (2011). *Lineas de investigación en micro, pequeñas y medianas empresas. Revisión documental y desarrollo en Colombia*. 213-226: Revista tendencias.
- Vera, M., & Mora, E. (2011). *Lineas de investigación en micro, pequeñas y medianas empresas. Revisión documental y desarrollo en Colombia*. 213-226: Revista tendencias.

Villafuerte. (2002).

Villalobos, J. (14 de julio de 2014). AliaRSE: la alianza para la Responsabilidad Social Empresarial en México. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/AliaRSE-la-alianza-para-la-Responsabilidad-Social-Empresarial-en-Mexico-20140714-0002.html>

Villalobos, J. (2016). *EL ECONOMISTA*. Obtenido de <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Normas-certificaciones-distintivos-y-reconocimientos-de-RSE-20140818-0006.html>

Villarán, F. (2016). *Las Pymes en la estructura empresarial Peruana*. Perú.

Vives, A. (2011). Prácticas Responsables en Pequeñas y Medianas empresas. *La Responsabilidad Social en la empresa de América Latina* , 343-365.

Vives, A., & Peinado, E. (2011). *La Responsabilidad de la empresa en América Latina*. Washington: FOMIN.

Weller, J. (2001). *Procesos de exclusión e inclusión laboral: la expansión del empleo en el sector terciario*. Chile: CEPAL.

Zaldivar, A. (25 de Julio de 2017). Eliminemos las barreras la discapacidad esta en la sociedad. *Milenio*.

Zapata, E. (2004). Las PyMES y su problemática empresarial. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 119-135.

Zevallos, E. (2003). Micro, Pequeñas y medianas empresas en America Latina. *Revista de la CEPAL* 79, 53-70.