

Capital Humano

- Conciliación y diversidad

Discapacidad en la empresa: Cuando al reto de la integración se le suma una pandemia

Flor Cid

Directora de www.florcidcomunicacion.es y fundadora de www.muysegura.com

Capital Humano, Nº 370, Sección Conciliación y diversidad / Artículos, Diciembre 2021, **Wolters Kluwer**

Ante los nuevos escenarios laborales, marcados por el teletrabajo y/o por los entornos híbridos, conviene reflexionar y preguntarse si esto supone alguna ventaja o facilidad de cara a la integración de profesionales con algún tipo de discapacidad en las plantillas, o más bien todo lo contrario; así como conocer qué nuevos retos han de asumir, tanto los trabajadores como las compañías.



Inserta Empleo (Fundación ONCE) es un referente tanto en el empleo como en la formación de personas con discapacidad. Inserta, específicamente, es la entidad experta de recursos humanos de personas con discapacidad de Fundación ONCE. Está presente en todo el territorio nacional a través de más de 40 oficinas y un total de 435 trabajadores; de ellos, el 80% son personas con discapacidad y el 83% son mujeres.

«Somos un ejemplo de lo que decimos», explica **Virginia Carcedo**, directora Adjunta de Empleo, Formación y Transformación de Fundación ONCE y secretaria general de Inserta Empleo. «Nos dedicamos a la intermediación laboral, el 95% de nuestro equipo posee formación universitaria; también hay gente de FP y personas con discapacidad con menores titulaciones».



Virginia Carcedo, Fundación ONCE

Inserta Empleo trabaja con la bolsa de desempleados de personas con discapacidad en búsqueda de empleo más grande de España, integrada por cerca de 300.000 personas. «En esa bolsa de demandantes hay personas de todos los perfiles, como somos en Inserta: con discapacidad física, sensorial, auditiva, intelectual, psicosocial, de una edad u otra, con mayor o menor formación, etc.», señala Carcedo. «Por otra parte, trabajamos con empresas de todos los tamaños. Tal es el caso de las grandes empresas del Ibex, con las que firmamos convenios que se llaman **Convenios Inserta**. Por ejemplo, acabamos de renovar el convenio con Repsol; trabajamos con ellos desde 2007 y hemos conseguido casi 600 contratos», matiza. Asimismo, Inserta Empleo colabora con entidades de la discapacidad, como Autismo España.

El itinerario de inserción de una persona con discapacidad tiene muchas fases. Hay una etapa de acompañamiento por parte de las familias, y otra de intermediación laboral. «Trabajamos con todas las discapacidades, pero hay entidades que nos ayudan a colaborar, por ser mucho más expertas en determinadas discapacidades. En definitiva, es ecosistema de todas las entidades», aclara Virginia.

LA CUOTA

Las compañías que cuentan en sus plantillas con más de 50 trabajadores tienen que contratar a personas con discapacidad en un 2%. «En el tejido empresarial español no hay muchas empresas de ese tamaño; de hecho, el 95% son más pequeñas. Por lo tanto, trabajamos con las que tienen la obligación y con las que no, y tenemos más de 30.000 empresas registradas en nuestra base de datos», detalla Carcedo.

Inserta Empleo lleva desarrollando su labor desde el año 2008 y está cofinanciada por el Fondo Social Europeo. «Como quien dice, tenemos dos clientes: las personas y el empresariado, los empleadores. Trabajamos con ellos desde el punto de vista de la cuenta ajena, hasta el emprendimiento, con acciones de consultoría para ayudarles a poner en marcha sus planes de negocio». Además, cabe destacar el desarrollo de campañas de acompañamiento y sensibilización llevadas a cabo, con varios ejemplos que también hacen uso de las redes sociales para su difusión.

Virginia Carcedo indica que [Odismet](#), el Observatorio Sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo de Fundación ONCE, ha realizado y presentado un estudio preguntando a su base de datos cómo les ha afectado la pandemia, si las personas se sienten mejor o peor, si han sufrido la enfermedad, si se encuentran vacunados... Este es el segundo estudio de [Discapacidad y Vacunas](#), del que ya se realizó uno anterior el año pasado, justo cuando tuvo lugar la fase más crítica de la pandemia. «De estas dos ediciones del mencionado estudio se pueden obtener datos muy interesantes para saber cómo les afecta la pandemia a las personas con discapacidad», afirma. «Al disponer de nuestro Observatorio de la Discapacidad y el Mercado de Trabajo, hemos querido preguntarle a nuestra base cómo se siente».

Las compañías con más de 50 trabajadores tienen que contratar un 2% de personas con discapacidad, pero el 95% de las empresas en España son más pequeñas

A la hora de conocer si la situación de teletrabajo ha implicado algún beneficio para los trabajadores con discapacidad, Virginia Carcedo no duda en afirmar que **no ha sido así**. «Con los avances tecnológicos nos fuimos todos a teletrabajar de un día para otro. Utilizábamos herramientas como Zoom y Teams que, tal y como estaban pensadas, no eran accesibles. La accesibilidad es que una persona ciega pueda manejarlas, que una persona con discapacidad intelectual pueda entenderlas, etc. De un día para otro se pusieron en marcha herramientas que no estaban pensadas para nosotros y que todo el mundo estaba manejando. Esta situación hace que te encuentres fuera de órbita, fuera de juego, de modo especial las personas que estaban solas y que no tenían a nadie que les ayudara».

Sin embargo, el lado bueno de la situación es que, como ha sido algo generalizado en toda la población, las empresas han puesto el foco en las herramientas de trabajo mencionadas y ahora son mucho más accesibles de lo que lo hubieran sido sin pandemia.

Otro aspecto negativo que menciona Carcedo es la formación. «La formación presencial se cortó y toda pasó a ser online. **La formación, normalmente, no está pensada ni metodológicamente ni desde el punto de vista de las herramientas para las personas con discapacidad**». Los trabajadores que deseaban formarse porque estaban en sus casas con un ERTE o en situación de desempleo se sintieron ante un escenario en el que la formación, bien porque no era accesible, o bien porque la persona tenía una discapacidad determinada y necesitaba más apoyos, no benefició a este grupo de personas».

De un día para otro se pusieron en marcha herramientas que no estaban pensadas para nosotros y que todo el mundo estaba manejando

La secretaria general de Inserta Empleo añade otro aspecto delicado relacionado con el modo en el que pasaron la situación de confinamiento algunas personas con autismo concretamente. «Estas personas han sufrido mucho en particular. Necesitan el contacto, unas rutinas que dejan de hacer y que no comprenden por qué, no poder salir de casa, relacionarse mucho menos, etc».



Mario Moreno Román, ILUNION

Y, nuevamente en el lado positivo de la balanza, Virginia Carcedo hace referencia a las **bondades de la conciliación**. «En España somos muy presentistas, y el teletrabajo a las personas les ha venido bien, ya que han podido realizar las labores desde sus casas y no se han quedado en desempleo. Como todo el mundo estaba en la misma situación, ya no había esa distinción entre personas con discapacidad y sin discapacidad», remarca.

Otro aspecto que destaca Carcedo es que con la pandemia sanitaria pueden ponerse en valor características y competencias de las personas con discapacidad que antes no eran tan valoradas, como es el caso de la [resiliencia](#) o de la [empatía](#). «En un momento como el actual, cuando muchas empresas se plantean el gran valor que tiene la experiencia del cliente, las personas con discapacidad pueden tener mayor cabida, por su especial sensibilidad. Son aspectos que me voy planteando y que no sé si aún se están dando o midiendo».

Asimismo, otra ventaja se encuentra en el escenario del entorno rural, donde las tecnologías favorecen que las personas con discapacidad no se tengan que mover de su entorno.

En materia de contratos, se han creado muchos menos para personas con discapacidad desde la irrupción de la pandemia. «Muchos de los empleos en los que ellas trabajan son, quizá, más presenciales», aclara Virginia Carcedo. No obstante, menciona como

aspecto positivo que las personas con discapacidad «han trabajado en primera línea dentro del sector limpieza u otros sectores que han estado al frente durante la pandemia y les ha puesto en valor. Es importante decir que han estado en primera fila en supermercados, atendiendo el teléfono como teleoperadores o trabajando en su casa como consultores. Han estado ahí».

Virginia Carcedo finaliza afirmando que: «Nosotros somos personas que nos hemos reinventado todo el tiempo. La pandemia nos ha puesto en una situación más complicada, pero nos encontrábamos más preparados para afrontar este tipo de situaciones. Si uno no ha tenido ningún problema en su vida, al final, no está listo para gestionarlo». Posiblemente el Covid-19 haya igualado, en gran medida, a todas las personas y trabajadores por la base, al estar sometidos de manera global a una situación de vulnerabilidad a la que muchos no estaban acostumbrados en sus vidas.

ILUNION CONTACT CENTER BPO

«En el contact center de ILUNION somos líderes en la inclusión laboral de personas con discapacidad, algo que está presente en el ADN de todo el grupo. Nuestro principal valor diferencial es la gestión de la diversidad del capital humano y cómo, a través de la misma, conseguimos llevar la excelencia a los servicios que prestamos. Somos un grupo de "personas que trabajan para personas" y nos esforzamos para que su experiencia sea plenamente satisfactoria». Así lo manifiesta **Mario Moreno Román**, director de Personas y Desarrollo del Talento de ILUNION Contact Center BPO. «Nuestros objetivos para los próximos años son captar y desarrollar el mejor talento, especialmente de personas con discapacidad y otros colectivos con difícil inserción laboral; así como continuar creando empleo de calidad e instaurar nuevas operativas y procesos para afrontar los cambios y demandas del mercado, alcanzando la excelencia empresarial», añade.



La mejor manera de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad es darles la oportunidad de tener un desarrollo profesional. «Estamos comprometidos al

100% con la accesibilidad, como vía para mejorar el entorno laboral y tecnológico, que garantice que nuestros compañeros/as con discapacidad puedan desarrollar su trabajo en igualdad de condiciones y siendo plenamente independientes en sus funciones», enfatiza Moreno. «Esto es algo importantísimo para cualquier persona con discapacidad, ya que poder llevar a cabo su trabajo como cualquier otro/a compañero/a, sin depender de nadie, es una gran oportunidad que ayuda a tener una vida mucho más satisfactoria», añade.

Para asegurar la total adaptación del entorno laboral, ILUNION Contact Center BPO cuenta con el Departamento de **Unidades de Apoyo**, cuya labor es analizar y buscar soluciones de accesibilidad desde todos los puntos de vista, adaptando los puestos, estudiando cada caso y potenciando la autonomía e independencia de los trabajadores con discapacidad, incorporando las ayudas técnicas necesarias.

«Desde esta área tienen el firme propósito de intervenir para superar las dificultades que puedan aparecer en el proceso de incorporación y permanencia en un puesto de trabajo de las personas con discapacidad, así como su posible integración en el mercado de trabajo ordinario», explica Mario Moreno y añade que: «con este fin, realizan intervenciones sobre todo en el ámbito laboral, social, personal y de ocio y cultura, destacando entre otras: información y asesoramiento, acciones formativas, fomento del ocio y la cultura, vigilancia de la salud (servicios de rehabilitación, terapéuticos...), ayudas sociales, etc.».

La mejor manera de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad es darles la oportunidad de tener un desarrollo profesional

En el contact center de ILUNION apuestan por garantizar la inclusión laboral de personas con cualquier tipo de discapacidad, «llevando a cabo las adaptaciones necesarias para que puedan desarrollar su trabajo, independientemente de las dificultades técnicas que ello entrañe», detalla el director de Personas y Desarrollo de Talento de ILUNION Contact Center BPO.



En este sentido, resalta que tienen «casos muy especiales que recordamos con gran cariño por el importante trabajo en equipo que hemos tenido que realizar para poder ofrecerles un puesto adaptado a sus necesidades». Cita, entre otros, el caso de un compañero que es ciego total y usuario de silla de ruedas con una adaptación al puesto muy compleja; de una persona en silla de ruedas sin movilidad en brazos ni piernas, que usa un punzón para manejar el teclado; de una compañera con huesos de cristal a la que este trabajo le ha cambiado la vida; de otro compañero con grandes malformaciones y una movilidad extremadamente reducida que teletrabaja...

«Para nosotros es un gran orgullo que los ciudadanos que contactan con cualquiera de los servicios que gestionamos pueden ser atendidos también por personas ciegas totales, que les dirigen incluso por entornos web con la máxima eficacia, solucionando sus consultas sin que se perciba ninguna diferencia», enfatiza Mario Moreno.

«Nos hemos convertido en la puerta de entrada al sector del contact center de personas con discapacidad visual, lo que supone un verdadero ejemplo de inclusión laboral y de trabajo excelente. Hoy por hoy, ya son más de 100 compañeros con discapacidad visual, con o sin resto, los que forman parte de nuestro equipo», expone Moreno.

Con la irrupción de la covid-19 en 2020, en el contact center han vivido un cambio de paradigma global, al tener que enviar a la totalidad de su plantilla a sus domicilios. «Esto supuso todo un reto que abordamos en tiempo récord, dando continuidad a nuestros servicios con total garantía de calidad y de seguridad, manteniendo la excelencia de las operaciones y la mejor atención al cliente», explica Moreno. «A esta situación, nosotros tuvimos que sumar un *extra*: lograr que todos nuestros agentes con discapacidad pudieran teletrabajar, adaptando sus puestos con los recursos técnicos y ergonómicos necesarios para que desarrollaran su trabajo en remoto, igual que la oficina, contando con los apoyos personales necesarios de monitores y equipo de técnicos informáticos», añade.

Nos hemos convertido en la puerta de entrada al sector del contact center de personas con discapacidad visual

«Ha sido un gran esfuerzo en general, pero me gustaría destacar, la complejidad que ha supuesto adaptar los puestos en remoto de compañeros y compañeras ciegas totales para que pudieran llevar a cabo sus funciones como lo hacen normalmente en nuestras instalaciones. Ha sido un enorme trabajo, pero con empeño, dedicación y profesionalidad, lo hemos conseguido. Hoy por hoy, es una gran satisfacción haber logrado que todos los compañeros y compañeras, sobre todo aquellos/as con grandes discapacidades, se hayan podido adaptar al nuevo entorno de trabajo», enfatiza el director de Personas y Desarrollo del Talento de ILUNION Contact Center BPO.



En ILUNION Contact Center BPO, actualmente más del 30% de la plantilla está formado por personas con discapacidad, de los cuales casi el 29% son personas con gran discapacidad. «Somos un claro ejemplo de que la inclusión laboral de personas con discapacidad es posible, y lo es, manteniendo los máximos niveles de excelencia en el servicio, porque una cosa no es incompatible con la otra... únicamente hay que proporcionar los medios adecuados a las personas que forman parte del equipo y crear una empresa verdaderamente accesible. Hay que poner en valor esto, sensibilizar a la sociedad y apostar por otra manera de hacer las cosas, abriendo la puerta a que personas con capacidades diferentes puedan desempeñar su labor como cualquiera» enfatiza Mario Moreno.

«Vivimos en un mundo diverso y plural y nuestra organización vela por la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos, especialmente preocupándonos de que cualquier persona con discapacidad pueda ejercer su trabajo, de manera independiente y autónoma, con los medios que necesite», concluye.