

Índice de contenidos

Introducción	4
Objetivos del trabajo:	4
Metodología	5
Estructura	5
Marco teórico:	7
Concepto de discapacidad y los modelos de aproximación	7
Modelo moral	8
modelo rehabilitador.....	9
El modelo social	10
Fortalezas del modelo social	12
Debilidades del modelo social	12
Barreras psicológicas: empoderamiento de personas con discapacidad	14
La discapacidad en el mercado laboral	17
Factores de empleo	17
Barreras en los procesos de la empresa	19
Barreras físicas y de diseño de productos	20
Modelos de negocios: concepto	22
Empresa social	25
Metodología: estudio de casos	27
Selección de casos	28
Desde el punto de vista psicológico:	28
Desde el punto de vista de procesos en la empresa	29
Desde el punto de vista del medio físico y de diseño en la empresa	29
Caso Batec mobility	30
Modelo de negocios:	31
Barreras psicológicas:.....	32
Barreras de procesos.....	33
Barreras físicas y de diseño	34
Conclusiones del caso batec mobilities:	34
Caso la casa de carlota:	35
Modelo de negocio.....	36
Barreras psicológicas:.....	37
Barreras de procesos:.....	37
Barreras de diseño.....	38
Conclusión caso la casa de carlota	38
Caso Especialisterne	39
Modelo de negocios.....	40
Barreras psicológicas.....	41
Barreras de procesos.....	42

Barreras de diseño.....	43
Conclusión caso especialisterne	43
Conclusiones	44
Bibliografía.....	47
Apendice:	52

Resumen:

Este trabajo aborda el tema de la discapacidad desde el estudio de casos, la discapacidad supone un estigma en esta sociedad, y muchas son las barreras a la integración que las personas con discapacidad tienen que afrontar en sus vidas, una de las mas importantes es la barrera de la contratación y la inclusión laboral. Este trabajo pretende estudiar este tema y visibilizar el potencial de cambio que tienen las empresas en relación a lo anteriormente mencionado, así como poner de manifiesto el valor de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo.

Palabras clave: discapacidad, modelo social, empresa social, barreras sociales

Abstract

This project studies the disability from a case study perspective, in this society, being disabled means a stigma, there are many barriers to the integration of people with disabilities, one of the most important ones is the barrier of labor. This project aims to study these topics and clear the potential power of change in businesses related to the disability problem, as well as showing the value of people with disabilities in the labor market.

Key words: disability, social model, social business, social barriers

Introducción

La discapacidad esta definida dentro del modelo social como una opresión sistemática (UPIAS, 1976), según el modelo social la discapacidad no esta formada por los impedimento que una persona pueda tener por sus circunstancias, sino por una sociedad discapacitante que dificulta la inclusión de personas con discapacidad a la vida social (Agustina & Francisco, 2007). Es por lo tanto importante destacar las formas en que la sociedad impide la inclusión de personas con discapacidad, esto sucede por medio de barreras a la participación, una personas tiene un impedimento que lo limita en cierta medida, pero sin embargo son barreras las que impiden que la persona sobrepase el impedimento y participe en actividades sociales, y de esta manera aislándolas (Lorenzo, 2004). Un ejemplo es una personas en silla de ruedas que quiere ir a tomar un café con unos amigos, sin embargo unas escaleras le impiden entrar a la cafetería, esta persona esta siendo marginada por tener una movilidad reducida.

A fin de realizar este estudio, se ha puesto atención a las barreras hacia la discapacidad relacionadas con el entorno laboral, estas barreras han sido divididas en tres subgrupos, barreras psicológicas a la inclusión laboral, barreras de procesos dentro de la empresa, y barreras físicas o de diseño de productos.

Objetivos del trabajo:

El objetivo de este trabajo es doble, por un lado lo que este trabajo pretende es visibilizar el valor de las personas con discapacidad en el mercado laboral, de igual forma este trabajo pretende visibilizar las capacidades de la empresa como impulsor de cambio para la inclusión de personas con discapacidad.

De estos objetivops se desprenden otros subobjetivos relacionados con la investigación del fenómeno de la discapacidad, estos son: investigar las distintas perspectivas teóricas de la discapacidad, revisión de la literatura de la discapacidad en relación con los mercados de trabajo y las barreras a la

contratación que puede haber, examinar las alternativas de modelos de negocio y empresa social y finalmente hacer un estudio de casos para sacar conclusiones de casos reales de empresas sociales que trabajen en el marco de la discapacidad.

Metodología

Para conseguir los objetivos expuestos vamos a hacer una revisión de la literatura, orientada a la construcción de un marco teórico sobre el que basar todo el trabajo posterior. Este marco teórico pretende establecer las bases de la discapacidad como concepto, así como las distintas barrera a la inclusión de las personas con discapacidad que pudiera haber, específicamente las barreras que pueda haber en el mercado laboral. Adicionalmente, se estudiara la empresa social como concepto y los modelos de negocio como forma de análisis de empresas.

Basandonos en el trabajo de revisión literaria anterior procederemos a hacer el estudio de casos, serán tres los casos que se estudien, el caso Batec mobility, La casa de Carlota y el caso de Especialisterne. De este estudio se sacaran conclusiones relativas a los objetivos establecidos en el apartado anterior.

Estructura

El trabajo esta dividido en tres partes fundamentales, la primera parte es la introducción, en la que se ha señalado el problema de la discapacidad y las barreras a la inclusión laboral, mas adelante se han establecido los objetivos del trabajo, así como se ha establecido la línea en la que se va a orientar este.

La segunda parte, es la de marco teórico, esta parte hace una revisión de la literatura, en un principio se hace una revisión de la literatura de la discapacidad, analizando los pros y contras del modelo social en el que nos vamos a basar para este trabajo, mas adelante hablaremos de las distintas barreras a la inclusión siguiendo la estructura establecida de barreras psicológicas, de

procesos y físicas. Finalmente hablaremos de la empresa social y los modelos de negocio como forma de análisis.

La tercera parte es el estudio de los casos en base a lo estudiado anteriormente, de estos casos sacaremos nuestras conclusiones finales y de este modo daremos por concluido el trabajo.

Marco teórico:

Concepto de discapacidad y los modelos de aproximación

Díaz E. (2009) sostiene que en ocasiones ha habido una mala concepción en la literatura de la discapacidad, el problema al que apunta es principalmente terminológico, siendo frecuente que los conceptos de modelo y paradigma sean equiparados. Como nos indica Khun(1975), el paradigma es un modo concreto de interpretar el mundo, una perspectiva de este que puede cambiar de acuerdo con los valores ideológicos del momento, el paradigma es por tanto la forma científica de aproximarse a la realidad, un cambio de paradigma puede implicar una revolución científica y un cambio en la manera de ver el mundo, es posible no obstante que varios modos de conocimiento científico coexistan con una misma realidad, habiendo varios paradigmas vigentes en un mismo momento.

Khun defiende no obstante que un modelo es una abstracción teórica de una realidad concreta desde un punto de vista específico, los modelos van por tanto comprendidos dentro de un paradigma, y plantean problemas y soluciones dentro de la misma realidad. En definitiva podemos decir que un paradigma es una forma de entender la realidad, y un modelo sería una abstracción de esta realidad proyectada a través de esta forma de entenderla (Velazquez, 2009).

La discapacidad ha tenido varios tratamientos a lo largo de la historia de acuerdo al paradigma vigente en el momento. La forma en que la sociedad trata a las personas con discapacidad depende en gran medida de qué visión tengan del problema, de modo que si ven la discapacidad como una tragedia individual se adoptarían medidas para compensarla, si por el contrario se ve como causa de una sociedad incapacitante se podrá trabajar en mejorar la sociedad para facilitar la inclusión de las personas (Agustina & Francisco, 2007), esto lo veremos mejor más adelante. Para ilustrar la capacidad que tienen los paradigmas y modelos de influir en la sociedad, vamos a hacer un repaso de los modelos de aproximación a la discapacidad que se han desarrollado en el tiempo y como afectaron estos al tratamiento de la discapacidad.

Modelo moral

El paradigma mas antiguo que merece la pena mencionar es el llamado paradigma o modelo moral, este modelo ubica las causas de la discapacidad en los dioses o la divinidad (Snyder & Mitchell, 2001). Este modelo, también llamado de prescindencia trata a las personas con discapacidad como innecesarias, por considerarlas inútiles económica o socialmente, por causas religiosas o por pensar que son vidas que no merece la pena ser vividas (Agustina & Francisco, 2007, pág. 13), a su vez podemos distinguir varios modelos dentro de este paradigma, estos son los modelos eugenésico y de marginación (realmente puede haber mas, pero no entraremos en detalle por no ser necesario para este estudio).

El modelo de aproximación eugenésico, puede ser localizado en la antigüedad clásica, roma o Grecia, en este modelo se veía a la persona con discapacidad como un castigo de los dioses hacia sus padres, o se les veía como personas de poco valor para la sociedad, por lo que era poco eficiente gastar recursos en una persona que no aportaría valor económico o social futuro (Agustina & Francisco, 2007), además de esto había una concepción de que la vida de las personas con discapacidad era muy miserable, los que no eran asesinados al nacer eran vendidos como esclavos para distracción (Diaz A. A., 1995), por ello era común pensar en el infanticidio como una solución digna para la persona (Agustina & Francisco, 2007).

El modelo de marginación, puede ser ubicado en la edad media, se caracteriza por ver igual que el anterior la discapacidad como una consecuencia divina, en este caso puede variar mucho en función de las corrientes ideológicas de la época, pero mayoritariamente se consideraba que la discapacidad era una marca del pecado original, una condición divina inalterable. Esta visión hizo que no se le diera tratamiento a esta condición y se optase por abandonar a las personas con discapacidad junto con los pobres y marginados, estas personas estarían obligadas a vivir de la mendicidad de por vida (Agustina & Francisco, 2007), En aquella época, el diagnostico que separaba una condición medica de

una tragedia divina la delimitaba el medico y el sacerdote, sin embargo dado la religiosidad de la época era frecuente que el diagnostico de los médicos fuera muy similar al del sacerdote, evitando así que se le diera solución a la aflicción de las personas con discapacidad (Diaz A. A., 1995). a esta condición no ayudaron las ideas religiosas de la época que consideraban que si había un castigo divino, por acciones de sus ascendentes, el hombre no debía interceder, llevando al abandono de este colectivo (Barnes, 1998).

modelo rehabilitador

El modelo rehabilitador puede ubicarse a principios del siglo XX en Inglaterra, este modelo supone un cambio de paradigma, ya no hay causas divinas que generen una aflicción a las personas, ahora las causas de estas carencias son científicas (de la bellacasa, 1993), este modelo ya no considera que las personas con discapacidad carezcan de valor, considera que son personas con carencias y que estas personas deben compensar estas carencias para poder normalizar su situación y tener vidas “normales” (Agustina & Francisco, 2007). En este modelo la atención es puesta en el individuo, la persona con discapacidad tiene un problema individual, para ayudarlo, la sociedad se centra en campos de la rehabilitación medica, siendo la intervención profesional la única respuesta social que reciben las personas con discapacidad (Oliver M. , 1998).

Este cambio de perspectiva se produce debido en primer lugar a los cambios en la ciencia y la religión que dan paso a un método científico de análisis, que permite que las deficiencias puedan ser tratadas de un modo mas exhaustivo mas allá de la religión (Diaz A. A., 1995). Por otro lado, la sociedad cambia en su forma de ver las cosas debido en gran parte al impacto de la primera guerra mundial en países como Inglaterra. Cuando una generación vuelve de la guerra con carencias físicas o psíquicas, las personas responden empatizando al ver como personas cercanas a ellos sufren de una deficiencia, esto los acerca mas al problema de la discapacidad, y buscan maneras de ayudarles, alejando así a las personas del paradigma moral. (Stiker, 1999)

El modelo social

El modelo social puede ser ubicado en la década de los años 70, nace como consecuencia de la corriente de lucha de derechos civiles que se produce en estados unidos en la segunda mitad del siglo XX (Agustina & Francisco, 2007), su mayor defensor es la asociación de personas con discapacidad británica UPIAS (Shakespeare, 2013), quien ha trabajado durante muchos años en desarrollar esta perspectiva social de la discapacidad y la ha defendido de quienes no estaban de acuerdo con ella, llevándola a ser el paradigma reconocido mayoritariamente a día de hoy. Su concepción ha supuesto el último cambio de paradigma que hemos vivido, y a implicado un gran cambio a nivel teórico al ubicar las causas de la discapacidad en la sociedad y no en el individuo como se había hecho hasta ese momento, lo cual ha dado lugar al desarrollo de modelos con esta misma dinámica (Reindal, 2008).

UPIAS (1976) ubica la discapacidad de las personas con impedimentos físicos en la sociedad, catalogándolo como un elemento de opresión, la discapacidad es algo impuesto sobre los impedimentos por la manera en que se aísla a las personas con discapacidad y se las excluye de la participación en la sociedad. Este punto de vista genera una diferencia entre discapacidad entendida como un factor social de opresión y los impedimentos o deficiencias que suponen un factor individual, lo que desvía el enfoque de la causa de discapacidad desde el funcionamiento hacia la sociedad. Tom Shakespeare (2013) defiende que el modelo social busca diferenciarse del modelo rehabilitador en la aceptación de impedimentos físicos por delante de su tratamiento, durante muchos años se ha buscado compensar las deficiencias que las personas con discapacidad pudieran tener, pero el modelo social defiende que va a haber factores médicos difíciles de cambiar enfrentados a barreras sociales que son fáciles de mejorar, y cuyo cambio pueden suponer una considerable mejoría en la calidad de vida de las personas con discapacidad. Por tanto, el objetivo del modelo social es la aceptación de estas circunstancias y poner el interés en la lucha de estos factores mas fácilmente mejorables.

UPIAS (1976) define la discapacidad como “la desventaja o restricción de la actividad causada por una organización social contemporánea que tiene en cuenta poco o nada a las personas con impedimentos físicos y los excluye de esta manera de la participación en las actividades sociales mas comunes”, para este modelo la discapacidad esta causada por una sociedad opresora que crea barreras sociales que impiden el normal funcionamiento de las personas con discapacidad en la sociedad

Este modelo busca dignificar la condición de persona con discapacidad, defendiendo derechos que están relacionados directamente con la defensa de los derechos humanos, estas exigencias que realiza UPIAS a través de este modelo son el derecho a una vida independiente, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno y defensa de la igualdad de oportunidades y la libertad (de decisión sobre todo) de las personas con discapacidad. (Agustina & Francisco, 2007).

El modelo anterior buscaba la normalización y rehabilitación de las personas, este modelo en cambio se centra en la rehabilitación de la sociedad misma, esto se pretende hacer mediante medidas que garanticen la igualdad de oportunidades tanto a nivel laboral como social (Agustina & Francisco, 2007). De acuerdo con esto sectores como la educación son claves, abogando por una educación inclusiva en la que aulas de educación especial queden destinadas exclusivamente a casos muy extremos que necesiten de una atención muy diferente (Reindal, 2008). A nivel laboral se debe dar no obstante prioridad a la búsqueda de trabajo por vías ordinarias, buscando así la dignificación y empoderamiento del colectivo de personas con discapacidad, y viendo así el empleo protegido como una alternativa excepcional para personas que por sus circunstancias no encuentren trabajo, separando personas con discapacidad que por factores formativos o personales no encuentren trabajo del colectivo de personas con discapacidad que deba tener una situación mas normalizada en el mercado laboral (ONCE, 2016).

Fortalezas del modelo social

El modelo social ha supuesto una gran fortaleza para el conjunto de personas con discapacidad y el movimiento que las defiende, de acuerdo con Tom Shakespeare (2013) el modelo social ha servido para potenciar la lucha política de las personas con discapacidad. Gracias a la visión clara que ofrece sobre la situación de la discapacidad es fácil explicarla, facilitando así el establecimiento de una agenda política con objetivos claros. Igualmente aporta una herramienta para identificar los problemas a los que se enfrentan las personas con discapacidad en su día a día. En contra de lo pensado anteriormente estos problemas no son necesariamente sus carencias individuales sino la existencia de barreras que dificultan el funcionamiento, lo que ayuda a la identificación de barreras sociales como problema (Oliver M. , 2004).

El modelo social ha supuesto de igual forma una mejora en el aspecto psicológico de la discapacidad (Shakespeare, 2013), al desvincular el problema derivado de la discapacidad de la persona que lo padece, las personas dejan de verse a si mismas como inválidos o incompletos y trasladan este sentimiento a una sociedad opresora que les niega facilidades en sus problemas. Esto supone para la persona con discapacidad una mejora de su autoestima y la orienta a que luche por sus derechos (Dagnan & Waring, 2004).

Debilidades del modelo social

Aunque es cierto que el modelo social ha traído consigo muchas mejoras para las personas con discapacidad, este está lejos de ser perfecto. La mayor crítica que se le hace a este modelo es que reniega de la deficiencia como un aspecto importante en la vida de las personas con discapacidad (Shakespeare, 2013). El modelo anterior ponía atención en la importancia de la deficiencia misma como núcleo fundamental de la discapacidad con el objetivo de tratarla. El modelo social en cambio dice que las causas de la discapacidad son exclusivamente sociales y no por los cuerpos de las personas con discapacidad (Agustina & Francisco, 2007). Al negar la condición física como problema se esta incitando al abandono de medidas médicas que pudieran ayudar a la rehabilitación o

mejora de la persona con discapacidad (Shakespeare, 2013), igualmente la inclusividad excesiva en un entorno educativo puede derivar en que no se preste la atención necesaria a enseñar a personas con carencias físicas reales a manejarse en el medio que les puede ser adverso (Reindal, 2008). Por tanto, vemos que el modelo social puede dar un enfoque muy beneficioso en áreas de la política o la lucha de los derechos de las personas, pero habrá campos como la medicina que requerirán para su evolución de un punto de vista que se centre en el individuo.

Otro problema que alberga el modelo social es su propia definición, al definir la discapacidad como opresión hacia las personas con incapacidades en lugar de tratarla como una dimensión social, genera dificultades al hablar de discapacidad sin que la opresión este implícita epistemológicamente, por lo que es difícil demostrar que en determinada situación no hay opresión. Igualmente es difícil separar los problemas derivados de las barreras sociales de los problemas generados por la propia deficiencia. Como ejemplifica Tom Shakespeare (2013) si una persona con movilidad reducida encuentra una escalera es complicado saber si el problema lo genera exclusivamente la escalera o si es exclusivamente la movilidad reducida de la persona, igualmente si una persona con parálisis tiene depresión ¿Cómo se cuantifica que parte la provoca la sociedad, qué parte la provoca su discapacidad Y qué partes las provocan factores independientes a la discapacidad? Haciendo una aproximación mas realista, siempre habrá una parte del problema que esté ligada a la deficiencia de por si, dado que una utopía en la que todo sea accesible es simplemente imposible, por la incompatibilidad de adaptar determinadas deficiencias con el mundo (playas con sillas de rueda, el canto de un pájaro con una persona sorda...) o por la incompatibilidad de varias deficiencias con un medio adaptado(ciegos prefieren escaleras, personas en silla de rueda rampas...) (Shakespeare, 2013)

Como apunta Rafael Lorenzo (2004), el modelo social define la discapacidad como un tema complejo, este problema debe ser entendido desde muchas

perspectivas distintas. Las implicaciones de la exclusión social por motivos de discapacidad están integradas a la sociedad integralmente, la complejidad de la discapacidad radica en las numerosas barreras sociales a las que se debe enfrentar para alcanzar una vida libre de exclusión, y más aun a la heterogeneidad de estas barreras (Agustina & Francisco, 2007).

Barreras psicológicas: empoderamiento de personas con discapacidad

El término estigma puede ser definido como cualquier característica de una persona o grupo que evoque respuestas negativas o punitivas (Susman, 1994), en el campo de la discapacidad se ha estudiado ampliamente el concepto de estigma y las causas y consecuencias de esta. Es aquí cuando la teoría de la desviación cobra interés. Según Ervin Goffman (1963) el principal factor estigmatizador es la desviación, la desviación de lo que la sociedad ha querido establecer como normal, siendo por tanto una característica o atributo diferente una causa de estigma. Concluye que la razón principal del estigma de las personas con discapacidad no es el impedimento que tiene de por sí, sino la respuesta que le da la sociedad de este impedimento

Una de las barreras a las que hace referencia el modelo social de la discapacidad es el estigma, de acuerdo con Josefa Ruiz y Miguel Moya (2007) este estigma está formado por las perspectivas de las personas que estigmatizan y las perspectivas del sujeto estigmatizado, en este caso la persona con la discapacidad. Las perspectivas de las personas que estigmatizan están formadas por varios rasgos o factores que demuestran el estigma, estos son según James Crocker (1998): la existencia de estereotipos negativos hacia las personas con discapacidad; esto se puede ver reflejado en la forma de hablar a las personas con discapacidad, infantilizándoles o dirigiéndose hacia su acompañante sin discapacidad por ejemplo (Ruiz & Moya, 2007). Otro factor sería la ambivalencia e emociones y valores hacia las personas estigmatizadas; estos según Irwin Katz (1981) haría referencia a los sentimientos generados hacia las personas con discapacidad, siendo que a varios niveles generan simpatía o pena y simultáneamente a otros niveles pueden generar un

sentimiento negativo de que no hacen suficiente para mejorar su situación, y que por tanto se merecen un trato que puede ser injusto. Esto lleva a reacciones exageradas, sobrevalorando logros pequeños que haga una persona con discapacidad y reacciones muy negativas ante errores pequeños, o circunstancias negativas como que no encuentre trabajo. El último factor en personas que estigmatizan al colectivo tratado es el Sentimiento de amenaza o ansiedad; esto se produce cuando al interactuar con una persona con un estigma, en este caso la discapacidad, la persona no estigmatizada refleja nerviosismo, este puede estar causado por sentir su imagen amenazada al verse con una persona con este estigma, al no entender muy bien como actuar frente a esta persona sin ser prejuiciosos, y demás motivos derivados en su mayoría del desconocimiento de la condición de discapacidad (Crocker, Major, & Steele, 1998).

Desde el punto de vista de la persona con discapacidad, los factores estigmatizadores son según James Crocker (1998): la vivencia de experiencias de prejuicio o discriminación, conciencia de la existencia de prejuicios hacia un grupo al que pertenece o la ambigüedad ante episodios de discriminación. Joan Susman (1994) habla de las estrategias que adoptan las personas con discapacidad para afrontar el estigma. Estas mismas estrategias son un factor que determina el propio estigma de por sí, siendo la más común, el reconocimiento de la discapacidad en una conversación para evitar que le pregunten del tema, normalmente tomando actitudes de “esto no va a ser siempre así” en discapacidades temporales o de “soy más que mi discapacidad” en el caso de discapacidades permanentes. Esto supone otro rasgo más del estigma que las propias personas con discapacidad sienten hacia la discapacidad.

De acuerdo con Lucy Paterson (2012) hay amplitud de estudios que afirman que el estigma en personas con discapacidad está directamente relacionada con niveles de autoestima más bajo. Las personas con discapacidad que son conscientes del estigma que esto supone, tienen menor autoestima que las personas sin discapacidad. Sin embargo, también defiende que esto no tiene por

que deberse a que perciban la discapacidad como algo negativo, sino que puede estar causado por la comparación de ellos mismos con personas sin discapacidad y sentirse menos validos que ellos (Paterson, Mckenzie, & Lindsay, 2012). La autoestima es muy importante en el caso de las personas con discapacidad, y sentirse inferiores al resto puede dificultar la inclusión social. En un estudio de la ONCE (2016) se defiende que la visión que tengan las personas con discapacidad sobre ellos mismos va a influenciar en gran medida a las posibilidades de inclusión laboral, igualmente esto afecta al rendimiento laboral, y finalmente a la percepción que los empleadores y demás compañeros tengan del colectivo de personas con discapacidad.

El comité español de representación de persona con discapacidad CERMI (2016) define el empoderamiento como un “proceso de crecimiento personal que lleva a la toma de decisiones, implica el sentir que decidimos en nuestra vida y que no somos espectadores de lo que nos sucede, por ello cuando una persona esta empoderada defiende sus derechos”. Por lo tanto, empoderarse es defender en lo que una persona cree, y para esto es esencial creer en uno mismo primero, en el caso de personas con discapacidad esto pasa por creer en su valor como persona y asumir que tienen los mismos derechos que los demás. Estos derechos están inspirados en los tres principios fundamentales de igualdad, autonomía y no discriminación. La forma de empoderar a las personas con discapacidad es no obstante brindándoles oportunidades y el apoyo necesario que estas necesiten para alcanzar la autodeterminación (Wehmeyer, 2004). La autodeterminación definida por Wehmeyer (2004) es el derecho y la capacidad de ejercer el control en sus propias vidas.

Las empresas son un apoyo fundamental a la hora de apoyar psicológicamente a las personas con discapacidad, siendo la igualdad de oportunidades un requisito esencial para el empoderamiento de las personas con discapacidad. Cobra también notable importancia el trabajo a la hora de reforzar la autoestima y ayudarles a sentir que no son menos que nadie. Por lo tanto, las empresas deben de favorecer en la medida de lo posible el empoderamiento e las personas

con discapacidad garantizando en un primer lugar los derechos de estas personas (OIT, 2018).

La discapacidad en el mercado laboral

El derecho al trabajo esta ampliamente reconocido, primero segun el articulo 35 de la constitución española, todos los españoles tienen el derecho y la obligación a trabajar (1978), este derecho esta apoyado por multitud de leyes a nivel internacional, como la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006) que apoya específicamente a las personas con discapacidad, este tendría su aplicación a la ley española en 2011 (BOE, 2011). Sin embargo, debido a factores como la baja formación en personas con discapacidad, la accesibilidad limitada, o la falta de conciencia en empleadores, las personas con discapacidad tienen menores posibilidades de empleo que las demás personas (Garrido & Ferradans, 2012). Sumado a esto los legisladores no imponen sanciones lo suficientemente altas como para que las empresas grandes se tomen en serio las cuotas mínimas de discapacidad en la empresa, vulnerando de este modo el derecho al trabajo que se ha mencionado previamente (Lorenzo, 2004).

Factores de empleo

Un estudio realizado por la fundación ONCE (2016) apunta a que la opinión de los empleadores o empresarios sobre la contratación de personas con discapacidad depende del tipo de discapacidad. Esto es normal dada la heterogeneidad del colectivo, a veces incluso hay deficiencias prácticamente imperceptibles para los que no la padecen (OIT, 2018). Según el estudio, las deficiencias físicas son las menos estigmatizadas, y las intelectuales serian las peores vistas a la hora de contratar. Esto es debido a la desinformación de los empleadores, dado que, tras haber tenido una experiencia con empleados con discapacidad, los responsables tienden a cambiar de opinión. Las discapacidades sensoriales estarían a medias entre las físicas e intelectuales a nivel de aceptación de acuerdo con el estudio. A todo esto, le sumamos el grado de discapacidad como un elemento importante ante la contratación, siendo que

a mayor grado de discapacidad menor es la expectativa de que la personas sean aptas para trabajar. (ONCE, 2016).

De acuerdo Mconkey y Mezza (2001) las posibilidades de alcanzar un puesto de trabajo por una persona con discapacidad intelectual dependen de determinados factores. Los mas relevantes que bajan la expectativa de la persona y/o el entorno a encontrar trabajo son: las dificultades para concentrarse, las dificultades para comunicarse, los problemas de comprensión de las instrucciones y los problemas de salud. En personas con discapacidad intelectual el apoyo del entorno familiar será fundamental para la incorporación al mundo laboral, esto debido a su baja autoestima y dependencia.

De acuerdo con Jose Manuel Gomez Puertas (2013) los factores mas relevantes en personas con discapacidad intelectual que favorecen a la hora de encontrar empleo son la motivación y la autonomía. La motivación es un factor que presenta valores muy bajos en personas con discapacidad intelectual, Deci y Chadler (1986) defienden que las personas con discapacidad intelectual están acostumbradas a vivir desde pequeñas experiencias que les desincentiva a buscar trabajo. Desde una edad temprana se asume que no van a trabajar, por lo que no se esfuerzan en encontrar trabajo, el poco esfuerzo que ponen a la búsqueda de empleo supone a su vez un factor que evita que los contraten y ante los primeros rechazos la motivación cae aún mas. Por otro lado la autodeterminación supone un factor que favorece la contratación, las personas con discapacidad intelectual que gozan de autonomía tienen una mayor autoestima y son mas fácilmente contratables, de este modo autoestima, autodeterminación y empleo son factores que se retroalimentan, suponiendo el empleo una fuerte herramienta para el empoderamiento de las personas con discapacidad (Wehmeyer, 2004).

De acuerdo con Maria Pallisera Díaz (2010), los problemas de inclusión laboral en las personas con discapacidad comienzan cuando estas dejan la educación obligatoria, el problema al que se enfrentan la personas con discapacidad no es de empleo de por si, sino de encontrar su primer puesto de trabajo (Puertas,

2013), una de las principales causas de desempleo en personas con discapacidad esta en la falta de experiencia y en la falta de formación (Espinola, 2017), las aptitudes de empresarios ante la contratación de personas con discapacidad suele ser negativa, sin embargo tras contratar empleados con discapacidad obligados por ley, o incentivados por ayudas, han cambiado de opinión, dándose cuenta de que los empleados con discapacidad tienen las mismas capacidades de trabajo que el resto (ONCE, 2016). Sabiendo que las personas con discapacidad no tienen problemas en mantener el empleo, será clave en su vida laboral que se les de la oportunidad de tener un primer empleo, dado que como hemos dicho antes las dificultades que tienen en el mercado laboral son la falta de experiencia o formación.

Barreras en los procesos de la empresa

La inclusión en el mercado de trabajo requiere brindar las mismas oportunidades laborales a las personas con discapacidad, estando la igualdad presente en todos los procesos desde la selección del puesto (Espinola, 2017). Esto implica que la empresa debe poner interés en crear mecanismos que no pongan trabas a personas con discapacidad. Esto se debe hacer en primer lugar, destacando en los anuncios de puestos que la empresa esta abierta a la contratación de personas con discapacidad, pero también adaptando las entrevistas en función de las capacidades de cada uno para que todos gocen de las mismas oportunidades (OIT, 2018).

Según Rafael Lorenzo (2004), los problemas que se encuentran las personas con discapacidad a la hora de realizar el trabajo se deben en su mayoría a la forma en que este está organizado. Por tanto, es importante que empresas y trabajadores hagan un esfuerzo por adaptar la forma de hacer las cosas de acuerdo con las capacidades que los compañeros con discapacidades tengan. La OIT (2018) apunta a que se forme de forma integral a trabajadores y ejecutivos en la empresa para concienciar de la situación de estas personas, y que de esta manera haya un ambiente laboral de comprensión y tolerancia.

Un concepto de vital importancia en la inclusión es el e ajuste razonable, este termino es definido por la OIT (2018) como “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”. En el entorno de trabajo su aplicación tendría consecuencias a nivel organizativo como ya hemos mencionado antes, pero también implica adaptaciones del medio físico que cada persona pudiera necesite en función de su deficiencia.

Barreras físicas y de diseño de productos

La accesibilidad supone la libertad de poder llegar o alcanzar aquello que es necesario, en el contexto de la discapacidad esto se asocia a la eliminación de barreras, sobre todo de barreras físicas o arquitectónicas, lo cual implica de unos ajustes que suelen ser de un coste elevado para la sociedad (Alonso, 2007). Estas barreras evitables suponen una vulneración de derechos de las personas con discapacidad, debido a que impiden la plena participación de estas en la sociedad y son de por si un factor de exclusión (De luna, 2004). Sin embargo, tal y como apunta Rafael de Asis (2013), esta concepción no es susceptible de ser aplicada a todos los productos o servicios, sino que debe centrarse exclusivamente en aquellos que supongan un problema para la participación en la sociedad, que son los que implican un problema de inclusión.

Según la ley española 51/2003, el diseño universal puede ser definido como: “la actividad por la que se concibe o proyecta, desde el origen, y siempre que ello sea posible, entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas, de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas, en la mayor extensión posible”. Esto supone una respuesta eficiente al problema de las barreras al que se enfrenta la sociedad y el colectivo de personas con discapacidad, dado que, si se hace un diseño y una organización adecuada desde el principio, mas tarde no será necesario incurrir en gastos para realizar ajustes razonables (Asis, 2013). Además, estaremos

siendo mas justos al garantizar los derechos de las personas con discapacidad (De luna, 2004).

En cualquier caso, tanto los ajustes razonables como la accesibilidad universal muestran sus limitaciones en su propia definición, dado que su alcance esta limitado a lo posible y a lo razonable (Asis, 2013). Esto quiere decir que, debido a la heterogeneidad del colectivo de personas con discapacidad, es imposible crear un espacio adaptado en el que todo sea accesible para todos. Es fácil que haya personas con características específicas para las que sea difícil anticiparse o imposible de adaptarse (véase el caso de los sordo-ciegos), en estos casos las empresas deben hacer lo posible por adaptarse, pero será imposible garantizar la accesibilidad total para todos siempre (Shakespeare, 2013).

Cabe destacar no obstante que el ajuste razonable es una política destinada a suplir aquellos casos en los que el diseño universal falla, es decir, que el hecho de que se realicen ajustes razonables no exime de la obligación de planificar la accesibilidad universal. Solamente en los casos en que no fuera predecible una necesidad específica es cuando se debe recurrir a ajustes, pero no de forma sistemática para evitar tener instalaciones o productos accesibles para todos (Asis, 2013). Sumado a esto, es relevante destacar que no tiene sentido hablar de accesibilidad para ningún colectivo en específico, dado que todos somos susceptibles de pasar un periodo de nuestras vidas con nuestras capacidades mermadas, es un asunto de interés general el hacer productos servicios y espacios mas sencillos de usar y mas fáciles para todos (Alonso, 2007). Cuando hablamos de ajuste razonable cobra importancia la actitud de las personas hacia la discapacidad, frecuentemente personas con discapacidades no quieren pedir ajustes razonables que pueden necesitar debido al estigma creado en la empresa hacia la discapacidad (nótese que hay muchas discapacidades imperceptibles para el resto de personas. Es por lo tanto importante que haya planes e sensibilización para que personas con discapacidad encuentren un entorno seguro y libre de estigmas donde poder manifestar sus necesidades abiertamente (OIT, 2018).

Finalmente, es relevante decir que el acceso universal y la adaptación o ajuste razonable, deben llevarse mas allá de los empleados de la empresa, debido a que es de vital importancia la accesibilidad de productos y servicios, y evitar así la discriminación por motivos de discapacidad (De luna, 2004). La accesibilidad esta asociada a la calidad de vida de las personas con discapacidad, pudiendo garantizar que todas las personas lleguen a entornos, servicios y productos, lo cual garantiza su plena participación en la sociedad (Alonso, 2007).

Modelos de negocios: concepto

El modelo de negocio es un concepto que arrastra un problema a nivel académico, este es su falta de una definición clara (Bocken, Short, Rana, & Evans, 2014), autores como Christopher Zott (2007), apuntan a una definición transaccional, definiendo el modelo de negocios como una estructura o forma de gobierno a través de la cual clientes, proveedores y socios interactúan. Siendo el modelo de negocios la forma en la que los stakeholders se relacionan a través de la empresa, por medio de recursos y productos. El modelo de negocio y su definición, varían en función de la perspectiva con la que se aborde, en nuestro caso la perspectiva que mas nos interesa con fines de realizar este estudio es una perspectiva mas analítica, que define el modelo de negocios como una herramienta de estudio académico a través de la cual poder hacer un análisis de las empresas y poder estudiarlas (Bocken, Short, Rana, & Evans, 2014).

Bocken (2014) define así el modelo de negocios como la forma en que una empresa desarrolla su estrategia, es decir, el diseño de productos, como lo cobra, la estrategia de costes, estrategias de diferenciación y como se integra todo esto en su cadena de valor y estructura de costes. Un punto que destacar de esta perspectiva es la importancia de la dirección como factor determinante del éxito empresarial.

De acuerdo con Zott (2013), la literatura esta empezando a converger en las siguientes ideas de los modelos de negocios. En primer lugar el modelo de negocio implica creación de valor para todos los stakeholders y no solo el de la propia empresa. Por lo tanto cobran importancia las actividades de

colaboradores, proveedores o clientes, además de la propia. El modelo de negocios se centra en la estructura de como se hacen las cosas en la empresa, y supone un nuevo nivel y unidad de análisis. Del modelo de negocios como estructura de análisis, la literatura coincide en la existencia de tres características definitorias básicas, estas serian la propuesta de valor, la creación e valor o traslado de valor, y la captura de valor (Bocken, Short, Rana, & Evans, 2014) (Yunnus, Moingeon, & Lehman-Ortega, 2010) (Zott & Amit, THE FIT BETWEEN PRODUCT MARKET STRATEGY AND BUSINESS MODEL: IMPLICATIONS FOR FIRM PERFORMANCE, 2007).

La propuesta de valor, es la respuesta a la pregunta ¿Quiénes son nuestros clientes y que hacemos por ellos? (Yunnus, Moingeon, & Lehman-Ortega, 2010), es el producto o servicio que se ofrece, la forma de generar valor, trasladando esto a la empresa social supondrá también la forma de generar valor ecológico o social, adema del económico (Bocken, Short, Rana, & Evans, 2014).La creación de valor, responde a la pregunta de ¿cómo le traslado el valor a mi cliente?, lo cual tiene implicaciones para la cadena de valor de la empresa y la de sus colaboradores y proveedores. Es la forma en que se alcanzan los objetivos establecidos por la empresa. (Yunnus, Moingeon, & Lehman-Ortega, 2010)

La captura de valor, por otro lado supone el traslado de las dos características anteriores a un plano financiero, es la forma en que se cobran los ingresos producidos por la propuesta de valor y la forma en que se gestionan los gastos generados por la creación de valor y como se gestionan los recursos en esta (Yunnus, Moingeon, & Lehman-Ortega, 2010).La gestión de esta característica significara la viabilidad del proyecto a largo plazo, siendo el soporte financiero que tiene la empresa (Bocken, Short, Rana, & Evans, 2014). Cabe destacar la necesidad de equilibrar elementos de la propuesta y creación de valor con la captura, entendiendo que la clave de un modelo de negocios de éxito puede estar en encontrar un equilibrio entre los aspectos del modelo que crean valor y aquellos que lo capturan. Si entendemos que darle mas valor al producto va a implicar una menor viabilidad para la compañía la formula no funciona, por el

contrario, si hay menor valor en el producto y una mejor captura de valor, es probable que los clientes no encuentren el producto deseable (Chesbrought, 2007).

Henry Chesbrought (2007) identifica las siguientes características a través de las cuales se puede innovar en el modelo de negocio, estas son la propuesta de valor, identificación de segmentos de mercado a los que dirigirse, estructura de la cadena de valor, mecanismos específicos de generación de ingreso y costes estructurales, el posicionamiento del valor de la empresa con el ecosistema en que se mueve, y por ultimo la formulación de estrategias de innovación para ganar ventaja competitiva. Si bien es cierto que la mayoría de estas características pueden estar implícitas o englobarse con los conceptos anteriores de propuesta de valor creación de valor y captura de valor, Henry chesbrought apunta a que estas características van a suponer los distintos aspectos en los que un modelo de negocio puede generar valor por medio de la innovación.

Tradicionalmente, cuando se quería ganar ventaja en la empresa a través de la innovación era necesario invertir una gran cantidad de recursos, en investigación, para poder sacar productos novedosos, o comprar maquinaria mas eficiente. Henry chesbrought (2007) defiende que la innovación en la empresa ya no depende de la inversión en I+D, gracias a la perspectiva de modelos de negocio es posible crear ventajas competitivas mediante la innovación en las estructuras que forman el modelo.

La innovación en modelos de negocio es clave para el éxito empresaria, cada vez mas la colaboración entre empresas se hace necesaria para la supervivencia de esta, mas aun con la creciente necesidad de generar modelos de negocio sostenible (Bocken, Short, Rana, & Evans, 2014). Es por ello por lo que las empresas necesitan atar sus relaciones con los demás agentes a través de su modelo de negocios, ya sea una colaboración informal o una alianza seria (Amit & Zott; 2013), y se hace evidente la necesidad de innovar en modelos de negocio como medio de alcanzar una ventaja competitiva (Chesbrought, 2007).

Empresa social

En el espectro empresarial actual podemos encontrar un gran número de tipos de sociedades, sociedades de tipo público, privado o mixtas, empresas sin ánimo de lucro, cooperativas o sociedades mercantilistas tradicionales, sin embargo, para este análisis, no cobra interés la estructura de la propiedad ni al ánimo de lucro, sino a la naturaleza de la actividad desarrollada (Duque, 2007). En este espectro de empresas podemos encontrar dos extremos, las organizaciones benéficas, y la empresa privada tradicional, la ONG centra su esfuerzo en la consecución de objetivos sociales o medioambientales, en cambio la empresa privada se centra en la consecución de objetivos económicos por encima de todo. La empresa social queda a medio camino entre ambas siendo una organización estructurada como una empresa, pero con un objetivo social (Yunnus, Moingeon, & Lehman-Ortega, 2010).

En la empresa social cobra especialmente interés el punto de vista financiero o de captura de valor, dado que a diferencia de las empresas tradicionales no reparte dividendos (Thompson & Dorothy, 2007), de este modo la empresa social dedica estos recursos disponibles a la mejora de sus productos o de precios, para que sea más accesible a su público objetivo y de este modo sea más eficiente en su objetivo social (Yunnus, Moingeon, & Lehman-Ortega, 2010). De igual manera la empresa social se caracteriza por tener que devolver sus costes, es decir asegurarse de que al vender un producto este cubre el coste de su producción. Esto permite que la empresa social sea sostenible en el tiempo y que incluso pueda tener crecimientos positivos, lo cual supone una diferencia importante frente a otras organizaciones sociales como ONGs (Yunnus, Moingeon, & Lehman-Ortega, 2010). Otra característica definitoria de la empresa social es que los socios que quisieran, deben poder recibir de vuelta las aportaciones que hicieron a la sociedad, lo cual ubica la inversión en la empresa social como algo más allá de una simple donación (Defourmy & Marthe, 2012).

Una de las características definitorias de la empresa social es que opera dentro del mercado, es decir, tiene una dirección empresarial similar a la de otras empresas que compita en su sector, la diferencia es que esta empresa tiene

objetivos sociales, esto implica que la empresa social compite en el mercado con las mismas dinámicas competitivas que las demás empresas (Duque, 2007). Manfredi (2005) considera que un rasgo diferenciador de la empresa social con respecto a las demás organizaciones es su capacidad de generar valor social y económico al mismo tiempo.

En la empresa social, a diferencia de la empresa tradicional, se espera que la toma de decisiones se lleve de una forma menos autoritaria, teniendo en cuenta las opiniones de trabajadores y socios cuando se van a tomar decisiones que les afectan (Thompson & Dorothy, 2007). Esto no quiere decir que en la empresa no haya jerarquías, sin embargo habrá una tendencia democratizadora en la que la toma de decisiones importantes tome en cuenta los intereses de las personas de la organización, y que incluso les haga partícipes y se les consulte decisiones con implicaciones importantes en sus vidas (Defourmy & Marthe, 2012).

En la dinámica capitalista en la que funcionan los mercados financieros, cabe pensar que la empresa social tendría dificultades para encontrar financiación. Los mercados financieros funcionan mediante un sistema de riesgo-beneficio en donde la prioridad está puesta en la obtención de ingresos. Por ello una empresa que prioriza los objetivos sociales y medioambientales no resultara muy atractiva para estos mercados (Smith, Gonin, & Besharov, 2013). Sin embargo, hay algo que esta lógica no tiene en cuenta, a lo largo del año, muchas personas donan dinero por valor de millones de euros para fines sociales y medioambientales, esto sin esperar nada a cambio. De manera que no todo el mundo busca financiar proyectos que vayan a ser económicamente productivos, invertir en una empresa social no va a dar dividendos económicos, pero va a darlos en forma de mayor valor para la sociedad o la comunidad en la que trabaje. Por lo tanto podemos decir que hay personas dispuestas a financiar este tipo de proyectos, lo cual justifica su viabilidad (Yunnus, Moingeon, & Lehman-Ortega, 2010).

Metodología: estudio de casos

Para realizar este estudio, se han seguido las instrucciones que Kathleen M. Eisenhardt (1989) sugiere en su artículo "Building theories from case study research". De este modo lo que este estudio pretende es sacar conclusiones del análisis de varios casos que puedan ser significativos sobre la gestión de la discapacidad en distintos sectores.

Este estudio busca analizar la capacidad de las empresas sociales para intervenir en el problema de la discapacidad. Para ello vamos a elegir una muestra de casos significativos y vamos a hacer una medición de como hacen estas empresas para eliminar, o facilitar la eliminación de las barreras sociales, Partiendo de la idea de que es importante evitar barreras a la participación de las personas con discapacidad en el ámbito laboral y del mercado. Este impedimento a la participación es un elemento importante en la exclusión social que sufren las personas con discapacidad.

Para seleccionar los distintos casos vamos a tener en cuenta el sector del que provienen, entendiendo que hay sectores que por la naturaleza de la actividad, puede tener una gestión de la discapacidad mas complicada, por ejemplo el sector de la construcción y personas con discapacidad física suelen ser difíciles de compatibilizar. De manera que se intentaran elegir empresas de distintos sectores en los que una gestión inclusiva sea posible.

Partiendo de la base que la empresa social prioriza los objetivos sociales sobre objetivos económicos, tiene sentido pensar que las empresas sociales serán líderes en la inclusión de personas con discapacidad en España. Este va a ser una de las construcciones sobre las que nos vamos a basar para desarrollar este estudio, no obstante comprobaremos tras el estudio si esta hipótesis de partida se cumple o no.

Para poder medir de una forma contextualizada la gestión de la discapacidad de las empresas vamos a hacer un análisis de las empresas desde el punto de vista de su modelo de negocios, analizaremos donde se genera el valor social y el

valor económico, partiendo del análisis de modelos basado en: propuesta de valor, creación de valor y captura de valor. Después de esto veremos cual es la aportación de la empresa a la ruptura de barreras dentro de su entorno, estas barreras seguirán la estructura de barreras psicológicas, barreras en procesos y barreras físicas o de diseño.

Selección de casos

Para realizar este estudio, se seleccionaran casos significativos de empresas sociales que pongan atención a la inclusión de la discapacidad en su modelos de negocio. Esto quiere decir que para seleccionar un caso, este debe generar valor para las personas con discapacidad en su propuesta de valor, creación de valor o captura de valor, habiendo fijado como objetivo de esta empresa la inclusión de las personas con discapacidad.

De igual forma, al elegir empresas de los distintos sectores, elegiremos sectores lo mas variado posibles, para que de este modo podamos encontrar diversidad de ideas y el estudio sea mas rico. Como ya hemos hablado anteriormente, la discapacidad es un fenómeno muy heterogéneo, por ello se tendrá en cuenta el tipo de discapacidad en el que se centra la empresa, intentando buscar que los distintos casos puedan representar afecciones distintas, en nuestro caso, los estudios seleccionados buscan ayudar a personas en silla de ruedas, personas con discapacidad intelectual variada (aunque poniendo atención al síndrome de Down) y persona con trastorno del espectro autista.

Para este estudio vamos a analizar como tratan las empresas a las distintas barreras que las personas con discapacidad se encuentran y que a través de la empresa se pueden mejorar. Dado que este estudio es cualitativo, vamos a especificar a continuación en que se pueden traducir las distintas barreras que vamos a analizar.

Desde el punto de vista psicológico:

Como ya hemos visto, las barreras psicológicas a las que se enfrentan personas con discapacidad pueden verse atenuadas por una correcta gestión en el

entorno laboral, en este apartado mide el grado en que se ayuda al empoderamiento de personas con discapacidad, lo cual implica ver el grado de autonomía que le da la empresa a las personas, ya sea a través del trabajo que realizan o por medio de productos que comercialice.

Vale la pena poner en perspectiva el trabajo social de la empresa, y analizar como la empresa esta afectando la visión de las personas con discapacidad sobre si mismas, y mas aun como esta afectando la empresa con su actividad a la visión que tiene la sociedad sobre las personas con discapacidad.

Desde el punto de vista de procesos en la empresa

Este apartado esta orientado al análisis de los procesos de la empresa. Como hemos visto anteriormente, en ocasiones las personas con discapacidad pueden tener problemas laborales, esto debido no al trabajo de por si, sino a la forma en que este esta organizado.

Por ello este apartado esta destinado a destacar las prácticas empresariales que realizan las empresas sociales y que están dirigidas a integrar a las personas con discapacidad laboralmente garantizando la igualdad de oportunidades. Estas prácticas pueden ser muy variadas, pero las mas importantes y destacables son las políticas de contratación, la formación y gestión de los recursos humanos en la empresa.

Desde el punto de vista del medio físico y de diseño en la empresa

En este apartado del estudio se analizaran las barreras físicas que hay en el contexto de la empresa. Estas barreras físicas pueden traducirse en barreras dentro de la misma empresa, la accesibilidad de oficinas y locales. También podemos hablar de accesibilidad a productos, es decir, no tanto la adaptación de herramientas y áreas de trabajo, como el diseño de productos que hace la empresa, asegurarse de que estos puedan ser usados por todos. En este apartado cobra especial importancia los temas discutidos en capítulos anteriores referentes al diseño universal y ajustes razonables.

Para realizar este estudio, he agrupado por tipo de barrera las preguntas que nos debemos hacer para determinar la existencia de barreras a la discapacidad, aunque esto no sea demasiado efectivo de cara al resultado final, resulta útil saber qué buscar antes de hacer el estudio de caso, por lo tanto he decidido añadir esta herramienta como apéndice.

Caso Batec mobility

Batec mobility es una empresa social fundada por Pau Roch, este hombre es una persona que tras un accidente de tráfico a los 18 años quedó tetrapléjico. Tras su accidente Pau quedó en silla de ruedas con escasa movilidad en brazos y ninguna en piernas, lo cual limitaba en gran medida su independencia. Se pasó los siguientes siete años encerrado en su casa, apenas salía debido a su dependencia. Pau había sido siempre un amante del ciclismo y las motos, sin embargo debido a las limitaciones del medio a la edad de 25 años era incapaz de mantener una vida activa. Cansado de no encontrar soluciones a su problema inventó las handibikes. Las Handibikes, son una solución para las personas en silla de rueda, son unas extensiones que convierten las sillas de rueda en triciclos, estos están propulsados de forma manual (con pedales en las manos), eléctrica o de forma híbrida, de modo que incluso personas con la movilidad muy reducida pueden desplazarse utilizando los distintos tipos de modelo que comercializan. Estos productos están diseñados para poder ser acoplados fácilmente a la silla de ruedas sin necesidad de ayuda de nadie, de este modo incrementa la autonomía de sus consumidores. Para su diseño se tiene en cuenta el feedback que consumidores dan sobre el producto, adaptándose así cada vez más a las necesidades de los distintos tipos de usuario.

La empresa nació en 2005, Pau había diseñado su idea de negocio, sin embargo tardaría tres años en desarrollar el producto que vendería, por ello se pasaría hasta 2008 comercializando accesorios para sillas de rueda, cuando el producto terminó su desarrollo, Batec ya tenía una red de contacto con diferentes ortopedias que podían vender sus handibikes. Las Handibikes solo pueden ser vendidas a través de ortopedias, debido a que los accesorios que alteran sillas

de rueda deben estar revisados por un experto que certifique que es un producto adecuado para la persona con discapacidad en específico.

Para 2012, la empresa había tenido un gran éxito, sin embargo, como admite Pau la empresa estaba limitada por su gestión, eran incapaces de abastecer la demanda que tenían. Pau es informático de formación, por lo que había estado dirigiendo la empresa por prueba y error, por ello decidió recurrir a momentum project, una aceleradora de start ups que ayudo a batec movility mediante los conocimientos necesarios y ayudándoles a encontrar financiación para mejorar sus capacidades productivas, gracias a ello batec es una empresa que a día de hoy factura cerca de 4 millones de euros anuales y vende productos a más de 18 países.

Parte del éxito de Batec está en su política de selección, al ser Pau una persona con discapacidad es consciente del potencial de estas personas, de manera que en batec el 50% de la plantilla son personas con discapacidad, concretamente el departamento de I+D está formado en su mayoría por consumidores de handibikes que entienden las necesidades que el cliente puede tener, lo cual les ayuda a hacer nuevos modelos más útiles, ligeros y prácticos. Igualmente, el departamento comercial está formado en su mayoría por personas con discapacidad, como consumidores del producto saben las ventajas que tiene y además se les asigna una labor como promotores en la que le dan visibilidad al producto y lo muestran por las ciudades en las que trabajan.

Para el desarrollo de este caso, se ha recurrido a información obtenida en distintas fuentes, por un lado encontramos la propia página web de la empresa (Batec, 2019), pero la mayor parte de la información viene de artículos de prensa (Roch, 2015) (Moreno, 2016) (Sanchez, 2016).

Modelo de negocios:

El objetivo de Batec como empresa social, es “mejorar radicalmente la movilidad de las personas con discapacidad física”, la empresa considera que de esta manera mejora considerablemente la calidad de vida de personas con

discapacidad, de manera que han diseñado el modelo de negocio de manera que genera valor tanto económico como social.

Las áreas del modelo de negocio donde se genera mayor valor es en la propuesta de valor y la creación de valor. En primer lugar, la propuesta de valor esta formada por el producto que ofrecen de por si, en este caso las handibikes. Este producto genera valor económico con su comercialización, pero también valor social, debido a que gracias a las handibikes miles de personas con discapacidad son capaces de desplazarse de forma independiente por las ciudades, esto elimina las barreras a la participación que podía ser tener a un cuidador o familiar que te traslade.

Por otro lado, en la misma creación de valor vemos que también se genera valor social, esto es por la gestión inclusiva que tiene esta empresa, al ser una empresa fundada y dirigida por una persona con discapacidad vemos como las personas con discapacidad tienen un peso importante en la empresa, mediante la contratación de personas con discapacidad no solo se les da la oportunidad de entrar en el mercado de trabajo, sino que también se visibiliza el valor de estas personas como trabajadores. Es cierto que en este caso el valor esta mas centrado en la parte de propuesta de valor del negocio, sin embargo merece la pena reconocer que Batec es una empresa coherente con sus valores y los mantiene a lo largo de toda su cadenas de valor y en su modelo de negocio.

Barreras psicológicas:

Batec es una compañía que por su labor social esta ayudando a derribar barreras psicológicas, las implicaciones de esto son que tanto personas con discapacidad como sin discapacidad pueden cambiar sus prejuicios hacia la condición de las personas en silla de ruedas gracias a batec. Pau Roch dice en una entrevista en ABC que gracias a las handibikes se esta cambiando la forma de ver a una persona en silla de ruedas. Antes se le veia como una persona poco ágil, un estorbo en sus desplazamiento o alguien dependiente, el mero hecho de ver a una persona en silla de ruedas moviéndose ágilmente en el carril ciclista hace

que la visión que tenemos de las personas con esta discapacidad y la que tienen ellos mismos cambie (Roch, 2015)

Si atendemos a la gestión de la discapacidad y las barreras físicas en Batec, veremos que se está favoreciendo el empoderamiento de empleados con discapacidad, esto mediante la contratación de personas con discapacidad para puestos de relevancia, tal y como nos muestra el periódico cinco días, vemos que no solamente la mitad de la plantilla tiene discapacidad, sino que además toma puestos de importancia para la empresa, en I+D+I y en la dirección, el mismo Pau Roch tiene discapacidad. Además se les ofrece trabajo comercial y de cara al público, un trabajo habitualmente poco accesible para personas con discapacidad. Esto ayuda a visibilizar el valor de las personas con discapacidad en la sociedad y el mercado laboral (Moreno, 2016).

Barreras de procesos

Batec es una empresa que por sus características necesita de muy poco apoyo formativo en temas de sensibilización de la discapacidad, en una empresa en que la mayoría de personas tienen una discapacidad, y personas con discapacidad tienen puestos de poder (Batec, 2019), hay una cultura corporativa que trae de nacimiento el ambiente para entender el valor de personas con discapacidad. Además al ser un ambiente libre de estigmas se hace más fácil cualquier conversación sobre la discapacidad o el trato a personas con discapacidad. Sumado a esto, es una empresa que por su actividad atrae a personas con discapacidad, o a empleados que tengan familiares con discapacidad, por lo que a nivel de procesos podemos asumir que difícilmente habrá necesidades de formación extra.

Cabe destacar, sin embargo, la labor de Batec a la hora de contratar, dado que centra su interés en el valor de las personas y sigue una política de contratación que favorece la integración de personas con discapacidad al mercado laboral.

Barreras físicas y de diseño

Desde el punto de vista de las barreras físicas, asumiremos que una empresa con tantas personas con discapacidad trabajando en un mismo lugar goza de total adaptación a las necesidades de personas con discapacidad en las oficinas y locales, y más aun tratándose de una empresa experta en accesibilidad.

Por otro lado, parecería a primera vista que batec es una empresa muy accesible a nivel de producto, sin embargo sus productos, la handibike es exclusiva para personas con una silla de rueda, por lo que no podríamos hablar de diseño universal. Sin embargo esto no tiene por qué ser algo malo. Las personas sin discapacidad tienen una amplia oferta de productos para los cuales la mayoría de personas con discapacidad física no tienen acceso, es por ello que este tipo de oferta hacen de ajuste razonable y permiten a personas con discapacidad romper barreras a la participación. Por ejemplo si un grupo de compañeros de trabajo quieren hacer una excursión en bicicletas y uno de ellos tiene paraplejía, este queda excluido de la actividad automáticamente, gracias a las handibikes esta persona podría participar de esta actividad social por lo que estaría menos excluido de la vida social.

Pau exige a nivel comercial que las empresas que comercializan sus productos fuera de España sigan una política de contratación de personas con discapacidad en su red comercial para visibilizar más el valor de personas con discapacidad y por considerar que son los mejores para vender el producto.

Por lo tanto podríamos decir que a nivel físico y más concretamente a nivel de diseño de producto batec sería un ejemplo de empresa que favorece a la eliminación de barreras físicas.

Conclusiones del caso batec mobilities:

Por tanto podemos destacar el caso batec mobilities, como un ejemplo de la capacidad que tienen las empresas de dar soluciones a la accesibilidad de las personas con discapacidad por medio de sus productos. No solo eso, sino que

también se puede sacar beneficio creando valor social, en este caso este beneficio se genera mediante la estrategia empresarial.

La empresa batec se centra en un mercado de nicho, nadie vende productos pensados para personas en silla de ruedas, sin embargo es un mercado que esta ahí, esto nos puede llevar a las teorías estratégicas del blue ocean, en un mercado algo mas saturado como pueden ser las bicicletas o patinetes eléctricos esta empresa genera valor encontrando su público.

De igual manera crea valor económico aprovechando recursos que para los demás son poco valorados, en este caso las propias personas con discapacidad. Es fácil que un empresario normal subestime a candidatos a puestos con discapacidad, sin embargo para Pau Roch estas personas han supuesto una clave e su éxito, en parte precisamente por su condición que ha servido para diseñar productos aptos a las necesidades de personas con discapacidad.

Caso la casa de carlota:

El proyecto de la casa de Carlota nace gracias a Jose Maria Batalla, este hombre se había dedicado al diseño gráfico toda su vida, en uno de sus trabajos tiene que presentar en escuelas el concepto de síndrome de Down, entonces se le ocurrió que personas con síndrome de Down presentasen su propia circunstancia, fue entonces cuando se dio cuenta de la capacidad tan grande que tienen estas personas para el desarrollo creativo.

La casa de carlota es un estudio de diseño gráfico que se diferencia de su competencia por tener una plantilla con personas con discapacidad intelectual, Down, autismo y esquizofrenia. Jose Maria Batalla, fundador de la casa dice en su pagina web que en el mundo del diseño gráfico es complicado traer ideas nuevas y frescas, el cerebro esta acostumbrado a imitar lo que ve, por lo que es difícil traer algo que sea completamente novedoso o distinto. Las personas con discapacidad intelectual desarrollan el pensamiento y las ideas de formas totalmente distintas a las del resto de personas, es por ello que son capaces de traer esta frescura que tanto se necesita al mundo del diseño.

De acuerdo con Jose Maria Batalla en la casa de Carlota no se contrata a personas con discapacidad exclusivamente por tener discapacidad, se hacen procesos de selección enfocados en buscar perfiles concretos con aptitudes específicas y cada uno debe ser especialista en algo, sin embargo, es fácil que las personas con discapacidad intelectual por ser precisamente personas con estas características cuenten con esa habilidad innata, esto no es un taller benéfico ni una organización caritativa, se busca a personas que puedan hacer su trabajo, que pasan una entrevista de trabajo como todos, dice Jose Maria Batalla en el periódico la Vanguardia (Ruiz L. G., 2018)

Este modelo ha demostrado no obstante ser muy efectivo, en una entrevista en el periódico digital Cuarto Poder (Martín, 2017) cuando se le pregunta “¿que piensan los clientes sobre las personas que realizan las labores creativas en sus proyectos?” la respuesta es que frecuentemente los clientes no saben quien hace el trabajo hasta que está terminado, por lo que suelen ganar premios y concursos de diseño a los que se presentan compitiendo en igualdad de condiciones con estudios de diseño que cuentan con personal sin discapacidad.

El personal en la casa de Carlota es variado, es una empresa de diez trabajadores de los cuales cinco tienen discapacidad intelectual, la casa de Carlota permite igualar a nivel de trabajo a personas con discapacidad que trabajan codo con codo con estudiantes de diseño, creativos y diseñadores senior de mayor prestigio.

El caso se ha estudiado y construido en base a la información recogida en la propia página web de la casa de Carlota, así como en base a distintos periódicos digitales (Martín, 2017) (Ruiz L. G., 2018)

Modelo de negocio

La casa de Carlota nos presenta modelo de negocio propio de una empresa social, por un lado vemos la generación de valor económico y por otro vemos como genera valor social. En este caso tanto la generación de valor económico como social está concentrada en la parte del modelo de negocio de creación de

valor, es decir, que a través de la manera en que hacen sus proyectos saben generar una plusvalía tanto a nivel social como económico. Esto, lo hacen a través de su política de contratación y recursos humanos, que da como resultado productos en cierta manera superiores o diferentes a los de la competencia.

Barreras psicológicas:

La casa de Carlota es un proyecto que ayuda a derribar estereotipos, las personas con discapacidad intelectual son uno de los colectivos más estigmatizados dentro de la sociedad (ONCE, 2016), es por ello que normalmente es difícil verles en puestos de trabajo, menos aun si este es de relevancia. La casa de Carlota ayuda a derribar los prejuicios que puede tener la gente hacia las personas con discapacidad mental en el mercado laboral, esto lo hace en primer lugar permitiéndoles trabajar en un puesto creativo al que normalmente una persona con estas circunstancias no podría acceder, y más importante aun es el éxito de los trabajos que realizan estas personas, los resultados hablan por si solos. Sumado a esto los equipos formados horizontalmente por profesionales senior reconocidos y personas con discapacidad ayuda una vez más a romper los estereotipos y romper barreras mentales que personas con discapacidad intelectual puedan tener hacia si mismas y empleadores del sector puedan tener hacia ellas.

Barreras de procesos:

La casa de Carlota, por otro lado es un ejemplo en lo que a procesos se refiere. Empezando por la selección, en donde se centran en la búsqueda de perfiles creativos concretos, con una política de no discriminación y de juzgar a las personas por sus habilidades y aptitudes, esto da igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad a integrarse en el mercado laboral, y desarrollar su carrera en trabajos creativos.

El modelo de trabajo por otro lado, es muy horizontal y adaptado a las necesidades de estas personas. Aunque no se habla explícitamente de la forma en que trabajan, en el video game "Changer: la casa de Carlota" se da a entender que las personas con discapacidad tienen en esta organización la mayor carga

del proceso creativo, y que profesionales del sector les asesoran, ayudan y completan tareas mas formales o mas rigurosas que dependiendo de que discapacidad se tenga puede ser mas difícil para estas personas, de manera que cada miembro del equipo esta especializado en lo que realmente bien.

Igualmente en el articulo de la vanguardia “El primer estudio de diseño que integra creativos con síndrome de Down y autismo” (Ruiz L. G., 2018)se habla de que a los empleados con discapacidad se les da mayor flexibilidad de horarios para que puedan compatibilizar su vida laboral y social y entendiendo sus limitaciones evitar que se cansen o bloqueen en el trabajo.

Barreras de diseño

La casa de carlota, es un proyecto que por sus características no tiene barreras físicas, en primer lugar porque las personas con discapacidad intelectual no suelen necesitar adaptaciones del medio físico como tal. Y en segundo lugar porque el producto que comercializan, el diseño, es universal por naturaleza. Cabe destacar que la zona de trabajo que nos muestran en las distintas entrevistas esta organizada en forma de mesa redonda, para trabajar en equipo y desarrollar la actividad mejor, sin embargo yo no lo consideraría un ajuste, ji un asunto relacionado con adaptaciones a la discapacidad, sino mas bien como una estrategia para desarrollar el trabajo creativo, independiente a los trabajadores con discapacidad en el proyecto.

Conclusión caso la casa de carlota

Podemos concluir diciendo que, la casa de carlota es una empresa que ayuda a destruir barreras a la participación de las personas con discapacidades mentales a través de su programa de contratación, es una empresa que rompe estereotipos y genera valor económico con ello. Merece la pena destacar una vez mas un arquetipo propio de las empresas sociales que es la creación de valor a partir de recursos poco valorados, con la diferencia de que esto suele estar dirigido a recursos físicos y en este caso hablamos de personas como un recurso totalmente subestimado por la empresa.

Por tanto podemos poner en perspectiva lo dicho y decir que las personas con discapacidad mental representan un valor económico desaprovechado en la sociedad que puede ser usado para colaborar en el desarrollo económico del país, obtener ventajas competitivas dentro de la empresa como pasa en este caso, y enriquecer la cultura y sociedad a través de la diversidad de personas con características muy diferentes que no tienen por que ser malas ni peores que las del resto.

Caso Especialisterne

Especialisterne, es una multinacional danesa fundada en 2004, esta empresa trabaja como consultora informática. Este trabajo consiste en revisar los ficheros de programas y revisar los ficheros de software y mecanismos informáticos en busca de errores en la programación. Estos servicios, son tediosos y requieren de una concentración y capacidad de retener información poco habitual, imaginemos a una persona revisando números y códigos informáticos durante horas en busca de un patrón, parece una labor imposible. Esta labor es fundamental en la vida diaria de empresas de informática, bancos y desarrolladores de videojuegos, antes de que un producto informático vea la luz debe ser revisado al menos 50 veces. Estos trabajos requieren de tenacidad, atención a los detalles, capacidad de concentración y mucha memoria visual, esto lo resumen en Especialisterne como pasión por los detalles, y según ellos es la clave para que una personas tenga éxito en el mundillo del software testing.

Hasta hace poco no quedaba muy claro cuales eran los condicionantes para que una persona tuviese las aptitudes necesarias para realizar este trabajo, sin embargo Thorkil Sonne, se dio cuenta del potencial de las personas con trastorno del espectro autista (TEA), y decidió darles la oportunidad e trabajar en este puesto, normalmente nadie contrata este tipo de perfiles, suelen ser personas poco sociables y a muchos equipos se les hace difícil trabajar con estas personas. Como consecuencia de esto tenemos a personas con TEA como el perfil objetivo en este tipo de trabajos, “hacen el trabajo de una forma muy eficiente y además les encanta”, apunta Francesc Sistach, director general de Especialisterne en España en el periódico el confidencial. Es tan eficiente el

trabajo que realizan, que empresas como Microsoft o SAP han comenzado a contratar a este tipo de perfiles para hacer este trabajo.

En Especialisterne, hay programas orientados a formar a las personas con TEA en ámbitos sociales si fuera necesario, desde el primer día que empiezan a trabajar cuentan con un equipo de coaches y especialistas orientados a formar a estas personas y ayudarles. Cuando estas personas son contratadas, se les da una formación técnica y socio laboral para de este modo poder sacar todo su potencial.

Adicionalmente, Especialisterne desarrolla y comercializa planes formativos para personas con asperger y TEA, gracias a ello estas personas pueden encontrar facilidades laborales no solamente en Especialisterne, sino en otras empresas que quieran aprovechar su potencial.

Modelo de negocios.

El éxito del modelo de negocio de especialisterne esta en parte vinculado a la propuesta de valor que hacen, realmente no hacen nada que no haga su competidor en este sentido, el software testing es un servicio indiferenciado, de manera que es difícil crear algún diferencial aquí. Sin embargo, el éxito del que hablo, esta mas vinculado con encontrar un nicho de mercado poco saturado, realmente hay muy pocas personas capaces de realizar estas tareas, por lo que las pocas empresas que hay dedicadas a realizar este trabajo no pueden abastecer de forma efectiva la demanda que el sector de la informática genera.

Especialisterne, esta definida como una empresa social, esto quiere decir que crea valor económico y social. Este valor esta vinculado a la parte del modelo de negocios de creación de valor, como pasaba con el caso de la casa de carlota, se le da valor a un colectivo de personas infrautilizadas en la sociedad, las personas con TEA tienen una tasa de contratación del 20% en España (Prevost, 2019), por lo que cobra especial interés darles oportunidades como esta,

formarlos para facilitar su comunicación, potenciar sus capacidad y visibilizar el valor de estas personas.

De esta manera la empresa genera además valor económico, tal como dice francisc Sistach en el confidencial, el perfil de estas personas es muy complicado de encontrar en personas sin discapacidad, por lo que realmente lo que hace especialisterne esta haciendo es aprovechar la demanda de estos perfiles, el talento de estas personas y la poca demanda de los TEA en el mercado de trabajo para crear valor conectando oferta y demanda de puestos.

Barreras psicológicas

Especialisterne, logra a través de su actividad visibilizar el valor de las personas con asperger y TEA, este colectivo, como hemos visto antes era uno de los mas estigmatizados en el mercado laboral, sin embargo gracias a especialisterne a día de hoy la demanda de personas con estas características para puestos en informática a aumentado significativamente, esto ha llegado hasta el punto de que ya es hasta difícil encontrar personas con TEA en este submercado laboral.

Es relevante el tipo de trabajo que Especialisterne ofrece a las personas con TEA, el software testing, no solamente es un trabajo con una relevancia muy grande para las empresas, sino que es un puesto de mucha responsabilidad, requiere de personas con buena formación y es un trabajo intelectual que muy pocas personas pueden hacer. Poner a una persona con TEA en estos puestos hace que ganen a nivel social mucha importancia, no es lo mismo ver a una persona con autismo como un adulto incapaz de sociabilizar, incapaz de encontrar trabajo y muy sensible a estímulos externos, que verlo como una persona con un puesto técnico superior que únicamente tiene dificultades para relacionarse. En este sentido Especialisterne cambia la imagen de las personas con TEA, poniendo por delante su valor como persona y favoreciendo que las personas tengan una actitud positiva hacia ellos.

Como ya hemos hablado en capítulos anteriores, las personas con discapacidad intelectual tienen problemas de autonomía, mayoritariamente su entorno no cree que sean capaces de valerse por si mismos, y al no encontrar trabajo, a esta falta de autonomía a nivel social se le suma la falta de autonomía a nivel económico. Por ello, es muy importante el ayudarles a través del trabajo y la formación a recuperar su autoestima. De modo que a través del empleo y la igualdad de oportunidades que Especialisterne les da a personas con TEA, se favorece que recuperen su autoestima, reconozcan su propio valor y comiencen un proceso en el que tomen el control de sus propias vidas, y en definitiva se empoderen.

Barreras de procesos

En esta empresa, tal y como hemos visto, la contratación depende de las aptitudes de la personas, independientemente de que sea una personas con discapacidad o no, para los puestos de software tester sin embargo hay un perfil complicado de encontrar, que es el de una personas con capacidades altas de concentración, persistencia y una serie de cualidades que ellos laman pasión por el detalle, es por ello que se contratan personas con TEA para estos puestos, no por hacerles un favor, sino por ser personas excepcionales con capacidades iguales o en este caso superiores a las de una persona sin discapacidad, gracias a esta política las personas tienen igualdad de oportunidades en esta empresa. Especialisterne, no solamente ha logrado que esto ocurra en su empresa, sino que ha conseguido que estas prácticas sean ahora habituales en este sector, no solamente ha puesto su granito de arena a nivel local, sino que al hacer una ventaja competitiva a partir de la discapacidad ha propiciado que las empresas de su sector cambien las tendencia poco inclusivas que podía haber antes.

Igualmente, Especialisterne elimina barreras en la forma de organizar el trabajo, esta adaptada a las necesidades de sus empleados con discapacidad, esto se ve reflejado en sus programas internos de formación que van orientados a ayudar a sus empleados a mejorar como personas para así poder progresar también a nivel laboral y tener un desarrollo en sus carreras. En este sentido, la

formación que se le da a los empleados sobre la discapacidad y el trabajo en equipo, es una forma de adaptar el personal y predisponerlo para que todo el mundo encaje de forma independiente a sus características. La formación

Barreras de diseño

Por las características de el sector en el que trabaja especialisterne, no es necesario hacer ninguna adaptación física para hacerla mas accesible. Al ser un servicio informático lo que venden, es difícil que este sea poco accesible para nadie.

A nivel de instalaciones, ocurre que tampoco hay necesidades de adaptarlas demasiado, la mayoría de personas que trabajan en especialisterne y tienen una discapacidad es de tipo mental, por lo que las adaptaciones que necesitan estas personas suelen estar mas orientadas a los procesos y la organización de por si, y no tanto al medio físico.

Conclusión caso especialisterne

Podemos concluir diciendo que especialisterne, es una empresa que ayuda a la destrucción de barreras sociales y en el mercado de trabajo, por un lado hemos visto como su modelo de negocio inclusivo supone derribar estereotipos y prejuicios que las personas puedan tener contra las personas con TEA. Por otro lado hemos visto la capacidad que tienen las empresas de afectar con su política de contratación en la sociedad, afectando con su estrategia a su sector y haciendo que este se vea obligado a copiarles.

Gracias a todo esto, especialisterne ha plantado las bases para que las personas con TEA puedan tener una vida independiente en las que puedan trabajar. Esto lo hace además creando valor económico, algo a destacar de especialisterne es que al igual que los casos anteriores es capaz de generar dinero a partir de un recurso en principio poco valorado.

Conclusiones finales

Tras el estudio de los casos anteriores, podemos extraer varias conclusiones relativas a la gestión de la discapacidad dentro de la empresa. La primera de todas y mas evidente, es el demostrar que la discapacidad es compatible con el trabajo, y que una empresa puede contar con profesionales con discapacidad en casi todos los puestos de la empresa sin que esto perjudique a la parte económica de la empresa, es decir que tener personas con discapacidad en un negocio no tiene por que significar una perdida de eficiencia.

Si además miramos a los tres casos analizados, veremos que hay características comunes que pueden ser la causa de su éxito. Uno de los motivos de éxito mas importantes que encuentro en estos casos son la innovación en el modelo de negocios que nos traen. El hecho de ser empresas sociales ha podido tener algo que ver con pensar mas allá de las lógicas tradicionales del mercado. En el caso de Batec vemos una obvia innovación en el producto, además de un cambio en la forma de hacer las cosas, poniendo a personas con discapacidad en puestos de I+D marketing y ventas, de este modo logra crear productos muy especializados en el nicho de mercado al que se dirige, consiguiendo así mayor calidad y un producto muy deseado por el consumidor objetivo.

La innovación en los casos de la casa de carlota y especialisterne, en cambio están muy enfocados en la creación de valor, en el caso de la casa de carlota, vemos como un cambio en la perspectiva del mundo diseño, genera valor adicional, lejos de seguir las políticas tradicionales de selección que hubiesen desperdiciado valor creativo, la casa de carlota apostó por contratar a un equipo mas diverso que pudiese traer puntos de vista diferentes, nuevas ideas y cierta frescura al mundo del diseño, lo cual supone una plusvalía para la empresa en un mercado muy competitivo como es el del diseño gráfico.

Adicionalmente, especialisterne genera con su política de contratación valor a través del proceso de creación de valor en su proceso de negocio, sin embargo

lo que diferencia este caso del anterior es la forma en que este valor es creado. Cuando en la casa de Carlota se generaba valor por la diversidad de personas, en Especialisterne se genera valor por el potencial intrínseco de personas con TEA, en este caso lo que aportan no es un punto de vista diferente, sino capacidades únicas que este grupo de personas tiene.

Otro punto en común que tienen estos tres casos, es la capacidad que demuestran de cambiar aspectos de la sociedad sin renunciar a la viabilidad económica del proyecto. En estos tres casos vemos empresas líderes de su sector, o al menos empresas rentables económicamente que son competidores importantes en sus respectivos campos. Resulta interesante ver como una empresa con sus acciones no solamente genera valor económico sino social, en este caso las tres empresas han demostrado su capacidad de influir en la sociedad de formas muy variada.

En el caso Batec, vemos como a través de su producto se puede cambiar la visión que tiene la sociedad de las personas en sillas de rueda. La idea que se le pasa a las personas cuando piensan en una silla de ruedas es en algo ortopédico, lento, incomodo, y en general algo poco accesible, esto favorece la visión de ver la discapacidad como una tragedia que limita tus posibilidades, sin embargo la idea que trasmite una silla de rueda con el handibike es de algo muy ágil, comodo y divertido. Además ayuda a las personas con discapacidad a desplazarse día a día y ganar así cierta independencia y poder valerse por si mismos.

En el caso de la casa de Carlota y Especialisterne, podemos ver como muestra el valor de las personas con discapacidad mental a través de su política de contratación, que como ya hemos visto antes no solo favorece la imagen de la discapacidad hacia la sociedad sino también de las personas con discapacidad sobre ellos mismos. En el caso e specialisterne, además vemos como apoya prácticas de contratación inclusiva y gestión de la discapacidad a través de sus líneas de negocio de formación. Pero lo mas relevante del proyecto de

especialisterne es como ha influido en su sector cambiando así las perspectivas de empleo para personas con TEA.

Todos estos casos redundan en ultimo lugar en un arquetipo propio de las empresas sostenibles que es la creación de valor a partir de recursos poco valorados. La diferencia es que en estos casos este recurso poco valorado son personas, las personas con discapacidad que están siendo infravaloradas por el conjunto de la sociedad. Esto supone un sin sentido tremendo si entendemos las mecánicas capitalistas de los países hoy día, en donde el valor de un país se mide en PIB. En este marco no tiene sentido dejar a un grupo importante de la población sin trabajar por ser diferentes, y mas aun con el gasto en ayudas que esto implica para el gobierno.

Un apunte necesario cuando hablamos de los casos anteriores es la capacidad de gestión de la discapacidad de estas empresas. Una de las claves del éxito que hemos visto se debe a saber gestionar personas, entender que hay personas muy diferentes y que solamente hay que encontrar el lugar dentro de la empresa que deben ocupar. Por lo tanto cabe destacar que estas empresas han estado sacando valor de poner a las personas en puestos para los cuales pueden explotar todas sus capacidad, en el caso de especialisterne esto se ve, muy bien cuando entendemos que las personas con autismo no son buenas en determinadas actividades, pero sin embargo para otras actividades de complejidad diferente pueden ser el mejor perfil.

Finalmente, si algo se puede sacar en claro del estudio de estos casos es el valor de las personas con discapacidad, en estos tres casos se ha sacado beneficio de lo diferente, de como hemos dicho lo poco valorado, sin embargo es importante tomar nota y entender de esto, que las personas con discapacidad no son peores que los demás, solamente son diferentes, y vivimos en un mundo donde la diversidad no es nada nuevo. Por ello a nivel empresarial lo mas sensato es aprovechar estas características únicas de cada uno y sacarles provecho. De no hacerlo estaríamos como sociedad dejando un valor muy

importante atrás y eso es algo innecesario, inútil, inmoral y no tiene demasiado sentido.

Bibliografía

- A. P., & F. B. (2007). *La discapacidad como una cuestión de derechos humanos*. madrid: Cinca.
- Alonso, F. (2007). Algo más que suprimir barreras: conceptos y argumentos para una accesibilidad universal. *TRANS. REVISTA DE TRADUCTOLOGÍA*, 16-30.
- Asis, R. (2013). conferencia internacional 2008-2013: cinco años de vigencia de la convención internacional sobre los derechos de las pesonas con discapacidad; sobre la accesibilidad universal. *conferencia internacional 2008-2013: cinco años de vigencia de la convención internacional sobre los derechos de las pesonas con discapacidad;*.
- Barnes, c. (1998). Las teorías de la discapaciad y los orígenes de la opresión de las personas discapacitadas en la sociedad occidental. *Discapacidad y Sociedad*, 59-76.

- Batec. (2019). <https://batec-mobility.com/es/quienes-somos/mision>. Obtenido de <https://batec-mobility.com/es/quienes-somos/mision>: <https://batec-mobility.com/es/quienes-somos/mision>
- Batec. (2019). <https://batec-mobility.com/es/quienes-somos/mision>. Obtenido de <https://batec-mobility.com/es/quienes-somos/mision>
- Bocken, N., Short, S., Rana, p., & Evans, S. (2014). A literature and practice review to develop sustainable business model archetypes. *Journal of Cleaner Production*, 42-56.
- BOE. (1978). *CONSTITUCION ESPAÑOLA*.
- BOE. (2003). *Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad*.
- BOE. (2011). *Ley 26/2011, de 1 de agosto adaptación normativa a la convención internacional sobre las personas con discapacidad*.
- CERMI. (2016). *Empoderamiento y defensa e erechos*. Madrid.
- Chesbrought, H. (2007). Business model innovation: it's not just about technology anymore. *Strategy & Leadership*, Vol. 35, 12-17.
- Crocker, J., Major, B., & Steele, C. (1998). social stigma. En S. T. fiske, D. T. Gilbert, & G. Lindzey, *The handbook of social psychology* (págs. 504-553). New York: Academic press.
- Dagnan, D., & Waring, M. (2004). Linking Stigma to Psychological Distress: Testing a Social–Cognitive Model of the Experience of People with Intellectual Disabilities. *Clinical Psychology and Psychotherapy* 11(4), 247-254.
- de la bellacasa, R. P. (1993). *La discapacidad y la rehabilitacion*. madrid: Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía.
- De luna, M. C. (2004). Discapacidad y aspectos sociales: la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal como ejes de una nueva política a favor de las personas con discapacidad y sus familias. Algunas consideraciones en materia de protección. *REVISTA DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES*, 21-46.
- Deci, E. L., & Chadler, C. L. (1986). The importante of motivation for the future of the LD Field. *journal of learning disabilities*, 587-594.

- Defourmy, J., & Marthe, N. (2012). El enfoque EMES de empresa social desde una perspectiva comparada. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 7-34.
- Diaz, A. A. (1995). *Historia de las deficiencias*. madrid: escuela libre editorial fundacion ONCE.
- Diaz, M. P. (2010). La inclusión laboral y social de los jóvenes con discapacidad intelectual. El papel de la escuela. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 185-200.
- Duque, E. B. (2007). La empresa social y su responsabilidad social. *Innovar, organizaciones y cultura*, 59-76.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *academy of management review*, 532-550.
- Espinola, A. (2017). LA GESTIÓN INCLUSIVA DE LA DISCAPACIDAD EN LOS DEPARTAMENTOS DE RRHH: UN DERECHO PENDIENTE. *revista sociológica de pensamiento crítico*, 115-129.
- Garrido, E., & Ferradans, C. (2012). *Estudio sobre discapacitados, universidad y empleo*. Cadiz: Universidad de Cadiz.
- Goffman, E. (1963). *Stigma notes on the management of spoiled identity*. London: penguin books.
- Katz, I. (1981). *stigma: a social psychological analysis*. hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Khun, T. S. (1975). *La estructura de las revoluciones científicas*. mexico: FONDO DE CULTURA ECONÓMICA.
- Lorenzo, R. (2004). El futuro de los discapacitados en el mundo: el empleo como factor determinante para la inclusión. *REVISTA DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES*, 73-89.
- Manfredi, F. (2005). Social responsibility in the concept of the social enterprise as a cognitive system. . *International Journal of Public Administration*, 835-848.
- Martin, L. (14 de 05 de 2017). La Casa de Carlota, una empresa donde la discapacidad se aprovecha para crear Sociedad . *cuarto poder*.

- Mcconkey, R., & Mezza, F. (2001). Employment Aspirations of People with Learning Disabilities Attending Day Centres. *Journal of learning disabilities*, 309-318.
- Moreno, S. R. (30 de 08 de 2016). La rueda que transforma la vida de sus usuarios. *cinco días*.
- OIT. (2018). *GUÍA PARA EMPRESAS SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Madrid.
- Oliver, M. (1998). ¿Una sociología de la discapacidad o una sociología discapacitada? *sociedad y discapacidad*, 35-57.
- Oliver, M. (2004). The Social Model in Action: If I Had a Hammer. In Implementing the Social Model of Disability: Theory and Research. *The disability press*.
- ONCE. (2016). *ESTUDIO SOBRE PERSPECTIVAS DEL MUNDO EMPRESARIAL RESPECTO A LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Madrid: Fundacion ONCE.
- ONCE. (2016). *ESTUDIO SOBRE PERSPECTIVAS DEL MUNDO EMPRESARIAL RESPECTO A LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD*. Madrid: Fundacion ONCE.
- Paterson, L., Mckenzie, K., & Lindsay, B. (2012). Stigma, Social Comparison and Self-Esteem in Adults with an Intellectual Disability. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 166-176.
- Prevost, N. L. (2019). DE AUTISTAS A ESPECIALISTAS DETECTANDO ERRORES EN SISTEMAS INFORMÁTICOS. *el confidencial*.
- Puertas, J. G. (2013). *CREENCIAS Y PERCEPCIONES ACERCA DE LAS POSIBILIDADES LABORALES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL*. Alicante: Universidad de alicante.
- Reindal, S. M. (2008). A social relational model of disability: a theoretical framework for special needs education? *European Journal of Special Needs Education*, 135-144.
- Roch, P. (26 de 11 de 2015). Batec Mobility ayuda a las personas con discapacidad. (P. ABC, Entrevistador)
- Ruiz, J., & Moya, M. (2007). El estudio de la discapacidad física desde la Psicología Social. *revista e psicología social*, 177-198.

- Ruiz, L. G. (05 de 04 de 2018). El primer estudio de diseño que integra creativos con síndrome de Down y autismo. *la vanguardia*.
- Sanchez, A. P. (07 de 08 de 2016). Una idea brillante para no tener que "renunciar a la vida". *libre mercado*.
- Shakespeare, T. (2013). the social model of disability. En L. J. Davis, *disability studies reader* (págs. 214-221). Chicago: Routledge, Taylor & Francis.
- Smith, W., Gonin, M., & Besharov, M. (2013). Managing Social-Business Tensions: A Review and Research Agenda for Social Enterprise. *Business ethics quarterly*, 407-442.
- Snyder, S. L., & Mitchell, D. T. (2001). Re-engaging the Body: Disability Studies and the Resistance to Embodiment. *public culture, volume 13, number 3*, 374-381.
- Stiker, H.-j. (1999). *A history of disability*. united states of america: The university of michigan press.
- Susman, J. (1994). Disability, stigma and deviance. *society, science and medicine volume 38* , 15-22.
- Thompson, J., & Dorothy, B. (2007). the diverse world of social enterprise. A collection of social enterprise stories. *International Journal of Social Economics*, 361-375.
- UPIAS. (1976). *Fundamental Principles of Disability*. London: Union of the Physically Impaired Against Segregation.
- Velazquez, E. D. (2009). Reflexiones Epistemológicas para una Sociología de la Discapacidad. *Intersticios, revista sociologica de pensamiento crítico*, 85-97.
- Wehmeyer, M. L. (2004). Self determination and empowerment of people with disabilities. *American rehabilitation*, 22-29.
- Yunnus, M., Moingeon, B., & Lehman-Ortega, L. (2010). Building Social Business Models: Lessons from the Grameen Experience. *Long Range Planning* , 308-325.
- Zott, C., & Amit, R. (2007). THE FIT BETWEEN PRODUCT MARKET STRATEGY AND BUSINESS MODEL: IMPLICATIONS FOR FIRM PERFORMANCE. *Strategic Management Journal*, 1-26.

Zott, C., & Amit, R. (2013). The business model: A theoretically anchored robust construct for strategic analysis. *Strategic Organization*, 403-412.

Apendice:

Barreras psicológicas:

¿se favorece la autonomía de las personas con discapacidad? ¿de que manera?

¿se esta formando a los empleados sobre las necesidades de las personas con discapacidad?, frecuentemente las propias personas con discapacidad pueden dar orientación sobre comportamientos que encuentran

¿Se esta sensibilizando sobre prejuicios inconscientes en la discapacidad?, esto hace referencia a la forma en que se trata inconscientemente a personas con discapacidad, esto puede generar un estigma (eg. Hablar a una persona con discapacidad mental como a un niño, asignar tareas mas fáciles a personas con discapacidad...)

¿Hay mecanismos internos para prevenir el acoso laboral?, ¿mecanismos para hacer quejas anónimas sobre comportamientos inadecuados?

Desde el punto de vista de procesos:

¿En que medida hay procesos de selección que den igualdad de oportunidades a personas con discapacidad?

¿Dónde están las personas con discapacidad ubicadas dentro de la empresa? ¿tienen posibilidad de ser promocionadas en estos puestos? ¿hay personas con discapacidad en puestos intermedios o de dirección?

¿Hay procesos de selección específicos para contratar a personas con discapacidad? (teniendo en cuenta el tamaño de la empresa)

¿hay planes para retener a empleados que adquieran discapacidad?

Si se hacen encuestas de satisfacción al personal ¿hay algún informe que analice por separado la satisfacción del personal con discapacidad? (esto es una medida del interés en el bienestar de personas con discapacidad)

Barreras físicas o de diseño:

¿Son los productos o servicios accesibles para personas con discapacidad?

¿Hay algún plan de diseño universal que garantice la participación de la mayoría de personas con discapacidad?

¿Se han hecho los ajustes razonables cuando haya sido necesario?, esto incluye ajustes en procesos de selección, procesos de trabajo, zonas y herramientas de trabajo y servicios que se prestehn.

¿Se están realizando políticas de marketing inclusivas?, es importante visibilizar la situación de personas con discapacidad con estas practicas, esto cobra sentido en empresas dedicadas a la comunicación como noticieros o cadenas de televisión.

¿Hay accesibilidad a la información para los clientes de la empresa?

¿exige la empresa que su red de colaboradores y proveedores cumplan con unos minimos en temas de inclusividad?