



Casa abierta al tiempo

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA IZTAPALAPA

## DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

### DEPARTAMENTO DE ANTROPOLOGÍA LICENCIATURA EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

#### ***“Participación laboral de personas con discapacidad. Experiencias de vida en la empresa CINIA”***

Trabajo terminal

que para acreditar las unidades de enseñanza aprendizaje de

*Trabajo de Investigación Etnográfica Aprox. Interpretativa y Análisis Interpretativo III*

y obtener el título de

LICENCIADA EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

presenta

**Lorena Guadalupe López Juárez**

Matrícula No. 207314232

Comité de Investigación:

Director: Dr. Luis Bernardo Reygadas Robles Gil

Asesores: Dr. Antonio Farreny Gómez Puente

Lic. Gabriel Ugalde Ruíz



*A Julián, mi maestro de vida*

## Agradecimientos

Agradezco a todo el personal de la empresa CINIA por permitirme entrar a sus espacios conocerlos y convivir con ustedes ha sido una experiencia que me ha marcado; así mismo a su director general Fernando Diez quien me permitió acceder a este lugar.

Espero que mi trabajo sea una aportación.

Al profesor Luis Reygadas por su paciencia y apoyo. Mis asesores, Antonio Farreny y Gabriel Ugalde por su disposición y comentarios los cuales enriquecieron este trabajo.

A Irma Esparza y Jesús González por toda su ayuda.

A mi madre María del Carmen y mis hermanos Rubén y Jaime, gracias por ser mi familia. A mi padre, donde sea que se encuentre.

A mi compañero Israel, por motivarme a cerrar ciclos.

Y gracias al tiempo, por las experiencias vividas.

# Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1. CINIA, SU ESFUERZO POR SER "EJEMPLO DEL MUNDO"</b>                           | <b>10</b> |
| 1.1 Antecedentes. Objetivos principales  | 10        |
| 1.2 Espacios   | 12        |
| 1.3 Organización y distribución  | 20        |
| 1.4 La búsqueda de rentabilidad  | 24        |
| 1.5 La empresa más incluyente  | 25        |
| <b>2. LA INTEGRACIÓN LABORAL</b>   | <b>30</b> |
| 2.1 Perfiles de ingreso  | 30        |
| 2.2 Contratación, capacitación   | 32        |
| 2.3 Diferencias del personal   | 36        |
| 2.4 Prevención y corrección de riesgos   | 39        |
| 2.5 El trabajo diferente y la producción   | 40        |
| 2.6 La división del trabajo por capacidad  | 43        |
| <b>3. LA INCORPORACIÓN LABORAL. ENTRE ALTERIDADES, DIFERENCIAS Y DESIGUALDADES</b> | <b>48</b> |
| 3.1 Lo nuevo y lo diferente  | 48        |
| 3.2 Ser incluido y ser incluyente  | 55        |
| 3.3. La infantilización de las discapacidades, discursos, dibujos y prácticas      | 58        |
| <b>4. LOS MÁRGENES EN LA INTEGRACIÓN SOCIAL.</b>                                   | <b>66</b> |
| 4.1 La diversidad de las discapacidades  | 66        |
| 4.2. La figura familiar/cuidador   | 72        |
| 4.3 Más allá de las limitaciones físicas   | 76        |
| 4.4 Haciendo etnografía de las discapacidades                                      | 77        |
| <b>CONCLUSIONES</b>  | <b>81</b> |
| <b>BIBLIOGRAFÍA</b>  | <b>85</b> |
| <b>ANEXOS</b>  | <b>87</b> |

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo pretende describir el proceso de integración y participación laboral de personas con discapacidad en la empresa incluyente CINIA. Este lugar se caracteriza por contar con un alto porcentaje de contrataciones de personas con alguna discapacidad, y se encuentra ubicada en la capital de Puebla.

¿Cómo es el proceso de incorporarse a la empresa para las personas con y sin discapacidad? ¿Cuáles son las diferencias y las dificultades de cada una de ellas? Éstas son las preguntas que se intentarán responder por medio de la descripción general a lo largo del texto. La información fue obtenida por medio de entrevistas a una parte considerable del personal administrativo, mandos altos y medios también a empleados con alguna discapacidad. Por mi parte comencé entrevistando a personal con discapacidad en sus horarios de comida, descanso, fin de jornada laboral. En el transcurso de la investigación, procedí a enviar recados o comunicarme directamente con el respectivo familiar/cuidador de algunos informantes, por motivos que adelante demostraré. Se realizaron en total 32 entrevistas a personal con y sin discapacidad dentro de la empresa, además de 5 entrevistas con familiares/cuidadores de informantes con discapacidad.

A mi llegada a la empresa tuve una recepción cálida por parte de algunos empleados administrativos de la empresa, no obstante el acceso fue controlado, programado con citas para entrevistas específicas; no podía permanecer mucho tiempo dentro del lugar. La empresa accedió principalmente a brindarme entrevistas con el personal administrativo, y son quienes generalmente dan las presentaciones del lugar para medios de comunicación o visitas de otras empresas. Mi estancia en CINIA fue una continua negociación por poder entrar a sus espacios, hablar con el personal, que se me proporcionara información; aunque la mayoría de las veces se accedió hubo reservas. Sin embargo, me permitieron entrar a su comedor y clases de Lengua de Señas Mexicana ya que dentro de la empresa había un porcentaje considerable de personas con discapacidad auditiva, éste acceso dentro del lugar ayudo a obtener datos para realizar la etnografía que presentaré a lo largo de este trabajo; con el análisis correspondiente de la información obtenida de entrevistas, charlas informales, observación y convivencia dentro y fuera de la empresa.

Cabe señalar que a lo largo del texto se habla de dos momentos; ya que en la primera estancia en campo que comprendió los meses de mayo, junio y julio de 2010 y el segundo periodo en trabajo de campo en febrero, marzo y abril de 2011. En la empresa había toda una reestructura, se estaban comenzando nuevos proyectos, algunos de ellos ya estaban en ejecución en mi segunda estancia. Sin embargo, no fue posible documentar los efectos de dichos cambios, este texto es una especie de fotografía que trata de describir un momento determinado, de transición y crecimiento pero también de continuidad.

No obstante, es necesario situarnos en dos contextos, el de las personas con discapacidad y su situación de exclusión y las acciones que fomentan la inclusión laboral de este grupo. "Las personas con discapacidad son aquellas que muestran alguna Diversidad Funcional (se utiliza el término diversidad funcional porque el término que la CDPC puede tener una connotación peyorativa o imprecisa acerca de las características propias de las personas) de tipo físico, mental, intelectual o sensorial". (Ficha temática personas con discapacidad 30 abril 2014). Los tipos de discapacidad son entonces:

- Discapacidad física, la cual se define como una imposibilidad que limita o impide el desempeño motor de la persona afectada.
- Discapacidad mental, se refiere a las enfermedades mentales que comprometen la estabilidad y desarrollo del individuo con su entorno.
- Discapacidad intelectual, está relacionada con la dificultad en el funcionamiento intelectual, se expresa en la dificultad o falta de entendimiento del entorno, como reglas, rutinas, etc.
- Discapacidad sensorial, se refiere a la pérdida, o poco funcionamiento, y de pérdida gradual de algún sentido, como la vista o el oído, la discapacidad visual puede darse como ceguera o baja visión, y la auditiva se presenta como moderada, severa y profunda.
- Discapacidades múltiples, cuando una persona presenta dos tipos de discapacidad señaladas arriba. (Algunos casos se presentaron en la empresa por eso se incluyó en los tipos de discapacidad)

Cabe señalar que existen diferentes definiciones de discapacidad, y en algunos casos se definen también más tipos de discapacidades; no obstante la empresa en cuestión no

define discapacidad y sólo divide en dos tipos, discapacidad Psíquica, en la cual se encuentran las discapacidad intelectual y enfermedades mentales; y también la discapacidad física de la cual se desprenden la Motriz y la Sensorial. Sin embargo los tipos de discapacidad son muy amplios, es decir, en cada uno de ellos existen variaciones, por ejemplo la discapacidad sensorial/auditiva, existen tres tipos de personas sordas, hablantes, señantes y semilingües pero por el momento, busco dar un panorama general del tema ya que la etnografía demostrará la importancia de reconocer, no sólo el tipo de discapacidad, sino también sus diferencias dentro de la misma.

En la última década se han presentado en México diversas propuestas para generar acciones afirmativas encauzadas al reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad. Estas acciones buscan promover una sociedad incluyente en la cual, a pesar de las diferencias de género, edad, condición social y discapacidad se garanticen los derechos de cada uno de los individuos que en ella cohabitan, así como un acceso equitativo a oportunidades de vida, estudio y empleo. El caso que nos ocupa está relacionado con un derecho fundamental, que es uno de los pilares en la inclusión social: el derecho al trabajo de las personas con discapacidad.

Este enfoque que entiende a la discapacidad como una diferencia y no como una limitación, pretende no sólo que estas personas sean reconocidas como sujetos de derechos, sino al mismo tiempo como ciudadanos que pueden ejercer una vida plena. Entendiendo también que es necesario brindar apoyos especiales, herramientas que ayuden a su situación de desventaja, así como la modificación de las barreras físicas y sociales.

Parte de estas nuevas perspectivas, y en concreto la inclusión, es que la sociedad reconozca a las personas con sus respectivas diferencias, ya no basada en los modelos de normalidad, de homogenización. Para ello se deben de tener diferentes estrategias que lo puedan llevar a cabo. Esta perspectiva de inclusión es un intento por transformar las condiciones en las que se encuentran las personas con discapacidad, y superar el asistencialismo, sobreprotección, asilamiento y discriminación que han sido parte de su contexto. La búsqueda de una sociedad incluyente ha llevado a diversas acciones afirmativas, las cuales pretenden que se reconozcan y respeten los derechos de las personas con discapacidad.

Se ha hecho hincapié en que una de las principales formas de asegurar una vida integral de las personas con discapacidad es por medio de su integración laboral; a nivel internacional se ha manifestado de manera precisa la importancia de este hecho. Principalmente estas reformas y acciones se conformaron en el plano internacional, donde se establecieron marcos jurídicos, estrategias y acciones que permitieran de manera gradual el acceso a dichas oportunidades, donde el sector privado y público mantengan apertura, puedan actuar de manera conjunta, intentando terminar con la discriminación y la falta de acceso.

En nuestro país se comenzó con el fomento a la incorporación de personas con discapacidad en el campo laboral, por medio del distintivo *Empresa incluyente* (Distintivo empresa incluyente: 27 marzo 2012), el cual es una certificación ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), donde se reconoce la apertura de una empresa que tenga opciones laborales para personas de grupos vulnerables. Esta certificación depende de una serie de procesos de adaptación de estructuras físicas, así como de los espacios de trabajo en los que se integrarán miembros de grupos vulnerables, en este caso serán las personas con discapacidad. Este reconocimiento no sólo es por parte de la STPS sino también de organizaciones que sean afines con estos sectores. Dicha institución, también proporciona un estímulo fiscal de impuesto sobre la renta a las personas morales (empresas) que empleen a personas con algún tipo de discapacidad, personas mayores de 65 años, con VIH/SIDA, además de poder mostrar el distintivo "Empresa Incluyente" en los productos o servicios que una empresa venda, distribuya, emplee, desarrolle, etc. Para informar al consumidor los beneficios extras que tiene consumir dichos productos o servicios. No obstante, los estímulos fiscales y apertura de algunos miembros del sector público y privado no han sido suficientes para que la apertura al mercado laboral sea considerable. Pese a las limitaciones, es importante considerar, por ejemplo, que desde el año 2018 se han promovido las ferias del empleo para personas con discapacidad y adultas mayores. Vinculación de centros de atención y apoyo como fundaciones y empresas para el fomento al empleo de este sector. Además el mercado laboral ya cuenta con algunas vacantes enfocadas a personas con discapacidad.

Los datos del INEGI(2016) indican que en México 7.65 millones de personas reportaron tener alguna discapacidad, el porcentaje en población representan 6.4%. Además, se estima que 19.1% de cada 100 hogares en el país vivía con al menos una



persona que tuviera alguna discapacidad en los cuales había mayor porcentaje en los hogares que tenían ingresos bajos. Es decir, un 54.1% de las personas con discapacidad se encuentran en situación de pobreza.

La información presentada en el "*Diagnóstico sobre las personas con discapacidad en México*" (2016) señala los siguientes datos obtenidos de los censos de población: se estima que, de los 31.5 millones de hogares del país, en 6.1 millones vive al menos una persona con discapacidad (19 de cada 100). Las dificultades para caminar son la discapacidad más frecuente (64%), seguidas de las dificultades para ver (58%), aprender, recordar o concentrarse (39%), escuchar, incluso con aparato auditivo (34%), mover o usar los brazos o manos (33%), problemas emocionales o mentales (20%) y, finalmente, hablar o comunicarse (18%) (INEGI, 2016). Las principales causas de discapacidad son las enfermedades (41%), la edad avanzada (33%), de nacimiento (11%), accidentes (9%) y la violencia (0.6%). La distribución es similar por género, aunque las mujeres reportan porcentajes más altos en discapacidad por edad avanzada (36%) y enfermedad (44%), mientras los hombres los reportan por accidentes (12%) y nacimiento (13%) (INEGI 2016).

En este documento se continúa con el análisis y muestra que la mayoría de hogares que tienen personas con discapacidad están en los de ingresos más bajos; estos hogares gastan más en alimentos, vivienda, medicamentos y cuidados de la salud que el resto. Mientras que la asistencia a la escuela es casi universal en los niveles básicos (97%), entre las personas con discapacidad el porcentaje cae a 80%. Conforme pasa el tiempo, sólo el 28% de este sector se incorpora a la educación media superior y superior (CONAPRED 2018). Mientras más de seis de cada diez personas sin discapacidad se ocupan en alguna actividad económica, sólo alrededor de una de cada diez personas con discapacidad está ocupada (Solís 2017). Sólo 25% de las personas con discapacidad con una ocupación económica tiene contrato y sólo 27% cuenta con prestaciones médicas. Las personas sin discapacidad pueden llegar a ganar hasta 151% más que las personas con discapacidad, dependiendo del tipo de discapacidad del que se trate (Solís 2017). Las personas dedican en promedio 26.17 horas por semana al cuidado de personas con algún tipo de discapacidad sin recibir pago. La desventaja es muy clara en el caso de las mujeres, las cuales dedican 19.9 horas frente a 7,8 de los hombres (INEGI 2015). El resumen de los datos presentados es que las personas con discapacidad tiene menor acceso a servicios de salud, educación, oportunidades laborales etc. Y al mismo tiempo

tienen más necesidades que cubrir, además de que requieren de un familiar/cuidador para su desarrollo y traslado, principalmente,

En mi búsqueda por conocer empresas incluyentes, encontré a CINIA de México; resultó llamativa por diferentes razones, la más sobresaliente, su alto porcentaje de contratación de personas con discapacidad. En segundo lugar, la apertura a los medios de comunicación y el contacto con miembros del ámbito político en la ciudad de Puebla. y otro detalle donde las personas con discapacidad figuran como protagonistas y razón de ser de este lugar. La primera impresión que tuve de esta empresa me generó aún más interés, el cual fue el día que me entrevisté con el director general para pedir autorización y realizar trabajo de campo en ese lugar. Al caminar hacia la recepción; justo antes de llegar a ésta un muro que tiene la leyenda que enuncia -“Ser una empresa ejemplo del mundo” Antonino Fernández-. Pasando este muro se encuentra la recepción, la cual es atendida por una persona que tiene discapacidad visual, quien el día de mi primera visita, estaba ocupada revisando sus pendientes que escuchaba en una grabadora de voz, con el punzón para escribir en braille los anotaba en un hoja, en otros momentos también atendía el teléfono, cuando no estaba al teléfono preguntaba a las personas que llegaban a la recepción el motivo de su visita en la empresa.

Durante mi espera en la recepción, mire algunas imágenes que están pegadas en el lugar, una de ellas es de un par de guantes de jardinería, uno de ellos sólo tenía el dedo pulgar y la leyenda “El valor de ser útil... En CINIA deshacemos la diferencia”. Después de la entrevista con el director general, quien aceptó mi investigación, pasé por un corredor y justo en ese momento había terminado la hora de la comida, algunos empleados con discapacidad, se acercaron a saludarme y preguntar si me quedaría a trabajar en CINIA. Al no conocer mucho de empresas, y de las pocas que tenía conocimiento, no había sido testigo de personal con discapacidad laborando. Quedé aún más interesada porque durante mi estancia en el lugar, la discapacidad es resaltada pero no como una restricción para trabajar.

En el primer capítulo se dará una breve explicación de qué es la empresa, a qué se dedica, cómo nace y cuáles son sus principales características, el objetivo principal de esto es dar una breve introducción pues se presenta como la más incluyente de todo el país. El segundo capítulo describe sus procesos de selección, contratación y

capacitación dentro del lugar, su visión personalizada del trabajo y la importancia para la integración laboral; así como la división del trabajo. El capítulo tres es el análisis de los discursos y las prácticas que se han conformado dentro del lugar. El último, es una reflexión sobre algunos de los agentes que ayudan o limitan la integración social de este grupo con los resultados obtenidos en trabajo de campo.

## **1. CINIA, SU ESFUERZO POR SER "EJEMPLO DEL MUNDO"**

### **1.1 Antecedentes. Objetivos principales**

El nombre de la empresa CINIA, cuyas siglas representan Capacitación, Industria y Artesanía, también está relacionado con el nombre de uno de sus fundadores. Este lugar se inaugura el 23 de febrero del año 2005, por el Gobernador Mario Marín Torres y el secretario del trabajo Carlos Abascal Carranza, ambos gestionaban en ese año las diferentes dependencias mencionadas. Sus instalaciones fueron construidas por medio de la intervención de diferentes instituciones y personas. Por una parte, la Agrupación Leonesa de Puebla y la Fundación Virgen del Camino donaron el terreno para la cimentación de las instalaciones. Por otra, Doña Cinia González Diez y Don Antonino Fernández Rodríguez aportaron el 50% de los gastos de construcción, el otro 50% fue parte de la donación de Melquiades Morales Gobernador de Puebla de 1999 a 2004. El mobiliario, equipos y capital fueron parte de la donación de los fundadores, Doña Cinia y Don Antonino. (Inducción, CINIA de México, 2010, p 3)

En el año de su inauguración, CINIA arrancó sus operaciones con 23 empleados; sin embargo, durante el periodo de la investigación, en el año 2010, eran cerca de 300. En 5 años incrementó de manera considerable el personal de la empresa.

Al hablar de una empresa incluyente, se puede pensar que después de años de consolidarse en el mercado se pudo tomar la iniciativa de contratar personas con alguna discapacidad. Como lo es en la mayoría de empresas incluyentes en el país. En el caso de este lugar, desde un principio se expone la razón de ser de la empresa: “CINIA, empresa incluyente y pionera en México y América Latina surge de la necesidad de integrar a la vida laboral a personas con discapacidad, contribuyendo con esto a la superación y bienestar de ellos y sus familias” (CINIA de México, febrero de 2011). Además de las personas con discapacidad, otro de sus objetivos es “Ser una empresa ejemplo del mundo”, la frase que se encuentra en la entrada a la recepción y está relacionada con sus intenciones principales, buscar que la empresa crezca por medio de su personal y así generar mayores empleos para personas con discapacidades. Según la información que en la empresa se proporciona, no existe aún una empresa similar en el país o en América Latina.



Imagen 1. *Frase distintivo de la Empresa CINIA*. Fuente: propia.

En general todo se encuentra relacionado con el interés hacia las personas con discapacidad, pues además de proporcionarles empleo se pretende incrementar sus posibilidades dentro y fuera de la empresa, ya que se busca que contraten a la empresa para tener más vacantes de empleo. El área comercial también se dedica a que más empresas sean incluyentes como clientes de CINIA o que abran algún espacio. En los primeros días de mi estancia en este lugar, se me expuso en el curso de inducción junto con otros estudiantes que se presentarían para comenzar con su servicio social, se resalta su visión como empresa, pues busca que las personas con discapacidad sean productivas y puedan tener una vida independiente. Respecto de esta diferencia, en la visión hacia las personas con discapacidad, se asegura ser un parteaguas, el cual puede ser una guía y referente en materia de discapacidad. Además de los principales objetivos, se sintetizan en una tabla Misión Visión y Valores.

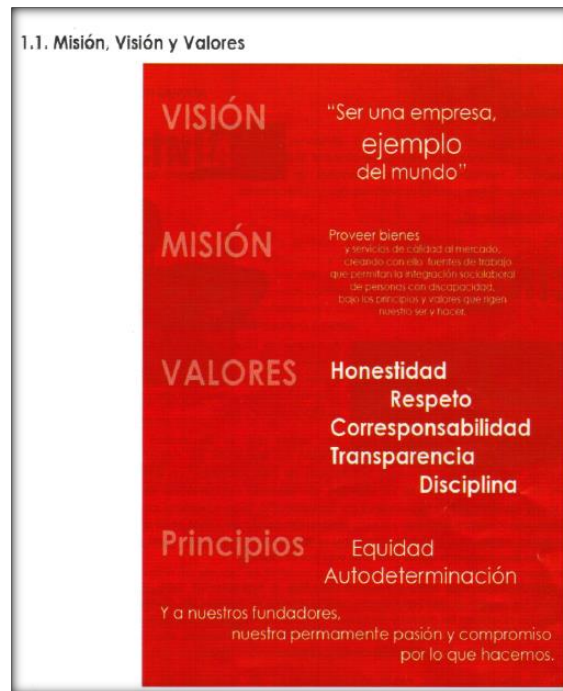


Imagen 2. *Misión, visión y valores de CINIA*. Fuente: Curso de inducción CINIA pp.: 5.

## 1.2 Espacios

CINIA está ubicada en Angelópolis en la capital de Puebla, ésta zona se distingue por ser el área donde se encuentran centros comerciales, tiendas de lujo; la plaza comercial más visitada en esta ciudad es cercana a la empresa. Junto a CINIA se encuentra la iglesia virgen del camino, cuyas autoridades donaron el terreno para que se construyeran las instalaciones.

Al entrar a la empresa, después de pasar el módulo de seguridad, el pasillo que lleva hacia la recepción en una ligera vista de cómo son sus instalaciones. Pueden notarse las áreas verdes. Justo el edificio antes de llegar a la recepción se puede ver a cierta distancia es el comedor, este lugar está pintado de azul cielo con nubes que se pueden distinguir desde lejos, en este cielo, hay algunos papalotes de color rojo y amarillo. En una de las entradas laterales del lugar se puede reconocer que en el techo hay una estructura metálica montada de un papalote. En un principio no entendí bien el por qué el papalote, ni el por qué del cielo o de las nubes en el lugar, explicaré después a detalle por qué es importante tomarlo en cuenta.

La recepción, ya mencioné antes, la atiende una persona que tiene discapacidad visual, es algo muy llamativo, pues me pude percatar que la mayoría de los visitantes se

sorprendían cuando observaban su dinámica de trabajo. En este edificio es donde están las oficinas administrativas, en la parte superior se encuentra el área de desarrollo humano. Los lugares que más me llamaron la atención fueron los baños y el comedor pues en ambos lugares pude percatarme de situaciones peculiares.



Imagen 3. Fuente: propia



Imagen 4. *Recepción*. Fuente: propia



Imagen 5. *Un cuadro que adorna la recepción.* Fuente: propia



Image 6. *Departamento Desarrollo Humano, planta alta.* Fuente: propia





Imagen 7. Área administrativa en planta baja. Fuente: propia



Imagen 8. Al fondo uno de los edificios de CINIA. Fuente: propia

Al lado del comedor hay un edificio que se encontraba vacío, a veces se daban capacitaciones o se llevaban a cabo juntas con el personal. En ese espacio, donde se encuentra el edificio, en la parte de atrás hay un andador que lleva a la parte trasera de la empresa, aunque yo no tuve acceso a ese lugar, por fuera de la empresa se llega a distinguir. En este espacio, algunos lo nombran como "La bardita" donde se ocultaban algunos empleados que no querían ser vistos por los jefes, o donde pueden "Dar la vuelta" o perder el tiempo aunque sea esporádicamente, fumar un cigarro etc.

El área textil tiene dos pisos; en la planta alta se encuentran las máquinas para cortar tela, grabar la tela, el área de diseño y la oficina del gerente de textil de la empresa. En la parte baja, se encuentran las máquinas o como mejor dicho lo organiza la empresa, los módulos de trabajo, maquinas over y recta, el área manual, y el área de capacitación de costura, etc.



Imagen 9. *Área textil*. Fuente: propia



Imagen 10. Fuente: propia

Los baños están justo en el centro de la empresa, pues al atravesarlos se puede pasar a la recepción, o bien pasar el área de artesanías, o al área textil; los lavabos son compartidos es decir, por una parte se puede entrar al baño de mujeres y en el pasillo donde se encuentran los lavabos se puede pasar al baño de hombres. Suena extraño que describa los baños, pero tienen cierta relevancia dentro de la empresa, en general los usa todo el personal operativo de todas las áreas, los empleados administrativos utilizan dentro del edificio administrativo sus propios baños. Por lo general, no se encontraban solos, un empleado operativo de área de limpieza reparte el papel a cada persona, es un espacio que también es vigilado de manera indirecta por el personal administrativo y en general por personal con alguna autoridad, pues pasaban constantemente por el pasillo.



Imagen 11. *Pasillo*. Fuente: propia



Imagen 12. *Comedor*. Fuente: propia

Las áreas de limpieza y jardinería no tienen espacios definidos en la empresa, por lo general este personal se encuentra repartido en todos los espacios, y el personal de jardinería se encuentra en las áreas verdes. El personal comentaba que era una empresa bonita, limpia, con plantas y jardines, que las personas te saludan y te preguntan quién eres, un ambiente muy amigable, repetían empleados administrativos.



Imagen 13. Fuente: propia



Imagen 14. *Entrada a los baños.* Fuente: propia



Imagen 15. *El almacén.* Fuente: propia



Imagen 16. *Pasillo al área textil.* Fuente: propia.

### **1.3 Organización y distribución**

Este lugar cuenta con seis áreas, las cuales tienen producciones determinadas, y cada una de ellas abarca diferentes mercados. En mi primera estancia en trabajo de campo eran 5, a mi regreso en la segunda estancia. se había formado la última área, no me fue posible profundizar sobre ésta. En el área de artesanías, se realizan productos de manera artesanal, principalmente globos de cantolla o también llamadas linternas flotantes etc. También la muñeca “Chiquita” la cual se comercializa en el pabellón mexicano de Disney World. En esta área trabajan 14 personas, en su mayoría tienen discapacidad intelectual, un supervisor quien tiene discapacidad motriz y el gerente que no tiene discapacidad.



Imagen 17. *Área de artesanías*. Fuente: propia



Imagen 18. Fuente: propia

El área de Limpieza es la más grande de la empresa, ya que cuenta con 105 empleados, 1 gerente, 1 capacitador y 2 supervisores, 17 monitores, 63 operarios, 3 con discapacidad auditiva, 57 con discapacidad intelectual, 2 con discapacidad motriz, 2 con discapacidad motriz-intelectual. Esta área ofrece el servicio de limpieza para diferentes instituciones gubernamentales, escuelas, universidades y otras empresas.

Textil es la segunda área más grande de la empresa, pues cuenta con 95 personas, 20 con discapacidad auditiva, 1 auditiva-intelectual, 27 intelectual, 13 motriz, 3 motriz intelectual, 3 visual. Un gerente, supervisor, jefe de producción personal de diseño, corte, etc. Se maquilan diferentes productos: playeras, uniformes, filipinas, juguetes. Durante mi estancia en campo se estaban fabricando batas y muñecos para una cadena de farmacias.

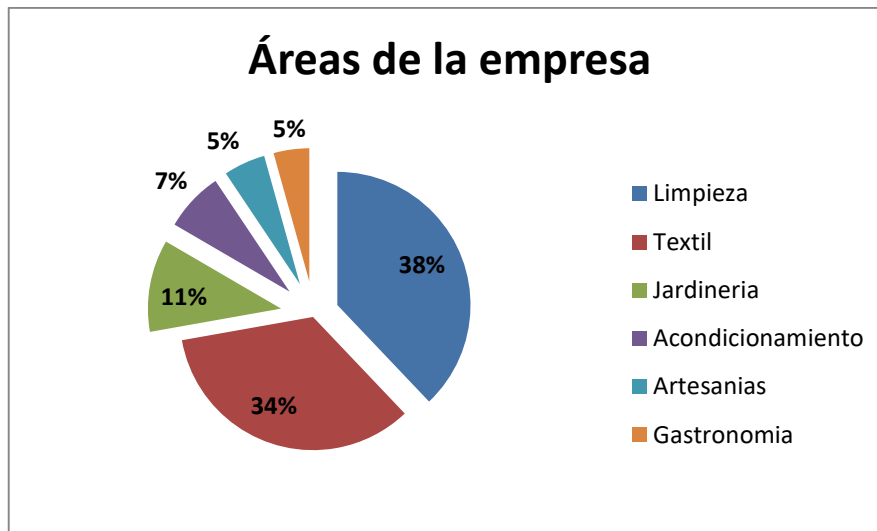
El área de jardinería, al igual que la de limpieza, trabaja fuera de la empresa, por lo general atienden residencias, otras empresas, escuelas e instituciones de gobierno, cuidan y mantienen los jardines de dichos lugares. Cuenta con un total de 31 empleados, 2 de ellos supervisores, 5 monitores, 18 con discapacidad intelectual, 1 con discapacidad motriz y 5 operarios más sin discapacidad.

El área de gastronomía se encarga del comedor de la empresa, además elaboran y venden galletas artesanales, lonches para escuelas, sándwiches, quesadillas, cuernitos, los cuales venden a cadenas de tiendas de autoservicio de la ciudad de Puebla. En este lugar trabajan 12 personas, 3 de ellas sin discapacidad, y el resto tiene discapacidad intelectual.

El área de acondicionamiento es el área más reciente de la empresa, se encarga de empaquetar pastillas para cadenas de farmacias, en total trabajan 20 personas, 2 supervisores sin discapacidad, 18 operarios, 15 con discapacidad intelectual, 2 con discapacidad motriz.

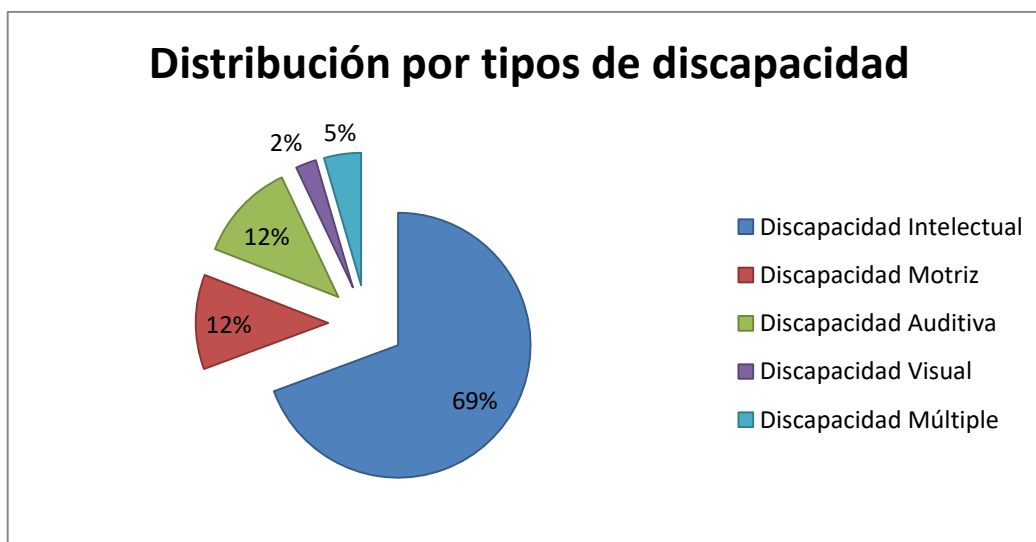
De manera general las respectivas áreas de la empresa se distribuyen de la siguiente manera:





Esquema 1. *Áreas de la empresa*. Fuente: elaboración propia.

En marzo de 2011, 306 personas trabajaban en CINIA, 200 personas tenían discapacidad, 138 discapacidad intelectual, 23 discapacidad motriz, 24 discapacidad auditiva, 5 discapacidad visual y discapacidades múltiples auditiva-intelectual 1, motriz-intelectual 8. Eran 131 mujeres y 174 hombres. Las áreas que concentraban más personal eran textil y limpieza.



Esquema 2. *Distribución por tipos de discapacidad*. Fuente: elaboración propia.

## 1.4 La búsqueda de rentabilidad

¿Puede ser rentable una empresa cuyo personal tiene alguna discapacidad, y en este caso un porcentaje tan considerable? La rentabilidad es un tema, que aunque se habla poco de él en este lugar, es una cuestión que sale a la vista. Cómo consolidarse ante una competencia que requiere de productividad y su planta productiva es personal discapacitado, el cual necesita de mayores apoyos.

Es necesario resaltar que los datos obtenidos sobre la rentabilidad, y en general datos cuantitativos sobre la empresa, son nulos debido a que siempre se reservó dicha información. Sin embargo, mi hipótesis era el posible beneficio fiscal que este lugar podría tener al contratar a personas con discapacidad, ya que, como mencioné antes, dicho estímulo beneficia a las empresas incluyentes. Esta empresa a pesar de todo lo que expone no lo tiene dado de alta dicho estímulo, el tiempo que realicé mi investigación no se contaba con la certificación o distintivo de empresa incluyente. No obstante, no se requieren de dichos estímulos para ser incluyente, comentaba una administrativa en una charla informal, quien señaló además que se estaba realizando el trámite para recibir este beneficio. Sin embargo, las instituciones que contratan a esta empresa son reconocidas por fomentar el empleo de personas con discapacidades.

Otra de las posibles explicaciones sobre su rentabilidades que por una parte la empresa en sí misma no invirtió en sus instalaciones, en el equipo, en el terreno ubicado en una zona exclusiva de la ciudad, todo fueron donaciones y eso contribuyó a su pronta consolidación. También es importante resaltar que algunos de sus clientes eran instituciones gubernamentales, empresas grandes y medianas lo cual indica que tiene ingresos variados, la rentabilidad de una empresa requiere, de que sus servicios o productos tengan una demanda constante. El capital humano-simbólico con el que cuenta, ser una empresa que brinda empleo a personas con discapacidad y que tiene diferentes servicios a ofrecer, le dan distintas posibilidades de venderse. Puedo opinar que esta empresa sí tiene mayores gastos, mayores necesidades a cubrir, y que los apoyos que da a sus empleados representan costos que una empresa que no es incluyente, o que lo es poco, no tiene.

“Bueno yo estuve también apoyando y buscando algún estímulo fiscal y se dice que hay, pero en la práctica a CINIA ninguno le aplica, no recibimos ninguna

forma de apoyo ni fiscal, ni de seguro social, ni nada y me ha sorprendido, por ejemplo, esa incongruencia porque pues... O sea, como empresa nuestros costos son súper elevados o sea por lo mismo que necesitan de capacitación, el personal de apoyo que necesitan que es necesario para que funcione, más nuestras primas del seguro social son súper elevadas y todo hace que esta empresa para que alcance la rentabilidad esté cañón entonces, yo digo: ¿Cómo puede ser que el gobierno no apoye una empresa así cuando en realidad éste es un problema social? Y, o sea, nada más con que ayudaran con el seguro social ¿No? Y no es así, entonces digo: No manches ¿Cómo se podría solucionar eso?”<sup>1</sup>... (Entrevista junio 2010, empleada administrativa)

## 1.5 La empresa más incluyente

En este lugar el personal está habituado a visitas o recorridos en la empresa por personas externas para conocer qué hace y cómo lo hace. Reciben visitas tanto de personal de otras empresas, medios de comunicación como periódicos, televisión, radio, e incluso personas del ámbito político como el gobernador de Puebla de varios periodos de gobierno, el presidente de la república en 2005, la esposa del presidente Margarita Zavala en el año 2008, además del público externo etc. Su personal, sobre todo el administrativo, está acostumbrado a dar entrevistas, y les tomen fotografías Por eso, en principio las entrevistas en esa área solían ser muy fluidas en algunos temas, sobre todo aquellos relacionados con esta particularidad como empresa, sus objetivos y cuáles eran sus respectivas aportaciones en la misma.

Uno de los principales objetivos de esta “apertura” al público, dentro de las entrevistas y de las charlas informales con el personal administrativo, es que conozcan lo importante de integrar a personas con discapacidad; además que otras empresas reconozcan su trabajo, buscar también otras ofertas de empleo a futuro. Están acostumbrados a ser visitados, que entrevisten al director general, al personal

---

<sup>1</sup> Me acerqué con un analista de IMSS y comentó que en 2014 hubo una modificación a su ley, ya hay estímulos y ajustes que contemplan a personas con discapacidad como trabajadores. Previo a esto, sí existían esas limitaciones legales. No obstante, las empresas saben cómo "Reducir los costos", por ejemplo cambios en razón social para no generar antigüedad como trabajador y estar dado de alta en IMSS con el sueldo mínimo para que la prima sea menor. etc.

administrativo e incluso al personal operativo. Esta parte de la promoción de la empresa es algo muy llamativo, y de hecho fue una de las razones por las que me interesé y supe de la existencia de este lugar, ya que al ser una empresa manifiesta tener apertura a todos los medios posibles para ser reconocida.

Han sido diferentes los medios de comunicación que han hablado sobre este lugar, periódicos como El Economista, El Sol de Puebla, El Universal. Programas de televisión de cadenas como Televisa, TV Azteca, Canal Once, TV3 de Puebla etc. En general expresaban que es un lugar donde están comprometidos con las personas con discapacidad, siempre se muestra el porcentaje de personal con discapacidad que trabaja en la empresa. En algunos casos incluso ponen fragmentos de entrevistas del personal con y sin discapacidad, en todas ellas señalando la importancia de una empresa como CINIA. Otras publicaciones sobre la empresa hablan “Un ejemplo de integración laboral”, aunque los datos que se publican sobre la empresa son variables de un mes a otro, es interesante resaltar que ya era el 80% de personal discapacitado contratado en 2011, un año anterior en 2010 era un 92%, una diferencia poco considerable pero refleja que es necesario mayor apoyo para que pueda funcionar

Otra de las dificultades que han enfrentado es que se confunda con un centro de atención especial, como fundación, escuela especial o cualquier otra institución que se dedica a atender a personas con discapacidad y esto es el resultado de que son las únicas alternativas que tienen las personas con discapacidad. Sin embargo, la imagen que quieren mostrar al exterior está encaminada en que se reconozca que puede ser posible proporcionar empleo a personas con discapacidad.



Imagen 19. *La visita de Margarita Zavala*. Fuente: página de internet de CINIA, 2010.



Imagen 20. *La visita de Margarita Zavala*. Fuente: página de internet de CINIA, 2010.



Imagen 21. *La visita de Margarita Zavala*. Fuente: página de internet de CINIA, 2010.



Imagen 22. Fuente: página de internet de CINIA, 2010.



## 2. LA INTEGRACIÓN LABORAL

### 2.1 Perfiles de ingreso

Es necesario aclarar que en CINIA por principio tiene prioridad en la contratación de personas con alguna discapacidad. Pasan por un proceso de selección diferenciado, pues por razones no sólo de puestos a ocupar, sino además está relacionado en las funciones a desempeñar. En el caso de personas con discapacidad, depende de sus capacidades de desarrollarse en su entorno. En el caso del personal sin discapacidad son evaluadas las “actitudes” y su disposición no sólo para el puesto a ocupar, sino también para trabajar en mayor o menor medida con personas con distintas discapacidades.

En un primer momento, los puestos que se pueden ocupar en la empresa, están diferenciados por discapacidades. En el caso del personal que no tiene una discapacidad, por lo general, son las personas en las que recae la autoridad, gerentes, monitores, supervisores, personal administrativo. Son además seleccionados para hacerse responsables de las personas con discapacidad que se encuentren bajo su mando. Sus perfiles son específicos, lo que busca la empresa es la actitud de servicio es una de las principales características que se solicitan de una persona sin discapacidad. En general una persona sin discapacidad tendría que ser paciente, ya que es una constante repetir información e instrucciones. Además de que tiene que convivir en mayor o menor medida con personas con diferentes discapacidades.

Al entrevistar a uno de los empleados sobre esta situación me comenta:

“Yo siento que más que nada las personas que estamos al servicio con las personas con discapacidad tenemos esa actitud de servicio, tenemos esa atención hacia los chicos, y que nos bajamos, no te voy a decir al nivel, ponernos a su nivel y andar jugando con ellos. Nos bajamos al nivel de comunicación, para que ellos nos entiendan qué estamos diciendo y casi siempre dar como las órdenes, si tienes alguna otra duda vienes y me preguntas ¿No? Si eso se necesita. En esta parte del área administrativa, la actitud de servicio” (Entrevista febrero 2011, empleada administrativa)



En general, al recorrer la empresa pude percatarme que la mayoría de su personal sin discapacidad era amable con todo el personal. Si bien, en algunas charlas con monitores y supervisores, quienes son los encargados directos de supervisar el trabajo de las personas con discapacidad, comentaban que en ocasiones perdían la paciencia. Por momentos era desesperante trabajar con personas con discapacidad. En algunas ocasiones, no sabían cómo manejar al personal, pues con sus reacciones no querían herirlos o faltarles al respeto. Pero en general, no noté, escuché o presencié maltratos, gritos o groserías, sólo pude identificar que existía la constante por ignorar a las personas con discapacidad cuando eran insistentes en algo.

En el ingreso de una persona con discapacidad se toman en cuenta diferentes aspectos. El primero, a pesar de señalar que en la empresa se contrata a personas con cualquier discapacidad, en realidad no se maneja así en los procesos de selección. En primer lugar, se toma en cuenta la independencia, ya que es fundamental desplazarse por sí mismo. Que pueda cumplir con horarios de 8 horas. En las personas con discapacidad se centran en qué puede hacer, cuáles serían las capacidades para realizar cierta actividad que encaje con las actividades de la empresa, su constancia, su nivel de producción, y el grado de supervisión que necesite. Además de los apoyos que requiera, por ejemplo, instrumentos o herramientas especiales. Es necesario mencionar, las habilidades o competencias que necesita desarrollar una persona con discapacidad para poder ejercer alguna actividad, están profundamente relacionadas con el acceso que tiene y/o tuvo a terapias ocupacionales, rehabilitaciones y acceso a servicios médicos así como su respectivo seguimiento. Por tanto, las personas con discapacidad que no tengan desarrolladas éstas habilidades no podrían ser contempladas para ser contratadas en CINIA y en un panorama general será aún más limitado su acceso al empleo.

En el caso de las personas con discapacidad intelectual, que es la que cuenta con el mayor número de contrataciones, son evaluadas en la entrevista inicial, a partir de sus habilidades para realizar ciertas actividades. De igual manera se toma en cuenta el lenguaje, es decir que algunos términos sean comprensibles para la persona. También es evaluado su pensamiento concreto y abstracto, actividad perceptual, motricidad, que diferencie colores, tamaños, figuras, pueda medir, pesar, multiplicar y seguir instrucciones. Y dependiendo las capacidades que tenga, se definen cuáles o cuál podría ser el área de trabajo en donde se le puede ubicar. Aunque se pregunta por el gusto de

las áreas, depende siempre de cuál sea la capacidad para poder ocupar el puesto. Los apoyos que se pueden requerir como herramientas especiales, una silla de ruedas, apoyos para desplazarse a lugares específicos, apoyos visuales, en el caso de las personas con discapacidad auditiva

Sin embargo, en general para toda persona con discapacidad, la pregunta a contestar es cuáles son las actividades que puede realizar y cuáles son sus capacidades. En el caso de las personas con discapacidad auditiva, visual o motriz es lo mismo, pero recae en cuáles serían los apoyos que requerirían para que en su trabajo no tenga limitantes además del apoyo de parte de demás personal.

## **2.2 Contratación, capacitación**

En general, cualquier persona que entre a trabajar a la empresa tiene un contrato temporal por 28 días, si el empleo no se adapta al candidato o a las necesidades propias de la empresa es revocado el contrato, esto funciona para personas con o sin discapacidad. Después de los 28 días de “prueba”, el contrato se da en tres meses y después de manera indefinida.

En una de mis primeras entrevistas, un empleado administrativo, encargado de las contrataciones y las prestaciones para los empleados de la empresa, resaltó la dificultad a nivel legal para contratar a una persona con discapacidad. Si bien, no sucede lo mismo con todos los tipos de discapacidad el comentario que hizo en esa ocasión surgió cuando en la empresa se comenzó con la contratación formal de su personal:

“En el trabajo, hay muchas trabas en las leyes mexicanas, te mencionan discapacidad pero no te la contemplan desde un principio, o sea te dicen, por ejemplo, los dictámenes de invalidez. El ST4 es el formato para cuando tú adquieres una discapacidad a través de un riesgo de trabajo, es decir, yo trabajando con una maquina metí la mano y se me cortó la mano, entonces el Seguro me dice: Tú ya eres un discapacitado ¿No? Ya puedes tener derecho a una pensión porque fue un riesgo. Okey ¿Qué pasa cuando un chico nace con

una discapacidad? El Seguro no te lo contempla, puede llegar a tener el servicio médico por parte de los papás pero ... Mi trabajo si ha tenido muchas trabas en cuanto a leyes mexicanas, yo te contrato como persona con discapacidad, pero la ley también me dice: No puedes porque es un discapacitado entonces ahí entras como que a esa disyuntiva, tienes que hacerte de todos los tratos legales, y toda la parte de que no sólo compras el paquete del empleado, sino es paquete empleado-papá ¿No? Entonces muchas veces que hay una persona con dictamen con un juicio de interdicción, un juicio de interdicción es que tú no tienes voz ni voto en pocas palabras, y entonces tú cómo lo contratas, aunque el empleado te firme, su firma no vale, tiene que ser la persona que tiene a cargo el juicio ¿No? Y ahí dices chin ¿Cómo le hago? O sea, yo te contrato y finalmente te estoy avisando a ti como empleado, pero la ley me dice: Que tú no eres nadie, tú no existes, el que existe es el papá o la mamá o la persona que tiene la tutoría ¿No? Entonces si he ido aprendiendo que nuestras leyes mexicanas no tienen mucho de dónde echar mano ¿Me explico? Ya existe una ley para personas con discapacidad, pero tiene muchas incongruencias. Como lo que te estaba hablando de los dictámenes ¿No? Tú tienes derecho a contratar una persona pero que pasa cuando te firma un contrato ¿Ese contrato tiene validez o no? Entonces ésas son las cosas que todavía sigue manejando la ley, yo al firmar un contrato yo me hago responsable, yo empresa, CINIA en este caso si yo tengo un dictamen ¿Ese contrato tiene validez o no tiene validez? Y muchas cosas, no eso es lo que básicamente he aprendido en mi trabajo que hay muchas trabas” (Entrevista junio 2010, empleada administrativa)

En la cita anterior, nos presentan dos situaciones que en algunos casos las personas con discapacidad necesitan para acceder al seguro social. Por un lado, el dictamen de invalidez ST4 es un documento que es expedido por el Seguro Social, por médicos que determinan que una persona no es apta temporal o definitivamente para continuar con su trabajo o realizar ciertas actividades, se proporciona en el caso de accidentes laborales, es decir, un trabajador puede tener un accidente laboral y se determina si requiere una pensión. En el caso de una discapacidad de nacimiento también se requiere de este dictamen para que la persona pueda contar con el servicio médico por parte de su tutor. Este dictamen es necesario tenerlo cuando se tramita un juicio de interdicción el cual es la asignación de un tutor.

"El juicio de interdicción autoriza a un juez de lo familiar a otorgarle un representante o tutor a persona mayor de edad que sufre de discapacidad física o mental, la cual no puede valerse por sí misma... Además el juez debe contar con dos dictámenes médicos los cuales tienen que hacerse en presencia del juez por parte del personal de instituciones públicas, y el tutor o representante debe ser un familiar cercano. Cuando se trata de hermanos, regularmente se busca que sea mayor, de no ser así se busca que tenga honorabilidad y calidad moral probada" ([https://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/evento\\_01072019\\_2/](https://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/evento_01072019_2/) Entrevista al magistrado Ernesto Herrera Tovar)

En mi segunda estancia en campo investigué si estos dos escenarios eran una constante y cómo esto limitaba a la empresa, para lo cual me comentó la gerente de Recursos Humanos que eran casos aislados y ya no representaban mayor dificultad. No obstante, un par de mis informantes contaban con este juicio por motivos ajenos a ellos e incluso de sus familias, es decir éste es un trámite necesario para poder acceder a otros trámites, por ejemplo, uno de ellos requería del documento pues sus familiares estaban tramitando la VISA y era un documento fundamental para poder darle seguimiento.

La capacitación para los perfiles de personas sin discapacidad está enfocada hacia el apoyo y monitoreo hacia las personas con discapacidad. éstas personas deben tener un manejo profesional, además, su trabajo tiene que considerarse como un compromiso personal. De hecho durante la inducción en CINIA se menciona:

"También es necesario un adecuado manejo de las emociones personales y el rol de autoridad bien emprendido. El profesionalismo habla de respeto, autocontrol e inteligencia emocional. También abarca la capacidad de mantener en el plano laboral las relaciones con los empleados, respetando su espacio familiar y personal, y favoreciendo siempre la construcción de conductas adaptativas basadas en la autodeterminación" (Inducción, CINIA de México, 2010; p: 14)

Es evidente que las personas sin discapacidad, son quienes asumen puestos de control y tienen una relación de poder hacia el personal operativo. Sin embargo, estas habilidades son adquiridas "sobre la marcha", en el trabajo cotidiano después de un proceso de adaptación. La capacitación en el caso de las personas con discapacidades, se establece al mencionar en el perfil de ingreso sobre qué es lo que puede hacer. Sobre esto los

factores a considerar son: Fuerza, rendimiento, producción, qué tanto puede aprender, y cuáles son los diferentes apoyos que puede requerir. Dichos apoyos, pueden ser instrumentos, recordatorios, supervisión. Sin embargo, la capacitación es constante. Suele ser una retroalimentación ya que al ser necesarios los apoyos, los que sean, tienen que ser constantes en una enseñanza continua.

Un hecho importante a señalar es que hubo diferencias respecto a los programas de capacitación. En un principio, en la primera estancia en campo, se comentaba sobre las diferentes áreas de capacitación y los programas que se darían en la empresa, ya que, una de las principales dificultades era que conforme se contrataba al personal operativo su incorporación laboral era “sobre la marcha”, se adquirían las habilidades necesarias para el puesto que ocuparía, pero que a supervisores, encargados, monitores, se les dificultaba más su trabajo al ocuparse además en capacitar al personal. Cuando empecé en el trabajo de campo, se hablaban mucho de los proyectos de capacitación pues una de las principales limitantes era que se tenía que capacitar constantemente, dar instrucciones en general con todos los operarios. En el segundo trabajo de campo, los proyectos de capacitación ya estaban en marcha. Por ejemplo, en el área textil, ya estaba una capacitadora de tiempo completo que se encargaba de la capacitación en máquina a personas con discapacidad intelectual. En un principio, en mi primera estancia en campo, se contemplaba sólo a personal con discapacidad auditiva y motriz para puestos de costura; y el trabajo manual correspondía a personas con discapacidad intelectual.

En el caso del área de jardinería, un operario cada semana tenía revisión y corrección de su trabajo. Sus supervisores indicaban al capacitador cuáles eran las cuestiones a corregir. En un principio era sobre la marcha, un supervisor o monitor se encargaba de la capacitación constante dentro de los servicios. Las nociones que tienen que ver con las rutinas de trabajo en jardinería, son el riego, podar plantas, uso de las herramientas de jardinería, como pala, tijeras, máquinas para podar, además de otras actividades como barrer, limpiar el área de trabajo, preparación de material, todo con sus respectivas precauciones.

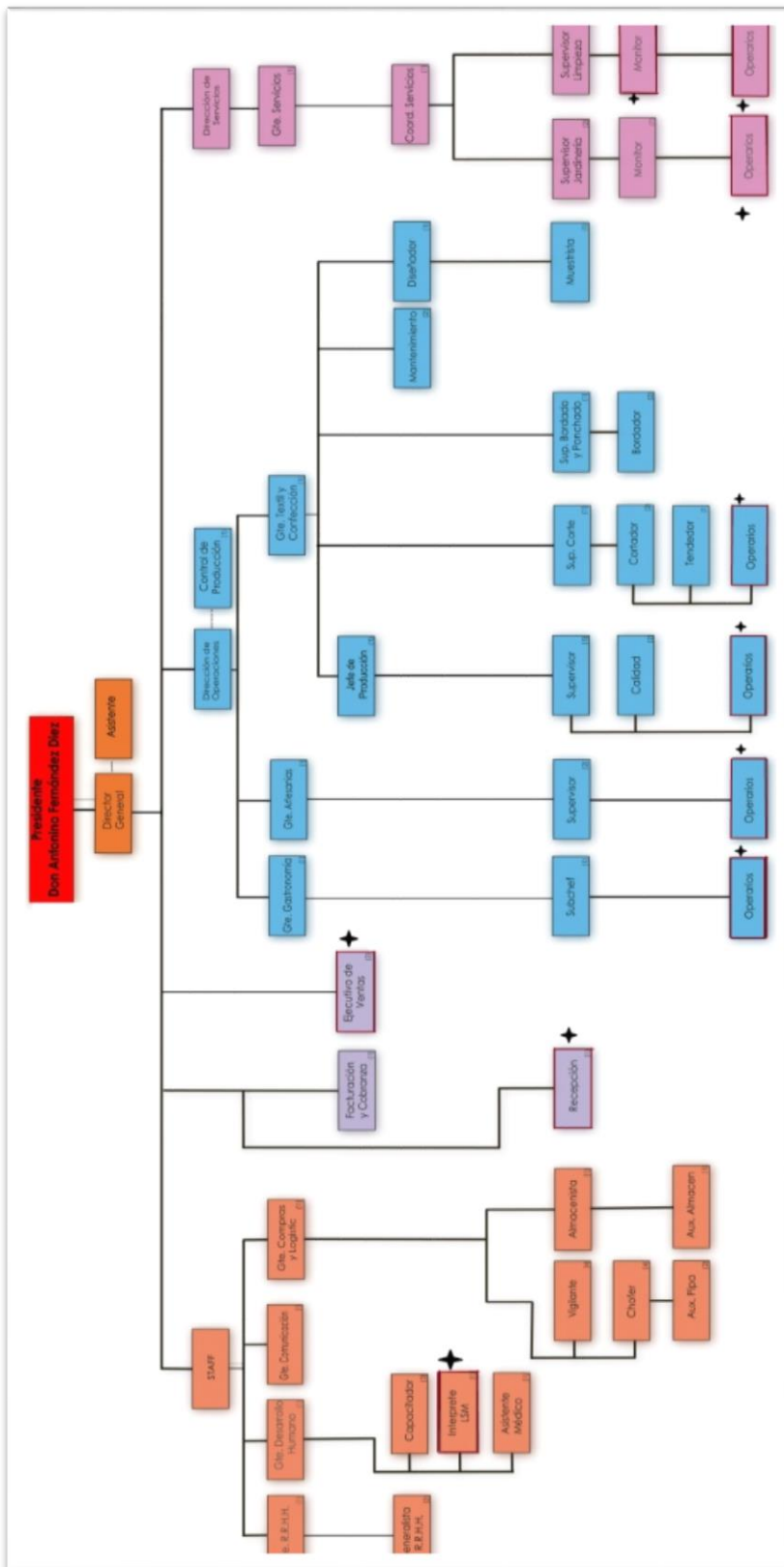
En el área de limpieza la capacitación se llevaba de manera diferente, en realidad era un trabajo correctivo, es decir, en los servicios se detectaban las deficiencias. Una de las principales actividades a desarrollar son barrer, sacudir, trapear, limpiar, preparar el material de trabajo, uso y manejo de escoba, moop, trapeador, además debían de

conocer previamente la rutina de trabajo dependiendo el lugar al que se le prestara el servicio.

En gastronomía, las actividades son el manejo de cuchillos, cortar, picar, también se preparan alimentos, se operan aparatos de cocina como el horno, y limpieza del lavaplatos. En el área de artesanías se realiza el manejo adecuado de material para evitar desperdicio, saber combinar colores, tener atención a los detalles. El área de acondicionamiento, era un área nueva, la cual tenía unas semanas de arranque en mi segunda estancia en campo. No me fue posible obtener información ya que el área como tal estaba en proceso de adaptación y capacitación de las personas que la conformarían. Estas últimas tres están relacionadas con el trabajo manual, en realidad es necesario el manejo de los impulsos y seguir instrucciones muy específicas. La capacitación se llevaba a cabo con los mismos gerentes o monitores, ya que cada operario solía hacer cosas distintas. Existe diferencia entre el personal con discapacidad a saber los que podían hacer una sola actividad y los que podían hacer diferentes actividades. Durante mi segunda estancia, se continuaba con la misma dinámica de trabajo en las áreas pequeñas.

### **2.3 Diferencias del personal**

Una de las cuestiones llamativas es que al ser una empresa incluyente y contar ofertas de trabajo para personas con discapacidad por lo general tienen los cargos de empleado operativo, sólo tres ocupaban un cargo administrativo. En la empresa se dividen rangos directivos, administrativos, gerentes, supervisores, monitores y personal operativo. En el organigrama siguiente se presenta, cómo está estructurada la empresa.



Esquema 3. Organigrama de la empresa. Fuente: página Web de CINIA en 2010. Resaltado y asteriscos.

En el caso del área de textil, los empleados recién contratados comienzan como aprendiz de costura, por lo general son personas con discapacidad auditiva, o discapacidad motriz, y pocos casos con discapacidad intelectual. En ésta área los empleados designados se capacitan para manejar máquinas como over y recta. Los operarios manuales, son aquellos que se encargan de empaquetar, contar, clasificar, embolsar, doblar o etiquetar los productos textiles, En este caso generalmente son empleados que tienen discapacidad intelectual. Sin embargo, en la segunda estancia en campo ya había capacitación en costura para personas con discapacidad intelectual como operario de máquina, la empresa quería incorporar a todo tipo de discapacidad en el área de costura ya que era una de las más demandantes en producción y buscaban que una parte importante de su personal pudiera cubrir el puesto.

En el caso de las áreas de jardinería y de limpieza el personal está clasificado con un gerente para ambas áreas, supervisores, monitores, algunos de ellos llegan a presentar discapacidad física, y los operarios que están clasificados en ambas áreas en Operario A, es aquel que puede trabajar sólo, se puede trasladar, sabe la rutina de trabajo y que por lo común trabaja sólo o con mínima supervisión fuera de la empresa en los servicios externos. El operario B, es aquel que requiere de supervisión baja, una vez o más por semana es necesario que tenga una supervisión de cómo está su trabajo se requiere de una persona que pueda trasladarse sola. Operario C es aquel que necesita una mediana supervisión, es decir un monitor de tiempo completo para su observación ya que necesita instrucciones para seguir una rutina de trabajo. Operario D, es aquel que requiere de supervisión constante, puede trabajar fuera, pero es necesario evaluar constantemente su trabajo, sus habilidades son muy bajas y generalmente aquellos que necesitan mayor capacitación, trabajan dentro de la empresa.

En el caso de áreas pequeñas, como Artesanías, Gastronomía y Acondicionamiento, todos los empleados operativos son considerados como operarios manuales, no existen rangos y su salario es el mismo. No obstante, dentro de las áreas hay operarios que tienen o desarrollan más habilidades, pueden tener algunas actividades definidas o pueden desarrollar todas las actividades. En otros casos si existen operarios que solo pueden realizar alguna actividad específica.



## 2.4 Prevención y corrección de riesgos

En general, se han prohibido las burlas, maltratos y humillaciones, principalmente hacia las personas con discapacidad, o entre discapacidades. Están prohibidos los apodos, faltas de respeto, abuso de autoridad, maltratos psicológicos, manipulación o discriminación. Además de que están prohibidas las relaciones sentimentales entre una persona sin discapacidad con una persona con discapacidad intelectual, además de que están prohibidos los coqueteos, muestras físicas de afecto, besos, caricias, abrazos etc. Ninguna de éstas situaciones sucedía dentro de la empresa, las muestras de cariño o burlas, no obstante fuera de ella sí, sobre todo las relaciones sentimentales que será un tema central más adelante.

La empresa cuenta con servicio médico en el interior, bajo la figura de un médico de tiempo completo quien se encarga de monitorear los posibles riesgos a la salud en las instalaciones o procedimientos de trabajo, además de atender los accidentes y/o emergencias dentro de la empresa. Los ejercicios de calentamiento físico por las mañanas, seguimiento a los tratamientos médicos de algunos empleados, sobre todo aquellos que requerían tomar medicamento de forma regular. No obstante, conforme fui conociendo la dinámica en la empresa y al personal pude darme cuenta que en realidad los riesgos de trabajo son pocos. La mayoría son accidentes que ocurren en el área de costura, con tijeras, agujas, la máquina de coser, etc. En gastronomía, son generalmente quemaduras y no difiere de muchas empresas. Durante mi estadía ahí no registré riesgos de lesiones o muerte, salvo en ocasiones personas que tomaban medicamentos tenían alguna reacción o un ataque de epilepsia y se les atendía en el consultorio. Pero ha sido justamente, en el conocimiento detallado de su personal que se han podido detectar diversos factores de riesgo. No todas las personas con discapacidad necesitan los mismos apoyos, además no todos se pueden adaptar a condiciones externas.

Como vimos en el apartado anterior, uno de los principales requisitos para entrar a trabajar a la empresa, en el caso de personas con discapacidad, es que tengan habilidades socio laborales definidas, es decir, que entiendan que es un trabajo, puedan cumplir con el horario de 8 horas o más, dependiendo de la producción de su área etc. Aunque quizá lo que más se procuraba evitar en la empresa son los problemas de

conducta entre empleados operativos, pero se trataban en charlas entre los supervisores directos y el gerente de desarrollo humano.

Cuando me integré al curso de inducción para personas que estaban prestando su servicio social dentro de la empresa, se nos explicó que no se podía establecer alguna relación sentimental con una persona con discapacidad ya que se podía tener, un problema legal si esto llegaba a ocurrir. En esa misma ocasión, nos solicitaron que si notábamos "algo extraño en los baños", diéramos aviso en el departamento de desarrollo humano. En ese momento, no me quedó claro por qué, pero en entrevistas con personal y familiares comentaron que hace un tiempo, sucedían encuentros sexuales entre los operarios dentro del lugar; fue un tema que se procuraba evitar hablar con detalles, pero explicaba el por qué de la vigilancia constante en ese espacio. Los familiares consideraban esto un riesgo dentro de la empresa por posibles embarazos no deseados, en el capítulo 4 se analizará dicho tema.

## 2.5 El trabajo diferente y la producción

Uno de los principios básicos de la empresa, es que al contratar personas con discapacidad debe asegurar el apoyo para éstas con la finalidad de que se tenga un desarrollo, crecimiento laboral, personal y autodeterminación, es decir, buscan ir a las necesidades reales y los deseos de cada colaborador. Identificar en cada uno de ellos los apoyos necesarios para que se pueda desarrollar dentro y fuera de la empresa. Así lo explica una empleada administrativa:

“Mira, tengo varios proyectos a mi cargo, el proyecto principal y el que es de más relevancia es el Plan Personal de Apoyo del personal con discapacidad, desarrollo un proyecto a partir de una entrevista que se hace a todas las personas que trabajan en la empresa y que tienen una discapacidad y les pregunto cómo se sienten en sus áreas, cuál es su situación familiar, qué necesidades tienen, para ir detectando esos apoyos que necesita la persona a nivel laboral y a nivel personal para ser más productivo. Entonces yo puedo tener una necesidad de apoyo desde algo muy básico como instrumental o como una herramienta para lo que

necesiten para mejorar su trabajo, hasta inquietud con algún superior con algún compañero algo en su familia y también, no sólo eso el plan personal de apoyo se enfoca mucho en los deseos en lo que quiere la persona lograr, generalmente las personas con discapacidad, sobre todo intelectual, pues... Nunca se les pregunta realmente sus deseos, sus sueños, sus expectativas de vida y aquí es ahondar en esa parte hacerle las preguntas directas de bueno ¿Tú qué quieres hacer? ¿Quieres tener hijos? ¿Te deseas casar? ¿Tienes las posibilidades? ¿Quieres tener una vida independiente? ¿Quieres vivir solo?... No sé, ahondar un poco más en estos deseos y de ser posible que éstos se vayan realizando, digo evidentemente la empresa no va a poder generar todos los recursos para los sueños de toda la gente, pero si ir de alguna manera ir poniendo las bases para que esto se logre; es fundamentalmente el proyecto que yo llevo... Entonces algo importante y como empresa integradora es el asegurar que cada uno de los colaboradores, en especial los colaboradores con discapacidad tengan una calidad de vida muy integral, en el sentido de que no sólo nos enfocamos a lo laboral aquí, sino nos enfocamos en asegurar que cada uno de ellos esté a gusto en su trabajo, con lo que hace, y cubrir todas estas necesidades conforme se integran a un ámbito laboral; para muchos es su primera vez que trabajan, van descubriendo deficiencias, van descubriendo intereses, van descubriendo afinidades, entonces nosotros en esta área busca cubrir todo esto, mediante un plan que se le llama Plan Personal de Apoyo, que es un plan en el que le estamos dando un seguimiento cada dos meses por persona en cuanto ver que necesidades tiene en su trabajo para hacer mejor su trabajo, para estar más satisfecho con el mismo, para lograr una autodeterminación que es uno de nuestros principios aquí en CINIA y que cada uno logre lo que quiere y cada uno llegue a una autodeterminación; entonces, mediante el plan personal es lo que se va trabajando día a día con ellos. Es algo muy bello, es algo que bien trabajado se logran colaboradores y operarios más contentos, más satisfechos con su vida, con su trabajo y en consecuencia mejora la calidad de vida de ellos” (Entrevista junio 2010, empleada administrativa)

Este plan se desarrolla con el propósito de conocer cuáles son las motivaciones del personal operativo, su discapacidad y enfocándose en las limitaciones para que los apoyos estén centrados en mejorar su rendimiento dentro de la empresa. Este modelo de

Plan Personal de Apoyo quizá no podría ser reproducido por otras empresas, porque implicaría mayores costos e inversión de tiempo en un colaborador. En CINIA por ejemplo, es implícito que cada uno tendrá que tener apoyos y capacitaciones constantes para poder producir. Esto es importante señalarlo, ya que si bien se busca que existan más empresas incluyentes no todas podrían ser como esta empresa y replicar este modelo personalizado de trabajo pues los costos de inversión para capacitación son mayores.

Si bien existen diferentes divisiones, cada una de ellas compite en un mercado diferente, con productos o servicios que tienen ciertos costos hacía el público; únicamente pude adquirir lonches y sándwiches cuyo precio difería de 3 a 5 pesos en promedio más que la competencia y los cuales se adquirían en algunas tiendas de autoservicio, el producto contenía la Catarina característica de la empresa.

La producción también es diferente, ya que los ritmos de trabajo de cada operador son diferentes, a pesar de que la mayoría tenga alguna discapacidad hay casos en que sólo se requieren mostrar el funcionamiento de ciertas herramientas para facilitarlos. Otros, por ejemplo, requieren de mayor supervisión e instrucciones etc. Por tanto, el trabajo se ve multiplicado para el personal de supervisión, para equilibrar una producción adecuada:

“Si de por si estamos nosotros con una desventaja enorme que trabajamos con personas con discapacidad y así tenemos que hacerle frente a la demanda laboral, porque los muchachos están hasta en un tres por uno, esto es por tres de los muchachos me hacen en el mismo tiempo lo que una persona sin discapacidad... Así estamos, entonces imagínate nosotros tenemos que trabajar el doble, como monitores tenemos que trabajar el doble para que se compense el bajo rendimiento que tenemos con los muchachos y bueno un monitor no tiene un sueldo para... Acorde a lo que él desempeña, porque nosotros llegamos y somos los responsables del mantenimiento, de la calidad, de la herramienta y 4 ayudantes que al final de cuentas viene siendo uno o dos ayudantes, aunque yo tengo 5 con discapacidad vienen siendo eso. Aquí nunca lo han entendido y nunca lo han considerado y nosotros hablamos de esa descompensación; aquí no lo quieren creer, no lo quieren aceptar, incluso unas reacciones de molestia y bueno pero es que así es yo siempre he invitado a ellos los administrativos que un día que vayan con nosotros y vean como se labora con ese tipo de personas y

bueno ellos mismos decidan y lo vivan y es otro punto que no se qué cambiaría pero que es algo que se puede hacer, como en lugar de llevarme a 4, no sé, llevarme a 6, pero no se contrata personal. Los monitores no permanecen mucho tiempo con nosotros por el sueldo, porque si llegan a soportar unos meses, un año, pero al fin de cuentas ellos se cansan porque la carga es para ellos, entonces pues se van y renuncian y esos puestos para que nos los cubran pasan semanas, meses y mientras tanto si nosotros trabajamos el doble entonces trabajamos el triple para poder solventar esa carencia y esa falta de equipo y... Bueno, digo esto está un poco esas cosas como que te desmotivan, yo en serio cada día me levanto y de tanta presión y de tantas cosas que hay que hacer; acá no tendré los elementos necesarios y creo que yo ya cumplí y ya soporté bastante lo más que pude y ya no puedo más y a veces me asalta la idea de que ya no quiero ir, pero hay gente que quiere hacer las cosas y que se pone la playera y que dice: "Vamos a trabajar" y por esas personas son las que me motivan y digo bueno... Porque eso de andar viendo todas las anomalías, todas estas falta de atención, yo ya estaría mucho muy desmotivado" (Entrevista julio 2010, supervisor)

Por ello, el Plan Personal de Apoyo en la empresa era fundamental para poder mejorar la producción. En mi segunda estancia en campo apenas se estaba trabajado con la mitad del personal, es decir, sólo una parte ya contaba con la entrevista previa para poder ejercerlo. Por tanto, no pude percatarme de sus efectos a corto plazo. En entrevistas y charlas con el personal de supervisión comentaban que los talentos y habilidades se desarrollaban con el tiempo, se buscaba encontrar las habilidades de cada operario para poder partir de eso, poder producir o brindar un servicio, la entrevista citada arriba se trataba de uno de los servicios brindados por la empresa

## **2.6 La división del trabajo por capacidad**

A lo largo de este capítulo, hemos visto cómo es el proceso de incorporarse a CINIA. A pesar de que existen diferentes áreas de trabajo, cada una de ellas con sus respectivos procesos productivos, se han adoptado estrategias diferentes a las necesidades de su área. En todas las áreas de producción o de servicios, vimos que hay jerarquías, trabajadores que coordinan, los que supervisan y en quiénes recae la operación. En sus

respectivos casos, existen diferencias, por ejemplo, en el área textil, entre el operario de máquina y operario manual. En los servicios, operario A, B, C y D. En áreas más pequeñas sólo empleados operativos que son considerados operarios manuales.

El proceso productivo u oficio ha sido descompuesto en diferentes operaciones, algunas más complejas, más dinámicas, repetitivas, o rutinarias que otras:

“Como las funciones del obrero colectivo son unas veces más sencillas y otras más complicadas, más primitivas o más desarrolladas, reclaman de sus órganos, de los obreros individuales, grados muy distintos de desarrollo, razón por la cual éstos poseen un *valor* muy diverso. De este modo, la manufactura va creando una *jerarquía de fuerzas de trabajo*, a la que corresponde una escala o gradación de salarios. De una parte, el obrero individual se ve *adoptado y anexionado* de por vida a una función determinada; de otra parte, los distintos trabajos se *ajustan*, por idéntica razón, a aquella amplia jerarquía de aptitudes naturales y adquiridas.” (Marx,2008; 24)

El principal fundamento para la asignación de operaciones y sobre el desempeño de éstas se encuentra profundamente relacionado con la *capacidad*. Cuáles son las competencias y habilidades que se cuentan para desempeñar determinada función. En apartados anteriores, vimos que el personal administrativo y puestos de autoridad están designados para personas sin discapacidad, es decir, que en este lugar éste personal, además de dirigir y coordinar, será un “instrumento” de apoyo para las personas con discapacidad. Está definido, no sólo en funciones, sino en habilidades que desde un principio se entiende y se establece que no todo el personal cuenta con éstas para desempeñarlo.

Igualmente vimos en el caso del personal operativo, cuáles son las habilidades que no sólo radica en la independencia, sino además en sus habilidades socio laborales y en “qué es lo que puede hacer”, una de las frases recurrentes entre el personal de recursos humanos, supervisores y jefes directos. Cuáles son las actividades o funciones que puede hacer. Por esa razón, no sólo el trabajo se divide en habilidades a asignar, sino la diferencia entre capacidades, en este caso, entre personal con discapacidad sino también entre discapacidades; en el caso de costura vemos que hay más personas con discapacidad auditiva y motriz, en el caso del monitoreo en limpieza o jardinería son en muy contados casos, pero hay personas con discapacidad motriz como monitores.

“Traducido en términos de mercado, esto significa que la fuerza de trabajo capaz de ejecutar el proceso puede ser comprada más barata en forma de elementos disociados que como capacidad integrada en un obrero en singular” (Braverman, 1982;p:103)

Entonces la división del trabajo es entendida no sólo como la fragmentación del trabajo, que no sólo se trata en la organización de distribución de tareas, sino que se subdivide entre personas que intervienen en el proceso productivo, los organizadores, coordinadores y los que sólo participan en los procesos de producción, además en quienes participan más, o en este caso pueden participar más y mejor en dichos procesos, ya sea en producción o en los servicios. Y no sólo es por la condición de empleado operativo, sino está relacionado con las capacidades, habilidades e incluso también de las discapacidades, ya que algunas intervienen en limitaciones físicas y en otros casos, el de la enorme mayoría, en el entendimiento de las actividades y su respectiva ejecución.

En este caso concreto vemos entonces que, no sólo existe subordinación laboral para las personas con discapacidad, sino además se expresan de diferentes formas, como lo es en los niveles de capacidades, que repercuten directamente en sus relaciones laborales, sociales y directamente en su salario. En todo este caso podemos referirnos que no sólo es la diferencia entre discapacitado y no discapacitado, sino entre discapacidades, pero que forma parte de toda una multitud de personas que entrarían en un conjunto de mano de obra, además de ser considerada con menor valor y es más barata.

No sólo porque se trata de trabajo no calificado en sí mismo, sino que además es trabajo con limitaciones y que representa mayor costo, ya que en algunos casos requiere de más tiempo, de mayor capacitación, pero que también puede ser un beneficio simbólico y social al contratarlo. Se trata entonces de la división entre productor y dueños de los medios, sino además entre los productores existen diferencias en cuanto a las capacidades de su producción de valor, de rapidez, y que sin duda parte de los requerimientos es que sean personas con discapacidad quienes abarquen ese espacio. Por ello en la repercusión social de la división del trabajo, además encontraríamos la subordinación, entre dueños de los medios y manos de obra, sino además entre mano de obra calificada y no calificada. Que en una mayor parte de los casos estaría subordinada

por la falta de capacidades para generar más valor. Y esto a la vez se ve reflejado en los ingresos que cada operario puede tener.

#### ESQUEMA 4

##### SALARIOS SEMANALES PARA EMPLEADOS OPERATIVOS EN CINIA 2010

|  |                     |
|--|---------------------|
| Operario Manual (Gastronomía, acondicionamiento, artesanías) | \$381.29            |
| Operario de Máquina  | \$493.01 + destajo  |
| Operario A (Limpieza y jardinería)                           | \$600.00 - \$620.00 |
| Operario B   | \$510.00            |
| Operario C   | \$400.00 - \$450.00 |
| Operario D   | \$381.29            |

Esquema 4. Salarios semanales para empleados operativos en CINIA, 2010. Fuente: elaboración propia.

En el año 2010 el salario mínimo en el estado de Puebla era de 381.29. En la tabla presentada, los operarios manuales del área de artesanías, acondicionamiento al igual que el operario de limpieza o jardinería son quienes recibían el mínimo. Puede ser que en algunos casos los trabajadores de esta empresa están percibiendo ingresos menores a trabajadores no discapacitados que tienen una actividad similar, en el servicio de limpieza por ejemplo estaban a la altura de empresas del mismo giro, pero escapa de los alcances de este texto describir esas diferencias. En mis últimas semanas de la segunda estancia en campo se habían modificado el sistema de pago en algunas áreas al sistema de destajo, es decir, el salario se reflejaría en la producción general del área y de cada operador, desconozco los efectos que estos cambios trajeron a sus empleados. No tuve acceso a las tabulaciones que la empresa implementó para cada área, sobre todo aquellas que estaban ligadas a la producción. Mis informantes apenas comenzaban a entender el nuevo sistema de medición, pero mencionaron que sí había repercutido en sus ingresos y mucho tenía que ver porque su producción es menor a comparación de una persona sin discapacidad, en las áreas de servicios es diferente porque son tareas definidas a concretar, limpiar un baño, mantener limpia un área, regar, podar. etc.

Cabe señalar que algunos trabajadores destinaban una parte considerable de sus ingresos para transportarse a la empresa. El transporte público, a pesar de ser gratuito en



la ciudad de Puebla, no ha sido del todo accesible para las personas con discapacidad, por el contrario, se convirtió en una limitación más, lo describiré a detalle en el capítulo 4. Por lo que muchos preferían utilizar taxis, aunque ello representara al día un gasto mayor al de su salario diario. Como se describirá más adelante, esto no ha sido impedimento para que muchos empleados manifestaran que trabajar en la empresa es una oportunidad única. Quizá esto ayude a entender que ejercer su derecho al trabajo no ha sido nada sencillo.

### 3. LA INCORPORACIÓN LABORAL. ENTRE ALTERIDADES, DIFERENCIAS Y DESIGUALDADES

" La tierra calcinada del desierto y su espacio sin vegetación ni habitantes también es metáfora marcada por el horizonte de la alteridad. En él ni el tiempo ni el espacio son fijos. No hay "un" solo lugar, sino una multiplicidad de paisajes mudables, leves y transitorios. Mellado por huellas de larga data, su geografía es antigua y poderosa y comprende una variedad de formas."

Gilda Waldman

#### 3.1 Lo nuevo y lo diferente

En los anteriores apartados se ha mencionado de manera general la historia y condiciones de la empresa; en un segundo momento hemos profundizados sobre el proceso para incorporarse en sus áreas y las diferencias del personal. En este apartado pretendo describir las situaciones concretas que suceden dentro y fuera del lugar.

Generar nuevas perspectivas y ejercer nuevas prácticas hacia las personas con discapacidad es el principal discurso dentro de la empresa. A pesar de ser acentuadas las "no diferencias" es un entorno constantemente diferenciado, generalmente se hablaban de las situaciones ideales, las mejores experiencias, cómo se han trascendido dificultades. No obstante, la incorporación laboral es un proceso, es decir, una continuidad de situaciones que se relacionan la una a la otra, y van desde el margen de la discursividad y de las situaciones concretas las que forman parte del mismo.

El contacto con el nuevo entorno era el tema que facilitaba las entrevistas y las charlas informales, la mayoría se concentraban en dudas, cómo sería el desarrollo. Dentro de la empresa tuve más acceso a entrevistas con personal administrativo o con alguna jerarquía por no interrumpir la producción de las áreas, sino también porque eran portadores y reproductores del discurso oficial. No obstante, es tener contacto con un entorno diferente y la mayoría representa una diferencia muy marcada.

Las personas entrevistadas, en su mayoría no tenían un contacto previo con personas discapacitadas, los casos en que había una experiencia previa venían de

instituciones de rehabilitación o educación especial. Sin embargo, al presentarse en un contexto laboral era una situación emocionante y diferente.

“No sé el primer día que vine a entrevista me encontré a Toño que es la persona de limpieza que trabaja aquí y lo vi me saludo y me dijo: Ya quédese a trabajar aquí por favor. Entonces ver a él que me lo dijera me causó una experiencia diferente y dije: Bueno, quizá sea un buen lugar para trabajar y aprenda de los demás y muchas cosas, también por eso es que decidí quedarme aquí. Y bueno ya estoy aquí porque los primeros días fueron de mucho... Contraste, porque había estado en muchas empresas, y aunque el puesto como tal, yo ya había estado en puestos similares, la dinámica es mucho muy diferente. O sea ya desde el primer contacto que tienes entrevistar por ejemplo, personas con discapacidad, ya que mi primera entrevista era con una persona que no oía, una discapacidad auditiva, salí de entrevista y como que quede un poco en shock, porque son personas con las que yo nunca había tratado y entonces entras a la entrevista y te das cuenta que piensan diferente y que tienen como un pensamiento más abstracto, no pueden comunicarse a veces, no pueden decir lo que realmente piensan o te lo dicen con señas y tú no sabes, entonces es un poco complicado” (Entrevista junio 2010, empleada administrativa)

En esta nueva experiencia, como vimos en la cita anterior, no sólo se encuentra relacionada por el hecho de tratarse de una empresa incluyente, la cual tiene además dinámicas diferentes a las de otras empresas. Sino que, en este nuevo entorno, al mismo tiempo se vincula con el contacto día a día con personas con discapacidad, misma que trae una experiencia de alteridad.

”La *alteridad* es la categoría multidimensional con la que se intenta entender, abracar y explicar el sentido de la diversidad resultante del contacto cultural y en el que *se conserva el asombro* y lo ajeno no es rechazado ni tampoco apropiado como tal” (Krotz; 2002; 408).

Este contacto quizá no sea de una cultura a otra, pero relata un contacto con “el otro”, es decir, conocer a otro no sólo con limitaciones, sino también con una forma de vivir el mundo de manera diferente, y a pesar que no intervenga otra cultura como tal, se ve implicada la cultura propia y todos los conceptos y nociones, que se tienen o tenían, acerca de la discapacidad.

La alteridad no sólo puede concebirse como una experiencia de carácter positivo, si bien ayuda a entender otras realidades, se sigue definiendo esa otra realidad, situación e individuo, como una otredad desde términos propios, no en los términos en sí mismos de esa otredad. Al mismo tiempo es enunciarla en nuestros propios términos, bajo nuestras normas y construcciones, o en los términos que han sido construidos, incluso por otras disciplinas. Por esa razón, en nuestro caso, estamos no sólo ante el hecho donde se encuentren y se entiendan las diferencias, sino que al mismo tiempo estas diferencias son clasificadas dentro de marcos de referencia. Los marcos de referencia, sin embargo, no son uniformes, ni únicos, ni mucho menos establecidos sobre una misma línea discursiva. (León Vega, 2005)

La situación de contraste, que si bien forma parte del contacto y entendimiento del otro, es al mismo tiempo una construcción de lo que es, o debería ser una persona con discapacidad entendida en este contexto como “el otro”, el cual no sólo vive, siente y se desarrolla en la sociedad de manera distinta. “Bajo este principio, la cultura reafirma una serie de códigos, comportamientos, actitudes, valores y normas sociales que explican a la discapacidad desde una perspectiva más amplia; de ahí que la casualidad de un fenómeno no sólo se encuentra como diferencia fisiológica y externa al sujeto, sino en la forma de interpretar sus acciones, comportamientos, actitudes y valores reconocidos, usados y practicados cotidianamente” (Cisneros, 2010; p: 161). En este sentido el contacto trae consigo una carga conceptual sobre cómo debería de ser atendida, ya que uno de los principios de su construcción conceptual, radica en que tiene mayores necesidades y por tanto las personas, sin discapacidad o las más competentes, que se encuentren a su alrededor tienen que buscar cumplir dichas necesidades.

Esta complejidad, se expresaba en muchos ejemplos, y me gustaría mostrar todos aquellos que podrían ilustrar el contacto. En general, fue sorprendente encontrar las constancias en las experiencias vividas por la mayoría de las personas entrevistadas. Cuando me platicaban sobre su trabajo en la empresa; giraba en torno a sus dudas, cómo sería el conducirse adecuadamente hacia una persona con discapacidad, si serían mayores responsabilidades en el trabajo. Por tanto, al cubrir las necesidades, si estas existían, suponía al mismo tiempo inseguridades en cómo sería “el manejo” adecuado. Las principales indecisiones eran ser descortés u ofensivo, si se les sobreprotegía, o si su actuar era paternalista con el personal operativo.

¿Cuál es la manera adecuada de referirse a una persona con discapacidad? ¿Cómo se le trata, cómo no se le ofende, cómo no se le sobreprotege, cómo se le ayuda, cómo la entiendes? Son dudas que formaban parte de las situaciones de contraste, de choque y contradicciones, entre las personas que no tienen discapacidad y al mismo tiempo son ellas en quienes recae la autoridad y la responsabilidad, explícita e implícita, de las jerarquías.

“Como que no era pez de esta pecera, me costó trabajo adaptarme como pez en el agua, de principio me sentí como que no encajaba yo con ellos, con los chicos con discapacidad, yo creo que la mayoría de gente no tenemos la capacidad de aprender de ellos o de estar junto a ellos, o de convivir con ellos, o llevar una vida a diario con ellos. Cuando nos toca estar con ellos se siente uno raro, porque piensa uno que no van a poder hacer, o aprender o desenvolverse, pero sí. Es una visión muy equivocada que se tiene a esta clase o tipo de gente con algún tipo de discapacidad, pero son igual que uno, nada más con un poquito de lentitud para hacer su vida normal o su trabajo. Pero sí me sentí un poquito como que no encajaba yo, pero poco a poco me fui ubicando y pues ya he visto que no hay para nada ninguna discapacidad en ellos, simplemente un poquito de lentitud para asimilar y para aprender, pero sí pueden y aquí están trabajando”  
(Entrevista julio 2010, gerente)

A pesar de todas las dudas, con el pasar del tiempo y la convivencia cotidiana era entender también cuáles eran las necesidades reales, así este reconocimiento implicaba conocer cómo es su vida cotidiana, no solo entender como es la dinámica de trabajo con una persona con discapacidad, se entendieron también necesidades, obstáculos y dificultades que enfrentan. El *ponerse en el lugar del otro* implicaba al mismo tiempo reconocer las barreras que impone la sociedad a las personas con discapacidad.

“A tener mucha paciencia, a escucharlos como son tus empleados no te puedes hacer que no te importa su vida. Hay unos que llegan es que mi papá me regañó, hay unos que dicen: Es que mi papá me pega, o el novio, que el novio ya quiere tener algo más conmigo, chin ¿Qué le dices? Pero mientras tú le dices: No, cómo crees. Es que mira si no quieres pues no, pero ve y plátalo con... Como que ya te quedas así, como que chin, o uno que ya se salió de su casa, y dices: Bueno, tiene discapacidad ¿Cómo le hace? Como que te preocupas y cambia tu manera

de ser. Yo cuando llegue decía: No me importa, no me importan sus vidas y ya cuando te pones en sus zapatos y dices: Qué tan difícil es la vida, o sea, tener discapacidad y aparte los mismos problemas que tuviera una persona en casa y a eso aumentale su discapacidad. Me pongo mucho en sus zapatos y digo: Sí, es difícil. Y luego en el trabajo, también no sabes si les alcanza lo que les pagan por lo que trabajan, si trabajan saliendo de acá, si tienen dinero o si rentan, o si dependen más personas de ellos” (Entrevista julio 2010, supervisor gastronomía)

Un hecho interesante que puede considerarse el apéndice de toda la discusión siguiente, no sólo el conocimiento y reconocimiento de las personas con discapacidad; también en la convivencia y cotidianidad, se encuentran experiencias e ideas, donde se transita entre los matices y los contrastes En el entendimiento de la discapacidad, ya no como un concepto o significado, sino también como una forma de vivir, e incluso, como una nueva realidad anteriormente desconocida la cual se tiene que comprender. Se presenta, no sólo en la proximidad de las necesidades de las personas con discapacidad, se entiende entonces que además como una diferencia que implica percepciones diferentes de “la realidad”.

Cómo perciben la integración las personas con discapacidad, por un momento pensemos en la diversidad de este grupo, no se puede homogenizar ni simplificar de manera concreta que todas las personas que lo conforman perciben y viven la misma experiencia con la integración laboral. No obstante, como vimos en el capítulo anterior, aunque hay muchas particularidades en cada una de las discapacidades, y que además depende del grado. Gran parte del personal contratado eran mayores de 25 años, en su mayoría sin experiencia laboral previa.

Aunque son pocas las entrevistas grabadas con personas con discapacidad, sobre todo intelectual, ya que les intimidaba la grabadora de voz fue sorprendente para mí conocer que muchos de ellos era la primera experiencia laboral de su vida. Aunque en la mayoría en charlas informales en el comedor y durante estancias en la recepción; en el horario de comida del personal y el tiempo que podía estar dentro de la empresa, me di cuenta de situaciones que me resultaron llamativas, una de ellas fue que el personal operativo, y en general gran parte del personal, se acercaba a saludarme, preguntar mi nombre, mi edad, y el motivo de mi estancia. Cuando terminaban sus preguntas y comenzaban las mías eran entorno a su trabajo, como se sentían en la empresa, cuál era

su área de trabajo, cuánto tiempo tenían trabajando ahí etc. Muchas de las respuestas eran cortas, sólo respondían bien y/o contento, pero en las pláticas en el comedor muchos decían que era mejor estar en la empresa que en casa.

“Bien alegre, porque más de 31 años que nací, o sea hace 31 años como me cerraban las puertas fui a muchos lugares entonces no me entendían, me negaban mucho porque no me entendían mi discapacidad y acá me entienden mi discapacidad me hacen sentir útil y... Que sí puedo laborar, trabajar, y sí puedo laborar y sí puedo trabajar a mi ritmo, pero sí puedo trabajar... Bien he evolucionado, desconocía todo con miedo, pero poco a poco fui presentando confianza más lo que supe de lo que era un trabajo, considerar lo que era un trabajo, responsabilidad, la disciplina, el propósito, la iniciativa es importante... CINIA es como un tesoro vuelto realidad, para mí y para miles de personas como yo que han estado esperando durante mucho tiempo estas oportunidades tan grandes, y tan únicas en la vida que la demás gente nos cierra porque no están conscientes o no saben o su criterio está tan bajo que no nos entienden nuestra discapacidad porque no nos entienden, ésta es de las únicas empresas que nos entienden, cosa que otras no” (Entrevista junio 2010, empleado operativo)

En otros casos, cuando en los que sí existían experiencias anteriores en otras empresas, lo nuevo ha sido el concepto o el “proyecto” de la empresa, ser incluido además de que hay muchas personas con diferentes discapacidades contratadas, y eso en principio se ha generado un entendimiento entre otras discapacidades y relación entre ellas. Cada una con diferentes experiencias, muchas de las cuales también están diferenciadas por discapacidades.

“Laboralmente me siento bien, yo trabajaba en otra empresa, y acá no estoy tan presionada, si me he dado cuenta que tengo limitaciones que yo quisiera hacer más cosas acá, como que quiero hacer más cosas, sentirme más útil pero no puedo y entonces me he estado actualizando, quiero pasar a poder leer los correos y meterme a internet. Acá en CINIA me siento súper bien, me siento útil, me siento contenta porque en una época que adquirí la discapacidad entonces sólo estaba yo en mi casa, entonces dormía y comía, comía y dormía, y no me arreglaba sólo estaba en pijama ... No sentía yo... ¿Cómo para que me visto y

me arreglo? Entonces acá estoy contenta hasta en mi forma de vestir” (Entrevista julio 2010. empleada administrativa)

Además de convivir con personas con discapacidad distintas a la propia y aprender también de ellas se generan al mismo tiempo relaciones de diferencia y también de desigualdad, más adelante describiré el porqué de dicha diferenciación.

"Yo tengo discapacidad motriz, ya ves, pero por lo regular no me llevaba con gente con discapacidad, o sea, no tenía contacto con gente con otra discapacidad, entonces cuando llego aquí y veo que los chavos trabajan y que le echan ganas, a mí me enamoró CINIA, me encantó el proyecto y darte cuenta que deben ser tratados como cualquier otra persona, que la discapacidad a lo mejor se les note a lo mejor no, pero la discapacidad está aquí más bien... en la cabezota. Entonces ellos trabajan como cualquier otra persona y realmente llegas a verlos como cualquier otra persona sin discapacidad, bueno a mí me pasa así" (Entrevista junio 2010, empleada operativa)

Por tanto, también en relación entre personas con discapacidad es importante señalar ya que si bien se ha mostrado que depende de cada caso, es interesante que se muestran al mismo tiempo las necesidades de cada una de ellas más allá de las propias. Es decir, entre personas con discapacidad entienden al mismo tiempo la autonomía relativa de cada una. Por esa razón, lo nuevo se entiende en el contacto con el entorno y con una nueva dinámica en relación con realidades diferentes, lo extraño para las personas que forman parte de una mayoría diferente, y lo distinto que implica cada discapacidad.

En mi papel de estudiante realizando mi proyecto de investigación pude compartir al mismo tiempo la experiencia de contraste, de dudas e incertidumbre por conocer, no sólo una empresa y su producción, sino al mismo tiempo, con el personal con quienes en un principio tuve acceso, fue además de escuchar las experiencias del nuevo conocimiento de otras formas de vivir y percibir, no sólo el escuchar e interpretarlas, sino al mismo tiempo fue, escuchar, interpretar y compartir. Lo nuevo de mi primer trabajo de campo, adentrarme en la otredad de una empresa, más aún con personas con discapacidad.

Por una parte, en mi entorno conocía a personas con discapacidad; sin embargo, conocer a personas con diferentes discapacidades fue una experiencia que no sólo



plantea, la manera “adecuada o ideal” de acercarse, sino al mismo tiempo cómo entenderlo como una diferencia no desigual. Quizá lo más complicado para mí fue dar a entender el motivo de mi estancia ahí, explicar qué es antropología, además de lo que representa hablar con una persona con discapacidad, por ejemplo, discapacidad intelectual, llegué a pensar que sería un reto muy complicado, que no entenderían mis palabras o preguntas, y sobre todo al preguntar sobre su discapacidad y a partir de ello su percepción del mundo. No obstante, sólo fueron mis imaginarios.

### 3.2 Ser incluido y ser incluyente

Es necesario puntualizar que con la noción de inclusión, se pretende integrar a cierto grupo de personas minorizadas, aceptar al mismo tiempo la diversidad en la sociedad como parte de un derecho humano fundamental, el ser diferente sin que ello implique ser desigual. La importancia de incluir a personas de esta minoría es un factor importante para la empresa; sin embargo, este discurso no sólo se maneja como discurso a nivel organización, sino como una práctica que debe replicarse en todos los niveles de la sociedad. Parecía haberse convertido en un compromiso personal y que convivir en ese entorno ha modificado su percepción sobre este tema. Había una frase muy recurrente en las entrevistas del personal administrativo y supervisión "aprendí a valorar", esta reflexión en sí misma implicaba no sólo reconocer circunstancias diferentes sino también reconocer que son producto de la desigualdad en la que viven las personas con discapacidad. Así lo explica un empleado administrativo:

"En CINIA he aprendido a que hay que ser incluyente, he aprendido que es lo que es ser incluyente, también he aprendido a ser incluyente, también que puedes... Que cualquiera puede tener una discapacidad, puedes tener un accidente, un choque o algo, y puedes quedar... Que tengas una discapacidad. Y si no hubiera empresas como CINIA u otra que da por ahí algún empleo a personas con discapacidad, pues no habría empleo, tendrías que pedir dinero en la calle ¿No?, o empleándote tú solo, sin seguro social, sin las prestaciones de ley y aquí si las tenemos. Día a día se aprende mucho de ellos, aprender que no te puedes echar para atrás cuando te pasa algo, que no te puedes hacer chiquito cuando tienes un problema o una discapacidad, que hay que pararse con ganas

de trabajar con ganas de... A lo mejor pasar una odisea para llegar a tu trabajo. Hay gente que viene con dos horas de anticipación, que viene en muletas, que viene muy lejos, o lo traen en silla de ruedas. Los ciegos que no pueden venir y vienen por ellos solos, que hay que muchas veces... No fijarse en los problemas y en cómo solucionarlos y preocuparte en salir a delante" (Entrevista junio 2010, empleado administrativo)

Las personas sin discapacidad que se integraron en la empresa se referían a la importancia de fomentar la inclusión en todos los niveles, pero el laboral se mencionaba como uno de los más fundamentales para la independencia y reconocimiento de las personas con discapacidad. Tomando en cuenta la situación de profunda desventaja en que siempre se han encontrado y contar con una oportunidad real de empleo, ha construido discursos ideales en los que se repetía que eran felices, estaban contentos y agradecidos. Parecía que por el hecho de pertenecer a un grupo excluido de entornos laborales no cuestionaban las decisiones en la empresa, o el trato por parte del personal de supervisión y el salario que percibían.

Cuando preguntaba a las personas con discapacidad que representaba en su vida ser parte de una empresa incluyente la mayoría de las respuestas recaía en sentirse productivo, ya que antes de trabajar en CINIA sólo estaban en casa, no tenían alguna otra actividad, no contaban con un ingreso y, en el caso que su familia tuviera los recursos, sólo tomaban cursos o capacitaciones en instituciones especiales. Sin embargo, esta situación no era necesariamente en todos los casos, ya que había algunos casos de experiencias laborales previas en otras empresas, pero con la diferencia de que era la única persona con discapacidad contratada. Otro caso interesante, una persona tuvo un accidente de trabajo y adquirió la discapacidad motriz, motivo por el que le otorgaban una pensión, sin embargo, tiempo después del proceso de rehabilitación entró a trabajar a CINIA.

Otra de las ventajas que tenían por trabajar en la empresa era que tenían amigos, podían salir con mayor regularidad de sus casas, la posibilidad de tener una pareja. Contar con un sueldo, por pequeño que fuera, implicaba manejar dinero, administrarlo, ahorrarlo o cubrir algunas necesidades básicas. No obstante, el discurso continuo de inclusión y su importancia también ha sido cuestionado por cómo se representa en CINIA y cómo en la práctica sólo reitera las diferencias:

“Pues es que habemos pura gente discapacitada, uno que otro que está sano, o sea, es que yo como que no me enfoco mucho en mi discapacidad, o sea, aunque yo... Yo he ido a bailar, yo he ido a nadar, yo llevé una vida lo más normal posible, tuve mis parejas, tuve un hijo, o sea, me siento realizada, en una palabra, me siento realizada en todos los aspectos como mujer. Ahí hay compañeritas que no, que no han podido tener hijos, no se han casado, no han tenido pareja por qué, porque pues tienen otro tipo de discapacidad ¿No? Y habemos unas que sí, que a pesar de nuestra discapacidad pues tenemos una familia y ves así como que el trato. La primera vez que yo sentí, cuando fue lo del mundial, te acuerdas, que nos pusieron la pantalla para que viéramos... A mí eso como que no, no me sentía a gusto, yo en lo personal no me sentía como... ¡Ay!, decía yo: Por qué estoy rodeada de gente si yo no quiero sentirme diferente, me entiendes, a mí no me gusta sentirme diferente a las demás personas ni me gusta que me traten de diferente manera. A mí me gusta que me traten igual que a todas las personas y como siempre fui tratada así; yo llegaba y le decía a mi mamá voy a bailar, llego mañana porque fui a un descarriate. Yo viví mi vida lo más normal posible, claro que, empiezo yo a sentir a mi edad, como dice la doctora. Yo usé zapatillas, yo estudié comercio, si tu quieres llevé una vida normal, y ahorita siento que me están recalando mi diferencia y eso no me gusta, eso es lo único que... Pero es, pues ya es personal, ya es mío que a mí no me gusta sentirme diferente. Muchos dicen: Es que te deberías sentir reina a lado de otras personas pues no, no me quiero sentir reina, lógico tú ves otros y dices: Bueno, para otras personas tienen una discapacidad más fuerte que la mía y yo ¿No? Como dijera el dicho el tuerto es rey en el mundo de los ciegos y yo me siento... Pues no me siento mejor ¿No? Pero al mismo tiempo no me gusta que me traten diferente” (Entrevista julio 2010, empleada operativa)

Es necesario entender entonces, que no todas las personas con discapacidad lo viven de la misma manera, ni han tenido las mismas condiciones de vida, el ejemplo de arriba lo describió una persona con discapacidad motriz quien ha tenido experiencia laboral previa, estudios superiores, una familia, sus ingresos no eran de un operario D, etc. Las diferencias entre discapacidades se detallarán en el capítulo 4. Sin embargo, debemos identificar que las personas con discapacidad en CINIA son infantilizadas, lo cual sólo es el reflejo de la representación generalizada de este grupo.

### 3.3. La infantilización de las discapacidades, discursos, dibujos y prácticas

A lo largo de toda la integración laboral en la empresa es constantemente señalado que las personas con discapacidad no deberían ser tomadas como niños, pero hay situaciones que impiden que esto se logre. Algunas son estructurales o de normatividad, como se mencionó sobre el juicio de interdicción, que pone a las personas con discapacidad en manos de un tutor el cual puede tomar decisiones que le impacten significativamente. En la capacitación de ingreso de las personas sin discapacidad que entraban a la empresa se reiteraba constantemente, evitar a toda costa considerarlos como niños, ya que en la sociedad se les ha tomado de esa forma.

“Personas que vienen que se interesan por la empresa, pero que al mismo tiempo no hacen nada por su empresa, nada por involucrar a personas con discapacidad o que los sigan viendo como los niños o como los angelitos... Que la gente no termine de entender que no son ningunos angelitos ni ningunos niños, que son personas y que trabajan y que bien y que ya. Entonces ése es como mi proyecto también dentro de aquí de CINIA, lograr que las personas vean a CINIA como lo que es y no como lo que quieren ellos” (Entrevista Junio 2010, empleada administrativa)

En este caso tenemos en un primer momento el discurso oficial de la empresa, cómo deben ser incluidas las personas con discapacidad, evitar tratarles como niños, la cita anterior resume brevemente el discurso oficial y constante dentro de la empresa. Sin embargo, se reconoce que hay factores los cuales propician a que las personas con discapacidad sean tratadas como niños, un factor es la familia, quien se ha encargado de sobreproteger desde el hogar, otro que las instituciones encargadas a su atención y en general, la sociedad los entiende de esa forma. La cita anterior resume de manera general una de las formas en las que son concebidas las personas con discapacidad en la sociedad en Puebla, es necesario resaltar que la palabra, "niño", "chico" o "ángel", era como los definían principalmente. Sin embargo, existen más prácticas de exclusión, como lo es el abandono, donde las personas que forman parte del círculo cercano de una persona con discapacidad no se involucran en sus atenciones, además de que algunas personas con discapacidad han sido minimizadas, menospreciadas, abusadas por

mencionar algunas de éstas prácticas. No obstante, no fue posible documentar dichos casos, pero también se mencionaron en charlas informales.

Por otra parte, tenemos los espacios físicos, el más llamativo, el comedor el cual está pintado de color azul cielo con imágenes de nubes y papalotes, al igual que una estructura metálica de papalote en su entrada. También, en diversas ocasiones fui testigo en el horario de comida que se escuchaba música de películas infantiles. Si bien las instalaciones, son el producto de un diseño, el cual por principio fue pensado como un lugar en el estarían personas con discapacidades. pero forma parte de toda una estructura de su percepción y representación.

Otros de los factores que se mostraban las representaciones en los que se infantiliza era en los carteles de comunicación interna para difundir noticias, talleres, prohibiciones etc. Algunas de las imágenes presentadas se encontraban en la empresa otras en internet. Expresan de manera explícita como es percibido el personal operativo.

Algunas de las restricciones que tienen que ver en cómo deberían comportarse y cuáles son las reglas básicas a seguir son: No saludarse de beso y/o abrazo. Llegar aseado a la empresa, ser puntuales, el comportamiento en el comedor. Aunque no puedo poner todas las imágenes por falta de espacio, algunas de ellas también, invitaban a la participación de una pastorela, terminar los estudios de primaria o secundaria para todo el personal, clases de baile, cuidado del agua, participar en la construcción del himno de la empresa, al igual que el torneo de futbol. Por ejemplo, en aquellas que se muestran sólo de información de la empresa no tienen estas representaciones. Sin embargo, aquellas que son específicamente dedicadas al personal, si tienen esta connotación.



Imagen 23. Fuente: página de internet de CINIA, 2010.



Imagen 24. Fuente: página de internet de CINIA, 2010.



Imagen 25. Fuente: página de internet de CINIA, 2010.

estabilidad ante las dificultades

gran satisfacción

mucho felicidad

mejores oportunidades

superación personal

mejores ideas

fuerza y optimismo

amania familiar

¿No has terminado tus estudios?

**CINIA** te invita a hacerlo!

**Termina tu primaria, secundaria o preparatoria y obtén tu certificación oficial**

Invita a miembros de tu familia que también quieran estudiar

Informes con Rosario

**CINIA**

Imagen 26. Fuente: página de internet de CINIA, 2010.

DIVISIÓN JARDINERÍA

**CINIA**

Actualmente son 29 las personas que conforman esta división. En ésta todos los empleados presentan discapacidad intelectual.

La incorporación de personas con discapacidad es exitosa en jardinería pues requiere de una mínima abstracción o coordinación motriz fina. Así mismo demanda poca atención a los detalles y de mediano juicio social. Las actividades se realizan en el exterior y la convivencia es con los mismos compañeros del grupo y su monitor, quien no tiene discapacidad.

Al estar en un ambiente físico menos estructurado se demanda menor control motor, y mayor atención y autocontrol. El personal requiere de mucha fuerza y agilidad física así como de un buen control de los impulsos y coordinación motriz gruesa. Se necesitan pocas habilidades verbales y sociales.

En los próximos seis meses se reubicará el vivero, mismo que habrá de impulsar la creación de nuevos empleos.

Imagen 27. Fuente: Curso de inducción CINIA pp: 9.



Imagen 28. Fuente: página de internet de CINIA, 2010.

Los nombres cotidianos que le daban a las personas con discapacidad eran "Chicos", "Chaparro", "Chiquita", "Mis chamacos", o los diminutivos del nombre, "Elenita" "Laurita". ¿Cómo es, entonces, la percepción de las personas con discapacidad sobre todas las prácticas mencionadas? ¿Se resisten, las aceptan o son las personas alegres sin ningún cuestionamiento?

Esta idea del trabajador ideal, aquel que está completamente de acuerdo con su trabajo, en cómo se encuentra estructurado el sistema jerárquico y aquel que no tiene objeciones era una de las constantes. Son felices en la empresa, la oportunidad laboral que han tenido ha modificado no sólo su percepción de sí mismos, al igual que ha cambiado la percepción que tiene la sociedad de ellos. Esta felicidad se observaba reflejada en el día a día en la empresa, en las relaciones que tienen entre ellos y con los demás miembros que forman parte de este lugar. Esto es a grandes rasgos, lo que se enfatizaba, en las entrevistas formales, e incluso en las charlas informales como una de las enseñanzas de estar en la empresa por parte del personal con alguna autoridad. No quejarse y sentirse entusiasmado día a día.

Sin embargo, se mostraron al mismo tiempo inconformidades, no tanto como un discurso bien estructurado referente a la *infantilización*, sino estaba enfocado en cómo ha sido el trato hacia ellos. Lo que se refiere sobre la inconformidad, se pudo recabar por medio de charlas informales, sobre todo aquellas que se referían a su salario, ya que



si bien la oportunidad laboral les había generado un sentimiento de agradecimiento, el cual se expresaba en su correspondencia con el trabajo. El salario, siempre se me decía que era poco, además de que las jornadas de trabajo eran extenuantes cuando la producción era más demandante. El salario era una de las principales inconformidades, que si bien, en los departamentos eran conscientes de ello, explicaban, eso no mermaba su empeño en el trabajo. “Nos pagan muy poquito” era una las oraciones recurrentes, sin embargo también era entendido que las oportunidades laborales eran limitadas y que se tenía que buscar mucho más para encontrar otro trabajo.

Otra de las inconformidades era el uso de la autoridad. Una de ellas era la intervención de supervisores, gerentes, departamento de desarrollo humano. Incluso el mismo director de la empresa en muchos de los acontecimientos que sucedían de manera casual pero que en realidad se tomaban como uno de los principios para controlar y reiterar las relaciones de poder y jerarquías existentes en reforzar las posiciones de “no igualdad”, como llamar la atención cuando se invitó a salir a una administrativa. Los usos de la autoridad solían ser sutilmente enérgicos.

Sin embargo, las quejas y malestares nunca dejaron de ser evidentes, e incluso se acentuaron conforme mi estancia era más reconocida, fue cada vez más evidente que la inconformidad se mostraba por medio de discursos ocultos, los cuales estaban enfocados a los recortes de salarios, los horarios y las cargas de trabajo. Otra manera sutil de demostrar su rechazo o hartazgo eran las miradas, cuando hablaban con su jefe, o le daban la espalda hacían gestos de hartazgo. Eran diferentes los niveles en los cuales se expresaba la inconformidad, también existía cuestionamiento e incluso enojo sobre las medidas que tomaban en su trabajo.

"Por eso, la enunciación nos lleva al problema de la conciencia: todo aquel que enuncia poder ser descrito como sujeto de enunciación, como locutor, pero sólo en la medida que toma conciencia del acto mismo de enunciación es que se constituye como sujeto frente al otro; mientras no entienda que está creando un movimiento comunicativo, ese alguien no será un sujeto completo sino instrumento de la palabra de otros. Es la conciencia de la enunciación lo que permite la emergencia de la subjetividad, sin ella la conciencia de la enunciación tendrá su límite en el expresar, pero jamás será creación de idea" (Espinoza, 2011; 151)

Es un marco de referencia que define y delimita a la Otredad. Hablamos de una relación entre diferentes, en la cual alguna de las partes tiene una relación de autoridad y que además funciona como el principal punto de referencia. Es decir, cuando se habla sobre discapacidad en CINIA no es desde las voces de las personas con discapacidad, sino de discursos oficiales estructurados dentro de la empresa.



## **4. LOS MÁRGENES EN LA INTEGRACIÓN SOCIAL.**

### **4.1 La diversidad de las discapacidades.**

Como se mencionó en el apartado 2.5, las personas con discapacidad contratadas en la empresa son las personas con discapacidad intelectual que tienen la mayoría de las contrataciones, en marzo de 2011 se encontraban distribuidas de la siguiente manera: 306 personas en CINIA, 200 tenían discapacidad, 138 intelectual, 23 motriz, 24 auditiva, 5 discapacidad visual y discapacidades múltiples auditiva-intelectual 1, motriz-intelectual 8. Eran 131 mujeres y 174 hombres. Las áreas que concentraban más personal eran textil y limpieza.

En este apartado pretendo describir, por medio de un ejemplo, la diversidad que existe en este grupo, ya que no todas las personas con discapacidad comparten las mismas limitaciones físicas, algunas discapacidades pueden ser de nacimiento o pueden adquirirse a lo largo de la vida. Por ejemplo, no vivirán lo mismo una persona que nació ciega a una que adquirió la discapacidad visual a lo largo de su vida; aunque se trate de la misma limitación la forma en que se desenvuelva en su entorno, estará marcada no sólo por su discapacidad sino por factores exteriores a ella. Por ejemplo, en los casos de personas con discapacidad intelectual es fundamental la atención especializada de los 0 a 6 años de edad, ya que después de esta etapa, será muy difícil o imposible desarrollar algunas habilidades; de igual manera en el caso de las personas con discapacidad auditiva requieren de la enseñanza de la Lengua de Señas a temprana edad, ya que si no adquiere esta lengua, será complicada la comunicación con su entorno. A lo largo de todo este capítulo se dará detalle de ello.

En una ocasión, en el comedor observé a una persona con discapacidad auditiva formada en la fila para recibir alimentos. La persona encargada de proporcionar los productos que se compraban no entendía la seña "agua", se le repitió en varias ocasiones, entonces al no obtener respuesta de inmediato corrió hacia una compañera, igual con discapacidad auditiva, solicitando ayuda para que pudiera decirle en palabras "agua" a la persona que estaba atendiendo. Esta fue la primera vez que escuché hablar a un sordo y en este acto tan simple, para nosotros los oyentes, poder decir una palabra no

es algo que forme parte de su cotidianidad. En 2010 cuando regresé de mi primera estancia en campo, por mi cuenta decidí tomar clases de Lengua de Señas Mexicana, tenía el deseo de comunicarme en señas con el personal con discapacidad auditiva para, por lo menos, poder saludar y despedirme, aunque dentro de la empresa se ofrecían esas clases el curso ya se encontraba avanzado cuando inicié el trabajo de campo. No obstante, los talleres que tomé dentro y fuera de la empresa me ayudaron a comprender por qué es necesario identificar la diversidad que existe dentro del grupo llamado discapacidad.

En el caso de la discapacidad auditiva la lengua de señas es el medio de comunicación que utilizan los sordos; sin embargo cada sistema es diferente, es decir, existe la Lengua de Señas Mexicana, Peruana, Americana (EUA) etc. La cultura del sordo está centrada en la percepción visual, su mundo es la vista y su idioma la Lengua de Señas. La comunicación mediante el lenguaje de señas es compleja, porque se realiza en un espacio variante, con combinaciones simultáneas, incluyendo relaciones contextuales, pero con un lenguaje no lineal (López, 2011; 24). No obstante, es necesario que los sordos también tengan conocimiento del lenguaje oral y escrito, en el contexto en el que se encuentren, específicamente en nuestro caso la Lengua de Señas Mexicana no es español, cada país tiene su propia lengua de señas, incluso se han estudiado variantes de la misma, en México existe la Lengua de Señas Maya-Yucateca la cual tiene su propia estructura y es diferente a la lengua de señas oficial. Sin embargo, en todos los casos el bilingüismo es fundamental para su integración, en este último caso incluso para poder integrarse tendría que tener conocimiento de la lengua de señas oficial y el español.



Imagen 29. *La seña Agua*. Fuente: *Mis manos que hablan* pp. 133.

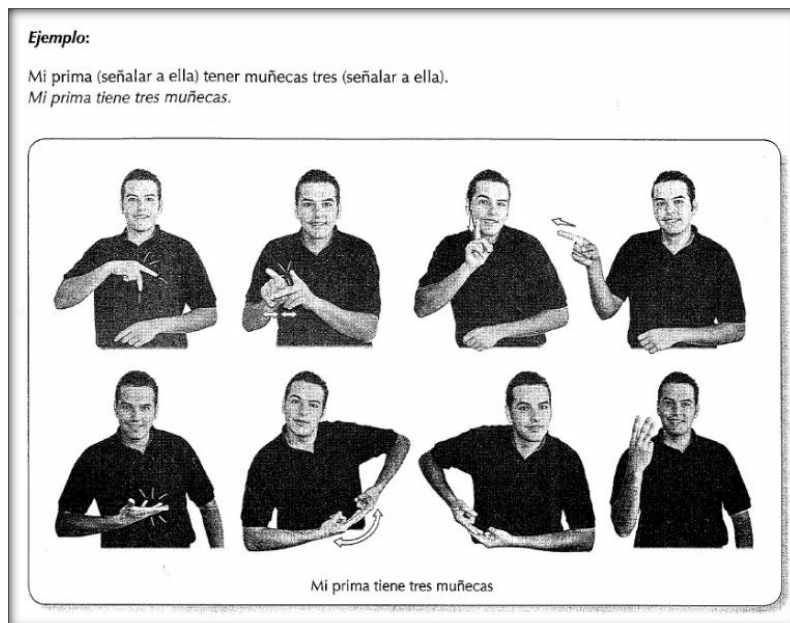


Imagen 30. *Ejemplo de una oración en Lengua de Señas Mexicana*. Fuente: *Mis manos que hablan* pp. 75.

Es necesario también que los sordos tengan conocimiento del lenguaje oral y lecto-escrito, ya que de ello va a depender no sólo su integración sino también su autonomía, pues mientras más y mejor puedan comunicarse en su entorno, no necesitarán de tantos apoyos externos como explicar una palabra o todo un texto en general. En el caso que nos ocupa su intérprete nos señala el panorama general en CINIA.

"Ellos también me ponen retos, cuando llegan con palabras como qué es destino, qué es “en vano”, a veces es difícil ejemplificar y que ellos lo entiendan, a ver, dame un ejemplo, ¡Ah bien!, lo aplicaste bien y de repente se equivocan eso es así y darle ejemplos y ponen retos y me dicen explícamelo, enséñamelo ¿Qué quiere decir? A veces palabras muy sencillas como: opinión, redactar, o unos que vienen con retos con palabras que realmente son complicadas ¿No? Desde explicar no sé, eso también me han enseñado, me han hecho mejor intérprete y siempre se los digo, estoy mejorando más y todavía me falta porque me falta desenvolverme más e incluso tener más vocabulario y tener un mejor nivel, el nivel acá es básico pero es bueno... Pero no es lo mismo manejarlo acá que en una conferencia en donde ahí sí no me sentiría preparada para ese tipo de eventos, pero si tengo ganas de hacerlo porque sé que voy a aprender más, ellos me han enseñado muchísimo gracias a que me ponen trabas, ¿Qué es extralingüístico? ¿Qué es sujeto tácito? Qué es... Explícalo ¿Qué es destino? Es complicado...Pero al momento que pones ejemplos y que lo entiendan y que lo apliquen para mi es increíble. Lo que sucede con el lenguaje de señas es que no tiene la estructura que tenemos en el español, que utilizamos preposiciones, artículos, que descomponemos los tiempos, pospretérito, infinitivo...Todo eso en el lenguaje de señas se maneja de manera muy simple, muy sencillo y muy objetivo. Para decir –La casa es verde- ellos dicen –Casa verde- tan, tan. Entonces como tienen... Como son tan al punto, como tienen tantos puntos medios es difícil explicarles, por ejemplo que es lo mismo, sinónimo y que significan lo mismo, exactamente lo mismo ¿Para qué hay tantas palabras para una misma cosa? Es porque a la hora de redactar tienes que poner, e indicarles en un ejemplo, también y también, también y también, vean las palabras ¿Y creen que se ve bien? O podemos cambiar, adquieren más palabras y cómo las emplean eso es lo más importante, que las empleen para que pongan seña y se corra la voz y se tiene que aprender; porque luego van a firmar documentos y no entienden ni la mitad de la mitad de lo que está escrito, entonces es importante que tengan vocabulario, para mí que ellos aprendan el español, que sean bilingües porque una persona sorda que sabe escribir leer y entender el español y lo hablan un poco es bilingüe. La persona que es bilingüe y la importante de eso, no es para que se puedan comunicar, porque comunicarse pueden, mandan mensajes de texto, y están mal estructurados en el español pero se comunican.

Lo importante de que aprendan a ser bilingües lo importante del español escrito, es que si no lo aprenden es que no se puedan comunicar, sino que se pierden de todo el mundo, se están perdiendo el mundo, se están perdiendo...No hay sordos abogados, filósofos, médicos, creo que hay uno en Monterrey pero no hay poetas, no hay hijole...Se están perdiendo de todo un mundo, se están perdiendo de importantes lecturas, se están perdiendo realmente del mundo. Eso es lo importante, por eso me gusta que me lleguen con palabras súper complicadas para mí y de repente me quedo de...piénsalo, y explicarles". (Entrevista junio 2010, empleada administrativa)

Ley General para la inclusión de personas con discapacidad señala que una persona sorda es aquella que no puede sostener una plática en lengua oral de manera fluida, independientemente de su pérdida auditiva sino puede establecer una conversación en lengua oral se le considera una persona sorda. También explica que hay tres tipos de personas sordas, las sordas hablantes que son aquellas que tuvieron el español como lengua materna y que por alguna razón de accidente o enfermedad perdieron la capacidad de escuchar, por tanto pueden comunicarse leyendo los labios, escribir o leer pero es a través del español. Los sordos señantes, es una persona que nació sorda y aprendió la lengua de señas como lengua materna y toda su actividad es en esa lengua. Sordo semilingüe que no tuvo la oportunidad de aprender la lengua de señas ni una lengua oral como el español. (CONAPRED, Discapacidad Auditiva, 2018)

En el caso del personal de CINIA eran 24 personas con discapacidad auditiva contratadas, sólo 9 de ellas sabían leer y escribir, 21 podían leer los labios, 5 podían hablar es decir, comunicarse mediante palabras, como en el ejemplo que expuse al principio de este apartado. El grado de estudios también influye en el conocimiento del español, en este caso 8 personas contaban con primaria concluida, 12 primaria trunca, 1 secundaria, 1 sin saber leer y escribir. La intérprete de lengua de señas también tenía discapacidad auditiva adquirida, requería de aparatos auditivos para poder escuchar, sabía leer los labios y contaba con estudios superiores.

"A la fecha no existe un sistema educativo que cubra todas sus necesidades. En países del tercer mundo se impide que los sordos desarrollen sus capacidades. Por esto, muy pocos miembros productivos y plenos dentro de la sociedad.



Cuentan con limitadas oportunidades de desarrollo personal, profesional además de escasas oportunidades laborales"(López, 2011; 25).

Entonces, no todas las personas con discapacidad auditiva tendrán la misma integración social, dependerá del conocimiento del español y de los factores descritos como leer los labios, hablar para poder comunicarse. En algunos casos habrá quienes requieren de mayores apoyos para poder acceder a servicios, por ejemplo, una apertura de cuenta en un banco, una consulta médica, firmar un contrato, etc<sup>2</sup>. Además, muchas instituciones no cuentan con intérpretes para atender específicamente a este grupo. Lo mismo sucedería con personas con discapacidad visual, no todas tienen conocimiento del braille, algunas son más independientes para poder salir a la calle, y no todas las instituciones tienen instalaciones que cuenten con la estructura necesaria para su movilidad. En el caso de la discapacidad motriz también dependerá de las posibilidades de traslado en los espacios como rampas y elevadores; aunque todos lo vivan diferente requerirán de ayuda. Estos apoyos, traslado, comunicación, movilidad recaen la mayor parte del tiempo en los familiares/cuidadores y son quienes forman una parte importante en la integración social, de este tema se darán detalles en el siguiente apartado.

"Es claro que no es posible diseñar políticas de inclusión social para que las PCD, cuando no se identifican los ajustes que requieren cada tipo de discapacidad: las adaptaciones que requiere una persona con discapacidad auditiva son de naturaleza distinta a las que requiere una persona con discapacidad visual o una persona con lesiones físicas" (Rodríguez, Rico, 2009; 91).

En CINIA, se tenían claras estas diferencias, por ello como se mencionó en el capítulo 2, la empresa había diseñado el Plan Personal de Apoyo para conocer cada uno de los casos y poder brindar la atención personalizada a cada necesidad, se entendió entonces que era necesario contar con una intérprete interna para comunicarse efectivamente con el personal con discapacidad auditiva.

Como se señaló en la introducción sobre la "reciente" la apertura del mercado laboral hacia las personas con discapacidad, como la publicación de vacantes, ferias de

---

<sup>2</sup> Mi maestro de LSM comentaba que no sólo se trataba de incrementar el número de personas que tengan conocimiento de la lengua de señas, existen muchos casos que se requiere de alguna especialidad, es decir, tener conocimiento de ciertos términos como en el ámbito legal, médico, pero era difícil que un médico, enfermera, abogado tuviera conocimiento o interés en aprender ésta lengua.

empleo, más empresas incluyentes. Sin embargo, no ha funcionado de manera homogénea, ya que generalmente las contrataciones recaen más en discapacidades adquiridas o las que han tenido mayor acceso a niveles educativos y/o experiencias laborales previas, como ejemplo en CINIA la recepcionista contaba con un empleo previo en una agencia de viajes, conocía la dinámica en una oficina por tanto podía desempeñar ese puesto. El mercado laboral sigue dando prioridad a las personas que puedan generar mayor valor, puedan ejercer diferentes actividades, requieran una capacitación mínima, toleren la frustración, cuenten con experiencia previa; son factores que no han tenido la mayoría de personas con discapacidades porque la estructura social no lo ha permitido. En nuestro caso, un porcentaje considerable de personas en la empresa era su primer trabajo, con sus particularidades. Por ello, es necesario reconocer que CINIA ha representado una oportunidad real de empleo a quienes no contaban con trabajos previos, ha brindado dos de estos factores, capacitación y experiencia. Si a futuro, algún empleado con discapacidad buscara otras opciones fuera de la empresa tendría una ventaja en comparación con quienes no han tenido alguna oportunidad laboral. He conocido un par de casos donde se ha preferido auto emplearse, ésa también podría ser una alternativa.

#### **4.2. La figura familiar/cuidador**

Dentro de la empresa era limitado el acceso a familiares, se buscaba una relación lo más distante posible para resaltar la importancia de la independencia y autonomía de las personas con discapacidad que se encuentran en CINIA. Reconozco que en un primer momento lo pensé de la misma manera, hasta que me acerqué a algunas personas para entrevistarlas y mencionaron que necesitaban aprobación de su familiar/tutor para poder hacerlo. Dentro de la empresa la comunicación con la familia se daba por medio de recados que se repartían al final de la jornada laboral, en su mayoría eran avisos como cambio de horarios, extensión de turnos por demanda de producción, apoyo en otras áreas etc. En la empresa se reconocía que era una relación importante, pero mientras más limitada era mejor para desarrollar la autonomía de los empleados operativos. No obstante, como se mencionó en el apartado anterior, es necesario reconocer el hecho de que una persona con discapacidad necesitará de ajustes en estructuras, medios o formas

de comunicación, ayuda en la movilidad o comprensión, por lo tanto, la gran parte del tiempo requieren del acompañamiento de un familiar en todos los contextos externos a la empresa. En CINIA se les conocía como "Los papás", como la figura esencial que podía ayudar o delimitar la independencia de los empleados. Los casos entrevistados no se limitaron a padres de familia, al tratarse de personas con discapacidad adultas algunas quedaron al cuidado de hermanos u otro familiar con la muerte de sus padres. Como se mencionó antes, dependerá de cada discapacidad y su grado el apoyo que se requiera. La relación que mantenían entre los familiares y la empresa era lo más delimitada posible, en el área de Recursos Humanos se indicó en más de una ocasión que recibían llamadas por parte de los familiares para preguntar sobre el desempeño, conducta, además de que los padres solicitaban juntas mensuales programadas para informarse los cambios, avisos de la empresa etc. Lo cual no era lo más adecuado, porque ello restaría autonomía a los empleados.

Procedí acercándome al entorno familiar por medio de recados para concretar una entrevista si me lo permitían visitar sus domicilios, en otros casos procedí presentándome personalmente con los familiares en el horario de salida después del consentimiento de la persona a la que previamente entrevisté. Consideré que sería un impedimento el salir y entrar de la empresa y al mismo tiempo convivir en el entorno familiar; sin embargo, los familiares fueron muy abiertos al responder las preguntas, e incluso salieron temas que escapan de los límites de este estudio, pero me dieron el panorama general de lo que ha representado tener un familiar con discapacidad. También comprendí que tenían una enorme necesidad de ser escuchados, ya que las necesidades y apoyos recaen directamente en ellos y por ese motivo no comprendían que en la empresa no fueran parte de ese proceso.

El panorama general de los familiares y las opiniones respecto al trabajo en CINIA se podrían resumir entre un antes y un después del empleo de su familiar discapacitado en la empresa, ya que previo a su empleo sólo se buscaban otras actividades como capacitaciones, cursos, deportes, y generalmente las instituciones que se dedican a brindar atención sólo es son una terapia ocupacional en la cual puedan entretenerse. El contacto con otras personas además de los familiares era limitado, salían en contadas ocasiones que no fuera necesario. Y el después, considerado desde el empleo en CINIA, había un cambio en su actitud, se comunicaban más, el tener contacto con más personas y salir había desarrollado habilidades, tenían el poder de

comprarse sus propios gustos. Ya tenían amigos, algunos pareja, habían descubierto intereses propios, asumido responsabilidades, en algún caso era reciente el manejar dinero. No obstante, el salario era considerado bastante bajo. No todo el personal de CINIA estaba capacitado para trabajar con personas con discapacidad, se mencionaron algunos abusos por parte del personal de supervisión, como gritos, malas palabras. "Explotan el sentimiento, si tú me compras vas a favorecer al discapacitado pero quién tiene las arcas llenas" (Entrevista abril 2011, familiar), además de que no contaban con utilidades, ni ganancias por el uso de su imagen, ni bonos, ajustes de salario, ni oportunidades de crecimiento a mediano plazo es decir, aspirar a un puesto superior, la firma del segundo contrato donde ya no se les notificó y sus familiares llegaron con una copia de lo que habían firmado, se cuestionaba la legalidad de dicho contrato. Además de la falta de comunicación entre los familiares y la empresa serían los aspectos negativos por parte de las familias. Sin embargo, admitían que dependían de la empresa ya que era la mejor o única opción de que su familiar con discapacidad tuviera alguna ocupación.

Otro tema central del cual había opiniones divididas, tanto en las familias como dentro de la empresa, era las relaciones de pareja entre personas con discapacidad, ya que algunas de ellas ya tenían hijos. Previamente al reglamento de la empresa no eran castigados los besos, abrazos o muestras de afecto, desde la fundación de la empresa se sabía que había relaciones de pareja pero a raíz de cada vez más noviazgos fue que se prohibió el contacto, además del rumor generalizado de encuentros sexuales en los baños. Los comentarios recaían en que las personas con discapacidad no deberían ser padres de familia aunque las relaciones entre ellos serían inevitables. Dentro de la empresa supervisores y gerentes comentaban también que era urgente pláticas de sexualidad con los empleados operativos pues algunas de las dudas respecto al tema venían de parte del personal a su cargo, considerando que esa responsabilidad en realidad no era de la empresa sino de los familiares, además de señalar el aumento de embarazos. En mi estancia en campo, dos empleadas operativas con discapacidad intelectual y auditiva respectivamente se encontraban embarazadas, considero que debido a este contexto su relevancia en las entrevistas y charlas informales pues era un tema que yo no tocaba. De la misma manera reconozco que algunos informantes me hicieron preguntas al respecto.

Un familiar comentaba lo siguiente:

"Hace dos años un muchacho embarazó a tres niñas, las tres tuvieron su bebé, el mismo muchacho embarazó a las tres. Yo dije, un correctivo o algo, pero a quién. Y fue cuando te digo, llevo bien la cuenta porque es cuando me iban a operar, pensé y qué tal si me quedo paralítica ya no voy a poder estar tras la sombra de mi hija. Yo me doy mi tiempo y mis mañas para estar al pendiente de mi hija Y así que dije: No, yo mejor la opero porque las niñas siguen en CINIA y las mamás son las que cuidan a los bebés y a ellas se les hace fácil, irse con los muchachos que les proponen y ese futuro no lo quiero para mi hija...En este caso yo lo que resolví fue que yo nunca voy a ver a un nieto pero voy a librar a mi hija si el día de mañana... Te lo dije desde el principio, no le veo solvencia, yo llego a fallecer y ella cómo va a dar de comer a su hijo, y con sus capacidades cómo va a resolver todo lo que le doy a ella; mejor le evito esa situación" (Entrevista abril 2011, familiar)

Mi informante, previamente me comentó de su operación "para no tener bebés" pero sólo me describió lo que vivió en la cirugía y su recuperación.

"La imagen infantilizada de las personas categorizadas bajo la etiqueta *discapacidad*, sumada a los criterios de belleza y normalidad, provocan que todo este colectivo sea visto como personas asexuadas. No sólo poco atractivas sexualmente, sino que, directamente no se entienden como sexuales. Esta idea de asexualidad es un ejemplo más del estigma y la desigualdad social en la que se encuentran las personas de este colectivo. Todo ello ha llevado a la creación de una imagen estereotípica de la persona discapacitada como una persona no adulta y, por tanto sin derecho a la decisión sobre su propia vida" (Montserrat, Medios; 2015)

En nuestro caso, no necesariamente se negaba la sexualidad de las personas con discapacidad pero sí sobre su derecho a decidir ¿En quién debe recaer la decisión sobre la vida de una persona con discapacidad en ella o en su familiar/cuidador? ¿Una persona discapacitada puede tener derecho a un empleo y también a una familia? Las opiniones se dividían, ya que dentro de la empresa era donde se proclamaba la autonomía de las personas con discapacidad y su derecho a decidir sobre sus vidas; en el contexto familiar no se podía reconocer su independencia ya que ellos formaban parte importante

de las decisiones y apoyos fuera de la empresa. No obstante eran sólo preguntas sin resolver ante la complejidad de este tema.

Entonces, la figura de familiar/cuidador podría ayudar o restringir la autonomía y las decisiones de las personas con discapacidad. La integración en la sociedad obedecerá a la dependencia o independencia que se tenga de esta figura y que al mismo tiempo el familiar/cuidador tenga conocimiento de la discapacidad de su familiar, atienda los apoyos que requiere y la disposición para ayudarlo. También es necesario señalar que en algunos casos dentro de la empresa los familiares/cuidadores no participaban ni se interesaban por la persona con discapacidad y era notable el abandono, por ello en algunas partes del reglamento se especificaba y acentuaba el aseo personal, portar adecuadamente el uniforme, llevarlo limpio, etc. Por tanto, el hecho de que esta figura sea invisible, en algunos casos, también se verá reflejado en los cuidados e higiene personal de una persona con discapacidad.

Esta figura familiar/cuidador también es requerida en el ámbito legal como en el juicio de interdicción, el cual es la asignación y reconocimiento de un tutor pues tiene que existir alguna persona cercana que se haga responsable de los cuidados de la persona discapacitada, no existen instituciones del estado ni privadas que se hagan cargo en caso de no contar con más familiares cercanos; todos los familiares/cuidadores entrevistados reconocieron su miedo a morir y que no hubieran más familiares que pudieran hacerse responsables a futuro y además se garantizara el bienestar de su familiar con discapacidad (éste fue un tema no contemplado en mis preguntas, pero todos los familiares hablaron sobre esto).

### **4.3 Más allá de las limitaciones físicas**

A mi llegada a la ciudad de Puebla para instalarme en algún lugar temporalmente se presentó una situación peculiar en el transporte público, que casualmente se presentaría a lo largo del trabajo de campo; y era el hecho de que este transporte es gratuito para personas con discapacidad y de la tercera edad que portaran credencial emitida por el gobierno del estado, pero los operadores mostraban una evidente molestia cuando se les presentaba dicho documento, en algunos momentos eran comentarios o desplantes e

incluso groserías, en otros momentos la parada era rápida para provocar caídas. Lejos de ser una ventaja algunos empleados al terminar sus actividades en CINIA esperaban más tiempo porque no se les hacía la parada al portar uniforme de la empresa, algunos otros se cambiaban el uniforme y escondían bastones o muletas para que les hiciera la parada, otros que tenían opción, pagaban para que no se molestara el chofer, o pagaban taxis colectivos cuando se juntaban 4 o 5 personas ya que este servicio en esa ciudad es caro, y por ese motivo en el horario de salida había tantos familiares esperando o personas con discapacidad esperando que llegara su familiar a recogerlo. Entonces, no todos tienen las mismas opciones de movilidad en la ciudad y éste es un factor externo más que limita y dificulta su participación en la sociedad.

"Por desgracia no puede uno confiar, y esto es opinión de muchos padres de familia, que en el transporte público, dado la calidad del servicio, la calidad de los camiones, calidad moral de los choferes. Pueden tirarlos, pueden medio matarlos, lastimarlos, más. Entonces realmente no hay un servicio confiable en cuanto seguridad. Mucho menos un buen servicio y uno por eso está temeroso" (Entrevista abril 2011, familiar).

Cómo podrían ser independientes de salir sino se cuenta con la seguridad mínima en el transporte público. Sin embargo, para poder dar un panorama general de la situación de vulnerabilidad y exclusión social en la que se encuentran es necesario un seguimiento a fondo de los espacios en los que se desarrollan, los medios que utilizan, las instituciones a las que se acuden. Pero dados los límites de esta investigación no se realizó y sería interesante en un futuro profundizar en ello.

#### **4.4 Haciendo etnografía de las discapacidades**

Mi estancia en campo dentro de la empresa, como mencioné fue limitada, el acceso fue controlado, la información solicitada no toda fue proporcionada al igual que las entrevistas solicitadas con el personal. No obstante el recibimiento y la apertura a sus espacios fue parcial. Considero que la ciudad de Puebla al ser una ciudad donde hay tantas universidades, fue lo que facilitó la aceptación dentro y fuera de la empresa además del impacto que generó provenir de la Ciudad de México. Dentro de ella

también estaban habituados a los estudiantes, ya que en diferentes áreas se prestaban servicio social o prácticas profesionales.

En el caso de la recepcionista que tiene discapacidad visual, y fue con quien pase una parte considerable en el trabajo de campo, esperando entrevistas, me resultaba difícil usar expresiones como: Mira, ¿Cómo ves? allá, nos vemos, etcétera. Me percaté que eran palabras que también usaba y más adelante me di cuenta que no había ninguna complicación al respecto. Ella me solicitaba ayuda para escribir y dejar recados urgentes, llevar cosas a las diferentes áreas. O cosas más abstractas, por ejemplo, describir cosas, describirme a mí, describir a las personas, describir los lugares. Fui aprendiendo a hablar de otra forma, evitando en medida de lo posible referencias visuales.

Para poder tener entrevistas con personas con discapacidad tuve que comenzar solicitando dentro de la empresa una entrevista con personal con mayor antigüedad y me presentaron a un empleado operativo el cual me ayudó a conocer a su círculo cercano, para comenzar a socializar, tener charlas informales. Para poder acercarme a sus familias, como mencioné antes, procedí en los horarios de salida y por medio de recados. Ser mujer y estudiante facilitó el acceso ya que las familias eran muy temerosas y reservadas con su familiar con discapacidad, pues existían experiencias previas y el miedo generalizado de cualquier abuso. Incluso, en alguna ocasión cuando acordé con un grupo a salir a dar un paseo a Angelópolis, el requisito de las personas con discapacidad mujeres es que no hubiera hombres, era tanto el miedo a que otras personas pudieran abusar de ellas que por ese motivo el ser mujer no me generó conflicto alguno. Si alguna persona se interesara por este tema a futuro, la cuestión de género si tendría un impacto considerable por el hecho de que se imagina que un hombre puede abusar, maltratar o tener malas intenciones y una mujer no. Quizás un varón tendría muchas más dificultades para acercarse pero tampoco lo considero imposible.

Una de mis complicaciones al momento de escribir sobre CINIA fue hallar los términos adecuados en mi intento de evitar reproducir el discurso dominante y dar lugar a nuevas alternativas de lectura. Encontrar palabras precisas fue un reto de escritura etnográfica, puesto que me encontraba en un espacio intermedio entre las definiciones convencionales de discapacidad, entendida como concepto abstracto, y las definiciones



concretas que emplean los actores con discapacidad y, al mismo tiempo, el que resulta de alguna manera determinante es el de las figuras y actores externos a ella. Esto me llevó a una constante revisión de lo escrito.

"Lo importante de las conclusiones del antropólogo es su complejo carácter específico y circunstanciado. Esta clase de material producido en largos plazos y en estudios principalmente (aunque no exclusivamente) cualitativos, con amplia participación del estudioso y realizados en contexto confinados y con criterios casi obsesivamente microscópicos, es lo que puede dar a los megaconceptos con los que se debaten las ciencias sociales contemporáneas -legitimidad, modernización, integración, conflicto, carisma, estructura, significación- esa clase de actualidad sensata que hace posible concebirlos no sólo de manera realista y concreta sino, lo que es más importante pensar creativa e imaginativamente *con ellos*" (Geertz: 2003, p:29)

Por ello, es importante para la antropología, en este nuestro estudio de caso, contar con más elementos para la descripción cualitativa, es decir, no basta con presentarnos en algún lugar, entrevistar, charlar, acompañar. Es necesario conocer el contexto en el que se desenvuelven los sujetos, los medios y formas de comunicación de los grupos ya que son importantes para el análisis y comprensión de los sucesos.

Como mencioné en el apartado 4.2 sobre las dudas de sexualidad y de las relaciones sentimentales que algunos empleados operativos manifestaban, sólo me limité a promover el uso de preservativos y métodos de planificación familiar. Admito que esa charla no es la que querían escuchar, ya que las dudas recaían en las relaciones sentimentales, planes a futuro, formar una familia, vivir en pareja, por mencionar algunas, pero dado mi contexto personal no les pude ofrecer mayor asesoría, pues mis experiencias de vida e intereses eran otros en ese momento. Sin embargo, fue interesante conocer sus inquietudes ya que las personas con discapacidad dependen mucho de la aceptación y apoyo de todo su entorno. Además de los acalorados debates sobre las elecciones a gobernador del estado, a unos meses de celebrarse la votación.

En lo personal fue una experiencia enriquecedora, llena de retos, negociaciones y nuevos saberes, como conocer la Lengua de Señas Mexicana, para mí fue comprender que se puede hablar con el cuerpo, y algunas señas son descripciones que están sujetas a contextos determinados. O que el braille es un sistema de abreviaturas que se escribe de

derecha a izquierda y se lee izquierda a derecha. Cabe señalar que algunas de las reflexiones de los puntos presentados se realizaron en años siguientes del trabajo de campo, después de la transcripción y análisis de entrevistas, la revisión de notas, lecturas localizadas pero también asistiendo a talleres y conferencias.

## CONCLUSIONES

En este trabajo hablamos en un principio del fomento a la inclusión en el empleo por medio de programas como el de empresa incluyente, también se describió la situación general de desventaja en la que se encuentran las personas con discapacidad pues son menores las oportunidades educativas y de empleo. La empresa en cuestión menciona que su razón de ser son las personas con discapacidad, dado al contexto de exclusión en el que se han encontrado. No obstante, sus procesos internos están enfocados en la capacitación, apoyo, y supervisión del trabajo discapacitado; esto por principio limita su participación en el proceso productivo pues sólo puede ocuparse en la parte operativa, Además, su salario sólo es contemplado a partir del mínimo, dado que su mano de obra es de menor valor en el mercado laboral pero de mayor valor para su propaganda y venta, por ello la importancia de promover y dar a conocer su trabajo para que la sociedad sea incluyente.

Las etiquetas y los términos nativos me ayudaron a comprender el proceso que se estaba analizando. Un aspecto relevante es tratar de romper con la *infantilización* de las personas con discapacidad; en el intento de reconocer su autonomía, evitar tratarlos como niños, valorar sus capacidades, respetar sus decisiones y que asuman las consecuencias de éstas. Uno de los términos o categorías nativas que me ayudó a entender esta paradoja fue la expresión "los chicos"; la cual es utilizada por gran parte de las personas que ocupan puestos administrativos y de dirección en la empresa. Incluso cuando preguntaba por alguna persona me decían si me refería a uno de "los chicos". No todas las personas con discapacidad eran llamadas chicos, incluso entre ellas mismas no utilizaban esa expresión. Por lo general se utilizaba para designar a las personas más vulnerables que ocupan puestos operativos.

Es necesario rescatar que al hacer el recorrido por las instalaciones de la empresa, uno de los lugares que resaltan a la vista es el comedor, como se describió en el apartado 1.2 sobre los espacios, el comedor pintado de azul cielo, con nubes y papalotes; es significativo resaltarlo porque expresa de manera gráfica como son percibidos los espacios que ocupan las personas con discapacidad, con una decoración similar a los espacios ocupados por niños.

Asimismo, las ilustraciones que se mostraban en el curso de inducción y capacitación expresan una *infantilización*, porque utilizan caricaturas y dibujos en las que los trabajadores eran representados como niños y niñas. De la misma manera estas figuras aparecían en carteles que la empresa usaba como comunicación con sus empleados. Como se ha dicho a lo largo del texto las paradojas del proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad se presentan en las brechas que existen entre los discursos oficiales y las prácticas, entre lo ideal y lo realmente existente, en un constante ir y venir. La tensión y la búsqueda del equilibrio en CINIA se expresan de una manera viva en los comentarios de una empleada administrativa:

"Anteriormente ya había trabajado a nivel pedagógico con personas con discapacidad ¿No? Pero aquí es diferente, aquí lo que más he aprendido es a tener otra visión, a tratar de enseñarles la visión de que ya no son unos niños, de que ya tienen que valerse por sí mismos, de que ellos poco a poco tienen que integrarse, tienen que tratar de llevar bien las cosas con el ambiente que los rodea, porque muchos de los chicos quieren que nos adecuemos a ellos ¿No? Creo que ellos son los que se tienen que adecuar a nosotros, a la sociedad. Porque el mundo gira en torno a la mayoría, así se ha llevado por muchísimo tiempo ¿No? Como mayoría nosotros también tenemos que aprender a respetar las diferencias, pero realmente nosotros tenemos la tarea de enseñarles a los chicos eso. A ver, un cliente no te va andar soportando tus berrinches, un cliente no te va a estar soportando no sé, tus crisis emocionales, no, es un trabajo y por lo tanto debes de aprender a rendir que es un trabajo cualquiera. La licenciada [...]por ejemplo me decía: Es que no debemos de pensar ni que son... Ni que deben ser totalmente iguales a nosotros, pero tampoco debemos de dejarlos que hagan lo que quieran ¿No? No desfasarnos sino tratar de buscar un equilibrio, eso es lo que realmente he aprendido a enseñarles, he aprendido a yo también encontrar un equilibrio en eso, ni pensar que son totalmente... Que pueden ser totalmente como nosotros y pensar que son totalmente diferentes a nosotros, es buscar un equilibrio. Yo creo que es lo que más me ha ayudado e incluirlos en un trabajo finalmente. La visión pedagógica es muy distinta a la visión laboral"

(Entrevista febrero 2011, empleada administrativa)

¿Cómo encontrar el equilibrio, cuando los puntos de referencia son construidos, casi siempre, desde la perspectiva de una mayoría la cual no es discapacitada? ¿Cómo

integrar la visión y la opinión del otro como un punto de referencia alternativo? En el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad se han generado diferentes perspectivas, algunas de ellas pueden fundamentar nuevas herramientas y posibilidades. Quizás el proceso de inclusión que he descrito está atravesado por las tensiones y paradojas de la búsqueda del equilibrio. Pero el balance no depende sólo de los sujetos que intervienen de manera directa en este proceso, el contexto social más amplio en el exterior de la empresa incide en las limitaciones y en las potencialidades de la inclusión laboral y social de personas con discapacidad.

El aumento y apertura para la contratación de personas con discapacidad requiere de abrir y diversificar más el mercado laboral en ese sentido. Esto implica cambios profundos en las empresas que realmente sean espacios abiertos a todo tipo de personas. Es importante resaltarlo, ya que se cree que basta con la apertura para lograr la inclusión cuando sólo es el primer paso de un proceso largo y complejo. Entenderlo también como un punto de partida, el contacto con una persona diferente y la alteridad que genera, no sólo es conocer/reconocer, sino que al mismo tiempo modificar las prácticas ya que las personas con discapacidad dejan de ser una cifra, casos aislados, y son ahora personas con las cuales se convive y se reconoce el contexto de marginación en el que han vivido. La inclusión es al mismo tiempo un proceso de reconocimiento que sigue funcionando de manera vertical, desde una relación de poder, ya que se habla de la discapacidad pero no es la voz emisora del mensaje. Es necesario entender que la inclusión requiere de diálogo, es decir, ambas partes deben emitir mensajes, no conoceremos la exclusión y la desigualdad que enfrentan las personas con discapacidad si no desarrollamos la capacidad de escuchar y comprender, lo cual, en mi opinión personal puede generarse por medio del diálogo.

En el contexto social más amplio predomina una concepción superficial y estereotipada de las personas con discapacidad. Se les trata de integrar pero no se cuestiona esa percepción. Esto reproduce las relaciones de desigualdad que se pretende erradicar, lo cual no será posible si prevalece una sola interpretación y un sólo punto de vista y referencia. En este campo la búsqueda de alternativas de inclusión pasa necesariamente por la búsqueda de nuevas interpretaciones, no sólo abiertas sino alternativas, que generan un dialogo entre mayorías y grupos minorizados.

Los resultados obtenidos en esta investigación se pueden resumir en que las personas con discapacidad son un grupo heterogéneo, que si bien se entiende que hay diferentes tipos de discapacidades dentro de éstas existe una diversidad importante, y por tanto también son necesarios conocer sus medios y formas de comunicación. A los investigadores que les interese el tema en un futuro, para dar una descripción más detallada se tendría que concentrar en un tipo de discapacidad para poder delimitar ya que no es posible abarcar en una misma descripción todos los tipos de discapacidad. Como en su momento yo lo pretendí hacer. Además es necesario considerar cada caso, es decir, si se trata de una persona con discapacidad de nacimiento o si es una persona que adquirió la discapacidad pues en cada uno se presentan circunstancias diferentes.

En alguna ocasión, en una charla informal una persona me comentó que para los equilibristas el principio del equilibrio era el movimiento. Quizá a manera de metáfora esta idea puede servir para entender el proceso descrito a lo largo del texto. El movimiento requiere fluir en diferentes direcciones, de un lado al otro, y demanda flexibilidad de los actores y cambios en el contexto. El movimiento implicaría, tal vez, que las formas y las construcciones se modifiquen en el transcurso del proceso, éstas no deben entenderse como permanentes, sólidas y estables, sino como cambiantes y susceptibles de adquirir una variada gama de formas. Pueden surgir alternativas porque la sociedad no es un conjunto de estructuras invariables, sino la intersección de configuraciones en movimiento.

## BIBLIOGRAFÍA

Braverman Harry, (1975). *Trabajo y capital monopolista*. México, D.F. Editorial Nuestro Tiempo

Cisneros José Luis. (2010) La percepción subjetiva de la discapacidad. Una mirada teórico-empírica- En *Veredas Especial*, Revista del pensamiento sociológico. México pp.159-181

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación CONAPRED. (2018, 28 noviembre) *Discapacidad Auditiva*  
<https://www.facebook.com/elConapred/videos/295794181363476>

Geertz, Clifford. (2003) "Descripción densa: hacía una teoría interpretativa de la cultura" en *La interpretación de las culturas*, España, Gedisa. pp. 19 -40

Krotz, Esteban (2002) *La Otredad cultural entre utopía y ciencia: Un estudio sobre el origen, el desarrollo y la reorientación de la antropología*. México, UAM/ Fondo de Cultura Económica.

León Vega, Emma (2005) *Sentido Ajeno: Competencias ontológicas y otredad*, México, Anthropos/UNAM. ,

López García, Luis Armando. (2011). *Mis manos que hablan: Lengua de Señas para sordos*. México. Trillas.

López, Lorena. (2014). Inclusión laboral de personas con discapacidad. Experiencias en una empresa incluyente. En *Economías Alternativas: utopías, desencantos y procesos emergentes*. México.UAM. pp. 107-135

Marx Karl. (2008) "Las formas fundamentales de la manufactura; manufactura heterogénea y manufactura organizada. En *El capital*, tomo 1, Vol 2, pp. 24. Siglo XXI

Montserrat, (8 de junio 2015). Diversidad funcional, infantilización y asexualidad. Medios. <https://zena.cat/es/diversidad-funcional-infantilizacion-y-asexualidad>.

Rojo, Elías Levín, Espinoza, Mariana Denys (2009). Enunciar(se) desde la discapacidad. En *Argumentos*. México, UAM-Xochimilco pp. 141-155

Rodríguez Garavito, César, Rico Gutiérrez de Piñeres, Laura, Coords (2009) *Discapacidad y derecho al trabajo*. Colombia, Universidad de los Andes, Facultad de Derecho.

Waldman Gilda. (2009) El rostro en la frontera. En *Los rostros del otro: Reconocimiento, invención y borramiento de la alteridad*, España, Anthropos/UNAM. pp. (9-21)

## **Recursos**

Ficha temática Personas con Discapacidad (30 abril 2014 ) CONAPRED

[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fefQH1N\\_F\\_EJ:www.conapred.org.mx/userfiles/files/160620%2520Ficha%2520tem%25C3%25A1tica%2520-%2520Personas%2520con%2520discapacidad.pdf+%&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=mx](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:fefQH1N_F_EJ:www.conapred.org.mx/userfiles/files/160620%2520Ficha%2520tem%25C3%25A1tica%2520-%2520Personas%2520con%2520discapacidad.pdf+%&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=mx)

Distintivo empresa incluyente (27 marzo 2012) STPS

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Kx8TSbOSXdMJ:https://www.incluyeme.com/wp-content/uploads/2015/12/Lineamientos-Distintivo-Empresa-Incluyente.pdf+%&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=mx>

[www.cinia.com.mx/2010](http://www.cinia.com.mx/2010)

CINIA(2010), Inducción, Folleto

CINIA (2010), Video institucional.

"Explica magistrado juicio de interdicción" (2019, 2 de julio) [https://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/evento\\_01072019\\_2/](https://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/evento_01072019_2/) (Entrevista al magistrado Ernesto Herrera Tovar)

Curso Básico de Lengua de Señas Mexicana, (2010) Impartido en Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM

Secretaría de Desarrollo Social SEDESOL, *Diagnóstico sobre la situación de las personas con discapacidad en México*, Mayo 2016.



## ANEXOS

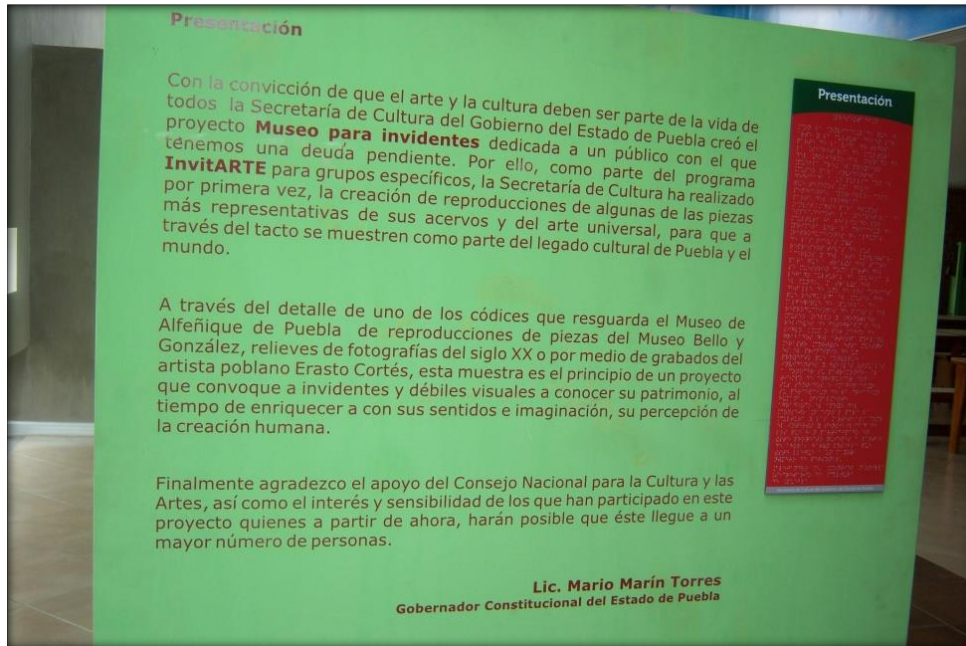


Imagen 1. *Exposición del proyecto Museo para Invidentes* dentro de las instalaciones de CINIA. (En la cual el gobierno del estado de Puebla pretendía difundir la cultura para personas con discapacidad visual). Fuente: propia tomada 11 marzo 2011.



Imagen 2. Fuente: propia tomada 11 marzo 2011



Imagen 3. Fuente: propia tomada 11 marzo 2011



Imagen 4. Fuente: propia tomada 11 marzo 2011



Imagen 5. Fuente: propia tomada 11 marzo 2011