

INCLUSIÓN LABORAL EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

GENNY DEL CARMEN CASTILLO VILLOTA

GINNA PAOLA ESCOBAR AYALA

SONIA ASTRID GIRALDO ALARCÓN

MABEL PAOLA MANRIQUE LEAL

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BOGOTÁ, D.C.

2015

INCLUSIÓN LABORAL EN PERSONAS DE DISCAPACIDAD VISUAL

GENNY DEL CARMEN CASTILLO VILLOTA

GINNA PAOLA ESCOBAR AYALA

SONIA ASTRID GIRALDO ALARCÓN

MABEL PAOLA MANRIQUE LEAL

Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gestión Humana de las
Organizaciones

Director: ALBA LUCIA MORENO

Mg. en Psicóloga

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BOGOTÁ, D.C.

2015

Nota de Aceptación

Firma decano de la facultad.

Firma primer jurado

Firma segundo jurado

Bogotá, D.C., Agosto de 2015

Agradecimientos

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

Alba Lucía Moreno, directora del proyecto

A la Universidad Piloto de Colombia

A todas aquellas personas que de una u otra manera colaboraron en la elaboración de este proyecto.

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción.....	4
Justificación.....	7
Objetivos.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos	9
Marco Teórico	10
Marco Conceptual.....	10
Marco Legal de la inclusión laboral en Colombia.....	12
Datos estadísticos sobre la inclusión laboral.....	18
Marco Contextual	45
Marco Metodológico	47
Resultados.....	49
Discusión	60
Referencias	67
Apéndices	71

Lista de Figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Descripción del proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad visual en Colombia.....	24
<i>Figura 2.</i> Informe de Gestión 2013 rehabilitación integral	30
<i>Figura 3.</i> Informe de Gestión 2013 rehabilitación integral	30
<i>Figura 4.</i> CRAC distribución por escolaridad rehabilitación integral.....	31
<i>Figura 5.</i> Rehabilitación visual – escolaridad.....	32

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Discapacidad lo que todos debemos saber.....	19
Tabla 2. Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad.....	20
Tabla 3. Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad, según actividad principal realizada en los últimos seis meses.	21
Tabla 4. Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad, según actividad económica.	22
Tabla 5. Población total censada de Bogotá en hogares particulares y lugares especiales de alojamiento, por limitación visual	23
Tabla 6. Personas con discapacidad visual que habitan en Bogotá y que se encuentran laborando.....	23
Tabla 7. Población por género	35
Tabla 8. Condición visual	35
Tabla 9. Áreas de trabajo (Acá se enumeran las 5 de mayor impacto):.....	35
Tabla 10. Personas vinculadas laboralmente por departamento	36
Tabla 11. Tipo de contrato	37

Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice 1. Entrevista.....	71
Apéndice 2. Matriz de Categorización	76
Apéndice 3. Transcripción Entrevistas	98

Resumen

En la actualidad las organizaciones desconocen el proceso y las ventajas de la inclusión laboral de personas con discapacidad visual, dificultando a estos últimos la oportunidad de acceder a un trabajo en condiciones dignas, por lo anterior se realizó un estudio de caso enmarcado en el paradigma hermenéutico interpretativo, donde se entrevistaron a tres personas con discapacidad visual y a un representante del área de recursos humanos de una empresa del sector servicios, quienes permitieron realizar un análisis del proceso de vinculación. Como resultado se evidencia que existen varias organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que facilitan el proceso de vinculación de personas con discapacidad visual, entregando los recursos necesarios para que dichas personas puedan realizar las funciones de su cargo y en el ámbito personal acceder a una vida digna con igualdad de oportunidades. De los hallazgos encontrados se resalta que las empresas se ven favorecidas en cuanto al rendimiento laboral de esta población ya que este sobrepasa las expectativas promedio, así mismo se identifica que las personas incluidas son dispuestas y receptivas al cambio, lo cual permite una adaptación rápida al cargo y por ende facilita los procesos. De igual forma, las empresas al incluir personas con discapacidad visual deben cambiar su cultura y generar procesos innovadores de selección, contratación, formación e implementación de nuevas tecnologías. Otra ventaja son los beneficios parafiscales que las empresas reciben al contratar este tipo de personal versus las que no hacen este tipo de contratación, no obstante de acuerdo a las estadísticas son pocas las compañías que incluyen en sus grupos de trabajo a personas en esta condición por esta razón se hace necesario fortalecer los procesos de divulgación para aumentar la inclusión de personas con discapacidad visual; en cuanto a las personas con discapacidad visual se acentúa una mejora de la calidad de vida sin embargo es necesario garantizar la igualdad de oportunidades para acceder a educación, trabajo, vivienda, recreación entre otros.

Palabras Claves

Discapacidad Visual, Inclusión Laboral, Normatividad.

Abstract

Today organizations are unaware of the process and the advantages of the integration of persons with visual disabilities, making it difficult for the latter the opportunity to access a work in decent conditions, above a case study framed in hermeneutics was conducted interpretive, where they met three people with visual impairments and an area REPRESENTATIVE human resources of a company in the service sector, who allowed an analysis of the pairing process. As a result it is evident that there are several governmental and nongovernmental organizations that facilitate the process of linking people with visual disabilities, providing the necessary resources for such persons to perform the functions of office and field staff access to a decent life equal opportunities. The companies are favored in terms of job performance of this population because it exceeds average expectations, another advantage is the quasi-fiscal benefits that companies receive when hiring such staff versus those who do this type of contract, albeit in According to statistics few companies that include in their working groups to people in this condition. It is important to promote these processes of inclusion in companies to improve the conditions of life of a population that cannot access as easily to education, work, housing, recreation and others that a person without disabilities.

Keywords: Visual disability, Inclusion Labor Standards, Statistics Benefits

Introducción

La teoría de Sen (2002), menciona la libertad que tiene toda persona de una vida digna, condiciones adecuadas, educación básica, fomento al desarrollo e igualdad de oportunidades. Esta libertad se limita por la falta de información, motivación, desigualdades entre hombres y mujeres e interacción que puede tener una persona con la sociedad. Sen (2002), considera que la libertad se ve influenciada por el entorno para que una persona mejore sus condiciones, dicho entorno deberá tener unas bases sociales enmarcadas en el trabajo, “ejercitando la razón práctica y forjando relaciones significativas de mutuo reconocimiento con otros trabajadores” (Nussbaum, 2000).

De acuerdo al artículo de Neffa, (2010), el trabajo es un conjunto de actividades que realiza el hombre, da posibilidades de alcanzar sus metas, lograr sus sueños, mejorar su estilo de vida, de aprender y desarrollarse en otros campos laborales, este permite demostrar habilidades, iniciativas y aprendizaje. Así mismo, es un derecho fundamental que tienen todas las personas según el artículo 25 de la Constitución Política de Colombia de 1991. Sin embargo no todas las personas acceden a un trabajo y más aún si cuentan con alguna discapacidad física, de acuerdo a los resultados del censo de población y vivienda del año 2005 realizado por el DANE, existen en el país 2.624.898 personas con discapacidad de las cuales 1.143.992 son discapacitadas visuales. Específicamente en Bogotá habitan 128.391 personas con baja visión y 12.084 totalmente ciegos.

Teniendo en cuenta dichas estadísticas, en Colombia se han venido consolidando estrategias, según información tomada del Ministerio de Salud, enfocada a la inclusión laboral de personas con discapacidad visual. Se destacan algunas de ellas como por

ejemplo, la ley 361 de 1997 donde se establecen mecanismos de integración social para las personas con limitación. El Artículo 13 de la ley 789 del 2002, el cual hace referencia a un régimen especial de aportes para la promoción del empleo. La Ley estatutaria 1618 del 27 de febrero 2013, en la que se garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

No obstante, a pesar de las garantías que el estado ha brindado, tanto a las personas discapacitadas visuales como a las empresas, se evidencia que en el año 2013 el 64% de las empresas Colombianas no contrataban personas en condición de discapacidad. El 36% de las empresas que contratan personal en esta condición, se encuentran en su mayoría en sectores económicos tales como: servicios con un 41% y comercial con un 13%. Finalmente el 86% de las empresas que contratan, vinculan en su organización menos de 10 personas en el año. Ballén (s.f.), estudio realizado por la Comunidad Laboral Líder de Iberoamérica y Universia.

Entre tanto, las investigaciones encontradas relacionadas con este tema, no abarcan en su mayoría la inclusión de personas con discapacidad visual por el contrario se enfocan en otro tipo de discapacidades. Así mismo, dichas investigaciones corresponden principalmente a estudios realizados en España; sólo en Chile y Argentina a nivel Latinoamérica se encuentran trabajos relacionados directamente con la inclusión de personas con discapacidad. En cuanto a Colombia, existen varios artículos y estadísticas en donde se menciona la discapacidad visual, su posible inclusión y manejo; pese a estos hallazgos no existe documentación alguna que oriente a una organización y al individuo en el proceso de inclusión laboral y permita la integración de estos dos actores.

En este estudio de caso se clarificó el proceso de inclusión laboral a través de la participación de diferentes entidades que apoyan a estas personas en la búsqueda de empleo y la eficacia de esta gestión; de igual manera facilitan a la organización la vinculación laboral llevando a cabo el proceso de selección de acuerdo al perfil requerido; cabe resaltar que tanto para las personas como para las organizaciones es un proceso con poca difusión, sin embargo cuando se ejecuta de forma integral, el resultado es el logro de la independencia y autonomía de esta población.

Es importante señalar que las empresas no contratan personas con discapacidad por desconocimiento del marco de los beneficios parafiscales e imaginarios sociales respecto a la discapacidad. Consideran que estas personas no se adecuan al ambiente laboral de la empresa, por ende suponen que los ajustes a realizar en procesos de selección y gestión del talento humano requieren una inversión excesiva. Estas situaciones afectan la inclusión laboral de personas con discapacidad visual, limitando sus proyectos de vida, libertad y derechos fundamentales. Así mismo condicionan a las empresas al contratar a estas personas, a conocer los beneficios que el estado otorga y el apoyo que algunas instituciones pueden brindarle en este proceso. Por lo tanto la pregunta investigativa que orienta este estudio de caso es: ¿Cuáles son las ventajas resultantes del proceso de inclusión laboral en personas con discapacidad visual y en empresas del sector servicios?

Justificación

En Colombia se han creado diversas estrategias que promueven alianzas con entidades, asociaciones y fundaciones las cuales se encargan de realizar acompañamiento a las empresas interesadas en incluir población discapacitada, con el fin de promover la accesibilidad al interior de las mismas. No obstante, de acuerdo a una encuesta realizada a 335 empresas a través del Ministerio de Trabajo, en los 13 foros empresariales que se llevaron a cabo por todo el país durante el 2013, señala que el 90% de ellas están dispuestas a vincular personas con algún tipo de discapacidad, de estas solo el 8% contratarían personas con discapacidad visual, lo cual evidencia el desconocimiento de las políticas y el prejuicio frente a la contratación de esta población. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante evidenciar las ventajas que tiene para las empresas al contratar personas con discapacidad visual, ya que no sólo existen políticas si no instituciones que acompañan estos procesos.

Así mismo, las personas con discapacidad visual se enfrentan a escenarios de discriminación y exclusión social que les dificulta participar de manera activa en los procesos socio laborales, lo cual no se encuentra documentado y no existen parámetros definidos que identifiquen las vivencias de esta población en dichos procesos. Las personas con este tipo de discapacidad, requieren de un ambiente propicio para el desarrollo de sus actividades laborales, así como una adecuada adaptación al rol que van a desempeñar. Por lo tanto es significativo analizar los beneficios que pueden obtener las empresas y las personas al momento de participar en el proceso de inclusión laboral.

Desde el área de gestión humana de las organizaciones se debe propender por la articulación de las dependencias de la empresa para garantizar los procesos de inclusión de esta población, permitiendo lograr los beneficios a nivel empresa y a nivel social; también debe coordinar efectivamente la comunicación al interior de la empresa en cuanto a la convocatoria, inclusión, adaptación y capacitación de este personal, para minimizar el imaginario establecido frente a la discapacidad generando el cambio de la cultura organizacional requerida para garantizar el éxito del proceso. El rol estratégico y protagónico debe ser asumido por el área de gestión Humana ya que es la encargada de promover los cambios al interior de la organización y de establecer y fortalecer el compromiso desde la gerencia con esta iniciativa. No obstante, la gestión humana debe prepararse para recibir a este tipo de población e invitar no solo a la inclusión a nivel académico sino a nivel organizacional.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad visual evidenciando los beneficios para las personas contratadas y las posibilidades que tienen las organizaciones de la ciudad de Bogotá, al contratar este tipo de población.

Objetivos específicos

- a) Describir el proceso de inclusión laboral llevado a cabo con personas con discapacidad visual en una empresa del sector servicios.
- b) Evidenciar los beneficios resultantes del proceso de inclusión laboral para las personas con discapacidad visual.

Marco Teórico

Marco Conceptual

Para la comprensión de este estudio de caso es necesario tener en cuenta tres conceptos, el primero es el de discapacidad, el cual de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (2011), “es cualquier restricción o carencia (resultado de una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la misma forma o grado que se considera normal para un ser humano”. Esta investigación se centra en la discapacidad visual, la cual se define con base en la agudeza visual y el campo visual; existen diferentes grados de pérdida de visión, que abarcan desde las deficiencias visuales (pérdida parcial) a la ceguera (pérdida total de visión). La baja visión irreversible de acuerdo al Ministerio de Salud se define como: “La alteración de la función visual aún después de tratamiento y/o corrección refractiva estándar, pero que permite a la persona ser potencialmente capaz de usar la visión remanente para la planificación y/o ejecución de una tarea”.

Por otro lado la ceguera se caracteriza por ausencia total de la visión y percepción de luz por ambos ojos, requieren productos de apoyo como el bastón de movilidad y tecnología especial para el acceso a la información que contribuya a su inclusión social (Ministerio de Salud), estos elementos se conocen como tiflotécnicas.

Para que las personas con discapacidad visual puedan realizar sus actividades de forma independiente, es necesario pasar por un proceso de Rehabilitación Profesional, la Organización Internacional del Trabajo lo define como:

Aquella parte del proceso continuo y coordinado de adaptación y readaptación que comprende el suministro de medios, especialmente orientación profesional, formación profesional y colocación selectiva; para permitir que la persona en

situación de discapacidad obtenga y conserve un empleo adecuado y que se promueva así la integración o reintegración de esta persona a la sociedad (Organización Internacional del Trabajo -OIT-, 2011, pág. 310)

El segundo concepto que se desarrolla en la investigación es el de inclusión laboral, el cual permite que las personas con discapacidad tengan un empleo formal con los derechos y obligaciones que establece la ley laboral en Colombia.

La inclusión laboral no es una obligación, ni una imposición para el sector empresarial y de la producción; la inclusión laboral es una opción, una opción que reclama a las personas con discapacidad en su deber ser como ciudadanos, en sus derechos y en sus obligaciones, una opción que le da al país estatus para respetar al otro por su diferencia, para conocer de ella y compartir con ella (Pacto de Productividad, 2010)

Desde esta perspectiva, las Instituciones de inclusión laboral y las organizaciones gubernamentales que realizan procesos de intermediación laboral, deben cualificar sus procesos para potencializar el impacto de sus aportes frente al diseño de un modelo de inclusión laboral concertado, este proceso es apoyado en un marco legal; el cual permite marcar pautas y establecer deberes y derechos de los actores que intervienen en este proceso.

El último concepto a desarrollar corresponde a Gestión Humana, entendiendo la gestión como la realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos. (Gestión Administración. com, 2012). De acuerdo a esta definición la gestión humana juega un papel importante dentro de las organizaciones y aún más en el

proceso de inclusión laboral, ya que a través de esta se articulan las áreas y se crea una cultura integradora que acepte las diferencias. Así mismo la gestión humana debe asegurar que los miembros de la organización estén encaminados a un mismo objetivo, con el fin de asegurar un esfuerzo conjunto y se tomen decisiones acertadas.

Cabe resaltar que la Gestión Humana debe adecuar los recursos y movilizar las acciones necesarias para la creación de políticas que posibiliten la inclusión laboral de personas con discapacidad visual.

Marco Legal de la inclusión laboral en Colombia

En primera instancia se encuentra en la declaración Universal de Derechos Humanos en su artículo 23:

Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.

En segunda instancia se encuentran las políticas que Colombia ha implementado para integrar a las personas con alguna limitación; las reglamentaciones encontradas corresponden a la Ley 361 de 1997 Ley de Discapacidad, la Ley Estatutaria 1618 de 2013, la constitución política de Colombia y el programa Pacto de Productividad.

Una de estas normativas es la Ley Clopatofsky (Ley 361 de 1997), por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación, esta tiene

como fundamento en su artículo 1 la completa realización personal y total integración social de las personas con limitaciones severas y profundas, al igual que su asistencia y protección necesarias. En resumen, el espíritu de esta ley es principalmente la eliminación de la discriminación. Por otro lado en su artículo 26, el cual fue modificado por el art. 137, Decreto Nacional 019 de 2012, se determina:

En ningún caso la limitación de una persona, podrá ser motivo para obstaculizar una vinculación laboral, a menos que dicha limitación sea claramente demostrada como incompatible e insuperable en el cargo que se va a desempeñar. Así mismo, ninguna persona limitada podrá ser despedida o su contrato terminado por razón de su limitación, salvo que medie autorización de la oficina de Trabajo.

Otra ley estatutaria por la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad es la 1618 del 27 de febrero de 2013, por medio de la cual en su Artículo 5°. Garantía del ejercicio efectivo de todos los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión establece:

Las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, en el marco del Sistema Nacional de Discapacidad, son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos, de conformidad con el ARTÍCULO 3 literal c) de Ley 1346 de 2009.

Para tal fin, las autoridades públicas deberán, entre otras, implementar las siguientes acciones:

(a). Adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas, según el ARTÍCULO 4° de la Ley 1346 de 2009. La Nación, los departamentos, distritos, municipios y localidades, de acuerdo con sus competencias, así como todas las entidades estatales de todos los órdenes territoriales, incorporarán en sus planes de desarrollo tanto nacionales como territoriales, así como en los respectivos sectoriales e institucionales, su respectiva política pública de discapacidad, con base en la Ley 1145 de 2007, con el fin de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, y así mismo, garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad y sus familias a los diferentes servicios sociales que se ofrecen al resto de ciudadanos.

(b). Asegurar que en el diseño, ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación de sus planes, programas y proyectos se incluya un enfoque diferencial que permita garantizar que las personas con discapacidad se beneficien en igualdad de condiciones y en términos de equidad con las demás personas del respectivo plan, programa o proyecto.

(c). Incorporar en su presupuesto y planes de inversiones, los recursos necesarios destinados para implementar los ajustes razonables que se requieran para que las personas con discapacidad puedan acceder a un determinado bien o servicio social, y publicar esta información para consulta de los ciudadanos.

(d). Implementar mecanismos para mantener actualizado el registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad, integrados en el sistema de información de la protección social, administrado por el Ministerio de Salud y Protección Social.

(e). Tomar las medidas tendientes a incentivar y orientar las estrategias de cooperación internacional e inversión social privada para generar programas y proyectos tendientes a mejorar las condiciones de las personas con discapacidad, así como en la implementación de ajustes razonables y acciones de inclusión social de las personas con discapacidad, bajo la coordinación de la agencia colombiana de cooperación internacional o quien haga sus veces.

(f). Implementar los mecanismos necesarios para garantizar la participación plena de las personas con discapacidad en la formulación de las diferentes políticas públicas.

(g). Todos los Ministerios, en concordancia con la directriz del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación, elaborarán un plan interinstitucional en un término no mayor a dos (2) años en el que, se determinen los recursos requeridos para la protección de los derechos de las personas con discapacidad. El gobierno Nacional apropiará los recursos necesarios en concordancia con el Acto Legislativo 03 de 2011.

(h). El Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Departamento Nacional de Planeación, elaborarán anualmente los estudios económicos requeridos que permitan establecer progresivamente, en el marco fiscal de mediano plazo, los montos de los recursos necesarios a incluir dentro del presupuesto nacional

destinados al cumplimiento de las políticas, planes, programas y proyectos que garanticen el ejercicio total y efectivo de los derechos de las personas con discapacidad. En concordancia con las obligaciones adquiridas por Colombia en los numerales 10 literal a, y 20, del ARTÍCULO 4, Ley 1346 de 2009.

(i). Las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local incluirán en sus presupuestos anuales, en forma progresiva, en el marco fiscal a mediano plazo, las partidas necesarias para hacer efectivas las acciones contenidas en favor del ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

(j). El Ministerio del Interior, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y el Ministerio de Trabajo, o quienes hagan sus veces dispondrán los mecanismos necesarios para la integración de un Consejo para la Inclusión de la Discapacidad.

(k). El Departamento nacional de Planeación – DNP – adoptará las medidas pertinentes para que cuando las familias tengan una o varias personas con discapacidad, el puntaje en la clasificación socioeconómica esté acorde al tipo de discapacidad y al grado de deficiencia otorgado por la instancia autorizada, con el fin de que se facilite el registro de estos grupos familiares en el SISBEN y en consecuencia el acceso a los programas sociales.

(l). Las administraciones territoriales deben incluir en sus planes de desarrollo acciones para fortalecer el Registro de Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad - RLCPCD, integrado al Sistema de Información de la Protección Social - SISPRO, e incorporar la variable discapacidad en los demás sistemas de IJ protección social y sus registros administrativos.

Así mismo la Constitución Política de Colombia en lo consignado en el artículo 53 establece las condiciones de un trabajo digno así:

Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad.

Por otro lado el Artículo 54 señala:

Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud.

Con base en lo anterior el Estado Colombiano reconoce el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones, entregando la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles, lo cual da origen a la iniciativa del gobierno del Pacto de Productividad, el cual busca desarrollar un modelo de inclusión laboral para personas con discapacidad en el que se articulen y fortalezcan en alianza con el sector empresarial, los servicios de formación e inclusión, con el fin de

mejorar las oportunidades de empleo de las Personas con discapacidad auditiva, visual, física y cognitiva a través de su vinculación como trabajadores formales en los procesos productivos del sector empresarial.

El Programa Pacto de Productividad se organiza en cuatro componentes que se ejecutan en forma simultánea, concentrándose en las distintas poblaciones que hacen parte de su objetivo de acción. El primero busca la movilización del sector empresarial para la inclusión laboral de las Personas con discapacidad; el segundo, el fortalecimiento de la oferta de servicios de las instituciones de inclusión laboral a nivel técnico; el tercero, la ampliación de la oferta de capacitación para las Personas con discapacidad en formatos accesibles; y el cuarto, la difusión y socialización del Programa.

Datos estadísticos sobre la inclusión laboral

Las estadísticas de discapacidad son un tema complejo, debido a que los datos son pocos y se encuentran desactualizados; por este motivo los datos que se relacionan a continuación varían entre el 2000 y 2011, así mismo son muy pocas las fuentes bibliográficas que documentan de forma estadística esta información, entre estas se encuentra la Comisión Económica para América Latina - CEPAL, quienes afirman que cerca de 12% de la población latinoamericana viviría con al menos una discapacidad, lo que involucra aproximadamente a 66 millones de personas, según cifras recogidas de distintas fuentes estadísticas de la región.

Por otro lado al analizar las cifras de Vásquez, (2006, p. 12), en su libro Discapacidad lo que todos debemos saber, se puede concluir que los países con mayor

índice de discapacidad en relación con el número de habitantes son: Perú, Guatemala, Uruguay, Honduras, Ecuador, Nicaragua y Colombia

Tabla 1. *Discapacidad lo que todos debemos saber*

. País	Total de personas discapacitadas	Porcentaje
Perú	7.882.560	31,28
Guatemala	1.887.000	17
Uruguay	495.000	15
Honduras	700.000	14
Ecuador	1.636.800	13,2
Nicaragua	593.380	12,12
Colombia	4.992.000	12
México	10.000.000	10
Venezuela	2.370.000	10
Costa Rica	363.480	9,32
Bolivia	741.382	9,26
Argentina	2.217.500	6,8
Chile	958.500	6,39
Brasil	10.000.000	6
Total y Promedio	44.837.602	12,31

Fuente: Discapacidad lo que todos debemos saber. Armando Vásquez, (2006)

Colombia tiene registrados 1.143.992 casos de personas con algún grado de discapacidad visual, que representan el 43,5 % del total de discapacitados del país, según datos divulgados en un seminario internacional que se celebró en Bogotá tomado del Periódico El Mundo.com y el DANE publicado en el 2005. Así mismo en la capital hay un total de 331.301 personas con alguna discapacidad física.

De acuerdo a la relación por edades de DANE se evidencia que predominan las personas de 60 años y más.

Tabla 2. *Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad*

Grupos de edad	Total		
	Total	Hombres	Mujeres
Total	857.132	406.859	450.273
De 0 a 4 años	23.004	12.835	10.169
De 5 a 9 años	43.090	24.796	18.294
De 10 a 14 años	52.232	29.358	22.874
De 15 a 44 años	245.550	126.454	119.096
De 45 a 59 años	168.222	72.399	95.823
De 60 años y más	324.929	140.964	183.965
Sin información	105	53	52

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE- (2010, mayo)

En la siguiente tabla se relaciona la actividad que desarrollan las personas discapacitadas en la ciudad de Bogotá, donde 28.093 se encuentran trabajando y 6.266 buscan trabajo.

Tabla 3. *Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad, según actividad principal realizada en los últimos seis meses.*

Actividad principal	Total		
	Total	Hombres	Mujeres
Total	175.783	69.399	106.384
Trabajando	28.093	14.440	13.653
Buscando trabajo	6.266	3.635	2.631
Incapacitado permanente para trabajar - sin pensión	44.991	19.892	25.099
Incapacitado permanente para trabajar - con pensión	12.143	5.953	6.190
Estudiando	13.456	7.082	6.374
Realizando oficios del hogar	42.610	4.088	38.522
Recibiendo renta	2.598	1.060	1.538
Pensionado – jubilado	7.505	3.636	3.869
Realizando actividades de autoconsumo	2.397	1.282	1.115
Otra actividad	14.287	7.684	6.603
Sin información	1.437	647	790

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE- (2010, mayo)

Las personas que se encuentran trabajando la mayoría están en el sector servicios seguido del comercial.

Tabla 4. *Población con registro para la localización y caracterización de las personas con discapacidad, según actividad económica.*

Actividad económica	Total	Hombres	Mujeres
Total	28.093	14.440	13.653
Industria	3.220	2.070	1.150
Comercio	7.617	3.823	3.794
Agrícola	403	290	113
Pecuaria	57	34	23
Servicios	11.474	5.167	6.307
Otra actividad	4.477	2.616	1.861
Sin información	845	440	405

Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE- (2010, mayo)

En la tabla 5 se informa cuál es la población total censada de Bogotá en hogares particulares y lugares especiales de alojamiento, por limitación visual (baja visión), sexo, y grupos de edad.

Tabla 5. *Población total censada de Bogotá en hogares particulares y lugares especiales de alojamiento, por limitación visual*

Departamento Bogotá									
Edades	Total de Habitantes			Personas con limitaciones permanente			Ver, a pesar de usar lentes o gafas		
	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer
Total	6.778.691	3.240.469	3.538.222	331.301	161.077	170.224	128.391	59.802	68.589
0 a 6	809.180	412.840	396.340	19.670	10.627	9.043	4.453	2.381	2.072
7 a 12	750.986	381.110	369.876	24.265	13.076	11.189	9.351	4.767	4.584
13 a 17	582.428	292.152	290.276	18.683	10.030	8.653	7.337	3.753	3.584
18 a 26	1.148.295	550.291	598.004	34.526	18.681	15.845	13.696	6.884	6.812
27 a 59	2.923.591	1.364.452	1.559.139	134.307	66.901	67.406	53.760	25.453	28.307
60 y más	564.211	239.624	324.587	99.850	41.762	58.088	39.794	16.564	23.230

Fuente DANE Censo 2005

Tabla 6. *Personas con discapacidad visual que habitan en Bogotá y que se encuentran laborando*

Situación laboral	Edades				Total
	10 a 14	15 a 44	45 a 59	60 y mas	
Trabajando	1,2%	26,7%	27,6%	8,5%	16,2%
Buscando trabajo	0,5%	12,3%	8,5%	2,3%	5,8%
Incapacitado permanente sin pensión	4,4%	13,5%	20,4%	47,7%	30,5%
Incapacitado permanente con pensión	0,1%	0,9%	1,7%	3,3%	2,1%
Estudiando	84,1%	13,5%	0,3%	0,1%	10,0%
Realizando oficios del hogar	5,0%	23,5%	30,0%	22,6%	22,9%
Recibiendo renta	0,0%	0,7%	1,0%	1,3%	1,0%
Pensionado-jubilado	0,0%	0,1%	0,6%	1,2%	0,7%
Realizando actividades de autoconsumo	0,6%	3,5%	4,1%	4,0%	3,6%
Otra actividad	4,2%	5,2%	6,0%	8,9%	7,1%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: DANE 2005 - Dirección de Censos y Demografía

A fin de clarificar para el lector el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad visual en Colombia, a continuación se presenta la descripción del proceso.

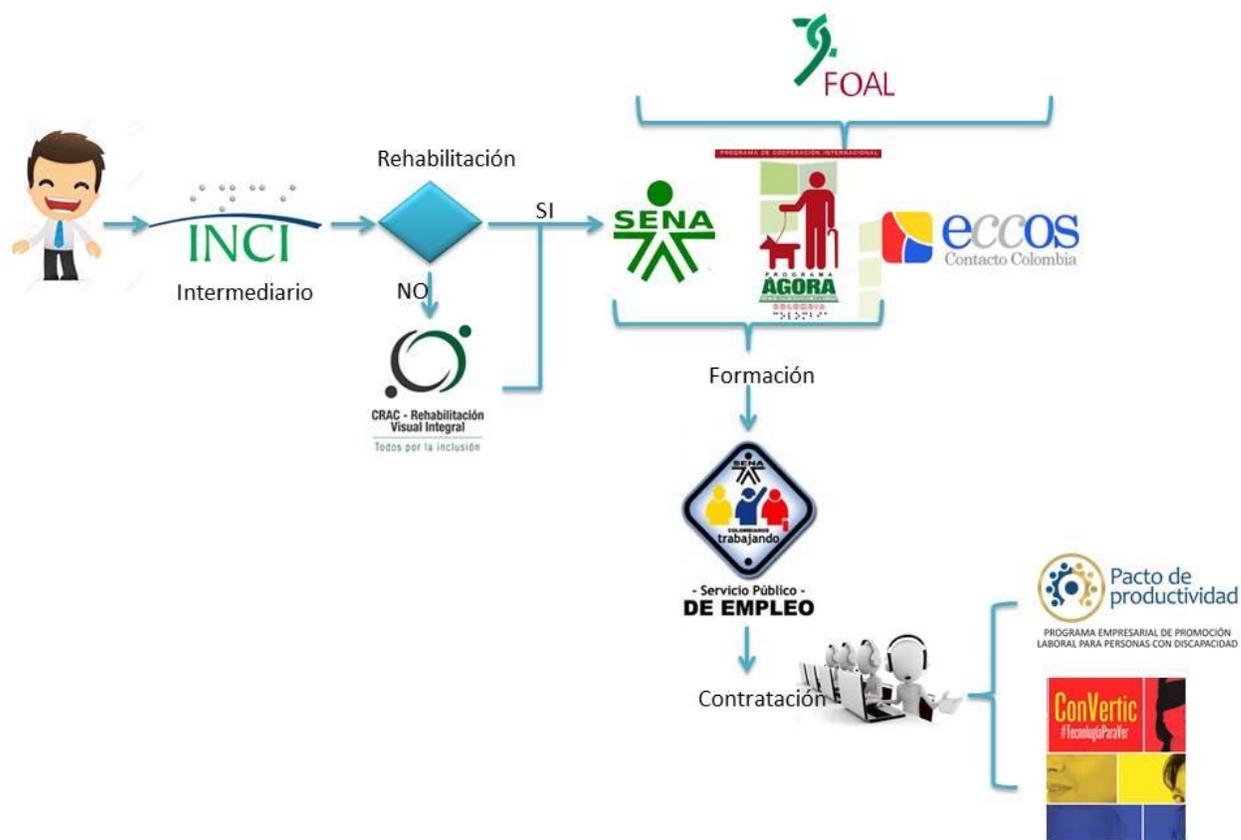


Figura 1. Descripción del proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad visual en Colombia

Fuente: Elaboración propia, 2015

Las personas con discapacidad visual en primera instancia se contactan con el Instituto Nacional para Ciegos (INCI), entidad cuyo objetivo fundamental es la “organización, planeación y ejecución de las políticas orientadas a obtener la rehabilitación, la integración educativa, laboral y social de los limitados visuales, el bienestar social y cultural de los mismos y la prevención de la ceguera” (Instituto Nacional para ciegos, 2014). Esta entidad desarrolla actividades que propenden por el desarrollo económico de las personas ciegas y con baja visión, las cuales se enmarcan en

los Cuatro Principios de la Política Pública Nacional de Discapacidad (COMPEX SOCIAL 26 de julio de 2004):

a). Igualdad: Abarca las oportunidades para personas con discapacidad, buscando eliminar la discriminación, promover la integración, el acceso a bienes y servicios, al mercado laboral, a la formación ocupacional, a la educación, al sistema de seguridad social integral, a la vivienda, al transporte, a las comunicaciones, a la información y a la justicia, entre otros.

b). Solidaridad y Corresponsabilidad: La política requiere de la participación del Estado, la comunidad, la familia y las personas. Se hace necesaria la acción conjunta para la construcción de una cultura basada en el reconocimiento recíproco, que contribuya a la prevención de las formas de discapacidad prevenibles, así como a su detección temprana, intervención, mitigación y superación.

c). Descentralización y Participación Social: Es necesario el fortalecimiento de la autonomía local, de acuerdo con las competencias, responsabilidades y recursos disponibles en el marco de la Ley. En el mismo sentido, es necesario mantener y fortalecer la intervención por parte de la sociedad civil en la organización y gestión, así como en la fiscalización y control social de las ejecutorias públicas y privadas, sobre el riesgo y situación de discapacidad.

d). Equidad: Para las personas en condiciones de pobreza, bajo nivel de escolaridad, sin cobertura en el Sistema Integral de Seguridad Social, los habitantes de las zonas rurales, los trabajadores informales, la población adulta

mayor y menores de 1 año, y aquella expuesta a situación de violencia y conflicto armado, todos los riesgos asociados con la discapacidad son mucho mayores, así como su vulnerabilidad respecto al resto de la población.

Enmarcado en lo anterior y para dar respuesta a las necesidades de formación para el trabajo y la inclusión laboral de esta población, el INCI ha desarrollado diferentes acciones de manera conjunta con entidades públicas y privadas, las cuales iniciaron con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA–SENA en el año 1994; este acercamiento permitió incluir en los programas de formación a las personas ciegas o con baja visión. El INCI realizó un proceso de capacitación y asesoría a instructores y funcionarios del SENA; en consecuencia once (11) regionales del SENA permitieron adelantar procesos de formación para el trabajo con personas con limitación visual.

Por otro lado, entre 1989 y 1999 el INCI desarrolló el programa Fomento a la Integración Laboral, que consistía en brindar asesoría integral y apoyo económico (financiación) a asociaciones de personas con limitación visual o entidades prestadoras de servicios para esta población, o personas naturales ciegas o de baja visión que requerían financiación para sus actividades económicas, mediante la presentación de proyectos. Durante este tiempo se financiaron un total de 163 iniciativas productivas.

A partir del decreto 369 de 1994 el INCI pasa de un modelo de atención directa a un proceso de inclusión en los programas de formación, inserción laboral y apoyo a iniciativas productivas que se adelantan en el país. Bajo este modelo ha asesorado y orientado a esta población en iniciativas productivas con la colaboración de entidades de

apoyo a micro, pequeñas y medianas empresas, desarrollando estrategias que permitan la inclusión de la población a cursos de formación para el trabajo que respondan a las necesidades de mano de obra de la región. En el 2005 se retoman los acercamientos con el SENA con la finalidad de mejorar el perfil ocupacional de las personas con limitación visual volviéndolos más competitivos en el mercado laboral; durante este proceso se logró beneficiar 371 personas ciegas o con baja visión.

El INCI a través del Proyecto de Inserción Laboral ofrece:

- a). Identificación de perfiles ocupacionales de personas ciegas o con baja visión.
- b). Apoyo en el análisis de los puestos de trabajo y adaptación de los mismos en el caso que se requiera.
- c). Información sobre beneficios de ley a empresas que vinculen laboralmente a personas con discapacidad.
- d). Apoyo en el proceso de inducción del trabajador con limitación visual.
- e). Capacitación a compañeros de trabajo y empleadores en el tema de abordaje de la persona con discapacidad visual.
- f). Seguimiento y acompañamiento tanto al trabajador con limitación visual como al empleador en caso de requerirlo.

Las acciones que realiza el INCI para la inserción laboral de las personas con limitación visual son:

- a). Gestiona ante entidades de formación para el trabajo, el ingreso de personas ciegas o con baja visión con el fin de elevar su nivel de empleabilidad y competitividad en el mercado laboral, teniendo en

cuenta las capacidades y expectativas de la población con limitación visual.

- b). Promueve las capacidades y habilidades de la población con limitación visual en empresas y otros espacios laborales con el fin de facilitar su inclusión laboral.
- c). Diseña y pone en marcha estrategias a nivel regional y nacional que incidan en los procesos de inclusión laboral y desarrollo de iniciativas productivas de la población con limitación visual.
- d). Diseña estrategias de comunicación para la promoción laboral del trabajador con limitación visual.

Enmarcado en el proceso de inclusión laboral de esta población es vital la rehabilitación, la cual es llevada a cabo por el Centro de Rehabilitación para adultos ciegos - CRAC fundado en 1961, este centro ha sido pionero a nivel nacional en rehabilitación integral de personas con discapacidad visual. Cuenta con un equipo interdisciplinario, compuesto por profesionales en diferentes áreas quienes facilitan la inclusión social de las personas en condición de discapacidad visual. Este proceso esta segmentado de acuerdo al grado de discapacidad:

- a). Rehabilitación Integral para personas Ciegas: está dirigido a personas en situación de discapacidad visual, pretende desarrollar con el usuario un plan de trabajo acordado, en forma continua y eficaz. Esta se compone de 2 fases, la primera es una rehabilitación básica funcional en la cual se realizan actividades, procedimientos e intervenciones dirigidas a desarrollar, mejorar, mantener o restaurar la capacidad funcional, física y psicológica, mental o social, para que la persona ciega, pueda retomar

las funciones afectadas por la pérdida de la visión; todo lo anterior con el fin de facilitar su inclusión social efectiva. Esta primera fase consta de 5 componentes fundamentales (Psicosocial y médico, Actividades de la vida diaria, Comunicación, Sensoperceptual, cognitivo y manual y Físico) que permiten el éxito del proceso. En la segunda fase se encuentra la rehabilitación profesional que a través de los servicios de evaluación, asesoría, entrenamiento, promoción del potencial de los usuarios, entre otros facilitan una futura inclusión socio-ocupacional, permitiendo asumir diversos roles y disminuyendo así las barreras en los factores contextuales ambientales y personales.

b). Rehabilitación Integral para personas con Baja visión: está dirigido a personas con baja visión, éste proceso se divide en dos etapas: estimulación visual, cuyo objetivo es promover el desarrollo de las funciones visuales con el fin de lograr la máxima eficiencia visual; y el entrenamiento visual el cual pretende mejorar la eficiencia y funcionalidad visual a través de la prescripción de ayudas ópticas, no ópticas, electrónicas, y su entrenamiento, que permitan el desarrollo de habilidades y destrezas para lograr la optimización del residuo visual. En este proceso se involucra y orienta a la familia garantizando un trabajo coordinado y de apoyo a cada una de las actividades desarrolladas con la persona con baja visión.

En el año 2013, según el último informe de gestión entregado por el CRAC, se rehabilitaron 192 personas ciegas las edades representativas se encuentran en el rango de 15 a 34 años; de igual manera se rehabilitaron 299 personas con baja visión y las edades representativas relacionadas con población laboralmente activa se encuentran de los 41 años en adelante.

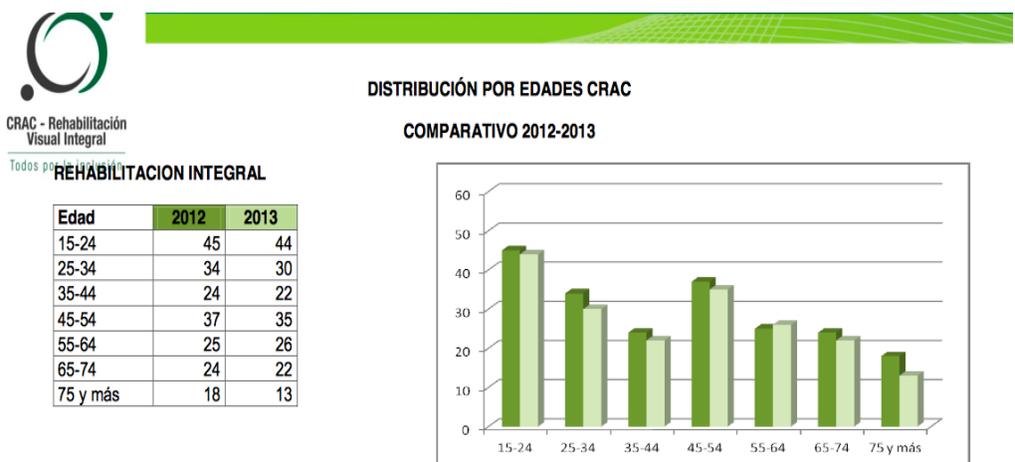


Figura 2. Informe de Gestión 2013 rehabilitación integral

Fuente: (Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos -CRAC., 2013)

REHABILITACIÓN VISUAL

Edad	2012	2013
0-10	43	38
11-20	30	27
21-30	22	24
31-40	21	19
41-50	20	38
51-60	24	41
61 y más	88	112

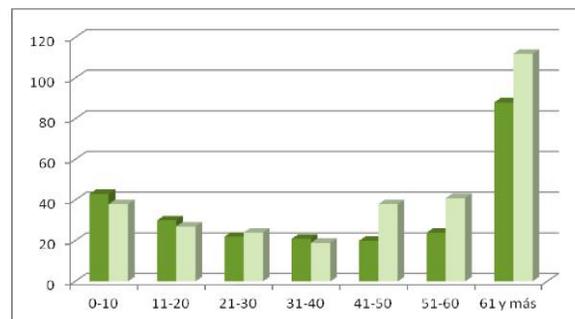


GRÁFICO 4



Figura 3. Informe de Gestión 2013 rehabilitación integral

Fuente: (Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos -CRAC., 2013)

Dentro del informe de gestión, se puede observar el nivel de escolaridad que tiene cada una de las personas que se rehabilitaron tanto integral como visualmente; en las gráficas que se presentan a continuación la mayor parte de la población, se encuentra entre la primaria completa y la secundaria incompleta. En el aspecto educativo, el CRAC

no tiene un alcance mayor que el de la rehabilitación profesional, sin embargo se habilitan cursos como manualidades, ebanistería, entre otros; la entidad que ofrece cursos de educación formal (técnicos o tecnológicos) es el SENA con apoyo del ÁGORA.

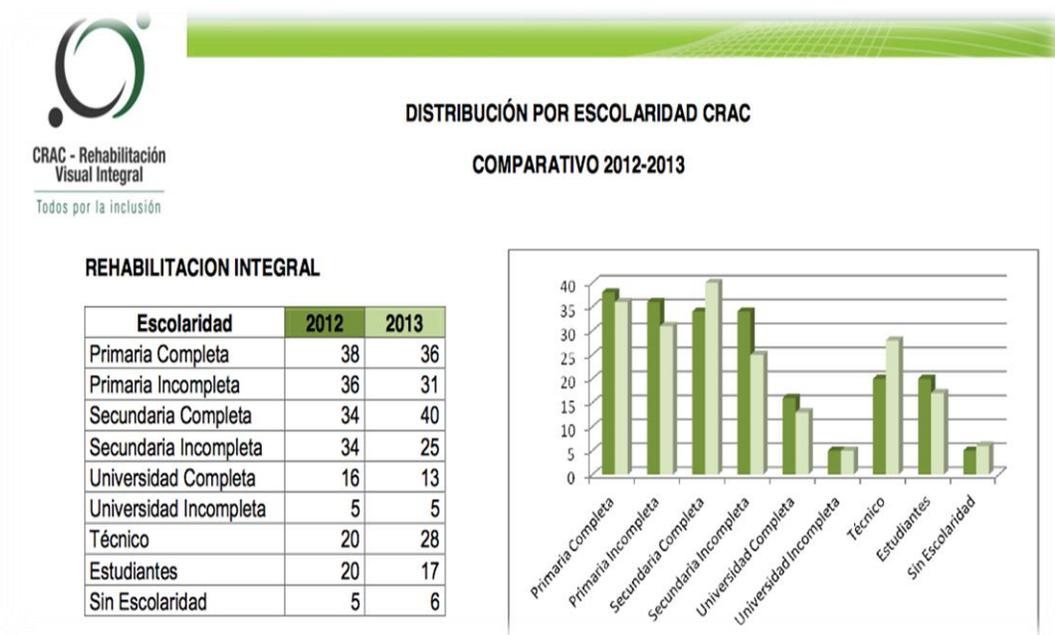


Figura 4. CRAC distribución por escolaridad rehabilitación integral

Fuente: (Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos -CRAC., 2013)

REHABILITACION VISUAL

Escolaridad	2012	2013
Sin Escolaridad	14	14
Pre - Escolar	9	9
Primaria	30	73
Primaria Incompleta	43	48
Secundaria	40	59
Secundaria Incompleta	46	67
Universidad	38	9
Universidad Incompleta	6	7
Técnico	17	12
Educación Especial	5	1

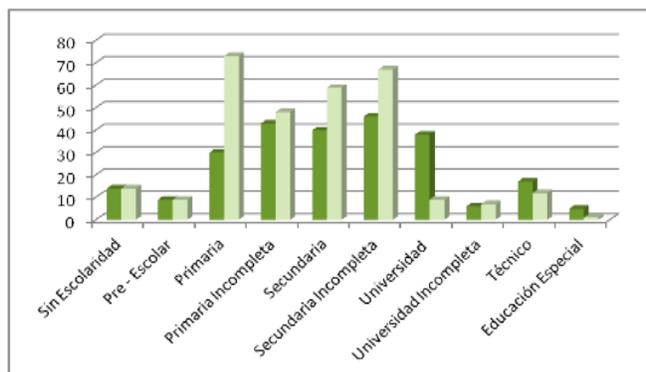


Figura 5. Rehabilitación visual - escolaridad

Fuente: (Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos -CRAC., 2013)

Una vez finalizada la etapa de rehabilitación, la persona inicia un proceso de educación no formal con el fin de adquirir habilidades que permitan su inclusión laboral, lo anterior se ha logrado gracias a la intervención de la Fundación Once para la Solidaridad Con Personas Ciegas de América Latina (FOAL), la cual tiene como objetivo promover la plena integración, laboral y social, de las personas ciegas y con discapacidad visual grave con nacionalidad de países latinoamericanos; implementando en conjunto con el Sistema nacional de Aprendizaje – SENA un programa de mejora de la empleabilidad basado en la formación para el empleo y el apoyo a la inserción laboral de las personas con discapacidad visual: Proyecto Aulas de Gestión Ocupacional de América Latina – ÁGORA, cuyo objetivo fundamental es mejorar la empleabilidad y productividad de la población con discapacidad visual, a través de acciones de orientación ocupacional, formación para el trabajo e intermediación laboral y asesoría a iniciativas productivas.

ÁGORA en Colombia se desarrolló por las alianzas del SENA, como ejecutor y del INCI como socios laborales; este programa apoya a los empresarios de manera gratuita en:

Análisis y adaptación tecnológica tiflotécnica de puestos de trabajo; talleres al interior de la empresa, sobre abordaje de personas con discapacidad visual; preselección y acompañamiento de candidatos a la empresa; seguimiento a las personas vinculadas; Apoyo a medios de comunicación divulgando acciones de Responsabilidad Social Empresarial, si la empresa lo desea. (Agora, 2014)

Varias empresas han utilizado este tipo de modelo corporativo generando competitividad y oportunidades, han sido asesorados en lo referente a las modalidades de contratación a personas con discapacidad visual; contrato laboral, contrato de aprendizaje, prestación de servicios, subcontratando bienes y servicios cooperativas o asociaciones que vinculan a personas con discapacidad (Outsourcing, máquinas y otras modalidades), entre otros.

El proceso de vinculación con AGORA inicia mediante una entrevista personal; cuya finalidad es identificar capacidades y aptitudes para el empleo; se le entrega al aspirante un itinerario de empleabilidad, en donde se incluyen diversos pasos (capacitación o formación para el empleo o apoyo para el diseño de un plan de negocios) los cuales van a permitir la vinculación laboral; en los casos más favorables el itinerario finaliza con el acceso a una posición laboral a partir de las ofertas de la bolsa de trabajo del proyecto.

Esta bolsa de empleo, es gestionada en función de las necesidades y habilidades de los beneficiarios; la cual se forja gracias al diálogo con entidades públicas y privadas que ofertan empleo, esta es una de las actividades del ÁGORA; en el proceso de selección de

beneficiarios para un determinado puesto, las falencias formativas se superan mediante cursos específicos en los que la persona aprende a realizar tareas y a utilizar herramientas propias de la empresa. Luego del proceso de selección, técnicos del ÁGORA colaboran con empresarios y trabajadores -de manera conjunta- para asegurar que la incorporación y adaptación al puesto sean perfectas, con énfasis en la correcta evaluación del puesto y en la necesidad de hacer ajustes razonables, por ejemplo, la utilización de ayudas tiflotécnicas que suplen la falta de accesibilidad en el puesto de trabajo. De igual manera en el proyecto ÁGORA concede especial importancia al auto emprendimiento como forma de conseguir el autoempleo, apoyando desde la fase de diseño hasta la de búsqueda de financiación o seguimiento de la fase inicial del negocio.

ÁGORA ha logrado la inclusión en puestos de trabajo promoviendo así la independencia económica y la autonomía en la toma de decisiones, mejorando la calidad de vida de esta población la cual ha estado siempre al límite de la exclusión social; para el periodo 2006 – 2013 el ÁGORA realizó 37.269 acciones de orientación laboral y 22.379 acciones de capacitación ocupacional (tanto como formación en habilidades sociales para el trabajo como formación profesional); las intermediaciones laborales permitieron 5.769 inclusiones laborales y 1.755 acciones de apoyo al establecimiento de emprendimientos; de acuerdo a las estadísticas de ÁGORA del año 2014 hay 203 personas beneficiadas de la siguiente manera:

Tabla 7. *Población por género*

Genero	Personas	Porcentaje
Femenino	92	45.4%
Masculino	111	54.6%

Fuente: AGORA: Estadísticas 2013 - 2014

Tabla 8. *Condición visual*

CV	Personas	Porcentaje
Ciegos	70	34.5%
Baja visión	133	65.5%

Fuente: AGORA: Estadísticas 2013 - 2014

Tabla 9. *Áreas de trabajo* Se enumeran las 5 de mayor impacto:

Área	Personas	Porcentaje
Servicios de call center y gestión telefónica	83	40.8%
Servicios de comercio y atención al cliente	37	18.2%
Recursos humanos	15	7.3%
Servicios turísticos	15	7.3%
Servicios administrativos	9	4.4%

Fuente: AGORA: Estadísticas 2013 - 2014

Tabla 10. Personas vinculadas laboralmente por departamento

Departamento	Personas	Porcentaje
Bogotá	103	50.7%
Antioquia	39	19.2%
Atlántico	18	8.8%
Nariño	11	5.4%
Santander	7	3.4%
Cesar	5	2.4%
Tolima	5	2.4%
Boyacá	4	1.9%
Cauca	2	0.9%
Risaralda	2	0.9%
Valle	2	0.9%
Caldas	1	0.4%
Cundinamarca	1	0.4%
Córdoba	1	0.4%
Quindío	1	0.4%
Cesar	1	0.4%

Fuente: AGORA: Estadísticas 2013 - 2014

Tabla 11. Tipo de contrato

Modalidad	Personas	Porcentaje
Contrato laboral	100	49.2%
Contrato de aprendizaje	99	48.7%
Adaptación de puestos de trabajo o asesorías*	4	1.9%

Fuente: AGORA: Estadísticas 2013 - 2014

* ÁGORA no gestiona directamente la vinculación laboral, realiza un contacto directo con la empresa para hacer ajustes razonables, adaptaciones tecnológicas o asesorías para facilitar el desempeño laboral.

Para hacer realidad lo anterior se crea la Bolsa de Empleo o la Agencia Pública de Empleo del SENA APE, esta se define como un componente del servicio de empleo del gobierno nacional y es gestionada en cabeza del SENA de acuerdo al decreto 1421 de 1989. Es importante hacer un alto y precisar que el SENA es un establecimiento público nacional que está adscrito al Ministerio de Trabajo y está encargado de cumplir la función que corresponde al Estado, intervenir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos; ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país. El SENA se rige según la ley 119

de 1994 y APE, es preciso decir que esta hace parte de la dirección de empleo y trabajo del SENA:

La cual se encarga entre otras funciones de facilitar el cruce entre la oferta y la demanda del mercado laboral colombiano y orientar las acciones de formación del SENA, constituyéndose en un modelo de servicio público, gratuito, indiscriminado y transparente que facilita el contacto organizado entre los buscadores de empleo y las empresas que requieren talento humano a través de una herramienta vía web disponible en www.empleat.gov.co de igual forma cuenta con una red de oficinas con cobertura a nivel nacional, donde un equipo de profesionales asesora y orienta las necesidades de los empleadores y buscadores de empleo, en temas de intermediación laboral, orientación ocupacional y capacitación a desempleados.

La APE ofrece los servicios de: intermediación laboral (enfocado a acercar a los buscadores de empleo y las empresas que requieran talento humano), desarrollo de estrategias sectoriales (enfocado a identificar nuevos empleos, sus necesidades y a realizar acuerdos que generen empleabilidad), orientación ocupacional (la finalidad es brindar herramientas y desarrollar habilidades) y flujos migratorios laborales (cuya finalidad es promover los derechos, deberes y garantías laborales de los migrantes); estos servicios en resumen pretenden facilitar el acceso al trabajo.

Las personas con discapacidad visual que se encuentran en el proyecto ÁGORA, surten el proceso de orientación ocupacional de la Agencia Pública de Empleo; y de acuerdo a los requerimientos del sector se remite a estas personas para que reciban información ocupacional, en los centros de formación del SENA o a otros institutos de

formación ocupacional logrando que su perfil se acomode a las necesidades del mercado. Los programas de formación que ofrece el SENA tienen una duración variable, lo anterior depende según el nivel, la caracterización y las necesidades propias, sin embargo y de acuerdo a la ley 1636 del 2013, esta formación puede promover capacitación en competencias básicas y/o específicas, se pueden encontrar los siguientes programas de formación:

Formación a trabajadores calificados: Formación de jóvenes para ocupaciones que por lo general requieren haber cumplido un programa de aprendizaje, educación básica secundaria, más cursos de capacitación, entrenamiento en el trabajo o experiencia.

Formación de técnicos profesionales: Programas de formación gratuita en los niveles de técnicos profesionales y tecnólogos por ciclos; se orienta esencialmente a que los estudiantes continúen sus estudios hasta el nivel profesional y al mismo tiempo tengan la posibilidad de ingresar al mercado ocupacional.

Formación de tecnólogos: Formación a nivel tecnológico orientado a la comprensión teórica para la formación de un pensamiento innovador e inteligente, con capacidad para transformar los medios que han de favorecer la acción del hombre en la solución de problemas demandados por los sectores productivos y de servicios del país.

Gracias a este tipo de programas, entre otros, se cubren las necesidades de capacitación permitiendo así mayores posibilidades de éxito en el proceso de búsqueda de empleo; otra de las entidades que apoyan estos procesos formativos es la Corporación ECCOS contacto Colombia, entidad sin ánimo de lucro que busca beneficiar a la

población con discapacidad física y visual con programas específicos de formación en el cargo de agentes de Contact Center; este proceso formativo es realizado mediante un esquema detallado de intervención social y técnica permitiéndole al público objetivo desarrollar competencias laborales, logrando cambios profundos y permanentes en sus condiciones de bienestar y calidad de vida; esta corporación en conjunto con el programa ÁGORA ofrece cupos de formación teórico-práctica gratuita en Call Contact Center dirigidos a personas con limitación visual (ceguera – baja visión). Aquellas personas que finalicen exitosamente el programa serán incluidas dentro de los procesos de promoción laboral desarrollados por el programa ÁGORA; el proceso de acercamiento para aquellas personas interesadas en participar deberán surtir los siguientes requisitos: registrar su hoja de vida en el Servicio Nacional de Empleo (Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-, 2010), cumplir con los requisitos mínimos de ingreso a la preparación de agentes de Call Center los cuales son, entre otros,: tener una condición de discapacidad visual; para aquellos casos de baja visión se requiere una certificación médica que garantice que el uso continuo del computador no deteriora la visión a mediano y largo plazo. Adicionalmente los candidatos deben tener su rehabilitación física totalmente resuelta, lo que les permite independencia y autonomía en los traslados y en la movilidad en la ciudad; deben garantizar que su lugar de residencia es la ciudad de Bogotá o municipios aledaños, que sean mayores de edad y no es requerida una experiencia laboral previa; sin embargo se debe contar con un nivel educativo mínimo de grado octavo de bachillerato y aprobar satisfactoriamente las evaluaciones del proceso de selección.

Una vez surtidos los anteriores requisitos, los admitidos harían parte del programa de formación en agente de call center el cual consta de dos módulos:

- a). Formación técnica como agentes telefónicos en donde los temas más relevantes que se abordan son: etiqueta telefónica y protocolo de llamadas, manejo de herramientas, calidad ante todo, servicio al cliente, telemarketing, ventas y cobranzas
- b) Formación psicosocial para la inclusión laboral, este módulo se desarrolla a través de actividades grupales y asesorías individuales orientadas a mejorar las competencias personales. Los temas principales que se abordan son: Inteligencia emocional, habilidades sociales, estrategias en solución de problemas y manejo de conflictos.

Este proceso cuenta con 200 horas de formación teórico-práctica en el uso de plataformas utilizadas regularmente en servicios de Call Center, este es el primer paso, de manera simultánea se realiza un acompañamiento psicosocial el cual entrega herramientas emocionales a los futuros trabajadores del sector. El siguiente paso es realizar 280 horas de práctica con cliente real trabajando para el Contact Center de la corporación, en donde se fortalece lo aprendido, se afinan las competencias y se logra prepararlos para su inclusión laboral.

La corporación ECCOS, con nueve aliados estratégicos, ha asumido el compromiso de abrir plazas laborales para población con discapacidad, los retos a los que se han visto abocados son la adaptación de los espacios físicos de la organización, comprender y aprovechar los beneficios tributarios derivados de la contratación y principalmente superar los mitos relacionados con que estas personas tienden a enfermarse o a tener una baja productividad; estos desafíos han sido superados por las empresas de servicios de Contact Center. Uno de los aliados que ha permitido superar esos desafíos es la tecnología, gracias a un software de lectura de pantalla que –a la población discapacitada visual- le permite oír lo que está en pantalla; sin duda las TIC son herramientas

fundamentales para desarrollar procesos de inclusión a población con características especiales, como las deficiencias de movimiento o visuales.

Los aliados estratégicos en la inclusión laboral además de la formación, la rehabilitación y las plazas abiertas por las empresas se llaman facilitadores de inclusión, en Colombia han establecido mecanismos que facilitan la inclusión laboral, mediante normas que la promuevan, entre ellas se habla de la Ley 1221 de 2008 “Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones” el objetivo de esta ley es originar el teletrabajo como una opción de promover el empleo y el autoempleo mediante el uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones; esta ley en su parágrafo 1 dice: Teletrabajo para población vulnerable . El Ministerio de la Protección Social, dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de esta ley, formulará una política pública de incorporación al teletrabajo de la población vulnerable (Personas en situación de discapacidad, población en situación de desplazamiento forzado, población en situación de aislamiento geográfico, mujeres cabeza de hogar, población en reclusión, personas con amenaza de su vida).

Frente a esta iniciativa el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones ha implementado mecanismos que facilitan esto mediante su Plan Vive Digital ha creado un proyecto llamado ConverTIC a través del software Jaws y Magic. El lector de pantalla JAWS para Windows es útil a las personas ciega o con baja visión para el uso y manipulación profesional del computador y de todos los programas que trabajan bajo el ambiente Windows. El Software de magnificación Magic le es útil a toda persona con baja visión o que presente miopía, hipermetropía o alguna patología visual, pero que

tenga experiencia en el manejo del mouse. Lo más importante es que este software es gratuito y de fácil instalación permitiendo en variadas empresas la viabilidad técnica de la inclusión laboral de estas personas.

Lo anterior evidencia que se están haciendo esfuerzos conjuntos que le permiten a los discapacitados visuales el acceso a la información; sin embargo en referencia a las páginas web de ofertas laborales falta mucho por trabajar dado que “la oferta laboral no está clasificada por tipo de discapacidad, a las empresas no se les exige clasificar la información de empleos aplicables para las distintas discapacidades, la información no llega a todos los hogares de las personas con discapacidad en especial en las zonas rurales” . Frente a esto se ha creado la iniciativa llamada el servicio de empleo; la cual consiste en trabajar conjuntamente en planes de educación, rehabilitación y colocación laboral.

Después de revisar la reglamentación implementada en Colombia, es significativo determinar qué beneficios se obtienen desde la aplicación de dichas leyes o programas ya que cuando las empresas conocen exactamente en qué les aporta estos procesos a sus organizaciones, aumenta el interés de las mismas por participar. Es importante recordar que quien debe divulgar estos beneficios, sin distinguir el origen del mismo, es el Ministerio de Trabajo o quien haga sus veces. Los beneficios de incluir laboralmente a personas con discapacidad visual para las empresas son:

En los procesos de licitación tendrán prioridad aquellas organizaciones en las que laboren mínimo 10% de personas con discapacidad visual del total de la nómina. Así mismo, los discapacitados que tengan desde un 25% de discapacidad significan

beneficios para las empresas, lo cual es un valor agregado ya que pueden realizarse contrataciones no sólo de trabajadores con ceguera si no también con baja visión Irreversible.

En cuanto a los beneficios económicos, la deducción en la Renta disminuye en un 200% del valor de los salarios y las prestaciones sociales que se paguen a los trabajadores durante el año y mientras el colaborador se encuentre asociado a la empresa. Los productos de organizaciones sin ánimo de lucro que involucren a personas con discapacidad visual, tendrán una preferencia en la adquisición cuando el estado requiera alguno de estos productos.

Muchas empresas consideran que la inversión tanto en infraestructura como en tecnología, debe ser muy alta al momento de contratar personas con discapacidad visual. Sin embargo, este tipo de discapacidad no requiere adaptación de espacios, sólo una señalización sencilla en lectura braille. En cuanto a la inversión tecnológica, el gobierno ha hecho un gran esfuerzo por crear una plataforma que permita a la población con discapacidad usar los aplicativos que se relacionan con la labor a desempeñar sin presentar ninguna dificultad. Dicho aplicativo corresponde a Conver TIC, el cual no tiene ningún costo y puede utilizarse durante cuatro años desde el año 2013.

Es importante nombrar el beneficio de los créditos con entidades estatales, siempre que el proyecto que se pretenda desarrollar incluya por supuesto personal, con discapacidad visual dentro de su ejecución.

Por último, pero no menos importante, si el empleador no tiene personal para cumplir con la cuota de aprendices puede contratar el 50% de dicha cuota en personas con discapacidad comprobada no inferior al 25%. Es decir, si debía contratar 12 aprendices, sólo con 6 discapacitados puede cumplir.

Marco Contextual

El estudio de caso se realizó en la empresa Ventas y Servicios S.A. esta compañía nace hace 37 años, como una empresa orientada a prestarle soporte y apoyo a la tarjeta de Crédito Credencial en tareas operativas y administrativas, en el año de 1990 se reestructura la organización dándole un enfoque de servicios técnicos, sin perder el propósito inicial de servicio y apoyo a la organización Credencial.

En la actualidad los accionistas de Ventas y Servicios S.A. son: Corficolombiana, Banco de Occidente, Fiduciaria de Occidente; la empresa responde a la demanda del mercado como una institución que presta servicios de outsourcing en las áreas administrativas, en el área operativa. En el área comercial se encarga de la comunicación, promoción, prospectación (telecitas) como también seguimiento y en algunos servicios se realiza el proceso de venta directa y para el año 2000 la empresa incursiona en la modalidad de insourcing.

Ventas y servicios inicia el proyecto de inclusión laboral de personas con discapacidad visual en el año 2012 como una iniciativa para incentivar la contratación de este tipo de personal. Específicamente para la campaña Ecopetrol en el año 2014 se solicita por parte del cliente la inclusión de un grupo de personas con discapacidad

visual, como parte de la planta de agentes que contestarían las diferentes líneas de servicio. Actualmente en la campaña hay 8 personas, de las cuales cuatro tienen ceguera total y las restantes baja visión.

Dentro de la empresa no hay una política definida y documentada acerca de este proceso. Sin embargo ha sido una de las empresas pioneras en la contratación de este tipo de personas, por lo que en las instituciones relacionadas con el proceso de inclusión es reconocida. No obstante la empresa promueve una cultura de inclusión a nivel interno con el fin que tanto los trabajadores, los líderes y la gerencia, se involucren en este proceso, acepten las diferencias y las implicaciones ocupacionales que requiere la contratación de este tipo de personal; por ejemplo se debe contemplar una figura de padrino que permita en situaciones de emergencia la evacuación segura de las personas invidentes. Lo anterior necesita de la participación activa de todo el personal y compromiso de los líderes con el seguimiento que se realice a este tipo de actividades. (Agencia Pandi, 2013)

Marco Metodológico

Este proyecto se enmarcó en el paradigma hermenéutico interpretativo dado que permitió identificar y comprender el proceso de inclusión laboral que realizan las personas con discapacidad visual en una empresa del sector servicios; tiene un enfoque cualitativo ya que pretendió conocer y describir la realidad de este proceso a través de casos reales que den una visión detallada de la situación facilitando el análisis este proceso.

Se trabajó mediante un estudio de caso típico, dado que la población y muestra tienen similitud de condiciones dentro del marco de inclusión laboral de población con discapacidad visual, por este motivo el muestreo es intencional. Las características de los participantes son: 2 personas con ceguera total, 1 persona con baja visión y 1 persona del área de recursos humanos quien lidera el proceso de inclusión para este tipo de población.

Lo anterior se realiza a través de entrevistas semi- estructuradas dirigidas a la población en estado de discapacidad entrevista número 1 (ver apéndice) la cual consta de 20 preguntas discriminadas de la siguiente manera:

- a). 15 preguntas direccionadas a describir el proceso de inclusión laboral llevado a cabo con personas con discapacidad visual en una empresa del sector servicios.
- b). 5 preguntas direccionadas a Evidenciar los beneficios resultantes del proceso de inclusión laboral para las personas con discapacidad visual.

La entrevista número 2 (ver apéndice) realizada a la persona de recursos humanos consta de 22 preguntas distribuidas de la siguiente manera:

a). 20 preguntas que pretenden describir el proceso de inclusión laboral llevado a cabo con personas con discapacidad visual en una empresa del sector servicios.

b). 2 preguntas que pretenden Evidenciar los beneficios resultantes de este proceso de inclusión laboral para las personas con discapacidad visual.

El instrumento utilizado fue una entrevista semi-estructurada, en donde el diálogo sostenido con los entrevistados permite obtener una información más completa, a través de se logra explicar el propósito del estudio y realizar las aclaraciones en caso tal de alguna interpretación errada se logra aclarar garantizando así una mejor respuesta; este tipo de entrevista permitió plantear algunas preguntas en un orden específico apuntando a cada uno de los objetivos planteados, sin embargo permitió la libertad para realizar preguntas adicionales cuando se consideraba necesario, esto asegura la elaboración uniforme de las preguntas para todos los que van a responder, fácil de administrar y evaluar más objetivamente las respuestas.

Resultados

Los resultados obtenidos se analizan a la luz de los objetivos planteados, el objetivo uno hace referencia *a describir el proceso de inclusión laboral llevado a cabo con personas con discapacidad visual en una empresa del sector servicios*, en donde se evidencia que el discapacitado visual, en principio tiene contacto con el INCI (Instituto Nacional para Ciegos), en donde recibe una asesoría y direccionamiento integral frente a las necesidades particulares que posea. Inicialmente, dicho instituto se encargaba directamente de los procesos de inclusión, planeación y ejecución de políticas en temas de rehabilitación, integración educativa, laboral y social. De allí se generaban cursos específicos para los discapacitados con el fin de mejorar sus habilidades, sin embargo dichos cursos no suplían las necesidades de los discapacitados ya que las herramientas eran limitadas y el seguimiento no era continuo. *“El INCI decide abrir un curso de teclado... faltó una inducción más por parte de las instituciones INCI...E1”*.

Actualmente el INCI apoya a las empresas en análisis de puestos de trabajo, facilitando la vinculación de las personas discapacitadas en puestos y ofertas específicas, lo que le permite a sus beneficiarios conocer las vacantes activas a las cuales pueden postularse. Así mismo, el instituto se involucra en la inducción del personal, en la capacitación del mismo, realiza seguimiento a las entidades adscritas y promueve la participación de las mismas *“...tiene un asesor ocupacional son los encargados de ayudarle a uno a hacer su hoja de vida en primera instancia... le sugieren a uno ir a registrar la hoja de vida...E2”*. Lo anterior le permite delegar a entidades específicas cursos que facilitan los procesos de aprendizaje y el uso de las herramientas tecnológicas como el Jaws.

El INCI realiza un direccionamiento a entidades como el CRAC, quienes se encargan del proceso de rehabilitación, el cual depende del grado de discapacidad. Es importante resaltar que si el INCI evidencia que no existe una rehabilitación, inmediatamente lo direcciona al CRAC, es decir sin esta fase del proceso, no es posible continuar con la inclusión laboral. Para los casos en que el discapacitado ya se encuentra rehabilitado, se remite al SENA para que pueda adquirir conocimientos y habilidades a través de estudios técnicos o tecnológicos que le permitan cumplir con los requisitos del cargo.

Se puede afirmar que los estudios realizados por parte de las personas entrevistadas son estudios formales, es decir carreras técnicas o tecnológicas a través del SENA. De igual forma han realizado cursos ofrecidos por las entidades vinculadas con el proceso de inclusión como INCI, SENA y el CRAC. Lo anterior evidencia la falta de acceso a estudios profesionales que tienen las personas discapacitadas, ya sea por recursos económicos o por que las instituciones educativas no cuentan con los procesos y herramientas para incluir a estas personas.

Dado el crecimiento de la industria de contact center en el país, uno de los cursos técnicos más comunes en este proceso de inclusión es el de agente call center; el cual es el resultado de la orientación ocupacional que realiza la bolsa de empleo del SENA, dichos cursos son gratuitos y los discapacitados obtienen títulos de técnicos profesionales; se exige que se realice con el fin de cumplir con el perfil requerido por la empresa.

Una vez surtido este proceso se debe cumplir con una etapa productiva que exige el SENA, en la cual se llevan a cabo unas prácticas en empresas que requieran de estos

estudiantes. *“...ellos son los encargados de conseguir la inclusión en las empresas y capacitarlos... E2”*. La vinculación a las empresas se realiza a través del ÁGORA y facilita los procesos de inclusión laboral. El ÁGORA realiza el proceso total de la selección, desde una entrevista previa, obtener el perfil completo de los participantes y acompañarlos hasta que se entregan a la empresa. Entre sus funciones se resalta el acompañamiento que se brinda por parte de la entidad a los discapacitados visuales, para ellos es muy importante recibir la guía de movilidad por parte de las integrantes de ÁGORA ya que a través de esto pueden ubicarse fácilmente en las instalaciones de la empresa *“ÁGORA se especializa mucho en la ubicación laboral y no la ubicación sino la adaptación laboral para las personas en situación con discapacidad visual... E3”*

En el proceso actual de inclusión laboral, llevado a cabo en la empresa foco del estudio, ÁGORA no realizó el acompañamiento a las personas discapacitadas lo que evidencia que estas actividades en algunas ocasiones se entregan a la empresa sin prestar el debido acompañamiento, lo cual debe estar articulado entre el INCI y el ÁGORA.

La misma empresa solicita más capacitación y acompañamiento por parte de las entidades, lo anterior debido a que no cuentan con la experiencia requerida para realizar el seguimiento a estos procesos. Como resultado las empresas deben solicitar las capacitaciones a las entidades relacionadas y dichas entidades deberán fortalecer el seguimiento que realizan a los procesos de inclusión que llevan a cabo.

Cabe resaltar que no sólo al ÁGORA, el INCI y el CRAC participan en el proceso, la entidad ECCOS se enfoca principalmente en la formación de asesores de Contact Center, por lo que se convierte en un aliado más para este proceso de inclusión pero directamente para las empresas de Call Center. Este tipo de entidades facilitan a las

personas discapacitadas el conocimiento de las ofertas vigentes y la aplicación a las mismas. Teniendo en cuenta que esta corporación está enlazada con las demás entidades, el proceso llevado a cabo es el mismo, se estudia su perfil a través de la Agencia de Empleo, si lo requiere realiza los cursos necesarios y por último el ÁGORA lo ubica en la empresa.

El proceso de selección llevado a cabo por las empresas, no se realiza como el de una persona sin discapacidad, por el contrario se omiten las pruebas psicotécnicas ya que se considera que con la capacitación ya obtenida, cuentan con el perfil requerido. Lo que busca la empresa es la disposición del empleado y la actitud que tiene para el trabajo. Teniendo en cuenta lo anterior, se infiere que las empresas aún no tienen las herramientas necesarias para ejecutar procesos de selección formales en personas discapacitadas. Así mismo, no se exige por parte de las entidades adscritas al proceso de inclusión que se realice un proceso formal o la entrega de evidencias de dicho proceso, por lo que hasta el momento no se pretende implementar cambios sobre el mismo.

Sin embargo, no sólo el proceso de selección se encuentra en la informalidad, también el proceso de inclusión como tal, es decir, si un cliente requiere que se incluyan personas con discapacidad, se realiza, sin embargo no se crean políticas específicas y escritas en la empresa en donde se determine una ruta exacta a seguir. *“actualmente no tenemos ninguna política, eh contamos de pronto con aprendices con gente directamente vinculada a las áreas, eh la política es abrirle el espacio y entregarles las herramientas para que puedan trabajar...E4”*

Es importante crear políticas específicas con el fin de dar a cumplimiento a la normatividad colombiana y determinar procedimientos que permitan a la empresa llevar

un orden en este proceso, sin embargo no se debe realizar una diferenciación general en el proceso de inclusión si no por el contrario propender la igualdad entre los trabajadores y exigirles el mismo nivel de cumplimiento.

Cuando se habla de la normatividad colombiana, se considera significativo que las empresas conozcan los beneficios generados por la normatividad vigente ya que esto se traduce en disminuciones arancelarias, en priorización en las licitaciones públicas, entre otros. Mientras las empresas desconozcan esta prelación, no existirá interés por parte de las mismas en incluir personas discapacitadas visualmente. Dicho conocimiento desde la perspectiva del discapacitado, genera una ventaja en términos de exigencia de unos mínimos en cuanto a la contratación y sus derechos. Mientras el discapacitado visual conozca sus derechos y los beneficios que su contratación brindará a cierta empresa, él podrá acercarse a las ofertas vigentes sin el imaginario que es imposible obtener un empleo.

Otra parte del proceso de inclusión corresponde a los facilitadores tecnológicos que la empresa y algunas entidades les prestan a los discapacitados con el fin de favorecer el correcto desempeño de sus labores. Inicialmente ConverTIC les brinda herramientas que no tienen ningún costo para las empresas, lo cual se desconoce en la mayoría de casos. Estos programas sólo se entregan cuando las empresas se inscriben en ConverTIC y por supuesto cuentan con personas discapacitadas visuales dentro de su nómina. Teniendo en cuenta que las herramientas son licenciadas, esto le brinda un soporte a la empresa frente al funcionamiento de sus aplicativos ya que no va presentar ninguna falla y las actualizaciones siempre van a estar disponibles para los trabajadores.

Cada vez que la empresa requiera una nueva licencia para un trabajador nuevo, la puede solicitar a través de ConverTIC y se genera dentro de los tiempos establecidos por el ministerio. Para los trabajadores, estas herramientas les da la facilidad de adaptarse a diferentes campañas que tienen aplicativos o plataformas que pueden funcionar bajo estos habilitadores tecnológicos, permitiendo así a las empresas poder ubicarlos sin inconvenientes en diferentes cargos. Cada persona tiene la facilidad de configurar el aplicativo de acuerdo a sus necesidades, lo que le permite ser autónomo frente al funcionamiento de las mismas.

Cabe resaltar que los trabajadores discapacitados visualmente son personas proactivas que buscan constantes actualizaciones de las herramientas, nuevos usos y nuevos habilitadores tecnológicos que les permitan desarrollar su trabajo correctamente.

No obstante, las herramientas no siempre son compatibles con los aplicativos del cliente, lo que genera inconvenientes en la contratación o asignación de cargos. Sin embargo, las empresas en conjunto con sus áreas de tecnología, buscan soluciones adecuadas que permitan corregir estos inconvenientes y continuar con los compromisos adquiridos por los clientes. Cuando dichos errores no pueden ser corregidos, los clientes son muy incisivos en la reversión del proceso de inclusión, lo que evidencia la necesidad de un desarrollo tecnológico avanzado por parte del MinTIC o la creación de una política en donde se incentive a las empresas a desarrollar aplicativos aptos para las personas con discapacidad visual.

La inclusión laboral permite que las personas con diferentes grados de discapacidad puedan aportar a las empresas con su trabajo. En general las personas que tienen baja

visión, encuentran más posibilidades u ofertas laborales, lo anterior teniendo en cuenta que según las empresas es más fácil ubicar un empleado con baja visión que totalmente ciego. Sin embargo, las personas ciegas de nacimiento tienen autonomía en su movilidad y no representan cargas adicionales para la empresa. En realidad, las empresas realizan muy pocos cambios físicos en las instalaciones con el fin de recibir este personal. Los cambios que se implementan se relacionan con movilidad, el cual no tiene ningún costo adicional ya que ÁGORA realiza el acompañamiento y le enseña al discapacitado cómo moverse dentro de las instalaciones. *“si hay que adecuar espacios pero tampoco es que se invierta tanto en el tema de adecuación para ellos tampoco, y el valor agregado es muy bueno... E4”* En cuanto al puesto de trabajo cada discapacitado cuenta con su computador y su espacio como cualquier otro trabajador, lo cual no le implica a la empresa una inversión inicial. Finalmente, el único posible cambio que deba adecuarse corresponde a los baños ya que es necesario que este tenga unas condiciones específicas para que los discapacitados no sufran ningún tipo de accidente.

Muchos discapacitados no realizan el proceso de rehabilitación desde que adquieren su discapacidad, en estos casos lo que se realiza es un proceso informal con sus familias, iniciando con el tema de movilidad y realizando actividades simples dentro de sus hogares. Cuando tienen la mayoría de edad y se encuentran laboralmente activos se evidencia la necesidad de aprender habilidades de escritura, tecnológicas y requieren adaptarse socialmente. Por lo anterior, acuden a instituciones como el ÁGORA, INCI o CRAC, en donde esta última, realiza todo el proceso de rehabilitación con el fin que los discapacitados tanto ciegos como de baja visión puedan desenvolverse sin ningún inconveniente en un ambiente laboral.

El proceso de adaptación se debe tener en cuenta desde dos puntos de vista, desde la parte del discapacitado y la de sus compañeros. En cuanto al discapacitado, por lo general se encuentra en grupos de trabajo con los que ya ha tenido contacto, dado el proceso que ha tenido con las diferentes entidades y en otras empresas en las que han desarrollado sus prácticas. Lo anterior les permite moverse con facilidad dentro del grupo, tener confianza en sus compañeros y recibir recomendaciones por parte de los mismos. *“cuando uno se siente en confianza puede adaptarse a cualquier sitio los compañeros son digamos que como todo el mundo...E2”* Si existe un nuevo miembro dentro del grupo, se adapta fácilmente ya que las experiencias y vivencias le permiten encajar con sus compañeros.

Los discapacitados visuales inicialmente crean grupos cerrados que sólo involucran personas de su misma condición, sin embargo las empresas promueven la apertura de estos grupos y comprometen a los demás trabajadores en este proceso. Un ejemplo claro corresponde a los padrinos, los cuales son asignados por el área de salud ocupacional y pretenden cuidar a las personas en condición de discapacidad en el evento en que ocurra un siniestro. Si este padrino no se encontrara en un evento fortuito, se asigna otro padrino que realice esta labor de acompañamiento y guía. Lo anterior, permite al grupo involucrarse en el proceso y tomar conciencia de la importancia de contar con este personal.

Para las empresas puede representar una ventaja competitiva el nivel de productividad que tiene las personas discapacitadas ya que de la experiencia que tiene la empresa foco del estudio, se puede evidenciar que dicha productividad se encuentra entre el 100 y 110%. *“es un personal que puede llegar hacer más productivo que una persona*

con sus con sus capacidades normales... E4". El compromiso representado por este personal se refleja no sólo en sus indicadores de productividad, si no en su puntualidad, en el buen servicio que prestan a la hora de atender a un cliente y en la disposición que muestran para realizar su trabajo. Lo anterior, es el resultado del trabajo que se realiza en entidades como el CRAC, específicamente en la rehabilitación profesional. En esta fase del proceso de rehabilitación se les indica la importancia de realizar correctamente su labor y las dificultades que se pueden presentar al conseguir un trabajo estable.

Así mismo, la experiencia que obtienen de las empresas donde realizan las prácticas, les permite desenvolverse fácilmente en distintas labores y adaptarse rápidamente a los cambios que presente cada organización.

Frente a los líderes, ellos son facultados con el fin que manejen correctamente el personal discapacitado, no sólo por cómo deben guiarlos si no porque muchas veces los tratan de manera muy especial, lo que buscan entidades como ÁGORA es que no se tenga una diferenciación entre los discapacitados y los que no lo son, por el contrario se pretende buscar igualdad y en lo posible homogenizar los procesos que sean posibles.

Finalmente, respondiendo **el segundo objetivo planteado**, se deben evidenciar los ***beneficios resultantes del proceso de inclusión para las personas discapacitadas***, en donde su principal beneficio corresponde a la experiencia que adquieren en las diferentes empresas. Dicha experiencia, obtenida desde las prácticas requeridas en su formación no formal.

Así mismo, la presencia tanto de las instituciones como de la empresa durante este proceso genera confianza a las personas con discapacidad. Lo anterior, les permite desempeñarse de manera segura, con el conocimiento que pueden cometer algún error

pero no bajar su rendimiento. En la empresa foco de nuestro estudio, se destaca el trato que se brinda a las personas con discapacidad, lo cual se describe como un beneficio, ya que en los diferentes trabajos informales que tuvieron durante su experiencia, no obtenían un buen trato y un reconocimiento de su labor. *“todos son muy amables y a nosotros nos miden igual que a nuestros otros compañeros y los errores que nosotros tenemos son iguales...El”*

La oportunidad de obtener un trabajo formal, le permite al discapacitado realizar aportes a la seguridad social, lo cual le ayuda a lograr una pensión de invalidez y tener una EPS que pueda cubrir sus necesidades médicas. Así mismo, la estabilidad derivada de este trabajo, proporciona al discapacitado una independencia económica, lo que posibilita la atención de sus necesidades básicas, complementarias y las de su entorno familiar. Cabe resaltar que los discapacitados visuales no pueden recibir menos de un salario mínimo por ley y para este caso el salario recibido en la empresa foco del estudio, es superior al salario promedio de otras personas que desempeñan la misma labor (contact center). Este salario abre su panorama económico o de gastos y les da acceso a nuevas opciones de crecimiento, desarrollo personal, les permite realizar nuevas actividades que antes no podían hacer.

En la empresa foco del estudio, se presenta un beneficio muy importante que corresponde a la política del ahorro, esta permite a los trabajadores acceder a fondos y cooperativas que manejan su dinero y les genera rentabilidad. Lo anterior le da una perspectiva diferente del manejo del dinero y promueve la inversión o la independencia económica.

En cuanto a las capacitaciones tienen un enfoque humano que favorece la cohesión y la integración al grupo; logrando una participación activa con su entorno laboral en donde el trato al interior del equipo sea empático y prime el calor humano, lo anterior se ve reflejado en el sentido de confort manifestado. Esta capacitación permite “ponerse en el lugar del otro” dimensionando la situación real del discapacitado convirtiéndose un facilitador del proceso.

Discusión

La Declaración universal de derechos humanos en el artículo 23 indica que toda persona tiene derecho a la libre elección de su trabajo, sin embargo esta opción para la población en condición de discapacidad visual está limitada, lo anterior debido a que para realizar un proceso de inclusión laboral dependen de diferentes entidades que les permitan el contacto con empresas dispuestas a contratarlos. La mayoría de ofertas laborales que actualmente están disponibles son puestos operativos y/o de primer nivel en el sector servicios contact centers, lo anterior se evidencia en las estadísticas y lo relatado en las entrevistas; por lo que es necesario que empresas de otros sectores abran ofertas dirigidas a esta población. Es importante resaltar que las entidades además de brindarle un apoyo al discapacitado realizan acercamientos con las empresas con el fin de promover la inserción laboral; por ejemplo el INCI promueve la integración de diferentes empresas y gestiona programas a nivel nacional que permiten la inclusión, de igual manera el programa Pacto de Productividad busca la movilización del sector empresarial para lograr la inclusión laboral. No obstante es indispensable que las empresas se apropien de los procesos de divulgación y selección que ampliarían las posibilidades de libre elección para la población discapacitada.

Se observa en las estadísticas del CRAC que los procesos de rehabilitación se llevan a cabo entre los 15 y los 41 años de edad (indistinto del tipo de discapacidad visual), si esta rehabilitación es la que permite realizar el proceso de formación se hace necesario iniciarla en los primeros años de vida garantizando un nivel educativo adecuado que le permita acceder a un crecimiento profesional y personal.

Una vez finalizada esta etapa, el ÁGORA entrega el personal a las empresas interesadas después de realizada la selección ejecutando un acompañamiento con el fin de facilitar la adaptación al puesto de trabajo, para asegurar las condiciones mínimas requeridas en el desarrollo de su labor; sin embargo en las entrevistas se evidencia la necesidad de cumplir a cabalidad el acompañamiento realizado por el ÁGORA para que el proceso de inclusión logre los niveles de movilidad que requiere esta población. Para que la adaptación al puesto de trabajo sea exitosa deben brindarse por parte de las empresas las herramientas tiflotécnicas requeridas, algunas de estas hacen parte de la iniciativa del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones llamada ConverTIC, donde las empresas pueden acceder de manera gratuita a las licencias de Jaws (Lector de pantalla) y Magic (software magnificador de pantalla); sin embargo la adecuación de las mismas está limitada a las características técnicas del software de los diferentes habilitadores tecnológicos utilizados en las empresas.

De acuerdo a las estadísticas de Ágora 2013-2014, el 50% de personas vinculadas laboralmente se encuentran en Bogotá y aunque las entidades y los diferentes programas se preocupan por atraer empresas a nivel nacional, es claro que la cobertura no está generando el impacto proyectado. Bogotá es la ciudad que alberga más servicios de contact center en el país lo que conlleva el resultado de estas cifras. Mientras en el país no se incluyen laboralmente personas con discapacidad visual, el esfuerzo que se realiza en este proceso descrito anteriormente, no cubrirá el total de personas discapacitadas con las que se cuenta actualmente, lo cual puede representar una migración de las personas discapacitadas a la ciudad capital o que sin recursos las personas continúen desempleadas en sus departamentos. Por lo anterior, debe ser una iniciativa de cada departamento atraer

a estas entidades e invitar a las empresas a disfrutar de los beneficios ofrecidos por el gobierno cuando se contratan personas con discapacidad visual.

Conclusiones y sugerencias

Si se habla de los diferentes beneficios que tiene la empresa, no sólo se debe enfocar en el descuento que se recibe a nivel tributario sino el resultado del trabajo de las personas discapacitadas. Dentro del estudio de caso se destaca que la productividad de estas personas se encuentra entre el 100 y 110%, así mismo se evidencia que el compromiso es muy alto, lo que les permite desarrollar su trabajo correctamente y superar las expectativas de la empresa.

En cuanto a los beneficios que resultan de este proceso para el discapacitado, se puede afirmar que su calidad de vida cambia, las posibilidades de desarrollarse son muy amplias. La independencia que obtienen desde su rehabilitación se ve aplicada en la ejecución de su trabajo, la mayoría pueden sostener económicamente a su familia, disfrutar de planes de entretenimiento y acceder a opciones de microempresas, como es el caso de una de las personas entrevistadas. Así mismo, la experiencia que obtienen desde las prácticas ejecutadas les permiten desenvolverse en varios trabajos y empresas, no sólo de contact center sino administrativos de cualquier tipo, esto les brinda confianza y seguridad al momento de acercarse a nuevas ofertas laborales eliminando los paradigmas sociales que existen.

Es importante que el área de gestión humana continúe abordando este tipo de situaciones ya que permite conocer los procesos y aquellos puntos que se deben fortalecer para lograr aumentar el porcentaje de inclusión laboral de esta población; el gestor humano además de llevar adelante el proceso de reclutamiento y selección, debe fomentar la creación de políticas de inclusión. Es relevante que se busque el bienestar laboral con

personas con discapacidad visual, que el gestor amplíe su espectro y tenga en cuenta que dentro de su empresa se ejecuten estos procesos, así mismo debe apuntar a la diversidad de su equipo y proveer nuevas oportunidades tanto al discapacitado como a la empresa.

Se evidencia que las estadísticas de inclusión laboral de personas con discapacidad visual no se encuentran actualizadas ni centralizadas lo que dificulta generar acciones concretas, oportunas y efectivas que permitan lograr avances significativos en los procesos de inclusión, por lo anterior se requiere realizar estudios estadísticos que permitan un seguimiento a la inclusión laboral de manera anual ya que es una problemática que afecta el 43,5% del total de discapacitados en el país y no es posible esperar durante diez años para tomar acciones que aprueben continuar incluyendo a estas personas a nivel laboral.

Dentro de la fase de adaptabilidad se evidencia la necesidad de ajustar algunos procesos, entre estos no descuidar el contacto por parte de la empresa con las diferentes entidades, ya que por ejemplo el tema de movilidad no es sólo responsabilidad del ÁGORA; sino también de la empresa, mientras exista un contacto frecuente, se podrán suplir las necesidades de las personas con discapacidad visual. Así mismo, la entidad debe tener un seguimiento exhaustivo con el personal que entregan a las empresas, por lo menos hasta el proceso de movilidad. Si esto se realiza, los discapacitados se sentirán apoyados y su rendimiento puede ser mucho mejor.

Otra de las oportunidades de mejora que tiene este proceso es el tema tecnológico, aunque la plataforma del cliente sea compatible con las herramientas facilitadoras (Jaws y Magic), los demás habilitadores que maneje la empresa deben permitir la interacción con estas herramientas. Aunque no es sencillo cambiar toda una empresa para poder

incluir personas con discapacidad, sí es posible que los nuevos desarrollos cumplan con estas condiciones. Para lo anterior el Ministerio puede incentivar a las empresas a desarrollar plataformas compatibles con la discapacidad, puede empezar divulgando las ventajas con las que ya cuenta como el no cobro de estas licencias, así mismo, puede apoyar a las empresas y capacitarlas en el desarrollo de sus nuevas plataformas y hasta financiar parte del mismo. Cabe aclarar que así como se presentan algunos procesos por mejorar, las empresas hacen varios esfuerzos por entregar a los discapacitados visuales, las herramientas necesarias y mejorar las que ya se tienen.

El proceso de inclusión laboral requiere crear cultura en las empresas, en donde se fomente la aceptación y el respeto por la diferencia que poco a poco comienza a ser entendida por los demás trabajadores, la capacidad de compromiso y responsabilidad en la elaboración de tareas y funciones por parte de los trabajadores con discapacidad, les permite a los demás colaboradores involucrarse en este proceso. Esta cultura incluye la creación de pruebas psicotécnicas que permitan a la empresa definir si el discapacitado cumple con el perfil requerido. Actualmente la empresa no realiza más que una entrevista, lo cual puede hacer muy subjetiva la elección del personal. Estas personas como cualquier otra, requieren ser evaluadas y valoradas. Independiente que el ÁGORA realice un proceso anterior, cada empresa y cada cliente tiene sus políticas individuales, por lo que estas pruebas deben ser aplicadas. Para empezar con este proceso se propone en la plataforma de la empresa foco del estudio, adaptar algunas pruebas que no requieran transcripción al braille y sean compatibles con los facilitadores tecnológicos, de esta forma evaluar en otros aspectos a los discapacitados.

Es evidente que así como se requieren cambios tecnológicos, se requieren cambios en el proceso normativo, refiriéndose esto a la divulgación que realizan las entidades de sus ventajas tanto para las empresas como para los mismos discapacitados. Se conoce que se han realizado varias ruedas de negocios con el fin de invitar a las empresas pero estos esfuerzos no han sido suficientes, debe haber un acercamiento a las empresas en general, no sólo del sector servicios. Es claro que estas personas son más aptas para trabajos administrativos y todas las empresas cuentan con un área administrativa, por lo anterior es posible incluirlos en cualquier empresa.

Es significativo que desde la formación inicial, ya sea jardín, colegio, etc. Se propenda la rehabilitación de los discapacitados, está demostrado que quienes se rehabilitan tienen más opciones de crecimiento laboral y personal, el derecho a una vida digna. Si las instituciones se acercan también a estos niveles de educación, al largo plazo se tendrán discapacitados preparados para incluirse laboralmente. Lo anterior lo pueden realizar a través del Ministerio de Educación incluyendo las herramientas tecnológicas necesarias también a través del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones.

Referencias

- Agencia Pandi (2013). *En Colombia el 61% de las personas con discapacidad no recibe ningún tipo de ingreso económico para su subsistencia es necesario que como sociedad les brindemos más oportunidades laborales*. Recuperado el 22 de julio de 2015 en: <http://www.agenciapandi.org/en-colombia-el-61-de-las-personas-con-discapacidad-no-recibeningun-tipo-de-ingreso-economico-para-su-subsistencia-es-necesario-que-como-sociedad-lesbrindemos-más-oportunidades-laborales/>
- Ágora. (2015). *Aulas de gestión para América Latina*. Agencia pública de empleo .sena.edu.co/
- Alcaldía de Bogotá (1997). *Ley 361 de 1997*. Recuperado el 23 de julio de 2015 en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=343>
- Alcaldía de Bogotá. (2007). *Ley 1145 de 2007*. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=25670>
- Amante, A. y Velásquez, A. (2006). *Discapacidad lo que todos debemos saber*. discapacidadcolombia.com/modules.php?name=Content&
- Ballén R. (s.f). *El 64% de las empresas en Colombia no contratan personas en condición de discapacidad*. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: <http://co.trabajando.com/contenido/noticia/9203/c/empresa/el-64-de-las-empresas-en-colombia-no-contratan-personas-en.condicion-de-discapacidad.html>.
- Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos -CRAC. (2013). *Informe de gestión*. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: www.cracolombia.org/wp-content/.../10/INFORME-DE-GESTION.pdf.
- Colombia. Presidencia de la República de Colombia. (2013). *Ley Estatutaria 1618 de 2013* Recuperado el 23 de junio de 2015 en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37150>
- Corte Constitucional de Colombia. (2011). Ley 1221 de 2008: www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA
- Declaración Universal de Derechos Humanos. (2012) . *Convivir es vivir*. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: <http://www.hchr.org.co/documentoseinformes/>

documentos / carceles/1_Universales/B%El sicos/1_Generales_DH/1_Declaracion_Universal_DH.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. ((2010, marzo). *Estadísticas discapacitados*. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: www.dane.gov.co.

Colombia Digital (2015). Impulsando capacidades. Recuperado el 23 de mayo de 2015 en: <http://www.colombiadigital.net/actualidad/experiencias/item/3741-ECCOS-impulsando-capacidades.html>

Fundación Once, SENA y Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos (2008).

Convenio derivado No. 003 del convenio marco de Cooperación Internacional y asistencia técnica No. 0039 de 2008, celebrado entre el servicio Nacional de Aprendizaje – SENA Colombia, fundación ONCE para la solidaridad con personas ciegas de Latinoamérica y el centro de Rehabilitación para adultos Ciegos.

Gestión y Administración.com (2012). Concepto de gestión empresarial. Recuperado el 2 de agosto de 2015 en: www.gestionyadministracion.com/empresas/concepto-de-gestion.

Instituto Nacional para ciegos - INCI- (2014). *Asesoría y asistencia técnica*. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: <http://www.inci.gov.co>.

Discapacidad Colombiana: Beneficios de vincular a personas con discapacidad. Recuperado el 2 de agosto de 2015 en: http://www.discapacidadcolombia.com/juridico/index.php?option=com_content&view=article&id=13%3Aique-beneficios-tiene-vincular-a-personas-con-discapacidad&showall=1

El Mundo. (2013). Colombia tiene 1.14 millones de personas con discapacidad visual. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: http://www.elmundo.com/portal/vida/salud/colombia_tiene_114_millones_de_personas_con_discapacidad_visual.php#.VSGptfyG8x

Galán, M. (2009). Concepto de Entrevista. Recuperado el 2 de julio de 2015 en: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>

Guerrero, L. M. (s/d). La entrevista en el método cualitativo. Recuperado el 2 de agosto de 2015 en: <http://rehue.csociales.uchile.cl/genetica/cgo4.htm>.

- Instituto de Desarrollo Humano. (2010, octubre 19). Estudios sobre Desarrollo Humano: discapacidades, Diversidades. Bogotá: Universidad Nacional
- INCI (2014). *Modelo de Inserción laboral*: Recuperado el 22 de julio de 2015 en: <http://www.inci.gov.co/centro-de-documentacion/produccion-intelectual/documentos-ylineamientos-tecnicos>
- Ministerio de Salud. (2015). Concepto Ceguera. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: http://www.minsalud.gov.co/Documents/General/20141009_PDF_BajaVisi%C3%B3nIrreversible.pdf
- Ministerio de Salud Concepto Visión Irreversible y alteración visual. Recuperado el 2 de julio de 2015 en: http://www.minsalud.gov.co/Documents/General/20141009_PDF_BajaVisi%C3%B3nIrreversible.pdf
- Ministerio de Salud (2015). *Inclusión laboral*. Recuperado el 3 de julio de 2015 en: <http://www.minsalud.gov.co/riesgosProfesionales/Documents/Procesos%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Laboral%20Discapacidad.pdf>
- Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones. (2015). Tic para personas discapacitadas. Recuperado el 3 de julio de 2015 en: <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-6053.html>
- Ministerio del trabajo (2013 diciembre). *Encuesta donde empresarios le apuestan a oportunidades laborales para personas con discapacidad*. Recuperado el 2 de mayo de 2015 en: <http://www.mintrabajo.gov.co/diciembre-2013/2722-empresarios-le-apuestan-a-oportunidades-laborales-para-personas-con-discapacidad.html>
- Neffa C. ((2010). *El trabajo humano*. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: oei.org.ar/edu/media/pdfs/T10_Docu4_Eltrabajohumano_Neffa.
- Nussbaum. (2000). *El enfoque de las capacidades*. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: www.otrodesarrollo.com/.../GoughEnfoqueCapacidadesNusbaum.
- Organización Internacional del Trabajo -OIT-. (2011). *Conocimientos teóricos y prácticos y empleabilidad*. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: www.ilo.org › ... › Conocimientos teóricos y prácticos y empleabilidad.

- Organización Mundial de la Salud. (2011). *Informe mundial sobre la discapacidad*. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: www.who.int/disabilities/world_report/2011/es/.
- Pacto de Productividad. (2010). *Programa Empresarial de Promoción Laboral para personas con discapacidad*. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: http://www.pactodeproductividad.com/p_inclusión.html.
- Portafolio. (2013). *Contact Centers le apuestan a la inclusión laboral*. Recuperado el 22 de julio de 2015 en: <http://www.portafolio.co/negocios/contact-centers-le-apuestan-la-inclusion-laboral>
- Senado de la República (1991). *Constitución Política de Colombia de 1991*. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: www.senado_de_la_republica_de_Colombia.gov.co
- Sen A. ((2002). *La teoría Ética*. Bogotá: Universidad de los Andes ed. Siglo Editores.
- Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-. (2010). *Estrategia del Sena ayuda a que ciudadanos con limitaciones físicas se ubiquen ... o directamente*. Recuperado el 23 de junio de 2015 en: www.eempleo.com/...discapacidad...----.
- Taylor, S.J.; Bogdan, R. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, Paidós.
- Universidad de Salamanca (2014). *Concepto Inserción Laboral*. Recuperado el 22 de julio de 2015 en: <https://campus.usal.es/~inico/investigacion/invesinico/insercion.htm>
- Vásquez, A. (2006). *Discapacidad lo que todos debemos saber*. Recuperado el 22 de julio de 2015 en: www.setedis.gob.ec/.../Discapacidad%20Lo%20que%20todos%20debemos...

Apéndices

Apéndice 1. Entrevista

OBJETIVO	NÚMERO - PREGUNTA
O. E. 1	1. Qué estudios ha realizado
O. E. 1	2. Nos puede contar sobre su historia laboral, cuál fue su primer trabajo
O. E. 1	3. Cuál fue su primer contacto para obtener ese trabajo
O. E. 1	4. Nos podría describir el proceso llevado a cabo para la obtención de dicho trabajo
O. E. 1	5. Cómo se realizó el primer contacto con ventas y servicios
O. E. 1	6. Nos podría describir el proceso llevado a cabo para la obtención del trabajo con ventas y servicios.
O. E. 2	7. Qué aspectos positivos del proceso de inclusión podría usted resaltar de ventas y servicios en comparación al trabajo anterior.
O. E. 2	8. Qué aspectos por mejorar encuentra usted en el proceso de inclusión que llevó a cabo con ventas y servicios.
O. E. 2	9. Describa los beneficios que le brindó el trabajo anterior en el ámbito familiar, profesional, emocional, económico entre otros.
O. E. 2	10. Describa los beneficios que le brinda este trabajo en el ámbito familiar, profesional, emocional, económico entre otros.

O. E. 1	11. Que normatividad vigente conoce sobre inclusión laboral.
O. E. 1	12. Como las políticas de inclusión laboral en personas con discapacidad visual de su empresa van de acuerdo con la normatividad vigente.
O.E.1	13. Como las herramientas tecnológicas que le brinda la empresa se adecuan para el desarrollo de su trabajo.
O. E. 1	14. Describa el proceso de adaptación a las herramientas entregadas por parte de la empresa.
O. E. 1	15. Su discapacidad es congénita o adquirida
O. E. 1	16. Describa el proceso de rehabilitación que ha llevado a cabo durante su discapacidad.
O. E. 1	17. Cómo ha sido su proceso de adaptación con su grupo de trabajo
O. E. 1	18. Describa la evolución de su desempeño laboral desde el inicio del trabajo a la fecha.
O. E. 1	19. Que aportes por parte de Ventas y Servicios para promover mejoras del desempeño
O. E. 2	20. Que herramientas consideraría Ud. que la empresa podría implementar para mejorar el desempeño

Entrevista Área Gestión Humana

OBJETIVO	NÚMERO – PREGUNTA
O.E.1	1. Con que entidades la empresa se contacta para llevar a cabo el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad visual
O.E.1	2. Como es el proceso de selección para contratar personas con discapacidad visual.
O.E.1	3. Cuáles son las políticas de ventas y servicios para realizar procesos de inclusión en personas de discapacidad visual
O. E. 1	4. Describa los beneficios que tiene Ventas y servicios al contratar personas con discapacidad visual.
O. E. 1	5. Qué normatividad se aplica actualmente en la empresa en los procesos de inclusión laboral
O. E. 1	6. Que información tiene usted del pacto de productividad y como este ha beneficiado a su empresa.
O.E.1	7. Cuáles son las políticas de estado que favorezcan el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad.
O.E.1	8. Como las políticas de inclusión laboral en personas con discapacidad visual de su empresa se relacionan con la normatividad vigente.
O. E. 1	9. Porque contratar personas con discapacidad visual puede ser una estrategia para cumplir con la política de responsabilidad social empresarial.

O. E. 1	10. Como la inclusión laboral de personas con discapacidad contribuye a la sociedad.
O. E. 1	11. Cuáles son las herramientas tecnológicas que ha implementado la empresa para que los trabajadores con discapacidad visual ejecuten su labor
O. E. 1	12. Cómo fue la implementación tecnológica para la óptima inclusión de este personal.
O. E. 1	13. Como se han adaptado los aplicativos sobre del cliente para garantizar el correcto funcionamiento del Magic y Jaws
O. E. 1	14. Existe algún motivo específico por el cual la empresa eligió esta discapacidad para el área del conmutador de la campaña de Ecopetrol
O. E. 2	15. Que estrategias promueve la alta gerencia para la adaptación de este personal
O. E. 1	16. Desde la alta gerencia cómo ve el desempeño de este personal
O. E. 1	17. Por qué se han caracterizado el personal con discapacidad visual.
O. E. 1	18. Qué ha realizado la empresa para potencializar este desempeño.
O. E. 1 y 2	19. Que planes de capacitación se han realizado a los jefes de este personal.
O. E. 1	20. Que recomendaciones realizaría a otras empresas al contratar personal con discapacidad visual.
O. E. 1	21. De la experiencia obtenida de este proceso que cambiaría en la implementación.
O. E. 1	22. Como empresa cual es el procedimiento para hacer seguimiento a esta iniciativa.

Las convenciones utilizadas hacen referencia a:

O. E. 1: Pregunta relacionada con el objetivo específico número 1

O. E. 2: Pregunta relacionada con el objetivo específico numero 2

Apéndice 2. Matriz de Categorización

Objetivo 1	
Describir el proceso de inclusión laboral llevado a cabo con personas con discapacidad visual en una empresa del sector servicios.	
Fragmentos	Análisis
<p>“Hasta que el INCI decide abrir el instituto nacional para ciegos, el INCI decide abrir un curso de teclado.... Entonces arranque mi curso de teclado sencillísimo. Empecé a practicar en mi casa con el lector de pantalla Jaws.... faltó una inducción más por parte de las instituciones INCI, SENA... Sobre todo el INCI, porque uy Dios mío si hubieran compartido esas ayudas tecnológicas créeme G... Créanme oyentes otra hubiera sido mi historia” E3</p> <p>“Por el INCI, Rosario Yepes, con ella llevo muchísimos años, ella me conoce de hace muchos años y yo siempre iba por que llegue, estaba haciendo una vuelta en chapinero y fue por preguntarle que si había algún trabajo, me dijo hay este, había una oferta para..., para trabajar en Corferias” E1</p>	<p>El discapacitado visual, en principio tiene contacto con el INCI (Instituto Nacional para Ciegos), en donde recibe una asesoría y direccionamiento integral frente a las necesidades particulares que posea. Inicialmente, dicho instituto se encargaba directamente de los procesos de inclusión, planeación y ejecución de políticas en temas de rehabilitación, integración educativa, laboral y social. De allí se generaban cursos puntuales para los discapacitados con el fin de mejorar sus habilidades, sin embargo dichos cursos no suplían las necesidades de los discapacitados ya que las herramientas eran limitadas y el seguimiento no era continuo. Actualmente el INCI apoya a las empresas en análisis de puestos de trabajo, facilitando la vinculación de las personas discapacitadas en puestos y ofertas específicas, lo que le permite a sus</p>

	<p>beneficiarios conocer las vacantes activas a las cuales pueden postularse. Así mismo, el instituto se involucra en la inducción del personal, en la capacitación del mismo, realiza seguimiento a las entidades adscritas y promueve la participación de las mismas. Lo anterior le permite delegar a entidades específicas, cursos como el nombrado anteriormente lo que facilita los procesos de aprendizaje y el uso de las herramientas tecnológicas como el Jaws.</p>
<p>“ellos hicieron todo el papeleo y me mandaron para el CRAC que es en Bogotá y creo que en Colombia hasta el momento el único la única institución que hay centro de rehabilitación de adultos ciegos donde nos dan todas las herramientas desde cocinar escribir en un teclado en una maquina en un computador coser desde conectar un electrodoméstico hasta salir a la calle y adquirir movilidad” E2</p> <p>“inicie allá en el CRAC que inicie el proceso de rehabilitación tanto a nivel personal como a emocional ahí fue donde allá</p>	<p>Se evidencia que el INCI realiza un direccionamiento a entidades como el CRAC (Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos-Rehabilitación Integral), quien se encarga del proceso de rehabilitación, el cual depende del grado de discapacidad. Es importante resaltar, que si el INCI evidencia que no existe una rehabilitación, inmediatamente lo direcciona al CRAC, es decir sin esta fase del proceso no es posible continuar con la inclusión laboral. Para los casos en que el discapacitado ya se encuentra rehabilitado, se remite al SENA para que</p>

<p>termine estudios en donde me ayudaron mucho... ellos lo que hace es cuando uno entra cuando uno ingresa al CRAC tiene un asesor ocupacional son los encargados de ayudarle a uno a hacer su hoja de vida en primera instancia así sea un menor de edad y este aun en el colegio, a mí me la hicieron a los 17 años ya cuando fui mayor de edad ellos fueron ellos son lo que le sugieren a uno ir a registrar la hoja de vida en el empleo” E2</p> <p>“donde nos dan todas las herramientas desde que cocinar escribir en un teclado en una maquina en un computador coser desde conectar un electrodoméstico hasta salir a la calle y adquirir movilidad. " E2</p>	<p>pueda adquirir conocimientos y habilidades a través de estudios técnicos o tecnológicos que le permitan cumplir con los requerimientos del cargo.</p>
<p>“Bueno yo tengo una técnica en Análisis y promoción de sistemas y.... Bueno tengo varios cursos ¡pequeños!.. De digitación, de call center y pues mi último curso fue con el SENA que es auxiliar en call center, eso.</p> <p>E1</p> <p>“tengo un bachiller técnico en sistemas empresariales, estudie un tecnólogo en actividad física sistemática y un auxiliar de</p>	<p>Se puede afirmar que los estudios realizados por parte de las personas entrevistadas son estudios informales, es decir carreras técnicas o tecnológicas a través del SENA. De igual forma han realizado cursos ofrecidos por las entidades vinculadas con el proceso de inclusión como INCI, SENA y el CRAC. Algunos de ellos han realizado cursos por fuera de estas entidades pero continúan en</p>

<p>agente de call y contact center... estudie en la OEA organización de estados americanos en Bogotá... el de sistemas empresariales fue con la universidad CIDE, así se llama, es una cooperativa y los otros dos han sido con el SENA”</p> <p>E2</p> <p>Bueno yo tengo una técnica en Análisis y promoción de sistemas y.... Bueno tengo varios cursos ¡pequeños!.. De digitación, de call center y pues mi último curso fue con el SENA que es auxiliar en call center, eso...</p> <p>Bueno yo tengo una técnica en Análisis y promoción de sistemas y.... Bueno tengo varios cursos ¡pequeños!.. De digitación, de call center y pues mi último curso fue con el SENA que es auxiliar en call center, eso.</p> <p>E3</p>	<p>la educación no formal.</p> <p>Lo anterior muestra la falta de acceso a estudios formales que tienen las personas discapacitadas, ya sea por recursos económicos o por que las mismas instituciones educativas no cuentan con los mecanismos y herramientas para incluir a estas personas.</p> <p>Los cursos de call center son el resultado de la Orientación Ocupacional que realiza la bolsa de empleo del SENA. Lo anterior teniendo en cuenta que uno de los cargos que se ofrece con frecuencia, es el de asesor de call center, se exige que se realice dicho curso con el fin de cumplir con el perfil requerido por las empresas, lo que ocurre también con los cursos de digitación.</p> <p>Dichos cursos son gratuitos y los discapacitados obtienen títulos de técnicos profesionales en el caso de auxiliar de contact center y trabajadores calificados para el caso del curso de digitación.</p>
<p>“ÁGORA estaba haciendo las, como era un curso cerrado, no había ninguna empresa seleccionada, si no es el curso, y la niña de</p>	<p>Posterior a los estudios que realizan los discapacitados visuales para cumplir con los perfiles requeridos por las empresas, se debe</p>

<p>ÁGORA Andrea Gacha, ella empezó a buscar empresas, y en una de las empresas salió de Ventas para hacer las prácticas, digamos fue sólo para prácticas” E1</p> <p>“pues la mayoría de empleos ha sido a través del grupo AGORA del SENA ellos son los encargados de conseguir la inclusión en las empresas y capacitarlos”</p> <p>E2</p> <p>“AGORA se especializa mucho en la ubicación laboral y no la ubicación sino la adaptación laboral para las personas en situación con discapacidad visual”</p> <p>E3</p> <p>“viene la niña de ÁGORA, viene alguien de ÁGORA a modelizar los espacios, digamos, queda el baño acá, hacen la guía de la persona con discapacidad visual,”</p> <p>E1</p>	<p>cumplir con una etapa productiva que exige el SENA, en la cual se llevan a cabo unas prácticas en empresas que requieran de estos estudiantes. La vinculación a las empresas se realiza a través del ÁGORA (Aulas de Gestión Ocupacional para América Latina), la cual también hace parte del SENA y facilita los procesos de inclusión laboral. El ÁGORA realiza el proceso total de la selección, desde una entrevista previa, obtener el perfil completo de los participantes y acompañarlos hasta que se entregan a la empresa.</p> <p>Entre sus funciones se resalta el acompañamiento que se brinda por parte de la entidad a los discapacitados visuales, para ellos es muy importante recibir la guía de movilidad por parte de las integrantes de ÁGORA ya que a través de esto pueden ubicarse fácilmente en las instalaciones de la empresa.</p>
<p>“lo citamos, aplicamos pero no aplicamos pruebas psicotécnicas hacemos más una entrevista de socialización, vemos temas de roles”</p>	<p>El proceso de selección llevado a cabo por las empresas, no se realiza como el de una persona sin discapacidad, por el contrario se omiten las pruebas psicotécnicas ya que se</p>

<p>E4</p> <p>“de acuerdo a su desempeño, en la entrevista, de acuerdo a la disposición que tengan, pues vamos analizándolo y de y basado en esto pues miramos en qué áreas lo podemos ubicar y que perfiles se nos está ajustando de acuerdo a las requisiciones que se tenga de personal”</p> <p>E4</p>	<p>considera que con la capacitación ya obtenida, cuentan con el perfil. Lo que busca la empresa es la disposición del empleado, la actitud que tiene para el trabajo. Teniendo en cuenta lo anterior, se infiere que las empresas aún no tienen las herramientas necesarias para ejecutar procesos de selección formales en personas discapacitadas. Así mismo, no se exige por parte de las entidades adscritas al proceso de inclusión que se realice un proceso formal o la entrega de evidencias de dicho proceso por lo que hasta el momento no se pretende realizar cambios sobre este.</p>
<p>“No hay políticas internas en la empresa”</p> <p>E4</p> <p>“igual que cualquier otro proceso de vinculación laboral, que debe cumplir con el perfil, que cumplan con las normas e establecidas dentro de la compañía”</p> <p>E4</p> <p>“se miden igual que cualquier trabajador, no hay ninguna diferencia con ellos todo</p>	<p>Las empresas que tienen experiencia en inclusión laboral, tienen el proceso de inclusión definido informalmente en sus empresas, es decir, si un cliente requiere que se incluyan personas con discapacidad, se realiza, sin embargo no se crean políticas específicas y escritas en la empresa en donde se determine una ruta exacta a seguir.</p> <p>Es importante crear políticas específicas con el fin de dar a cumplimiento a la</p>

<p>igual.”</p> <p>E4</p>	<p>normatividad colombiana, sin embargo no se debe realizar una diferenciación general en el proceso de inclusión si no por el contrario propender la igualdad entre los trabajadores y exigirles el mismo nivel de cumplimiento.</p>
<p>“Si he escuchado que pues, que pues algunas empresas deben recibir a tanto porcentaje de pues, por descuentos de ley , que tienen que recibir tanto porcentaje”</p> <p>E1</p> <p>“cuando se tiene también personas con discapacidad a nivel tributario la compañía recibe algunos beneficios, lo que hablamos principalmente es el tema de productividad”</p> <p>E4</p>	<p>Es importante que las empresas conozcan los beneficios que se generan de la normatividad vigente ya que esto se traduce en disminuciones arancelarias, en priorización en las licitaciones públicas, entre otros. Mientras las empresas desconozcan esta prelación, no existirá interés por parte de las mismas en incluir personas discapacitadas visualmente.</p> <p>Este conocimiento desde la perspectiva de la persona discapacitada, genera una ventaja en términos de exigencia de unos mínimos en cuanto a la contratación y sus derechos. Mientras el discapacitado visual conozca sus derechos y los beneficios que su contratación brindará a cierta empresa, él podrá acercarse a las ofertas vigentes sin el imaginario que es imposible obtener un empleo.</p>
<p>“No, no vinieron y cuando estábamos en el otro trabajo, ellos siempre estaban, ÁGORA</p>	<p>En el proceso actual de inclusión laboral, llevado a cabo en la empresa foco del estudio,</p>

<p>siempre iba, siempre pedían permiso pa’ entrar, eh pa’ ir, allá siempre iban, nos hacían visitas”</p> <p>E1</p> <p>“algo más de formación, que contemos de pronto con herramientas para capacitación para ellos porque a veces nos limitamos, o nosotros somos los que nos limitamos de cómo bajarles la información”</p> <p>E4</p> <p>“si nosotros no tenemos personal dispuesto o con capacidad de para poder brindar ese acompañamiento, nos apoyamos en los programas que ellos manejan en este caso ÁGORA”</p> <p>E4</p>	<p>ÁGORA no realizó el acompañamiento a las personas discapacitadas lo que evidencia que estas actividades en algunas ocasiones se entregan a la empresa sin prestar el debido acompañamiento, lo cual debe estar articulado entre el INCI y el ÁGORA.</p> <p>La misma empresa solicita más capacitación y acompañamiento por parte de las entidades, lo anterior debido a que no cuentan con la experiencia requerida para realizar el seguimiento a estos procesos. Como resultado las empresas deben solicitar las capacitaciones a las entidades relacionadas y dichas entidades deberán fortalecer el seguimiento que realizan a los procesos de inclusión que llevan a cabo.</p>
<p>“la compañía ha hecho contactos con el SENA directamente y con el programa ÁGORA y ECCOS en su momento”</p> <p>E4</p>	<p>No sólo al ÁGORA, el INCI y el CRAC participan en el proceso, la entidad ECCOS se enfoca principalmente en la formación de asesores de Contact Center por lo que se convierte en un aliado más para este proceso de inclusión pero directamente para las empresas de Call Center. Este tipo de entidades facilitan a las personas discapacitadas el</p>

	<p>conocimiento de las ofertas vigentes y la aplicación a las mismas. Teniendo en cuenta que esta corporación está enlazada con las demás entidades, el proceso llevado a cabo es el mismo, se estudia su perfil a través de la Agencia de Empleo, si lo requiere realiza los cursos necesarios y por último el ÁGORA lo ubica en la empresa.</p>
<p>“Todos los Jaws están licenciados, todos los programas que tenemos de Jaws, cada computador tiene su propia licencia”</p> <p>E1</p> <p>“nosotros utilizamos el lector de pantalla algo genial fue que la el programa que tenemos nosotros es licenciado es original entonces tiene más beneficios eh el Jaws que así se llama el programa que nosotros utilizamos tenemos nosotros nos lo enseñan desde que quedamos ciegos”</p> <p>E2</p> <p>“tenemos implementado uno de los aplicativos, tenemos Magic y tenemos Jaws y esas por parte de ConverTIC nos aprueba las</p>	<p>Las herramientas que brinda actualmente ConverTIC no tienen ningún costo para las empresas, lo cual se desconoce en la mayoría de casos. Estos programas sólo se entregan cuando las empresas se inscriben en ConverTIC, lo que demuestra la falta de divulgación por parte del Ministerio de comunicaciones.</p> <p>Teniendo en cuenta que las herramientas son licenciadas, esto le brinda un soporte a la empresa frente al funcionamiento de sus aplicativos ya que no va presentar ninguna falla y las actualizaciones siempre van a estar disponibles para los trabajadores.</p> <p>Cada vez que la empresa requiera una</p>

<p>licencias porque la compañía” ya está registrada”</p> <p>E4</p>	<p>nueva licencia para un trabajador nuevo, la puede solicitar a través de ConverTIC y se genera dentro de los tiempos establecidos por el ministerio.</p> <p>Para los trabajadores, estas herramientas les da la facilidad de adaptarse a diferentes campañas que tienen aplicativos o plataformas que pueden funcionar bajo estos habilitadores tecnológicos, permitiendo así a las empresas poder ubicarlos sin inconvenientes en diferentes cargos.</p>
<p>“en cuanto a la accesibilidad de algunos aplicativos no son todos porque hay algunos que no he podido no son definitivamente compatibles con Jaws”</p> <p>E2</p>	<p>A pesar que existen facilitadores tecnológicos como el Jaws y el Magic, aún existen varias plataformas o aplicativos que no puede leer dichas herramientas. Dado esto, las empresas deben procurar desde el desarrollo inicial de sus aplicativos, incluir facilidades de lectura para las personas con discapacidad visual. Desafortunadamente la mayoría de aplicativos creados por las empresas apuntan a lo que sea visualmente llamativo, sin embargo debe ser apto para todo el personal que puede encontrarse en la empresa.</p>

<p>“buscamos es lo que no genera conflicto entonces para no estar mirando y tener que pedir permiso y la licencia de la licencia y entonces lo que hacemos es adaptarnos a las campañas que nos genere menos inconveniente para que ellos puedan hacer la labor”</p> <p>E4</p>	<p>Las empresas que no desarrollan aplicativos durante la implementación de las campañas, no están dispuestas a realizar cambios en ellos para poder incluir personas con discapacidad visual. Las empresas optan por ubicarlas en procesos que no tengan mayores inconvenientes con los habilitadores tecnológicos, no sólo por el tema del costo de un cambio si no por el tiempo que el Ministerio se toma para asignar las licencias, cuando ya ha asignado unas inicialmente para otra campaña.</p>
<p>“La adaptación mientras las configuraciones, como te digo, mientras uno las configura, uno lo que más se pueda a lo de uno. Digamos cada uno maneja una configuración diferente y uno lo cuadra a la configuración que uno se sienta más cómodo trabajando.”</p> <p>E1</p> <p>“siendo sinceros al comienzo por parte de mis compañeros y yo su hubo una preocupación... Porque al comienzo íbamos a trabajar con ZOIPER, un aplicativo que no era</p>	<p>La experiencia obtenida por parte de los trabajadores con el manejo de las herramientas tecnológicas, les permite adaptarse fácilmente a ellas. Cada persona tiene la facilidad de configurar el aplicativo de acuerdo a sus necesidades, lo que le permite ser autónomo frente al funcionamiento de las mismas.</p> <p>Cabe resaltar que los trabajadores discapacitados visualmente son personas proactivas que buscan constantes actualizaciones de las herramientas, nuevos usos y nuevos habilitadores tecnológicos que</p>

<p>para nada exequible con Jaws.... no y ahora que vamos a hacer (risas)... Dios mío si esto no funciona... nos vamos a quedar sin trabajo”</p> <p>“como algunos aplicativos no se pudieron utilizar, digamos como el aspecto, lograron cambiar por esto y eso, ahí nos pudimos acomodar” E1</p> <p>E3</p> <p>“el Jaws genera conflicto con algunos aplicativos, hay campañas... en las que...el Jaws genera conflicto, porque son varios aplicativos.</p> <p>eso es lo que nos ha hecho desistir de poder vincular en otras áreas o en otras campañas las personas”</p> <p>E4</p>	<p>les permitan desarrollar su trabajado correctamente.</p> <p>No obstante, las herramientas no siempre son compatibles con los aplicativos del cliente, lo que genera inconvenientes en la contratación o asignación de cargos. Sin embargo, las empresas en conjunto con sus áreas de tecnología, buscan soluciones adecuadas que permitan corregir estos inconvenientes y continuar con los compromisos adquiridos por los clientes. Cuando dichos errores no pueden ser corregidos, los clientes son muy incisivos en la reversión del proceso de inclusión, lo que evidencia la necesidad de un desarrollo tecnológico avanzado por parte del MinTIC o la creación de una política en donde se incentive a las empresas a desarrollar aplicativos aptos para las personas con discapacidad visual.</p>
<p>“Mi discapacidad es congénita”</p> <p>E1</p> <p>“soy ciego de nacimiento a mi mami le dio toxoplasmosis en el embarazo, la enfermedad del pelo del gato, cuando yo nací”</p>	<p>La inclusión laboral permite que las personas con diferentes grados de discapacidad puedan aportar a las empresas con su trabajo.</p> <p>En general las personas que tienen baja visión, encuentran más posibilidades u ofertas</p>

<p>E2</p> <p>“yo no soy ciego de nacimiento entonces siempre he sido bueno en la movilidad, desde que quede ciego”</p> <p>E3</p> <p>“si hay que adecuar espacios pero tampoco es que se invierta tanto en el tema de adecuación para ellos tampoco, y el valor agregado es muy bueno.”</p>	<p>laborales, lo anterior teniendo en cuenta que según las empresas es más fácil ubicar un empleado con baja visión que totalmente ciego. Sin embargo, las personas ciegas de nacimiento tienen autonomía en su movilidad y no representan cargas adicionales para la empresa. En realidad, las empresas realizan muy pocos cambios físicos en las instalaciones con el fin de recibir este personal. Los cambios que se implementan se relacionan con movilidad, el cual no tiene ningún costo adicional ya que ÁGORA realiza el acompañamiento y le enseña al discapacitado cómo moverse dentro de las instalaciones. En cuanto al puesto de trabajo cada discapacitado cuenta con su computador y su espacio como cualquier otro trabajador, lo cual no le implica a la empresa una inversión inicial. Finalmente, el único posible cambio que deba adecuarse corresponde a los baños ya que es necesario que este tenga unas condiciones específicas para que los discapacitados no sufran ningún tipo de accidente.</p>
<p>“en primera instancia mis recorridos eran</p>	<p>Muchos discapacitados no realizan el</p>

<p>a la vuelta a la manzana de mi barrio, por los negocios, locales, cerquísima”</p> <p>E3</p> <p>“Bueno, es que mi rehabilitación fue hace muy poco...conocí a Gloria Mendieta, usted está rehabilitado? Y yo le dije “No señora”, allá lo espero, cuando empezó lo de ÁGORA...yo me rehabilité, es una intervención integral de baja visión que dura 6 meses no más.”</p> <p>E1</p> <p>“estuve en psicología, en movilidad diurna y nocturna, a ver uno como se mueve y ellos le dicen no usted esto, esto y esto y le entregan las ayudas técnicas”</p> <p>E1</p>	<p>proceso de rehabilitación desde que adquieren sus discapacidad, en estos casos lo que se realiza es un proceso informal con sus familias, iniciando con el tema de movilidad y realizando actividades simples dentro de sus hogares. Cuando tienen la mayoría de edad y se encuentran laboralmente activos se evidencia la necesidad de aprender habilidades de escritura, tecnológicas y requieren adaptarse socialmente. Por lo anterior, acuden a instituciones como el ÁGORA, INCI o CRAC, en donde esta última, realiza todo el proceso de rehabilitación con el fin que los discapacitados tanto ciegos como de baja visión puedan desenvolverse sin ningún inconveniente en un ambiente laboral.</p>
<p>“cuando uno se siente en confianza puede adaptarse a cualquier sitio los compañeros son digamos que como todo el mundo”</p> <p>E2</p> <p>“Ellos no han tenido problema, pues ellos no.. al principio, mejor dicho, mientras ellos se ajustaban a nosotros, el proceso”</p>	<p>El proceso de adaptación se debe tener en cuenta desde dos puntos de vista, desde la parte del discapacitado y la de sus compañeros. En cuanto al discapacitado, por lo general se encuentra en grupos de trabajo con los que ya ha tenido contacto, dado el proceso que ha tenido con las diferentes entidades y en otras</p>

<p>E1</p> <p>“No puedo decir no es que tal persona no... me ayuda... es que tal persona no aporta... no porque todos son muy pendientes de nosotros... de mi de todas las personas he... con discapacidad que trabajan acá”</p> <p>E3</p>	<p>empresas en las que han desarrollado sus prácticas. Lo anterior les permite moverse con facilidad dentro del grupo, tener confianza en sus compañeros y recibir recomendaciones por parte de los mismos. Si existe un nuevo miembro dentro del grupo, se adapta fácilmente ya que las experiencias y vivencias le permiten encajar con sus compañeros.</p> <p>Los discapacitados visuales inicialmente crean grupos cerrados que sólo involucran personas de su misma condición, sin embargo las empresas promueven la apertura de estos grupos y comprometen a los demás trabajadores en este proceso. Un ejemplo claro corresponde a los padrinos, los cuales son asignados por el área de salud ocupacional y pretenden cuidar a las personas en condición de discapacidad en el evento en que ocurra un siniestro. Si este padrino no se encontrara en un evento fortuito, se asigna otro padrino que realice esta labor de acompañamiento y guía. Lo anterior, permite al grupo involucrarse en el proceso y tomar conciencia de la importancia de contar con este personal.</p>
---	--

<p>“la ventaja al principio que yo empecé con algo del call center que es complejo, que es cobranza, que empecé con lo más complicado”</p> <p>E1</p> <p>“aprendí muchas cosas desde como ellos hablan hasta la manera de desempeñar mi labor”</p> <p>E2</p> <p>“nosotros hacemos todo lo posible por dar lo mejor de cada uno de nosotros para atender bien a los clientes”</p> <p>E3</p> <p>“agradezco mucho la experiencia laboral realmente si no hubiera sido por ese tipo de experiencia yo creo que hubieran sido menos las posibilidades de uno estar aquí. No???”</p> <p>E3</p> <p>“son personas muy productivas, son personas que nos da mucho rendimiento, son muy dedicadas a su trabajo, son muy disciplinados, cumplidores del deber, entonces eso nos llama mucho la atención de seguir impulsando esas oportunidades”</p>	<p>Para las empresas puede representar una ventaja competitiva el nivel de productividad que tiene las personas discapacitadas ya que de la experiencia que tiene la empresa foco del estudio, se puede evidenciar que dicha productividad se encuentra entre el 100 y 110%. El compromiso representado por este personal se refleja no sólo en sus indicadores de productividad, si no en su puntualidad, en el buen servicio que prestan a la hora de atender a un cliente y en la disposición que muestran para realizar su trabajo. Lo anterior, es el resultado del trabajo que se realiza en entidades como el CRAC, específicamente en la rehabilitación profesional. En esta fase del proceso de rehabilitación se les indica la importancia de realizar correctamente su labor y las dificultades que se pueden presentar al conseguir un trabajo estable.</p> <p>Así mismo, la experiencia que obtienen de las empresas donde realizan las prácticas, les permite desenvolverse fácilmente en distintas labores y adaptarse rápidamente a los cambios que presente cada organización.</p>
--	---

<p>E4</p>	
<p>“el único problema fue de movilidad , que ÁGORA no sé por qué no lo dieron al ingresar aquí a zona franca”</p> <p>E1</p> <p>“hay personas que no conocen verdaderamente como funciona para tratar de hacer más accesible lo que es plataformas como Monitoreos”</p> <p>E2</p> <p>“En el ámbito tecnológico me gustaría que hubiera mayor agilidad”</p> <p>E3</p> <p>“Qué ha realizado la compañía capacitaciones, implementar y ajustarnos a procesos para que ellos pueda implementarlos, para que ellos puedan manejarlos”</p> <p>E4</p>	<p>Dentro de la fase de adaptabilidad se evidencia la necesidad de ajustar algunos procesos, entre estos no descuidar el contacto por parte de la empresa con las diferentes entidades ya que por ejemplo, el tema de movilidad no es sólo responsabilidad del ÁGORA sino también de la empresa, mientras exista un contacto frecuente, se podrán suplir las necesidades de las personas con discapacidad visual.</p> <p>Otra de las falencias que tiene este proceso es el tema tecnológico, aunque la plataforma del cliente sea compatible con las herramientas facilitadoras (Jaws y Magic), las demás herramientas que maneje la empresa deben poder leerse bajo estas herramientas. Aunque no es sencillo cambiar toda una empresa para poder incluir personas con discapacidad, sí es posible que los nuevos desarrollos cumplan con estas condiciones.</p> <p>Cabe aclarar que así como se presentan algunos procesos por mejorar, las empresas hacen varios esfuerzos por entregar a los</p>

	<p>discapacitados visuales, las herramientas necesarias y mejorar las que ya se tienen.</p>
<p>“cambiar pensamientos de equipos de trabajo, generar líderes que sean apoyos para ellos, o sea es cambiar todo un concepto y es también darles la oportunidad a ellos de que ellos se puedan desenvolver y dar valor agregado, no limitarlos es el mensaje”</p> <p>“poder capacitar a todo el personal a nivel general tanto los compañeros, como los líderes, como la alta gerencia, porque es bueno estar en el mismo nivel que ellos poderlos bajar al ambiente que ellos se mueven”</p> <p>E4</p>	<p>El proceso de inclusión laboral requiere crear cultura en las empresas, en donde se fomente la aceptación y el respeto por la diferencia que poco a poco comienza a ser entendida por los demás trabajadores, la capacidad de compromiso y responsabilidad en la elaboración de tareas y funciones por parte de los trabajadores con discapacidad, les permite a los demás trabajadores involucrarse en este proceso.</p> <p>Frente a los líderes, ellos son capacitados con el fin que manejen correctamente el personal discapacitado, no sólo por cómo deben guiarlos si no porque muchas veces los tratan de manera muy especial, lo que buscan entidades como ÁGORA es que no se tenga una diferenciación entre los discapacitados y los que no lo son, por el contrario se pretende buscar igualdad y en lo posible homogenizar los procesos que sean posibles</p>
<p>Objetivo 2</p> <p>Evidenciar los beneficios resultantes del proceso de inclusión laboral para las personas</p>	

con discapacidad visual.	
Fragmentos	Análisis
<p>“Agora sólo se dedica a personas con discapacidad visual, sólo es con ellos, con ellos y con ellos. Y entonces siempre se mueven con nosotros o ya digamos ellos tienen su grupo, tienen su grupo base.”</p> <p>E1</p> <p>“muy chévere el proceso de inclusión y el acompañamiento que le hacen a los las personas con discapacidad es siempre grande o sea acompañarnos guiarnos eh digamos que a brindarnos los elementos necesarios”</p> <p>E2</p> <p>“agradezco mucho la experiencia laboral realmente si no hubiera sido por ese tipo de experiencia yo creo que hubieran sido menos las posibilidades de uno estar aquí..no??”</p> <p>E3</p> <p>“mi mamá ahorita, yo vivo, como te digo yo vivo con ella, pero ella estamos en la... ha disfrutado mi sueldo también”</p> <p>E1</p> <p>“en otras campañas en donde puedan</p>	<p>Se identifica que las personas con discapacidad visual obtienen como beneficio principal del proceso de inclusión laboral, la experiencia que adquieren en las diferentes empresas. Dicha experiencia, obtenida desde las prácticas requeridas en su formación no formal.</p> <p>Así mismo, la presencia tanto de las instituciones como de la empresa durante este proceso genera confianza a las personas con discapacidad. Lo anterior, les permite desempeñarse de manera segura, con el conocimiento que pueden cometer algún error pero no bajar su rendimiento. En la empresa foco de nuestro estudio, se destaca el trato que se brinda a las personas con discapacidad, lo cual se describe como un beneficio, ya que en los diferentes trabajos informales que tuvieron durante su experiencia, no obtenían un buen trato y un reconocimiento de su labor.</p> <p>La oportunidad de obtener un trabajo formal, le permite al discapacitado realizar aportes a la seguridad social, lo cual le ayuda a lograr una</p>

<p>disfrutar de los mismos beneficios que yo disfruto por laborar en esta compañía”</p> <p>E2</p> <p>“las vacaciones son otra cosa... las vacaciones uno ha podido viajar, uno se planea una.... Mentalidad de ahorro”</p> <p>E3</p> <p>“desde que estoy aquí me aumento el salario entonces ya tengo mi propio negocio, ahorita tengo una papelería grande es café internet”</p> <p>E2</p>	<p>pensión de invalidez y tener una EPS que pueda cubrir sus necesidades médicas. Así mismo, la estabilidad derivada de este trabajo, proporciona al discapacitado una independencia económica, lo que posibilita la atención de sus necesidades básicas, complementarias y las de su entorno familiar. Cabe resaltar que los discapacitados visuales no pueden recibir menos de un salario mínimo por ley y para este caso el salario recibido en la empresa foco del estudio, es superior al salario promedio de otras personas que desempeñan la misma labor (contactcenter). Este salario abre su panorama económico o de gastos y les da acceso a nuevas opciones de crecimiento, de desarrollo personal, de realizar nuevas actividades que antes no podían hacer.</p> <p>En la empresa foco del estudio, se presenta un beneficio muy importante que corresponde a la política del ahorro, esta permite a los trabajadores acceder a fondos y cooperativas que manejan su dinero y les genera rentabilidad. Lo anterior le da una perspectiva diferente del manejo del dinero y promueve la</p>
---	--

	<p>inversión o la independencia económica.</p>
<p>“es una plataforma muy accesible o sea yo he ingresado y me ha parecido muy bueno uno lee comentarios hace sus evaluaciones incluso me parece muy rico, muy chévere muy bueno ese programa”</p> <p>E2</p> <p>“nuestro combustible de trabajo es el jaws sin el jaws no no digamos que no que no se nos facilita nada”</p> <p>E2</p>	<p>El manejo que las personas discapacitadas le dan a los facilitadores tecnológicos es autónomo, es dinámico y se adapta a las necesidades que ellos tienen. El beneficio principal es que estas personas ya cuentan con la experiencia para manejar estos aplicativos lo cual le permite acercarse a otras ofertas laborales en donde le brinden características similares.</p>
<p>Qué estrategias, uno adecuación de los espacios, dos motivación, acompañamiento, disposición, estar retroalimentando el personal, líderes que estén pendientes de ellos, es como el mensaje claro de la alta gerencia...</p> <p>“ellos valoran mucho el calor humano que aquí se les da, porque el reflejo que ellos nos dice es de que en ningún otro lado, en ningún otra compañía cuando han hecho cuando han hecho algún otra labor les han dado ese mismo valor, como que los dejan aislados, en cambio acá los empezamos como a mirar y como cuidar de que nada malo les vaya a pasar que es</p>	<p>La empresa le permite a los discapacitados visuales desenvolverse sin problema en los espacios físicos gracias a las adecuaciones realizadas.</p> <p>Las capacitaciones tienen un enfoque humano que favorece la cohesión y la integración al grupo; logrando una participación activa con su entorno laboral.</p> <p>También han logrado que el trato al interior del equipo sea empático y prime el calor humano, lo anterior se ve reflejado en el sentido de confort manifestado.</p>

<p>lo que nos dice a nosotros el programa cuando ellos nos capacitan”</p> <p>“Entonces es eso lo que tratamos también de manejar en bienestar social , de darles un nivel por igual que a los demás compañeros”</p> <p>E4</p>	
<p>“Con Ágora estamos manejando el tema de las capacitaciones” “con Ágora estamos manejando unos temas de formación directamente con German Villabona, para poder capacitar a todo el personal a nivel general tanto los compañeros, como los líderes, como la alta gerencia, porque es bueno estar en el mismo nivel que ellos”</p> <p>E4</p>	<p>Esta capacitación permite “ponerse en el lugar del otro” dimensionando la situación real del discapacitado convirtiéndose en un facilitador del proceso-</p>

Apéndice 3. Transcripción Entrevistas

G: Buenas tardes E, entonces voy a comenzar con la entrevista. La información que tú nos vas a suministrar nos ... aporta muchísimo para nuestro trabajo de grado que es inclusión laboral de personas con discapacidad visual.

E: Listo

G: Listo... Entonces para comenzar que estudios has realizado.

E: Bueno yo tengo una técnica en Análisis y promoción de sistemas y.... Bueno tengo varios cursos ¡pequeños!.. de digitación, de mmmm de call center y pues mi último curso fue con el SENA que es auxiliar en call center, eso.

G: Bien esas... ¡ah listo! Eh y cómo comenzaste, cómo fue tu historia laboral, cuál fue tu primer, cómo fue tu proceso

E: Bueno... ehh pues yo he trabajado en varias cosas, fuera de ya pues....,

G: ¿Cuál fue tu primer trabajo formalito?

E: Ahh trabajo formal, ¿formal? Ah pensé trabajos informales (respira) Bueno mi ant... mi primer trabajo formal con todo fueee haciendo las prácticas del auxiliar en call center que fue por el SENA, ahí las prácticas las hice en Ventas los seis meses en... con la campaña de Comcel cobranza de Comcel capa bueno campaña de una mística en Cobranza administrativa que es el nombre exacto. Ahí hice las prácticas los seis meses, eso fue en la fecha pues fue en el dos mil, diciembre de dos mil diez ingrese a ventas, fueron los seis meses al 2011 eh... con resultados mensuales... bueno mi cartera me la dieron en enero ya en febrero fui segundo, marzo primero, abril primero hasta mayo fui de los primeros en cobranza, le gane a mis compañeros videntes. Ehh ahí me... terminé y me recibieron en cobranza de me, me cambiaron de contrato, terminé el contrato de

aprendizaje y entré con un contrato formal a tres meses, bueno contrato que maneja ventas, estuve casi hasta noviembre que se acabó la campaña de Comcel y pase ahh Occidente con castigada del 85 ¡eh bueno era! Ahí estuve a... Aproximadamente hasta 2012 hasta marzo... hasta abril, ahí no me renovaron el contrato, bueno trabaje hasta ahí.

G: ¡Sí!

E: Listo. Ehh bueno duré unos meses sin trabajo llegue cambie de empresa que es Atento, a la campaña del SENA, estuve año y medio en el mismo, en el conmutador del SENA, siempre el mismo y en Abril de 2014 salió la convocatoria para Ecopetrol.

G: Bueno listo ¿Y de los trabajos informales?

E: Ehh pues he tenido, pues han sido casi iguales, trabajé en una ferretería, en un depósito, trabajé en bueno, trabajé en el acueducto, como palettero, era un trabajo loco (risa G), pero estuvo bueno, entonces me metió un primo a trabajar pero me tenían por allá lejos para que nadie me viera, porque tenía discapacidad visual, eso fue a escondidas

G: Ah bueno!

E: Ehh también he trabajado con ella mi prima, yo he trabajado haciendo eventos, de mesero, decorando, ehh todas esas vainas se hacerlas también. ¡Eso trabajo!

G: Ah listo! El de Corferias ¿cuál fue? El que me contaste

E: Ah el de Corferias, el de Corferias eso fue en el 2008, ahí empezó cuando empezó ÁGORA

G: ¿ Con cuál?

E: Con ÁGORA, ahí empezó con ÁGORA, cuando empezó ÁGORA, ese fue el primer, el primer trabajo que salió, el de Corferias salió el primer trabajo, salió el primer trabajo con ello, después eh salieron trabajos así pequeños pero con..con ÁGORA,

entonces por eso yo siempre he sido con ÁGORA, todos los contactos del curso de call center lo organizó fue ÁGORA, con el SENA y ahí estamos, siempre ha sido con ÁGORA , con ÁGORA entré a Atento y con ÁGORA entre a ventas otra vez, con ÁGORA siempre he entrado a Ventas.

G: Entonces con ÁGORA has tenido mejor dicho los contactos de trabajo pero el de Corferias

E: Si. El de Corferias sí..

G: Los primeros

E: El primero y con..Cuando empezó ÁGORA

G: Y el de Comcel?

E: El de Comcel no, fue el mismo de Ventas, fue con ÁGORA

G: también con ÁGORA

E: Si de ÁGORA empezó digamos, el call, digamos lo empezó ya con ÁGORA en sí fue desde, desde que empezó ÁGORA eso fue en el 2008, en el 2009 salió lo del curso de call center también con ÁGORA, del SENA, con ÁGORA SENA también, pues ya directamente con, ya con un programa específico cerrado, un programa cerrado, con sólo personas con discapacidad visual, se hizo en un aula móvil y pertenecíamos al centro de tecnología de la información de los TIC, la que queda ahí en la cincuenta y tres, pertenecemos a ese centro, para hacerte más formal de ahí salió mi certificado, eso eso fue el.. el primer trabajo que salió con ÁGORA fue el Corferias, ahí estuve para tra.. hice cuatro ferias con.. se trabaja es por feria y pagan por feria. Estuve en una de discapacidad, mostraba era discapacidad tres días, se empezó con esa, es era de personas con discapacidad, todo lo que se veía pues a nivel nacional y mundial, vino mucha gente

que no me acuerdo el nombre ahorita, creo que no la han vuelto hacer, no me acuerdo de esa..., después siguió una de feria del libro, hice dos fe, hice una feria del libro, como tres ya no me acuerdo ya, hice varias, como cuatro ferias estuve trabajando allá.

G: Listo! Me podrías describir todo el proceso de vinculación que llevaste a cabo para obtener el primer digamos el trabajo con ÁGO, el primero el de Corferias

E: Eh..bueno el primero mm fue por.. por casualidad

G: Por casualidad?

E: si porque ahí en el por... por el INCI había una mm ehh tú la conoces Rosario Yepes, con ella llevo muchísimos años, ella me conoce de hace muchos años y yo siempre iba por que llegue, estaba haciendo una vuelta en chapinero y fue por preguntarle que si había algún trabajo , me dijo hay este, había una oferta para y... para, para trabajar en Corferias, con ÁGORA, pues yo conocía, en esa época conocí ÁGORA, conocí a Gloria a.. Mendieta. También estaba que empezaba todo, ahí conocí a todos ellos y fui a una prueba de selección, fuimos seleccionados, visuales cuatro personas, iban como diez, fue prueba de digitación, ehh no me acuerdo, servicio al cliente, por ahí entre

G: Ah listo! El de, y cuando llegaste a Ventas y Servicios con quien fue el contacto

E: Directamente también por ÁGORA, ÁGORA estaba haciendo las, las..en la empresa haciendo las visitas , ÁGORA estaba haciendo las, como era un curso cerrado, no había ninguna empresa seleccionada, si no es el curso, y la niña de ÁGORA Andrea Gacha, ella empezó a buscar empresas, y en una de las empresas salió de Ventas para hacer las prácticas, digamos fue sólo para prácticas. Y pues yo empecé en Ventas fue con, tu no conoces, ella se llama Luz Dary Cadiviades, ella dijo que sí, ella fue la que dio...

dijo que sí y después cuando yo... el doct.. Mi..digamos en esa campaña tenían con el doctor Miguel, tu conociste al?

G: Si

E: Él se la pasaba por todo lado, ellos iban a comer helado siempre a Crepes, con el doctor Miguel, ahí conocí al doctor y al doctor Miguel le gustó mi trabajo, le gustó todo y pues siempre en Ventas se contrataban personas con discapacidad visual, entonces yo fui el que abrí puertas y a él le quedó gustando pues ahí hubo una..., ahí nos sacaron a volar a nosotros cuando yo estaba, luego otra es que no me acuerdo... una fundación que ya no existe. Ahí entró esa fundación y... (Chasquea los dedos) adiós E. Ya ahorita, así empezamos, ella hizo el contacto y yo llegué a hacer pruebas y des..

G: Y qué tipo de pruebas hiciste?

E: No.. No ellas hicieron las pruebas, con otro compañero se llama Alex, él hacía el trabajo con ÁGORA, él hacía las pruebas, y él decía que pa... que pa que persona, en esa época... eh bueno, tenía Ventas un programa es el CCA y Jaws no lee CCA y por eso digamos una persona con baja visión y fui yo, porque eh bueno yo se manejar un... el que yo tengo, nunca he utilizado esto, yo no utilizo ni el Jaws, ni el amplificador que tienes eh, ahí tampoco lo utiliza Torres, utilizo fue, utilizo el que tiene Windows, que se llama lupa, hace tiempo es el.. Qué... siempre lo he tenido, Windows siempre ha tenido amplificador, se llama amplificador, tu lo buscabas, accesibilidad, accesorios, amplificador, yo lo aprendí a manejar, tu lo ves en mi computador que tu no sabes donde está el puntero ese es un poco complejo, más adelante te pregunta te contesto que manejar ese aplicativo.

G: Ehh bueno!

E: Lo aprendimos a manejar y con ese aplicativo entre a co..a Ventas.

G: Ah listo, más que todo eso fue contacto con ÁGORA

E: Con ÁGORA, directamente ÁGORA es el contacto y ahí entramos.

G: Qué aspectos positivos del proceso de inclusión podrías resaltar de Ventas y Servicios, en comparación del anterior contrato que tuviste que viene siendo el de Corferias

E: Pues... se manejó el mismo contacto

G: El mismo contacto con ÁGORA,

E: con ÁGORA, ÁGORA siempre es el que ha hecho los contactos. Pues yo si dije mmmm, pues, pues como... te digo, es que hay unas, hay otras fundaciones que cada uno tiene su propio grupo, digamos hay fundaciones que sólo manejan físicos, que son natales, que..cada uno tiene como su prioridad, digamos ÁGORA sólo se dedica a personas con discapacidad visual, sólo es con ellos, con ellos y con ellos. Y entonces siempre se mueven con nosotros o ya digamos ellos tienen su grupo, tienen su grupo base.

G: Pero digamos en el proceso de inclusión cuando llegaste allá a firmar contrato..si te pusieron más peros o tuviste que presentar más pruebas en el anterior que en Ventas o fue igual

E: No..fue igual, todo se entró por lo mismo, digamos con el mismo el tema de personas con discapacidad visual con esto, esto, esto y esto. Ellos hicieron toda la inclusión, la inclusión y entramos nosotros

G: ¿Qué proceso por mejorar tu ves o resaltarías en ese proceso? Hay algo por mejorar?

E: No tanto es el proceso, el proceso es el mismo, es no es más tanto el proceso si no las personas que acepten el proceso, digamos las empresas, que se arriesguen, ¡no una persona con discapacidad! No digamos, no es tanto el proceso, el proceso es el mismo, no digamos la persona puede hacer esto, puede hacer lo otro, pero digamos todos los... directamente yo nunca he ido, esos, esos pero ellos hablan de cualquier persona con discapacidad puede hacer cualquier trabajo, puede ser con ayudas de esto, de hacer esto, esto, esto y esto. Puede ser todo el proceso que sea en la empresa que maneje, con ciertas limitaciones que ya se conocen (G que) pero se manejan ya directamente la persona que diga, sí o no. La empresa que diga si o no, si la empresa dice que si ya hay mejor dicho, hay algo y ya, ehh ÁGORA hace todas las mmm pero aquí no sé por qué no lo hicieron.

G: En el otro lado si lo hicieron, ennn Corferias?

E: Dee eh bueno como te digo, vienen, viene la niña de ÁGORA, viene alguien de ÁGORA a modelizar los espacios, digamos, queda el baño acá, hacen la guía de la persona con discapacidad visual, aquí queda la salida, aquí tatata , hacen una ubicación física, aquí ÁGORA no hicieron eso.

G: En Ventas no lo hicieron..

E: Pues nos llegaron no sé, cuando llegamos a lo Ventas sí, ellos fueron en Ventas pero aquí no, acá no, en este contrato no

G: En zona franca no (afirma)

E: No no vinieron y cuando estábamos en el otro trabajo, ellos siempre estaban, ÁGORA siempre iba, siempre pedían permiso pa' entrar, eh pa' ir, allá siempre iban, nos hacían visitas, cuando nos, allá nos trastearon, digamos nosotros estábamos en Royal,

en..en Royal de Atento que queda ahí en la 67, nos pasaron para Dorado y en ese nos llevaron con lo de ÁGORA, hicieron la que, que al para el trasla.. bueno hicieron todo la.. movilidad, se llama curso de movilidad

G: Qué beneficios te brindó el trabajo anterior a este, en aspectos tanto familiar, profesional, emocional, económico u otros

E: ¿Cuál trabajo?, el primero?

G: Si el primero

E: Bueno el primer trabajo....

G: ¿Qué beneficios te trajo?

E: Experiencia laboral, fue mi primera experiencia laboral, económicamente pues bien porque no, por feria pagaban, pagan, pagan bien, pagan por feria, pagan como 800 por feria, tres días pagan eso, ehh económica, familiarmente pues bien porque yo vivo con mi mamá y pues económicamente nos fue bien esa vez, por ferias, pues..el problema es era que por feria pero ahí empezó bien

G: Y él... beneficio que te ha traído este trabajo, el actual

E: Económicamente por el sueldo, se han podido realizar cosas que no, se han hecho anteriormente

G: mmumm

E: Ehh que más, de experiencia en la hoja de vida también sirve muchísimo, va servir y.... No me acuerdo,

G: No , eh que lo beneficios tanto familiar, profesional...

E: que familiar, pues al vivir con mi mamá, pues mi mamá ahorita, yo vivo, como te digo yo vivo con ella, pero ella estamos en la... ha disfrutado mi sueldo también

G: ¿Qué normatividad vigente conoces sobre la inclusión laboral?

E: Ehh la incluida, no la conozco bien G, así legalmente

G: O.. has escuchado algo

E: Si he escuchado que pues, que pues algunas empresas deben recibir a tanto porcentaje de pues, por descuentos de ley , que tienen que recibir tanto porcentaje, no el contrato que tenemos actual que es, que es más rígido. Pero por ley que las empresas que tengan personas con discapacidad, les descuentan no sé qué, parafiscales, en el SENA si lo sabíamos, que empresa que contrate tantas personas, por persona, es por persona que contraten, le descuentan tanto porcentaje en parafiscales, a toda las empresas, por persona, digamos cada persona que tenga discapacidad va un descuento

G: Pero más que todo la parte para las empresas

E: Para las empresas, para las empresas. Ese es también el gancho que se meten las personas, tanto descuento por tanto, tanto, tanto.

G: La siguiente es como las herramientas tecnológicas que le brinda la empresa te..se adecuan a tu desarrollo del trabajo

E: Si señora porque aquí tenemos, estamos licenciados.

G: Si...

E: Todos los Jaws están licenciados, todos los programas que tenemos de Jaws, cada computador tiene su propia licencia, no tenemos como el trabajo anterior que eran copias, con las originales. Porque están licenciados, pero como las TIC's regaló las licencias, pues están licenciados.

G: Y al inicio cómo fue tu desarrollo con esas tecnologías, te acuerdas cuando la iniciaron al comienzo?

E: Ah yo no trabaje..es que mientras ehh, es más que, no tanto por las licencias, si no por los programas

G: Si..

E: Es como un programa nuevo y es mientras se ajusta al computador, presenta fallas, mientras se ajusta y uno los ajusta. Mientras van ajustando el programa, el Jaws, y mientras los aplicativos, y ahí se pues perfectamente, como algunos aplicativos no se pudieron utilizar, digamos como el aspect, lograron cambiar por esto y eso, ahí nos pudimos acomodar

G: Y cómo fue ese proceso de adaptación con estas herramientas cuando te las entregaron?

E: Pues la adaptación mientras las configuraciones, como te digo, mientras uno las configura, uno lo que más se pueda a lo de uno. Digamos cada uno maneja una configuración diferente y uno lo cuadra a la configuración que uno se sienta más cómodo trabajando.

G: Ah listo... Y cómo, bueno ya.. Aparte de esa parte, tu discapacidad es congénita o adquirida E

E: Mi discapacidad es congénita

G: Es congénita? Y cómo ha sido la rehabili..el proceso de rehabilitación durante tu discapacidad

E: Bueno, es que mi rehabilitación fue hace muy poco

G: Hace muy poco?

E: Si... es que yo me crié con personas videntes toda la vida, y mi discapacidad no baja de visión 8, siempre se mantendrá estable, pero yo tengo una enfermedad que es ehh.

Se me olvidó el nombre, que es a la luz, fotofobia, y tu veías pues yo tengo mis ojos así, por mí misma fotofobia porque es altísima y esa es la que ha ido aumentando. La que me da mamera en la calle, es la fotofobia, yo utilizo bastón cuando digamos en lugares, pues cuando se..ahorita que estoy todos los días encerrado acá todos los días, pues cuando yo salgo los fines de semana, me da durísimo, la fotofobia, me toca salir hasta con bastón, yo utilizo bastón por lo mismo y... por eso mismo yo resulte.. ah como e ta conocí a Gloria Mendieta, usted está rehabilitado? Y yo le dije “No señora”, allá lo espero, cuando empezó lo de ÁGORA. Y en el año siguiente yo en el 2008 me rehabili.., 2009, 2009, 2010 yo me rehabilité, es una intervención integral de baja visión que dura 6 meses no más.

G: Y cómo es el proceso?

E: Pues el proceso, pues uno no ve como, como la persona llega, que les duran más, le enseñan un poco de todo, pues es más específica o es bien clara para persona con baja visión, ellos dicen usted necesita es sólo lo, pues uno entra a todas las áreas, psicología, movilidad, parte laboral, también... y visual digamos puede entrar con la octava materia homologan todos y ellos analizan y dicen no el necesita esto, esto y esto. Si uno, como te dije, estuve en psicología, en movilidad diurna y nocturna, a ver uno como se mueve y ellos le dicen no usted esto, esto y esto y le entregan las ayudas técnicas, si no que un telescopio, una lupa, que ayudas para visuales, que la lámpara, que esto, que esto. También hay una de la vida diaria que le enseñan a uno a cocinar, planchar, coser y todas esas que a tender la cama que como lo hace uno.

G: Y cómo ha sido el proceso de adaptación acá con el grupo de trabajo

E: Pues aquí en el grupo, como te digo, vengo, venimos con el grupo ya de antes,

G: ¿ya de antes?

E: de antes, venimos de atento, pues la adaptación, ya conocemos el trabajo de cada uno y ya sabemos cómo es

G: Y con tus demás compañeros

E: Pues con el grupo, los de accionistas, pues bien, ellos no han tenido problema, pues ellos no..al principio, mejor dicho, mientras ellos se ajustaban a nosotros, el proceso

G: Descríbeme la evolución que has tenido en tu trabajo desde que comenzaste a la fecha

E: En evolución, en... que

G: En..te... en ante tu desempeño laboral. Al inicio cómo te sentía y ahorita cómo te sientes

E: Pues como bueno.., la ventaja al principio que yo empecé con algo del call center que es complejo, que es cobranza, que empecé con lo más complicado

G: Pero aquí cuando iniciaste con este trabajo de ventas

E: Con este con..ahorita...

G: O no. Pues..

E: Es que es sencillo

G: Si Bueno..

E: Empecé con cobranza que es más complejo y los horarios es más difíciles, fue más fácil adaptarme a, a un conmutador, no, es más, no, no es difícil, no, no es difícil, pero tiene sus procesos, no sus procesos en contra, pero si tiene sus cosas diferentes, más o menos uno tiene la experiencia de que decir y que no decir, cómo hablarle a una persona, ya uno tiene la forma de la experiencia de cobrar a entrar a cualquier persona a

uno, no se le puede decir cualquier cosa y uno puede hacer cualquier cosa., sin necesidad de decirle no..

G: Por tu experiencia por lo que ya tuviste en una grande. Y qué aportes de... por parte de Ventas y Servicios, o qué tu aportarías a Ventas y Servicios para que mejoraría, mejorara, ese desempeño? De lo que tú has visto o de lo que conoces

E: mmm de pronto sería, por con Ventas pues Ventas va, vamos con Ventas, Ventas siempre ha estado ajustado a los procesos que maneja, que se ha manejado con las personas con discapacidad visual. Digamos ellos siempre he oído, que faltan cosas y detalles, si eso no

G: Cómo qué?

E: Como te dije ahorita en este contrato, cuando llegamos acá no hubo de movilidad acompañamiento, de movilidad, no hubo, por eso E., y Andrea son los más, por eso mismo, por ellos no tuvieron movilidad para entrar acá. Es lo único, digamos detalles que no hubo, que faltaron, pero digamos ajustes de Jaws y toda esa vaina, ya ventas venía preparado, como los muchachos que ya ehhe nos Ventas, sigue ajustando con los Jaws, con los programas que digamos los que hay en general, digamos a los muchachos que están en la 170, ellos ya tienen Jaws y funciona, y darle todos los ajustes se han ido, se han ido dando. Pues siempre se ha trabajado con personas, esa es la ventaja. Que se han tenido diferentes programas, se han probado muchos programas, y a Ventas que programas sii, cuando nosotros llegamos había un muchacho que estaba en la 100 que ya conocía muy bien los Jaws y él nos colaboró mucho, Jaws y los ampliadores y el conocía muy bien y no fue tan complicado, no es que tuvo problemas de tecnología. Y aquí cuando llegamos también no hubo ni problemas porque los muchachos que vinieron a

instalarlos, a instalar Jaws y colocar todas las configuraciones también conocían el Jaws, venían a instalarlos y estaban soportados con los de la 170. Digamos lo que único que te digo, el único problema fue de movilidad , que ÁGORA no sé por qué no lo dieron al ingresar aquí a zona franca, de resto toda la parte de tecnología ya Ventas ya conoce como te digo y te repito.

G: Y de la parte de las herramientas que tú has visto, cuáles podría la empresa implementar para mejorar el desempeño de ustedes?

E: Mmm de Jaws ya hay otro

G: Hay otro diferente?

E: Hay uno más avanzado

G: Sabes el nombre o es el mismo Jaws

E: El mismo Jaws pero va con ese es King, no se pregúntale a Jhony, creo que hay uno de 16 ya, este es 15 y ellos tienen 16 ya, eso lo sacan, eso lo dejan, el problema que no son muchos los cambios que le hacen si no voz, cualquier cosita rara pero...

G: Mejora..

E: Mejora

G: y otro que conozcas?

E: No pues hay uno, hay varios programas así de Jaws, y pero no el mejor es Jaws, al que más le dan, como el que tiene más cosas y hace muchas más cosas. Hay otro pero es que no me acuerdo el nombre, Jhony creo que se lo sabe, pero ese es más complejo, para los comandos que son diferentes, eso es sólo comandos, los comandos son diferentes, pero Jaws ha sido el que, que siempre se ha manejado y que tiene sus cosas compras con

los programas, digamos por eso aquí no ha habido problemas como te la lista, Jaws no lee open office, sino sólo Excel y todo eso. La ventaja es que aquí tenemos de todo

G: Ah listo E, muchísimas gracias por tu tiempo

E: No, a ti

G: Y un aporte grande, en caso de necesitar mayor información te estaré buscando nuevamente.

Transcripción entrevista 2

S: Bueno J, Buenas tardes

J: buenas tardes

S: mi nombre es S. como te contaba hace un momento antes de empezar la entrevista pues el motivo de pedir tu presencia para nuestra tesis es pues obviamente el tema de la inclusión laboral en personas con discapacidad visual, la idea es contar con tu experiencia eh saber cómo ha sido todo ese proceso laboral que has vivido durante estos años de experiencia que tienes. Esto es un tema netamente académico es una entrevista que no se va a divulgar, es una entrevista que solo la vamos a tener nosotros y la vamos a transcribir nosotros entonces pues para que tengas la plena seguridad de que no vamos a a entregar el material a absolutamente nadie, ¿listo?

J: si señora

S: Entonces bueno para empezar eh ¿podrías contarme que estudios has realizado?

J: claro que sí, eh bueno tengo un bachiller técnico en sistemas empresariales, estudie ehh alcance a hacer un técnico de un tecnólogo en actividad física sistemática y un auxiliar de agente de call y contact center

S: OK, y el el bachillerato donde lo hiciste

J: estudie en la OEA organización de estados americanos en Bogotá

S: mmm Ok perfecto y los los los técnicos que has hecho han sido con que entidad

J: el de sistemas empresariales fue con la universidad el CIDE, así se llama, es una cooperativa eh el y los otros dos han sido con el SENA

S: OK, perfecto. Y respecto a tu historia laboral cuál fue tu primer trabajo

J: Mi primer empleo fue en... ¿formal? Fue en, en trabajo para Codensa fui asistente de la subgerente de Codensa manejaba todo lo que tenía que ver con archivo, todo, allí dure trabajando ehhs siete meses eh, ocho meses dure trabajando en Codensa, ese fue mi primer trabajo

S: ok o sea todo lo que tenía que ver con archivo

J: todo lo... si lo de asistente eh archivo reuniones

S: citas

J: reuniones, citas sí, todo lo de asistente, facturas eso era bastante era amplio el tema, facturas también maneje allá

S: si claro bastante

J: si señora

S: cuál fue tu primer contacto para obtener ese trabajo, el de Codensa. Cómo llegaste

J: eseee, nada, a nosotros nos colabora... pues la mayoría de empleos ha sido a través del grupo ÁGORA del SENA ellos son los encargados de conseguir la inclusión en las empresas y capacitarlos y luego nos llaman de hecho de resto ya el proceso de selección es es normal se realizó el proceso, realice el proceso de selección con varios compañeros, afortunadamente pase yo y de resto normal... pero fue a través del grupo ÁGORA

S: Bueno, y cómo, cómo es el proceso con ÁGORA, ellos como como los llaman a ustedes como funciona todo ese ese proceso

J: si señora, bueno inicialmente uno tiene que realizar un registro eso se hace a través de la agencia nacional de empleo del SENA

S: mjummm

J: cuando uno realiza el registro uno ya queda como persona convencional, por así decirlo o persona en condición de discapacidad; las personas en condición de discapacidad ellos ya las tienen en el sistema, digamos que la sacan en un grupo aparte, no por discriminar sino para las condiciones especiales que tenemos

S: claro

J: entonces a través de es... ellos miran ese listado de acuerdo a nuestros estudios lo que hayamos realizado nuestro perfil de la hoja de vida ellos llaman y dicen tengooo... primero te ofrecen el curso, entonces por ejemplo a través de ÁGORA para yo llegar allá me ofrecieron el curso primero me dijeron tienes que estudiar este técnico este en el SENA y de acuerdo a como te vaya académicamente así también necesitamos porque queremos ubicarte en X empresa, entonces así... inicialmente así nos contactan ellos

S: y ese

J: ya... dime

S: ese curso el que te ofrecieron inicialmente fue cual

J: el de agente de call y contact center

S: ahh ok eh perfecto

J: si señora, entonces ahí nos ofrecieron ese obviamente ellos están haciendo unos seguimientos durante toda la formación todo el proceso de formación ehh ellos están visitando los jefes de Codensa también la persona encargada del área de selección también está haciendo entrevistas de seguimiento de acuerdo a eso ya ellos deciden a quienes llaman a quienes no

S: y debías tener alguna nota promedio o algo así para pues digamos ser seleccionado

J: sí. Aparte de que pues a nosotros sobre todo a nosotros que estamos en condición de discapacidad visual nos hacen mucho seguimiento a la movilidad entonces aparte de las notas académicas y de la referencia del instructor que es el que está con nosotros ellos miran y hacen acompañamiento de nuestra movilidad, o sea cual es nuestra movilidad codensa ellos miran sobre todo a las personas como con discapacidad visual eh no desde que no, desde que yo no quede ciego, yo no soy ciego de nacimiento entonces siempre he sido bueno en la movilidad, desde que quede ciego, entonces gracias a eso si fue una habilidad muy grande para entrar a codensa ya que quede habían compañeros que tenían buenas habilidades pero pues gracias a mi movilidad porque ellos a veces lo mandaban de un edificio a otro, entonces ellos si se fijaron mucho en eso

S: a que se refiere esa característica de movilidad, o sea que te puedas desplazar fácilmente de un lado a otro

J: si señora, es que lo que... en el grupo de limitados visuales hay muchas falencias en eso no todos podemos salir a la calle, enfrentarnos a con tomar un autobús, un transmilenio, salir... caminar ciertas cuadras por direcciones porque no a todos tenemos o no todos tienen esa habilidad.. Entonces gracias a dios si yo me desplazo solo siempre estoy acostumbrado a andar solo entonces se me facilitó, pero es más eso a saber ubicarme en Bogotá

S: mjum listo. Entonces, ya después de que el instructor da su recomendación, revisan tus notas, revisan el tema de movilidad... ¿cuál es el paso a seguir?

J: yaa al finalizar de... ese proceso viene terminando siempre al final de que uno también a la par que uno va terminando la etapa electiva académica, entonces ya pasa con ellos a realizar a trabajar con ellos, ellos codensa es de los que no contratan como

aprendiz sino de una vez con contrato laboral sino que a término definido eso a mí me lo tomaron como practicas también entonces ya después que yo termine la etapa electiva en el SENA ya me pasaron la etapa practica ahí es cuando Codensa me pidió a mí me llamo nos llamó a varios grupos a varios muchachos hice el proceso de selección y la entrevista si es normal todos los exámenes normales la la entrevista con la psicóloga todo

S: lo hace Codensa directamente

J: si señora todo es Codensa

S: y ese proceso de selección como lo hace Codensa pero igual hay un acompañamiento de ÁGORA en ese proceso o no hay

J: en el proceso de selección no ya ÁGORA nos acompaña hasta contactarnos con la empresa

S: mmmm ok

J: si ellos ya después de eso ya queda en manos de nosotros entonces, ya la entrevista como te digo es... no, te llama la psicóloga para hacer la preguntas normales de que le hacen a todo el mundo... y las habilidades, sistemas soy muy bueno como soy técnico en sistemas también nosotros utilizamos un programa un lector de pantalla... entonces cuando yo no tenía empleo, hubo un tiempo que dure sin empleo yo instalaba y formateaba computadores eso ya era informalmente

S: si de acuerdo

J: entonces eso me ayudo también mucho, porque se mucho de sistemas... ehh programación entonces eso también me ayudó mucho entonces en esas pruebas también digamos que esa fue una de las fortalezas

S: ok

J: si señora

S: el contacto con ventas y servicios como fue el primer contacto

J: fue igual ehhÁGORA nos enteramos ÁGORA nos dio a saber que habían vacantes con ventas y servicios para esta operación para esta campaña entonces mjuuum yo ya estaba trabajando estábamos en otra empresa trabajaba para el SENA por medio de ATENTO de ATENTO COLOMBIA entonces me pareció una bonita oportunidad entonces hable con la encargada le envíe mi hoja de vida y ella se encargó de enviarla acá lo mismo de hacer el primer contacto lo mismo referenciarla

S: referenciarla

J: de hacer el primer contacto me llamo la encargada de selección ya empezamos el proceso de selección igual

S: ok todo igual que como fue con Codensa

J: correcto

S: que aspectos positivos del proceso de inclusión podrías resaltar de ventas y servicios en comparación a Codensa por ejemplo

J: lo que pasa es uy si son artos.... Codensa tiene un algo que manejan son muy rígidos son muy psico-rígidos con el número de empleados ¿sí? En ese entonces yo por ejemplo estuve trabajando los siete meses y ellos querían que yo me quedara pero el número de empleados ya no se podía ya no había vacante en ese momento

S: si

J: no... por eso motivo otra persona también en la misma condición de discapacidad de limitación visual me reemplazo a mí para que ellos no pierdan ese número en ese sentido ventas y servicios es muy bueno porque no solo tienen inclusión en esta campaña

sino en las demás conozco compañeros que están en otras campañas ...muy chévere el proceso de inclusión y el acompañamiento que le hacen a los las personas con discapacidad es siempre grande o sea acompañarnos guiarnos ehgg digamos que a brindarnos los elementos necesarios el Jaws el computador en óptimas condiciones la diadema eso es muy bueno

S: mmjummm

J: entonces me parece que esos son los aspectos muy buenos y que no es una personas somos muchos los que estamos aquí con discapacidades y no solo visual sino de varias discapacidades y eso es muy bueno

S: listo que aspectos por mejorar creerías tú que se deben tener en cuenta para el proceso de inclusión con ventas y servicios

J: mmmmmmm aspectos a mejorar ehgg de pronto los aplicativos ehg es algo que aunque yo sé que a nivel universal en estos o sea lo que es aplicativos están manejando mucho imagen por no sé por qué es mejor visualmente ver un muñequito que ver un poco de letras

S: mjummm

J: pero para nosotros no si en condición de discapacidad visual se nos considera o se nos ... se nos dificulta mucho porque el programa que utilizamos el lector de pantalla es muy accesible pero con imágenes no entonces es más eso es más la accesibilidad de los aplicativos de ventas y servicios de resto no aun no nono me parece q que haya ningún inconveniente

S: ok perfecto. Que beneficios te trajo el trabajo anterior en el ámbito familiar, profesional económico emocional

J: hablamos de cuando estaba en atento?

S: si

J: ehmmjummm bueno ese ehhh yo entre muy yo entre muy joven a trabajar considero ehhh pues dentro de nosotros los del grupo de limitación visual yo soy el menor de todos

S: cuántos años tienes?

J: yo tengo ahorita 25 años y en el tiempo que entre a atento tenía 23, no menos 22 años... entonces siempre fue una experiencia ya grande ya tenía responsabilidades ehhh yo vivo con mi mamá

S: mjummm

J: ella depende de mí, entontes eso fue una gran una gran ayuda porque desde ahí empezó mi vida laboral formalmente aunque ya había trabajado para codensa pero digamos que yo empecé ya a vivir la experiencia laboral en forma fue con atento Colombia porque con ellos fue que empecé a formarme en call center en si entonces él.. No se fue una experiencia aprendí a nivel personal uno aprende mucho en un call center porque aprende a ser tolerante entonces uno aprende ya a ser tolerante en la casa en el bus en el trayecto con los compañeros por los mismo usuarios entonces me parece una una fortaleza muy enriquecedora eh aparte el escucha o sea uno aprende a escuchar mucho y disminuyen también algunas cosas o sea desde que uno empieza a trabajar .. ya digamos antes de que yo empezara a trabajar pasaba mucho tiempo en el computador ya desde que estoy trabajando ya ya como que uno se cansa

S: jummm si

J: ya uno no quiere saber de nada ya entonces eso es o sea no se ... y la madurez que uno gana ya uno aprende a aceptar muchas cosas o sea créame que mi primer trabajo fue en codensa y yy no a veces uno no sabe cómo hacer las cosas y mmmmm daban ganas era de llorar y los jefes no pero pero vea no sé qué y luego como que no sabe qué hacer ... por lo mismo por lo nuevo

S: claro

J: ya con la experiencia en ATENTO en call center dure dos años y un poquito ... fue ya obvio ya uno sabe cómo tratar con los jefes, tratar con los formadores, como tratar a los usuarios y todo eso es y todo eso es lo que uno gana

S: y en este trabajo acá en ventas consideras que has ganado algún otro beneficio

J: uy muchísimos ahorita, bueno que pena si de pronto me desvió un poco del tema

S: no te preocupes

J: abre un paréntesis siempre he sido una persona muy activa tengo mis proyectos yo quede ciego a los 17 años por un desprendimiento de retina a los 14 años entonces, ya desde ese entonces ya me gustaba hacer mis cosas, siempre he tenido mis proyectos, me gustaba el deporte mucho cuando veía jugaba futbol después de quedar ciego pues por obvias razones no me gusto, hay futbol para ciegos es muy bonito el juego pero pues no me gusta entonces pertenezco y me ingrese a natación y descubrí que ese era mi deporte entonces eh en natación pertenezco a la selección Colombia de natación

S: súper

J: cuando estaba estudiando la actividad física sistemática que eso es de deportes eso es para entrenador de fitness y de gimnasio y de todo lo que tenga que ver con actividad física mmm la complementa con eso. Gracias a dios siempre he tenido como un oficio

que complementa mis estudios entonces todo lo que estaba estudiando lo aplique a la natación y me fue súper bien fue muy rico ehh tengo videos por ahí en you tube que incluso fue gano a nivel nacional un video que me hicieron

S: sii

J: un reportaje ehh ahí está la explicación de todo lo que yo hacia jummm pero pero si y el el entonces ya después de ingresar allá desde ahí ya empecé a forjar mis metas siempre quise tener un negocio para mí en atento lo pensé también pues digamos que allá el salario era menor entonces digamos que utilice esos dos años para forjar decidir que quería hacer y ya ahorita en ventas gracias a que desde que estoy aquí me aumento el salario entonces ya tengo mi propio negocio, ahorita tengo una papelería grande es café internet

S: mmmjummm

J: la saque gracias al salario que ganamos aquí y la maneja un familiar ehh entonces ella es la que está a cargo pero desde que conseguí este negocio eso es algo genial o sea es un almacén familiar

S: ya

J: es un negocio grandecito gracias a dios entonces en ese sentido económico muy bueno, compañeros genial o sea hay compañeros lo bueno de digamos en ATENTO Colombia éramos solo jóvenes muchos salían apenas de estudiar si acá la mayoría de compañeros todos ya son estudiados son personas que tienen grandes conocimientos entonces uno aprende mucho de ellos aprende mucho de los jefes aprende de los mismos usuarios porque en un call center como el SENA que llama pues de todo tipo de

población pasar a un call center como el de ventas como Ecopetrol es diferente porque todos no se la mayoría de personas que llama no son iletradas por así decirlo

S: si de acuerdo

J: pues son muy respetuosas obvio tiene sus carácter pues personas que saben a lo que llaman entonces uno aprende mucho de ellos a respetarlas y conoce mucho he conocido mucho del negocio en si

S: que bueno

J: si señora

S: que normatividad vigente conoces sobre inclusión laboral

J: no de normatividad si no.. Sé que ahorita hay una una ley la 118.. La verdad no me acuerdo del articulo

S: no te preocupes

J: pero si sé que es una en la cual ya ahorita la mayoría de empresas les o sea tienen mmm un beneficio especial para tener.. Al tener personas empleadas con algún tipo de discapacidad o con adultos, madres cabezas de hogar

S: mmmjummm

J: personas ehh desplazadas entonces esa es la normatividad que conozco ahorita sé que una persona en condición de discapacidad en una empresa no la pueden despedir sin justa causa porque pues aparte de la cláusula que pagan como todos los empleados hay otra más que rige que se tomaría como si fuera discriminación

S:mjummm

J: entonces esa no se tengo un compañero que también está dentro de nosotros que está estudiando derecho él es el que me ha explicado todo eso pero no la verdad no se mucho

S: ok bueno no hay ningún problema. Como las herramientas tecnológicas que te brinda la empresa se adecuan para el desarrollo de tu trabajo

J: pues como te mencionaba anteriormente nosotros utilizamos el lector de pantalla algo genial fue que la la el programa que tenemos nosotros es licenciado es original entonces tiene más beneficios eh el Jawss que así se llama el programa que nosotros utilizamos tenemos nosotros nos lo enseñan desde que quedamos ciegos tenemos que aprender esas son de las normas principales para poder pues salir adelante es aprender de ese programa del lector de pantalla porque todos nosotros lo utilizamos todo por por comando de teclados nosotros no utilizamos mouse, todo es todo por combinación de teclas y eso aquí en en ventas y servicios es se nos ha facilitado más porque el programa es licenciado eso quiere decir que tiene más tiene más actualizaciones tiene más accesibilidad mmmm y pues no de hecho si he sido el campus virtual me parece ese es de otros aplicativos que utiliza ventas y servicios para la formación

S: mmmjum

J: y es la mayoría es texto y eso es bueno y eso es chévere que más te digo yo y no el computador está en óptimas condiciones la diadema es muy buena y no desde la misma silla o sea

S: risas

J: es muy cómodo, son sillas ergonómicas eso me parece muy bueno

S: ha sido fácil adaptarse a esas herramientas

J: he si, si sisi... como te dije anteriormente o sea el manejo de ese aplicativo es de las herramientas es más de uno es más de uno querer no siempre el Jaws es accesible a todos entonces hay que buscar me gusta ser recursivo entonces uno busca la manera por aquí no por aquí ehh mis compañeros cada vez me preguntan JHONANTAN usted ya pudo hacer eso pues porque yo soy como más

S: risas

J: curioso entonces ellos dicen no se puede entonces yo digo venga miro por acá por allá y por otra cosa pero si en cuanto a la accesibilidad de algunos aplicativos no son todos porque hay algunos que no he podido no son definitivamente compatibles con Jaws

S:si

J: como es entrar a revisar monitoreos, ese programa no es compatible o sea el Jaws no es compatible con esa plataforma nn no sé por qué pero no es compatible o se

S: no lo han

J: no lo muestra pero no en su totalidad de los aplicativos de manejo yo en mi operación de lo que tengo que hacer día a día ha sido hay un 95% muy bueno que no he tenido ningún inconveniente

S: listo, eh... bueno hablábamos hace un rato que la discapacidad que tú tienes es adquirida verdad

J: si señora

S: ehh como fue el proceso de rehabilitación o sea apenas sucedió pues el tema fue eso es es una enfermedad o

J: nono señora

S: o como fue el tema

J:claro que si ehhh cuando yo nací desde chiquito yo nací con miopía entonces hay algo que los médicos normalmente siempre no le explican a uno y es que las personas que tienen miopía tienen el ojo muy grande eso quiere decir que la retina que es la tela por así decirlo he que envuelve al ojo que esta alrededor del ojo está más templada eso nunca me lo explicaron, como te dije anteriormente a mí me gustaba mucho el deporte los médicos no saben porque fue el desprendimiento de retina porque fue a raíz de eso que quede ciego pero no saben el motivo entonces lo atribuyen a que a pues que cuando una persona tiene la retina demasiado templada puede ser al entrar a una piscina de cabeza al recibir el balón con la cabeza o sea la lectura incluso la lectura es forzar me gusta leer mucho desde que veía siempre he leído ahora que estoy ciego sigo leyendo y también puede ser uno de los motivos la lectura, o sea esforzar los ojos muchos hábitos que uno no tiene cuando ve que pudieron haber sido causa de desprendimiento de retina ya después de eso. Ya cuando me dijeron que yo no iba a quedar igual viendo igual eh entonces inicié un proceso desde el colegio yo cuando en eso estaba en el colegio estaba en el grado séptimo cuando me ocurrió el desprendimiento y ellos hicieron todo el papeleo y me mandaron para el CRAC que es en Bogotá y creo que en Colombia hasta el momento el único la única institución que hay centro de rehabilitación de adultos ciegos donde nos dan todas las herramientas desde que cocinar escribir en un teclado en una maquina en un computador coser desde conectar un electrodoméstico hasta salir a la calle y adquirir movilidad. Como desde muy chiquito salía solo no se me dificultó y cuando a mí me ocurrió lo del desprendimiento no quede ciego de una vez fue progresivo entonces yo quede viendo eso me ayudó mucho fue fueron más o menos 7 meses de rehabilitación integral , integral quiere decir que es para personas totalmente ciegas porque ellos

manejan baja visión porque no le enseñan lo mismo que a nosotros a ellos entonces le enseñan braille e incluso nos enseñaron manejo con maderas con arcilla eso es bonito artes y ahí fue donde inicie todo el proceso de rehabilitación y tuve conocimiento y el proceso de y digamos que a mí me ocurrió eso a los 17 años ya cuando empecé a quedar ciego y precisamente en ese año estaba rehabilitándome entonces digamos que porque lo atribuyó a que me ocurrió muy joven o nunca he sido una persona pues digamos que se echa para atrás en o sea cuando hay un obstáculo .. a mí me preguntan mucho que si me dio muy duro que si fue algo muy duro de llevar y no realmente siempre he sido una persona muy activa entonces digamos que le gusta estar estudiando ya ingrese a natación ya estaba en rehabilitación no me dio tiempo para digamos lamentarme de mi condición y conocí personas que digamos llevaban 30 40 años ciegas y geniales o sea estudiadas con no se con

S: muchas capacidades

J: muchas capacidades que yo digo o sea eso me hizo dar cuenta que en la limitación visual no es ninguna limitación que para poder trabajar o salir o no sé hacer cualquier actividad que haría una persona con todas su condiciones óptimas pero pero allá fue donde inicie allá en el CRAC que inicie el proceso de rehabilitación tanto a nivel sentimental o personal como ya externo para mis estudios estudios ellos me ayudaron mucho

S: el apoyo que presta el CRAC a parte de lo que me contabas de de la cocina de conectar un electrodoméstico eh también de pronto les brinda un tema académico de estudios o algo así

J: digamos ehhsiii pero ellos normalmente no... son cursos, cursos cortos, tanto no porque ya cuando ... ellos lo que hace es cuando uno entra cuando uno ingresa al CRAC tiene un asesor ocupacional son los encargados de ayudarlo a uno a hacer su hoja de vida en primera instancia así sea un menor de edad y este aun en el colegio, a mí me la hicieron a los 17 años mmmm ya cuando fui mayor de edad ellos fueron ellos son lo que le sugieren a uno ir a registrar la hoja de vida en en el empleo

S: en el SENA

J: en el empleo del SENA y ahí es donde empieza el contacto con ÁGORA ahí es en donde se enlazan no son no trabajan en junto pero digamos que donde termina uno empieza la otra, no ellos llegan empiezan lo necesario para que uno pueda desempeñar sus labores cotidianas solo para que uno pueda ser lo más independiente que uno pueda no lo más solo pero si lo más independiente que se pueda

S: ok volviendo al tema de del trabajo como ha sido ese proceso de adaptación con ese grupo de trabajo

J: ehh bueno pues no sé si es fuerte o opsico-rígido

S: risas

J: pero cuando vine acá bien con compañeros que ya conocía después de muchos años hay compañeros que ya conozco desde hace mucho desde que yo tenía 19 años y pues digamos que cuando uno se siente en confianza puede adaptarse a cualquier sitio los compañeros son digamos que como todo el mundo yo creo que nosotros vamos por la calle y la persona se quedan mirándonos le parece muy curioso mucho más en un ambiente laboral donde ellos dirán como maneja ese computador como llega solo como hace eso entonces para ellos es curiosidad y eso que para ellos es digamos o hacen que se

acerquen más a nosotros mmm son personas muy chéveres yo soy una persona muy alegres ehh no soy tan extrovertido pero si soy social digamos la persona que entabla comunicación conmigo pues me gusta hablar mucho ejhh entonces por ese sentido fue más fue muy fácil fue chévere y q tengo un compañero compañeros o sea muy humanos muy agradables

S: que bueno cual ha sido tu evolución en cuanto a tu desempeño laboral desde que empezaste a trabajar acá a hoy

J: jummm uy... ha sido grandísimo lo que te dije uno entra a esto entra a trabajar nuevo y uno viene digamos que como con unas costumbres de la casa como a uno lo enseñan en la casa entonces mmm yo vivo yo era muy relajado y conocí a mi jefes en mi primer empleo eran de carácter fuerte digamos que eso me enseñó a no ser digamos a no tomarme todo como regaño a no no o sea aprendí muchas cosas desde como ellos hablan hasta la manera de desempeñar mi labor entonces ahora no , ahora llego relajado incluso por x o y motivo uno se queda sin empleo o va a ingresar a laborar a una mejor oportunidad en otra empresa mmm incluso para realizar una entrevista es mucho más fácil o sea ya saben que le van a preguntar uno ya sabe de pronto ya no lleva tantos nervios, la primera vez yo me sentí como como si fuera a hacer no se una evaluación un examen del colegio

S: risas

J: porque yo era una mata de nervios y no casi casi no me sacaban las palabras pero ahorita no ahorita me siento que he aprendido a expresarme muy bien lo que te digo o sea el trabajo de ahorita el tratar el día a día con los funcionarios que llaman eso le enseña a uno a expresarse mejor a o sea uno ya no trae suena muy duro en serio pero el

vocabulario del colegio ya uno lo deja a un lado ya el ambiente laboral es otro tema entonces a nivel personal es muy bueno el cambio ha sido desde el manejar mis horarios desde el levantarse en las mañana digamos que ya en el colegio uno relajado digamos ya llegue tarde bueno pierdo uno

S: risas

J: una horita de matemáticas bueno pero aquí ya uno sabe sus responsabilidades en la casa en el trabajo ya siempre es o sea muy grande el cambio siento que yo me reviso como era antes en el 2010 y a como soy ahora y es muy grande el cambio

S: bueno en cuanto a ventas y servicios que aportes crees que la empresa podría proveer para mejorar tu desempeño

J: mmm bueno lo que te digo me gustaría mucho mmm pues siendo siendo el número de personas con limitación visual que estamos en ventas y servicios siempre es somos más o menos considero yo unas 15 20 me gustaría y sería muy buen que los de tecnología eh trabajaran con nosotros que vieran como funciona nuestro programa porque hay personas que no conocen verdaderamente como funciona para tratar de hacer más accesible lo que es plataformas como monitoreos hacer cruceros de los sueños que son plataformas más visuales que trabajan con el navegador google chrome y ese es uno de los navegadores que de pronto aunque funcionan no están de pronto habilitado para el Jaws nosotros utilizamos internet explorer entonces

S: ah ok

J: entonces digamos que el manejo de eso sería muy bueno o sea tratar de a adaptar el aplicativo a más o menos como está hecho el de campus virtual como te dije anteriormente es una plataforma muy accesible o sea yo he ingresado y me ha parecido

muy bueno uno lee comentarios hace sus evaluaciones incluso me parece muy rico, muy chévere muy bueno ese programa

S: si es bastante amplio

J: si señora

S: bueno y en cuanto a eso ya para finalizar que herramientas crearías tú que se podrían implementar para mejorar tu desempeño

J: en este momento nosotros estamos utilizando una versión de Jaws que es 2015 o Jaws15 ya ahorita está a estas alturas el 16 o el Jaws16 sería bueno una persona encargada de actualizar esos programas ya que pues como todo el aplicativo van mejorando y la accesibilidad también va siendo mejor es , es más de Jaws que una persona estuviera a cargo de preguntarnos o de documentar si ya salió el Jaws2007 perdón el 2016 mmm entonces ir adecuando adecuando el Jaws a todos los computadores eso es necesario es básicamente eso es lo que yo siento eso es nuestro o sea nuestro combustible de trabajo es el Jaws sin el Jaws no no digamos que no que no se nos facilita nada es más eso de resto no lo que te dije anteriormente es más actualización y verificación de aplicativos

S: algo en general que tú quieras comentar sobre el tema de la inclusión laboral en Bogotá por ejemplo

J: claro eh

S: cómo crees tú que va ese proceso que tan fácil desde tu perspectiva es incluir personas con discapacidad visual a las empresas

J: mmm claro que si eh, el bueno cuando yo estaba en codensaehh me ponía en contacto mucho con la líder de ÁGORAehhh entonces íbamos a las empresas a dar

conferencias de inclusión, estuve en muchas multinacionales y es rico ver como no sé cómo ya todas esas áreas mmm contemplan la posibilidad de tener o de contratar una persona con condición de discapacidad o en limitación visual sin ningún temor porque aunque todavía hay empresas que piensan que que no vamos a cumplir todas las las actividades que puede cumplir una persona que no tenga discapacidad contemplar la posibilidad de contratarlas y darse cuenta que realmente si en realidad somos muy muy responsables o sea los que estamos aquí y los que he conocido o sea las personas digamos que por lo mismo mmm complicado porque uno está totalmente digamos que contemplada la inclusión laboral en todas las empresas es más complicado para nosotros el conseguir un empleo entonces yo creo que por ese mismo motivo sabemos que debemos cuidar sabemos mantenernos en el empleo que tenemos y valorarlo entonces la evolución ha sido poco a poco pero ha sido grande o sea yo conozco ya a muchísimos compañeros que están en diferentes empresas mmm y muy bueno o sea chévere que nos tengan en cuenta es muy bonito es gratificante y sé que cuando nos conocen a nosotros también se dan cuenta que realmente vale la pena contratar personas en con cualquier tipo de discapacidad entonces ha sido muy bueno y es muy bueno escuchar en conferencias de empresas grandes estuve en ehh una de Accentur que es una multinacional muy grande y ver como desde Venezuela no solo en Colombia sino desde Venezuela costa rica todos ellos quieren ver como trabajamos aquí en Colombia porque hay países donde no manejan todavía la inclusión laboral en costa rica no se maneja creo que de la totalidad de la población con discapacidad sobre todo visual que hay no hay personas que están laborando es el 1 o 2 % que tengo amigos que viven allá entonces es bueno saber que en Colombia el nivel es alto o sea no es digamos para la o sea para la totalidad de personas

con limitación visual que hay en Bogotá no más no digamos que no todos tienen ahorita un trabajo pero si es ya la gran mayoría y los que no tienen es porque no pueden de pronto les falta algo, les falta estudio, ganas pero es muy bueno o sea ÁGORA es y las empresas ha sido algo muy bueno ha sido muy rico muy bonito

S: bueno pues j muchísimas gracias para nosotros es muy valioso todo el aporte que ustedes nos han brindado de verdad de verdad muchísimas muchísimas gracias por compartir tu experiencia conmigo y en general con nosotras muchas gracias

J: no, muchas gracias a ti gracias por no sé por tocar este tema por tenernos en cuenta y tener en cuenta la inclusión laboral es muy chévere es muy gratificante y sé que es algo que va a crecer mucho y no muchas gracias y nada rico conocerlas y ayudarles a Uds. Con este trabajo

S: muchísimas gracias

Transcripción entrevista 3

G: Listo mi E., entonces como te decía, te quiero dar las gracias por participar en el proyecto de la tesis que estamos haciendo, para nosotras todo el aporte que ustedes están haciendo en este momento es súper valioso y pues la idea es dar a conocer el trabajo en ventas y servicios y otras empresas para que copien el modelo que estamos trabajando para que se pueda vincular la mayor cantidad de personas con discapacidad visual

E: Si

G: Como te decía toda la conversación que vamos a tener ahorita la vamos a grabar pero solo va ser con fines educativos, no te preocupes E., no se va divulgar a ningún lado

E: Después en San Andresito la encontramos en cd a 10.000 pesos. Risas.

G: Si Si Tranquilo, entonces, si te sientes incómodo con alguna pregunta me avisas y la vamos cambiando

E: No te preocupes por mí no hay ningún problema

G: Entonces, quiero que me cuentes que estudios has realizado

E: Ya empezaste a grabar

G: Si, ya estamos grabando. Risas

E: G., el saludo para toda la gente que pueda escuchar la entrevista, muchas gracia por tenerme y tenernos en cuenta para estos minutos agradables, el tiempo más que todo es de ustedes, aquí estamos para responder todas las preguntas. Antes que nada me presento para los que no me conocen, los que me vayan a conocer a través de este audio mi nombre es E. G., mi edad no es ninguna pena decirla, tengo 32 años, estudie la primaria y el bachillerato, saque un técnico en producción y locución de radio y televisión

y medios audiovisuales. Eee pues la vida como estudiante, pues no fue fácil al comienzo, pase unas etapas un poco fuertes las cuales a medida de la entrevista les estaré contando.

G: Gracias E., en donde estudiaste.

E: Empecé la primaria una parte en el Instituto Colombiano para ciegos, hoy en día llamado el Instituto Juan Espina, luego Salí por muchos motivos, muchas circunstancias que me impedían seguir allí en el colegio porque pues nosotros vivíamos o vivimos mejor, en el barrio San Cristóbal Norte y el colegio queda ubicado en San Cristóbal Sur muy cerca al sector del 20 de Julio.

G: Si, lejos

E: Si, Lejos, entonces pues mi papa era un hombre bancario en ese momento, entonces el tenía a veces que viajar mucho porque tenía el cargo de revisor fiscal y pues tenía que viajar y no habían personas que me pudieran llevar, decidieron meterme interno pero mi mama se dio cuenta de muchas muchos malos tratos en el instituto y pues este decidió sacarme a un colegio integrado, dure un año prácticamente estudiando en un jardín infantil y el otro lo hice en la escuela en donde ella trabajo como educadora, profesora del magisterio

G: Aja

E: Después de ese año, estudie en una escuela donde el año fue muy bonito, fue genial, conocí gente cheverisima y pues de ahí ingrese a estudiar al instituto colombo-sueco que fue donde saque parte de la primaria terminada y el bachillerato completo y de ahí....

G: Fue mucho mejor?

E: Si, pues ahí pase también etapas fuertes pero gracias a Dios conté con la ayuda de grandes personas profesionales, amigos, sobre todo un gran amigo hoy en día radicado en la ciudad de New York pero él y su familia me supieron dar cariño, la paciencia de los profesores también bien gracias a Dios y allí pues termine toda la etapa de cómo les decía del bachillerato y salí, hice un proceso de rehabilitación para ciegos en el centro de rehabilitación para el adulto ciego en el Crac

G: En el crac?

E: Sí, es un centro para rehabilitación que queda ubicado en el barrio Ciudad Montes y allí pues se le dice rehabilitación pero no es por rehabilitación, a veces la gente piensa que rehabilitación, porque me estoy rehabilitando de las drogas o que no simplemente estoy adquiriendo técnicas que me pueden ayudar para mi vida laboral como para mi vida profesional.

G: Aja

E: Ahí dure 6 meses, salí, descanse lo que fue el final de temporada del año 2002 y en el 2003 ya decidí ingresar a lo que fue hacer producción de radio y televisión, como te mencione anteriormente.

G: Y ahí el técnico en donde lo hiciste?

E: Lo realice en el Colegio Superior de Comunicaciones, fueron 4 semestres, 2 años bien vividos, la verdad desde muy pequeño me gusto y me llamo mucho la atención, tuve la oportunidad de ser el director y programador de la emisora del colegio.

G: No, y tú tienes una voz espectacular, este hombre canta divino. Risas

E: Gracias. Este pero realmente fue una experiencia agradable, entonces hay me fui enamorando de eso de la música también, pero no sabía en ese momento que estudiar.

Decía a mí me gusta la música, Que hago? Y un día hable con un primo, y él me dijo, pues me abrió los ojos y me dijo ¡ Mire la música no es solo tocar y tocar, usted tiene que aprender a leer partituras y eso ¡ además la música siempre se va ver un poco relacionado con la matemática, pues que tiene 4 octavas, entonces imam, dije no pero yo también mi sueño ha esto de la locución, yo cuando pequeño me narraba mis propios partidos, me narraba partidos, comentaba, mejor dicho de todo u poco hacia y lo que le digo. La experiencia como locutor y narrador en la emisora fue fenomenal, después de ahí pues ya dije, pues no, la locución y me presente en la academia.

G: Si

E: Y pase pase con la incredulidad y la expectativa de muchos profesores al inicio, pase y pues a ellos les causaba cierto tipo de curiosidad, como que iban a hacer conmigo a pesar de que ellos ya habían tenido a otra persona invidente estudiando y ahora otra vez, entonces un día un profesor, el más duro de todos de locución, me acuerdo tanto que un día él se me acerco y me dijo así con esa voz gruesa un tono fuerte, (risas) y me dijo “Yo como voy a hacer contigo para los parciales”, e dije profe tranquilo para verdades el tiempo.... Y con el tiempo le voy a demostrar quién soy yo y pues sí.. G., y oyentes para la gloria de Dios fui director de 5 programas de radio.

G: Que lindo

E: Si al tiempo con la ayuda de Dios yo les decía mucho a mis compañeros y al él... profe porque me ponen a mí a dirigir a mí? Porque noo pues que es usted el que sabe, o sea y entonces a él fue el que le mantuve la nota más alta de todos los estudiantes siempre 5 y el a lo último me felicito y fui catalogado como una de las mejores voces del colegio superior

G: Uy muy bien!!

E: Todo para la gloria de Dios

G: Si me alegra muchísimo tu dedicación, pues porque eres una personita muy pila y pues todo ese proceso educativo pues es bastante interesante... no, ver realmente de pronto desde los mimos maestros ven esa incredibilidad pero tu demostraste que si se puede y pues que no hay ninguna barrera y pues eso es súper importante.

E: Claro, claro porque al comienzo es la incredulidad en todo siempre a nosotros nos van... pues que se pudiera decir acá... pues como a desfavorecer en ese sentido si??

G: Si

E: Siempre para un trabajo, para una ubicación laboral, lo que sea siempre, van decir... será que ellos si van a poder?? Pero que si?? Será que probamos. Se hecho por eso muchos empresarios se ven limitados, de pronto a ver que no... que como vamos a hacer... las instalaciones... pero pues es que sin a veces sin ni siquiera dar una oportunidad... si??

G: Si claro

E: Yo a veces pienso, eso y agradezco a las dos compañías la que laboro actualmente y la que laboré.

G: Sí. Ese ya fue tu historia laboral? Cual fue la primera empresa donde trabajaste
E?

E: Pus fue en Atento Colombia una gran casa que recuerdo mucho.

G: Si??

E: Obvio el trabajo no fue fácil al comienzo porque, pues gracias también a los conocimientos adquiridos en el área informática

G: Aja

E: Fue como empezamos allí. Con la expectativa de muchas cosas porque pues uno era como su primer trabajo, yo trabajaba como músico, pues me pagaban por cada evento por cada cosa pero...

G: Ese fue como un trabajo informal.. Lo primero??

E: Si pero ya un trabajo formal formal con un tipo de contrato, con unos turnos ya fue allí en Atento.

G: Aja

E: Empecé y pues al principio pues la expectativa de todos, éramos un compañero y yo, los únicos invidentes, que estábamos laborando para esa compañía.

G: Si

E: Y pues a la expectativa, claro de verme a mí de verlo a él, el chico tiene baja visión, pero yo si era el ciego total ahí.

G: Aja

E: Entonces yo ahí, pues al principio, claro la expectativa yo, me prenden el computador y yo veo un montón de como 150 bases de datos las cuales yo tenía que verificar y yo noo, pero a qué horas yo que voy a hacer, como voy a.. Pero no yo yo decía, no Dios mío yo tengo que poder porque esta es una plataforma para nosotros, pues aquí no solo depende del mi sino todos.

G: Y para que tú pudieras hacer esa labor te hicieron alguna inducción o te prepararon, de pronto en el CRAC te hicieron alguna preparación o algo así como para poder llevar a cabo esa función que te pusieron a Atento? En qué campaña estabas??

E: En la campaña del SENA. Pero no G., mira todo empezó en el momento indicado, como diría la vieja canción (risas), pero bueno empecé, pero la verdad es que yo me devuelvo un poco más a mi historia de atrás.

G: Aja

E: Yo todo lo del área tecnológica, todo lo de sistemas lo vine aprender yo, saliendo del colegio.

G: Aa ya

E: Yo siempre fui marginado en esa área en el colegio, porque el profesor no sabía cómo enseñarme a mí. Porque no se tenía el conocimiento de esa área. Yo decía no pero Dios mío tiene que haber algo para que yo pueda aprender, de hecho una vez un ingeniero de sistemas, si le ofreció uno de los primeros programas informáticos que salió acá.

G: Si

E: Pero el profesor era un paisa, entonces era un poco complicado (risas). Entonces dijo nooo. No quiero decir que con esto que todos los paisas sean complicados.

G: No no

E: Pero hay unos que sí.

G: Si??

E: Entonces le digo yo, yo me acuerdo hasta en una voz hasta chistosa... “Noo es que pues yo tengo que hablar con el rector” (risas), y el no deajo porque ahí yo hubiera podido... si?? Entonces yo salí. Yo para los computadores era.. Perdón la expresión de todos los oyentes y de G: Un bruto, un animal, yo creo...

G: No no digas eso.

E: Yo me ponían en el teclado y me decían dónde está la “a”.. Y yo hummm ni idea..
Donde está la “a”.... yo no sabía!!!.

G: Claro

E: Hasta que el INCI decide abrir el instituto nacional para ciegos, el INCI decide abrir un curso de teclado. Yo dije no Dios mío yo tengo que aprender, veía las figuras de otros compañeros que eso cogían esos computadores y digite así rápido y todo, yo decía no Dios mío, si estos chicos pueden porque yo no... y yo igual soy igual que ellos, tengo la misma condición y no por igualarlos, no sino porque o sea, si ellos pueden hacer, porque yo no??

G: Si

E: Entonces arranque mi curso de teclado sencillísimo. Empecé a practicar en mi casa con el lector de pantalla Jaws.

G: Aja

E: Y ahí empecé, y sabía que era más o menos guardar un documento y todo eso. Hasta que ya me metí en las áreas tecnológicas fuertemente, lo que es envío de correos, guardar archivos y le saque un provecho máximo a una ingeniera que tuvimos en la sala de capacitación del instituto.

G: Si

E: Y ella fue la que prácticamente me saco arriba. Haya una profesora a la cual recuerdo mucho, la profesora Ludibia Calderón.

G: Si

E: Genialísima ella.. Una profesora invidente de informática pero tremenda, tremenda y pues ella fue la que más o menos nos indicó. Y debido a esa gran experiencia

pues fue allá que ingresamos a Atento, ya yo menos mal tenía el conocimiento del Jaws y de algunos comandos.

G: Si

E: Entonces pues ahí... empezamos a mirar las bases, me dijeron tienes que recorrer las bases, tienes que indicar tal extensión, tienes que manejar un tipificador de no sé cuántos registros. Yo Dios mío yo decía...

G: Si

E: No Dios mío pero como... y no gracias a Dios y al resultado de esa ubicación laboral.

G: Si

E: Empezamos dos y la campaña, la dejamos bien arriba con 11 personas en situación de discapacidad visual.

G: Si

E: De las cuales 8 nos vinimos para acá a Ventas y Servicios la empresa para la cual laboramos.

G: Y el contacto para que tú pudieras entrar ahí a Atento fue el INCI?? Fue ÁGORA?? Como te ayudaron para contactarte ahí en Atento??

E: Pues al SENA se le ocurre la gran idea y brillantísima idea de elaborar un curso de Call Center.

G: Si

E: Junto con el programa ÁGORA.

G: Aja

E: El programa ÁGORA es una filial, entre el INCI, FOAL, la organización nacional de ciegos españoles.

G: Aja

E: Ellos pues acá en Colombia la idea de ellos no es ubicar a las personas laboralmente sino adaptarles a las personas ciegas... este sus puestos de trabajo a nivel laboral.

G: Mmaja

E: Realizando para las personas talleres de abordaje, como porque a veces está el tabú.. De cómo lo abordo... como lo cojo... como lo llevo

G: Si

E: No ÁGORA se encarga tanto de ayudas tecnológicas y acompañamiento a las personas con discapacidad visual. Así como hay varias instituciones que se encargan por ejemplo... insourcing se encarga de los sordos.

G: Aja

E: Eee bueno tantas instituciones que hay... pacto de productividad que se encarga de ÁGORA se especializa mucho en la ubicación laboral y no la ubicación sino la adaptación laboral para las personas en situación con discapacidad visual.

G: Si

E: En cómo enseñarles los recorridos, que hay en las empresas que de pronto puedan verse afectadas las personas en condición de discapacidad visual.... Si??

G: Si

E: Es en lo que ellos más que todo se especializan. Entonces a ellos se les ocurre hacer la idea de un curso de Call Center para un grupo de personas.

G: Aja

E: Ellos habían hecho cualquier cantidad de cursos pero sin ningún tipo de resultado.

G: Si

E: Pero este contacto salió junto con el SENA y el servicio público de empleo y era la que entrabamos a hacer el curso y salíamos a hacer etapa práctica.

G: Si

E: Cubierta por la empresa que nos contratara con un 75% en la esta práctica.

G: Si

E: Y ya pues si nos dejaban pues con un.. Con el salario legal con el salario mínimo.

G: Aja si

E: Entonces ahí salimos de ese curso, nos contactaron de allá para otras empresas hasta que llego , la idea de Atento.

G: Aja

E: A través de ÁGORA.

G: Si

E: Se hizo la gestión con un empresario muy bueno, con el Sr. Jesús Velazco el pues prácticamente cree en nosotros pero obviamente con sus enigmas nooo.

G: Si

E: Dice pues no pero sí.. Pero me la voy a jugar solo son dos ,todavía no puedo involucrar sí..

G: Si

E: Y es obvio sus razón son válidas pues porque ...

G: Si claro

E: Contratar a tanto personal en situación de discapacidad no es fácil.

G: Aja

E: Entonces él se crea esto.... Y nos llaman precisamente como te decía y le decía a mi compañero y a mí.. . Para hacer las pruebas piloto de las cuales de esas pruebas piloto fue el resultado de tres años cerrados, laborando para esa gran compañía.. Casa.. Lo que te digo me gane para la gloria de Dios... me gane un concurso de talentos allá...

G: Ay que bien

E: Pues después la gente facinadísima me llamaban mucho para eventos de canto y eso allá a ellos les gustaba mucho que yo estuviera y pues allá el apoyo de los jefes.. Para eso si... ellos sí, ellos no se oponían ellos no ponían problema a lo que...

G: Te apoyaron muchísimo...

E: Si ellos me apoyaron mucho para ese tipo de realización... si

G: A bueno eso es lo importante... Y como hiciste el contacto con Ventas y Servicios?

E: Bueno fue algo muy chistoso la verdad, pero le agradezco mucho a Dios que me dio esta gran oportunidad soy muy afortunado... buenos mis compañeros y yo somos unos privilegiados, en caso tal en esta oportunidad digo que yo, porque todo vino en una cadena de... que te digo... de bendiciones... para mi vida para mi....

G: Ay tan lindo E... (Risas).

E: Llego he... empecé, me relacione con la que hoy en día es mi novia, prontamente mi futura esposa

G: Ahí si vi... felicitaciones que Dios los bendiga porque les va a ir muy bien.... E.

E: Amen... si así es... entonces empecé y yo ya estaba allá llegando como a un punto limite, ya estaba de pronto un poco cansado de realizar el mismo trabajo como yo le decía a ella... le decía a toda mi familia... yo quiero cambiar de trabajo quiero hacer otra cosa no sé qué... pero quiero cambiar....

G: Si

E: Entonces un día en las redes sociales en Facebook, una amiga le dio por publicar... Que se necesitan asesores, personas para trabajar en Call Center... que no sé qué... yo lo que pese fue la antigua empresa donde estaba... dije seguramente van a reclutar más personas, bueno chévere por ellos, que contactarse y me dieron el número de nuestra gestora laboral... de Andrea.

G: Si

E: Yyy y bueno... este yo le escribí y correo y le dije... “mira Andrea hee.... Me dicen que va a ver una ubicación laboral para asesores de Call... quiero que me cuentes de que se trata... como es... que tengo que hacer.

G: Aja

E: Ella me escribió ahí mismo el correo.. También me dijo.. Mira E., es muy sencillo es para trabajar en la campaña Ecopetrol vas a ganar esto esto y esto... casi el doble de lo que yo me ganaba en Atento... entonces yo dije wow no no lo pienso yo voy a pasar la hoja de vida.. De hecho no me gusta ser para nada envidioso.. Yo sin pensar de que los compañeros no sabían también les comente, les comuniqué, les dije muchachos hay una oferta para esto, esto y esto... jum con tan buena sorpresa de que yo no no nosotros ya sabíamos... usted no sabía?? Yo no no sabía... (Risas), entonces llegue a mi casa y yo

digo G., y oyentes que donde no hay apoyo de la familia no hay nada... gracias a Dios en la familia he encontrado un apoyo gigante... grandísimo.

G: Si

E: Les comente acerca de este proyecto y no... ya paso la hoja de vida!! Fue lo primero que me dijo mi papa... un gran maestro, mi papa una persona... si yo soy independiente es gracias a él... se lo debo a él... le debo la independencia total a mi papa... porque él desde muy pequeño... junto con mi mami siempre mmmm dependiente y así si??

G: Si

E: Ellos siempre trataban de ubicarme... decirme estamos pasando por este puente... esta curva le indica que llego a tal parte.. Tal negocio... acá esta en tal parte del barrio y nunca marginado como marginado no nonono... entonces el sí fue el primero y me dijo... mijo ya paso la hoja de vida?? Si si papi ya... bueno pidámosle a Dios que no sé qué... esa misma noche llegue y le comente a mi novia ... llevábamos casi un día de habernos hecho novios (risas) y le dije amor mira que hay una oferta y dijo.. Pasa la hoja de vida.. Pasa la hoja de vida que yo estoy segura que te va ir bien y si empecé proceso de entrevista, proceso de pruebas y todo acá.

G: Aja

E: Pues con expectativa.. Igual manera mi papa me había dicho... no si no queda... no es que se vaya poner bravo... no es que vaya a... (Risas) no pues seguir en el otro trabajo pues que más... de pronto no sea para mi...

G: Claro esas son las cosas de Dios.

E: Pero Dios tuvo todo bajo control y en una salida a vacaciones fue que me llamaron para las pruebas y firma de contrato acá en Ventas y Servicios. Y aquí estamos.. Aquí nos quedamos yo creo que la expectativa de muchas personas

G: Aja

E: Porque pues obvio o través vuelve lo mismo.. Lo digo como esa incredibilidad de que será que no van a poder.. Será que ellos sí.. Será que Pero gracias a Dios no lo digo yo sino muchas personas que han visto ese comportamiento y esa buena actitud de todos al laboral acá.

G: Si si eso es verdad. Y en este último contacto tú lo hiciste directamente con Ventas o te ayudo ÁGORA o INCI. Hubo intervención por parte de ellos?

E: ÁGORA me ayudo con el registro de la hoja de vida con la psicóloga encargada del proceso.

G: Ya

E: Yo le pase la hoja de vida a la gestora laboral y ella misma ahí mismo la vio y dijo no sí.. Yo te paso...

G: Si

E: Y si... efectivamente fue pasarlo y ya pues ya nos empezaron a llamar... eso todos teníamos que hacer mil y una maromas para poder hacer y cumplir con el nuevo proceso.. Pero pero todo salió bien sea por mejoras.

G: Si claro

E: Y pues en la empresa lo aceptaron muy bien mis jefes fueron muy...

G: Receptivos?

E: Receptivos al caso... o sea no nunca se opusieron de igual forma yo creo que deje gran huella.. Todo el mundo que me ven por ahí o que me comentan... los amigos que tengo dicen lo extrañamos... oiga noo.... Pero todo el mundo sabía que era para mejorar y yo digo que uno no es dueño de nadie... no?

G: Si

E: Realmente ni aún en eso porque es Dios es quien une y quien separa.

G: Aja

E: Pero yo creo que un vínculo matrimonial ahí sí creo que me atrevería a decir que hay un vínculo una unión... si?

G: Si

E: Pero ya de resto para una mejora salarial para uno.. Nadie es dueño de nadie... hoy en día podemos estar acá.

G: Si eso es verdad

E: Otro día sale una oferta mejor y pues que hago... yo voy a hacer lo que me gusta... yo siempre he dicho que si me sale alguna oportunidad radial de esas que yo siempre he soñado ... yo no desaprovecho esa oportunidad porque eso es lo que a mí me gusta ... de hecho a veces cuando hago mis programas virtuales yo digo... hay Dios mío esto definitivamente es lo mío.

G: Ay si E.

E: Pero lo aproveche y aquí estoy

G: Esa es una bendición que este acá porque para nosotros también has dejado muchas huellas. Cuando tú te vinculaste acá te hicieron pruebas psicotécnicas, psicológicas, algún tipo de prueba especial.. Tal vez como fue ese proceso??

E: De pronto por la.. Por la.. No quiero decir por la falta de visión.. Sino por el apoyo que no había para personas invidentes.

G: Si

E: Se omitió todo lo de las pruebas psicológicas y psicotécnicas...

G: Listo. Si

E: De pronto la psicóloga si dijo nosotros les vamos a hacer proceso de de vista y omitimos pruebas psicotécnicas.

G: Ah ya

E: De pronto si sería bueno a veces pero ellos lo quisieron hacer así.. Tampoco uno se puede... noo pero que me lo haga.. Entonces si no... entonces si ellos quisieron ahorrarse un trabajo pues dejarlos.

G: Aja si claro. Igual la entrevista pues también...

E: También ayuda

G: Ahonda en muchas cosas más...

E: Claro claro

G: Muchas cosas que a veces no quedan en esas pruebas ...

E: Si si correcto... entonces allá nos hicieron una entrevista con la supervisora, con la psicóloga, ellas también preguntaron acerca de la familia y pues.. Todo lo que ellas también preguntaron... yo nunca me he limitado para eso... no que esto si lo respondo... esto noo no nono..a mí no me gusta eso... yo digo que le honestidad ante todo y digo que si Cristo murió por decir la verdad pues uno también debe arriesgarse a eso.

G: (Risas) si eso si tienes toda la razón. Has identificado algún aspecto positivo de todo este proceso de inclusión en ventas en referencia a de pronto a Atento?? Algo que

puedas resaltar o puedas resaltar algo de las dos empresas teniendo en cuenta pues que las dos han aportado bastante.

E: Si bueno.... De Atento agradezco mucho la experiencia laboral realmente si no hubiera sido por ese tipo de experiencia yo creo que hubieran sido menos las posibilidades de uno estar aquí..no??

G: Si

E: Porque pues era lo que exigía la campaña

G: Aja la experiencia es importante.

E: Y pues no llegar sin nada si... eso como le dijera yo, es como aspirar a algo y no tenerlo, si??

G: Si

E: Yo no me puedo casar sin obtener plata, por decirte algo, no puedo viajar sin armarme un presupuesto.

G: Aja si

E: No puedo construir sin ver cómo va a quedar mi torre, mi edificio, entonces a Atento le resalto mucho eso, la experiencia laboral y la credibilidad, eso fue algo increíble, que me marco la vida porque, era triste G., y oyentes el ir uno y... y presentarte para un trabajo.. Yo pase muchas hojas de vida para locución, para medios radiales y que te vean a ti y te digan.. “A es usted!!” ... “que pena es que no sabíamos que eras invidente... ya contratamos a otro”... como te parece eso??

G: Ay

E: Entonces una vez me paso un suceso

G: Si

E: Triste... triste muy triste yo de hecho hace algunos días se lo comete a mi novia.. Porque estaba un poco desesperada hee, lamentablemente ahorita quedo sin empleo por recorte de personal en la empresa en la cual laboraba, entonces me tocaba como aconsejarla...

G: Si

E: Como que tranquila amor... mira y G., yo dure 5 años sin trabajo... 5 años aguantándome de pronto la presión de algunos de mis familiares,.. Diciendo que yo no hacía nada, que yo no me movía, que yo simplemente estaba era esperando cumplir mi vejez y morirme, entonces un día me llaman para un proceso de entrevista en una empresa

G: Si

E: Y dije... papi que me llamaron para un trabajo que hago?? A bueno mijo... que dirección le dan?? No tal taltal... llegue ese día estaba cayendo una aguacero tremendo casi no encuentro la dirección... yo siempre a mis entrevistas de trabajo iba pues bien vestido.. Bien

G: Aja

E: Entonces llegue y pregunte por la Dra. Carolina no sé qué... me dijeron si claro, llegue pregunte por ella salió y me dijo como estas no sé qué... espérame ya ya vengo.... Entonces yo... vi que se quedaron ahí como una media hora ahí...

G: Aja

E: Entonces yo ve tan raro.... Entonces salió ella y me dijo no que pena disculpa pero no es que ya contratamos a otra persona y yo aja... si claro....

G: Pero si ellos mismos te habían llamado

E: Si por eso... entonces ya se fue ella, yo estaba esperando que escampara para irme

G: Si

E: Dije no ahoritica escampa y yo me voy.... Y estaba cayendo como te dije un aguacero de esos fuertes...

G: Si

E: Entonces yo estaba ya a punto de irme porque ya estaba empanzando a escampar y salió yo no sé de la nada otra señora o la misma persona y me dijo.... “Ya se puede ir... váyase váyase!!!”

G: Ay

E: Yo quede así... como un perro as... yo aah!!! Dios mío, yo llegue a esa casa triste. Llegue a mi casa triste sin ánimos de saber de nada... yo les decía a mis papas no... yo esto acá en el país va estar difícil... esto acá uno no nono puede conseguir trabajo, la gente lo rechaza a uno y eso es lo que las empresas y las personas no ven... no

G: Si claro

E: Que a veces uno se ve expuesto a eso por el tipo limitación que hay....

G: Si

E: No es imponernos un tabú... una limitación... no!!! Los invidentes pueden, los discapacitados pueden.. Todo está en el que usted y yo creamos

G: Si claro

E: Entonces entre todos.... Construir esa credibilidad y gracias a lo que te dijo Atento lo hizo puedo rescatar esa experiencia laboral y lo de Ventas y Servicios que me preguntabas...

G: Si

E: Destaco mucho que te digo yo... como la calidez humana aquí de todas las personas..

G: Si??

E: No puedo decir no es que tal persona no... me ayuda... es que tal persona no aporta... no porque todos son muy pendientes de nosotros... de mi de todas las personas he... con discapacidad que trabajan acá...

G: Si

E: Y el tema laboral que hay en la campaña... ahí tu no vez rivalidades entre ninguno, si??

G: Si

E: Es muy rara la vez que una u otra vez haya algún disgusto... como todo no puede ser perfección

G: Si lo normal

E: Pero gracias a Dios hay mucho compañerismo... hay mucha colaboración entre los jefes, coordinadores y supervisores

G: Aja

E: Y pues que mas rescato... no pues como la unión familiar que hay acá...

G: Si??

E: Uno se siente aquí como un ambiente en familia

G: A bueno eso es lo importante...

E: Lo interesante

G: A bueno mi E... que aspectos por mejorar vez acá en Ventas y Servicios en referencia a todo este proceso de inclusión??

E: Yo creería que de pronto abrirle otro campo a otras personas que también quieren una mejor posibilidad laboral si....

G: Aja

E: Puede que estén trabajando.. Puede que estén en otras empresas muy bien

G: Aja

E: Pero yo si soy de los que dicen que si uno come bueno pues mis demás compañeros mi demás familia también tiene derecho a lo mismo....

G: Claro

E: Entonces pienso yo que quizá la campaña no dé para lo que... para las expectativas de abrir otra convocatoria.. No todos sabemos el tipo de inconvenientes y problemas que tiene Ecopetrol.... En este momento es difícil que otra persona... pero como yo siempre digo... probablemente en mi campaña no... pero en otras campaña en donde puedan disfrutar de los mismos beneficios que yo disfruto por laborar en esta compañía.... Me parecería ahí en ese ámbito... mejorar ahí las convocatorias

G: Si

E: Que les abran campo a los chicos... y que lo que más resalto en esto es creer ... creer... le agradezco mucho a Ventas que haya tenido también como ese... ese... con fin en la convocatoria por lo que se hizo... no??

G: Si

E: Madres cabeza de familia y personas en situación de discapacidad...

G: Aja

E: No solamente visual sino los físicos también... hummm este vinieran aquí y pasaron sus pruebas.. Pero eso es bueno que las empresas lo tengan... es un gran beneficio.. Yo digo que para una persona como para todos.... Porque lo hace sentir útil..

G: Si

E: Entonces no nada más rico que yo pueda laborar... pueda decirle a mi papa a mi familia... oiga los invito a almorzar por cuenta mía... si

G: Si claro...

E: Y darme mis gustos... comprarme mi teléfono y mi ropa... mis zapatos... lo que yo quiera

G: Claro sin depender de nadie....

E: Si sin depender de nadie.... Gracias a Dios y los oyentes ya más o menos llevo unos 4 o 5 años sin saber qué es lo que se siente estirar la mano para que mi papa me dé... ahora por el contrario soy yo el que le presto plata... (Risas)

G: Se invirtieron los papeles (risas)

E: Pero todo lo hace uno con gusto... la biblia dice hay que darle la honra a los papas

G: Si

E: Y y eso es lo que yo hago... yo trato de de honrar poco o mucho mi papa...

G: Aja

E: Y pues que ahora como les decía.. Me voy a casar pues darle lo mejor a mi esposa... aprovechando este trabajo hasta donde más se pueda....

G: Ay tan lindos...

E: Pues darle lo mejor a ella y procurará el bien de ambos... la felicidad de ambos...

G: Ay mi En... eso es algo que lo llena muchísimo a uno... de cosas así bonitas que tú te acuerdes... hay algo que te motive y tú digas a estos trabajos he podido conseguir esto.... En el ámbito familiar... el profesional... en el ámbito emocional... en el ámbito económico... que tú digas si no hubiera sido por estos trabajos no hubiera podido... conseguir x cosa...

E: Muchas cosas yo digo que... en lo que poder ayudar a mi familia... en situaciones difíciles... al comienzo del trabajo en Atento pasamos por una situación... un poco fuerte... la verdad

G: Si

E: Eh... pues esto yo sé que bueno ojala no llegue nunca a mis familiares u oídos de mis papas porque... diaria mijo pa que conto eso!! (Risas)

G: Tranquilo que nadie se va a enterar (risas)

E: Pero tuvimos unos cortes de energía G:. La verdad mi papa paso por una situación económica fuerte... donde uno se siente a veces impotente... sin poderlo ayudar si??

G: Si

E: Como decirle Dios mío pero yo que hago.... Como si yo pudiera... yo estuve muy tentado a cantar en los buses y eso pero la verdad y no porque me da pena.... No como tú lo dices y lo digo para la gloria de Dios él me ha regalo una extraordinaria voz

G: Si

E: Pero... pero... yo decía no este no es mi público... y nooo... que hago tengo que hacer algo.... Pero no nono me salía nada.... Eh mi papa estuvo ahogado mucho tiempo en deudas.... Entonces a raíz de eso nos quitaron la luz... más o menos como por un mes

que no hubo en la casa... a uno obviamente la va a dar pena decir... es que en mi casa no hay luz.... Por exceso de pago... a uno le da pena....

G: Si claro

E: Entonces a nosotros nos tocaba prácticamente coger energía del otro apartamento... por lo que la casa está dividida en dos apartamentos

G: Si

E: Entonces nos tocaba coger energía.... Yo decía no Dios mío pero de esta tenemos que salir... tenemos que salir entonces yo digo que Dios lo prueba a uno...pero no lo prueba más allá de lo que uno pueda resistir...

G: Aja

E: Entonces vine y entre a trabajar... y mi papa va y me dice... E., venga ayúdeme a pagar la luz... ayúdeme ahí mientras el recibo del internet... que para que todos lo usemos... Uno quiere disfrutar su plata... uno quiere darse también sus gustos... yo nooo pero mi plata... pero si uno... yo renegué pero a la vez pensé... y dije no si... si mi papa necesita esta, ayuda yo... yo... le voy a colaborar...

G: Claro

E: No sé qué tiempo me tome... pero de igual manera el necesita...

G: Si

E: Y gracias al trabajo... en primera instancia con Atento y ahora con Ventas y Servicios... heee las vacaciones son otra cosa... las vacaciones uno ha podido viajar, uno se planea una.... Mentalidad de ahorro

G: Ay que bien....

E: Entonces uno sale a vacaciones y viaja rico... chévere.. De no haber sido por estos trabajos... yo digo que mi vida sería no se... la misma pero a la vez triste de no haberme podido realizar, no??

G: Si

E: Porque ya hasta los 30 o 35 años reciben personas... y eso era lo que me tenía un poco preocupado.... Pero gracias a eso y a este trabajo he podido viajar... he podido también ayudar a las personas que han necesitado de mi...

G: Aja

E: En este caso mi novia ha tenido que acudir a mi... a ella le da pena... yo le digo nooo mira... tranquila no te preocupes... no te de pena... si yo te tengo que ayudar pues yo te apoyo.

G: Si

E: Sin ningún tipo de interés... sin decirle no el día de mañana es usted la que me tiene que dar... me tiene que nooo... pero gracias Dios y eso... he podido eso... he podido adquirir mis cosas.. Compré recientemente una grabadora.. Hace dos años... eh cambie mi computador... le hice una renovación a mi instrumento musical el cual interpreto y pues... sin no haber sido por eso, yo creo que no no había podido... y lo que te digo realizar parte de mis sueños como lo es el del matrimonio...

G: Si

E: Gracias a la empresa y pues a.. También cosas que se pueden hacer y beneficios que brinda ella... al estar.. Porque o sino créeme que si no me endeudo... no tengo nada y pues el ahorrar para ello me hubiera tomado, mucho más tiempo del que nosotros hubiéramos pensado...

G: Pero eso está muy bien. Eso son cosas que de verdad lo llenan a uno... y es lo que tú dices... es dar esa oportunidad para que entre todos podamos construir.

E: Si si

G: De todo lo que es la normatividad para inclusión de personas con discapacidad visual conoces algo??

E: En cuanto a normatividad y eso no conozco mucho, pero si nos referimos de pronto a que todo lo tenga que cumplir uno a cabalidad claro...

G: Si

E: O sea no es por el hecho de que... ahí mire que tal persona sea gano un error critico... si lo pasamos acá en la campaña...

G: Si

E: Pero es que es el invidente de la campaña, como le vamos a poner o a decir...
(Risas) no, yo creo que todos los papeles juegan un rol importantísimo

G: Si

E., cuando hay que tirar orejas... pues hay que tirarlas...

G: Si

E: En eso se lo agradezco mucho a mi jefe... a los que he tenido.... Yo les agradezco mucho a las personas que me hayan formado hablándome duro porque eso es formación.

G: Si

E: En formación nunca he renegado.... De pronto al principio uno le da contrariedad al principio... pero porque me hablan duro... pero no, eso es formación

G: Si

E: Entonces todos debemos cumplirlo... yo creo que no para verdad para la gloria nuestra ni mía

G: Si

E: Pero una de las personas que llegamos más temprano somos nosotros... y uno a veces viviendo lejos

G: Si

E: No ha habido un retardo... nunca a ha habido una discusión un alegato por venir o no venir... si, de pronto lo que a veces nos preocupa es que a veces las cosas tecnológicas no respondan como uno quiere... si??

G: Si

E: Pero la normatividad laboral para todos es la misma.... Yo recuerdo la vinculación laboral con ÁGORA... el primer trabajo con Atento me acuerdo que nos agarramos.. me agarro Andrea a mi... a propósito de Andrea que está en su proceso de recuperación de lo que paso... pero bueno ella ahí va, ella esta... un día me agarro y me dijo E... mira jefe es jefe así mande mal... mira lo de la licencia no te vayas a poner a pelear... dije nooAndreita yo no.... Y yo soy muy para acatar órdenes yo soy muy... yo creo que yo.. No se somete... yo conozco el tipo de autoridad que se maneja y lo tipo de confianza que hay. La normatividad laboral para todos es la misma... para todos.

G: Si

E: Si hay que poner memorando ... pues hay que ponerlo... yo siempre he dicho a mis profesores y todos.. Profe tranquilo si algún día me tiene que poner cero pues nada... lo tendré que asumir

G: Si

E: Si algún día tiene que decirme alguna cosa... dígame que yo prefiero que me retroalimenten

G: Aja

E: Y pues mejorar, yo digo que todas las retroalimentaciones así a veces a la gente no le guste... en el caso de acá un taller de llamadas o un taller de escucha... si ¿?

G: Si

E: Pero eso es una retroalimentación y eso es positivo.

G: E., tú me hablabas de las herramientas tecnológicas. Tú tienes una facilidad para manejar todo esto de los sistemas que fue gracias a al curso que hiciste en el INCI. Que otros cursos has hecho para poder adaptarte?

E: No pues mira que muy pocos... en realidad lo que hice fue con el SENA. Empecé a conocer cómo te digo las ayudas tecnológicas

G: Si

E: Fue después de haber salido del colegio que ahí fue cuando yo dije... si mis profesores hubieran sabido de todo esto

G: Hace falta

E: Si claro... otra hubiera sido mi historia, faltó una inducción más por parte de las instituciones INCI, SENA

G: Aja

E: Sobre todo el INCI, porque uy Dios mío si hubieran compartido esas ayudas tecnológicas créeme G.... Créanme oyentes otra hubiera sido mi historia en el colegio

G: Claro

E: Hace falta una inducción por parte de las instituciones, en este caso INCI, SENA.... Bueno...

G: Aja

E: Más que todo relaciono el INCI, porque uy Dios mío, si hubieran compartido esas ayudas tecnológicas, créeme G.... Créame oyentes otra hubiera sido mi historia en el colegio...

G: Claro

E: Porque a veces por el hecho de ser uno ciego... a veces tiene uno que depender un poco de la ayuda visual que le pueden dar u otorgar otras personas

G: Claro

E: Entonces a mí a veces me era complicado llegar... papi mire que para mañana tengo una tarea.... mijo pero me hubiera dicho antes... que no sé qué!! Ahora tiene que esperar a que yo vaya a donde su mamá... no sé qué... que tal cosa.... Y ahí después si lo ayudo... y uno pues ahí... pues papi me va a ayudar... papi.... Mientras que con la ayuda tecnológica, pues obviamente ya uno puede con facilidad... redactar documentos y esto... pues después que le ayuden a corregir... pero es un paso un poquito menos complicado

G: Claro

E: Entonces salió de lo del Jaws, era un lector de pantalla que yo humm ni entendía....

G: Y como te enteraste de ese lector de pantalla?

E: Porque a través de la fundación ver

G: Aja

E: Eh.... Empezaron a abrir una convocatoria para cierto tipo de cursos... como ese lector, en ese tiempo se manejaba la versión Jaws 400... era una versión re vieja.... (Risas) y esa un versión a lo que vamos hoy en día.

G: Si

E: Entonces yo llegue un día y me atendió un señor muy querido... él se llama Jorge Muñoz.

G: Aja

E: Y él empezó a preguntarme los datos... ese día fui con dos grandes amigos invidentes, y empecé yo a escuchar ese lector... pero eso iba a una velocidad desorbitante. Pero él lo manejaba con una velocidad

G: Si

E: Se le escuchaba por ejemplo yo por ejemplo para los oyentes y para ti... menú de inicio. Si?

G: Si

E: Yo acá que te lo diga así tú lo entiendes, pero si el Jaws te dice “menú de inicio” (muy rápido)

G: Ah habla muy rápido??

E: Si habla muy rápido, tú tienes que educar el oído para eso... entonces yo le decía Jorge... usted si le entiende a eso?? Porque yo no (risas), y me me dijo algo y tuvo mucha razón y ahoritica que ya gracias a Dios lo manejo no a la perfección, hay mucha gente más ducha que yo, en esto (risas) pero ya con mis conocimientos adquiridos, él me dijo mire E., todo empieza por la educación de oído, usted ya después de que se acostumbra lo va a escuchar...

G: Lo vas a entender?

E: Si lo va a entender.. Pero no G., al comienzo yo seguía con mis falencias, yo tome un curso, lo que te digo un curso muy pequeño con ellos, con la fundación ver, en una fundación en CONFACUNDI.... Eh llegue y prácticamente salió a través a la deriva porque no nono.. Como que no fueron muchas las bases..

G: Si

E: Pero entonces a veces si se abrían las oportunidades en las oficinas para las practicas, pero obviamente sin una persona que te este como supervisando, enseñando... si??

G: Si

E: Y sin el instrumento en la casa pues... obviamente no se va a poder

G: Claro

E: Igual manera pues hay que aprovechar las salas de tecnología, las bibliotecas que hoy en día están dotadas para que las personas invidentes, vayan y no solo los invidentes sino ustedes

G: Si

E: También las invito y los invito para que vayan y conozcan, todas las ayudas tecnológicas que hoy en día el gobierno, gracias a CONVERTIC y todas las entidades que se han unido para colaborarnos, es una experiencia cheverísima, yo no he ido a las otras oficinas yo prácticamente por el estudio no podía

G: Aja

E: Lo que les digo, cuando ya terminé la universidad fue que o través me encarrile con eso... ahí fue cuando yo dije... no ahora yo si tengo que aprender sistemas... porque si no aprendo, no puedo trabajar no puedo hacer nada

G: Si claro

E: Y lo que les digo con los cursos que medio hice y el provecho que le saque a esta ingeniera, ya después de haberme comprado mi computador y todo este cuento

G: Si

E: Lo saque adelante.... Es que cuando uno no tiene un instrumento difícil... yo puedo aprender a toca batería.. De hecho ese es el instrumento que interpreto... hace mucho ... hace más o menos unos 18 años, pero al comienzo un baterista amigo, me escribió y me decía... “mire hermano si usted no tiene el instrumento acá, no va a poder porque usted tiene que practicar y practicar, todo esto es darle y de darle”... y si la tecnología es cacharrear y todo el tiempo estar practicando y prácticamente estar al día de todo lo que vaya avanzando.

G: Si claro

E: Infortunadamente para mí y para nosotros... ya quedo un poco ... no decir obsoleto ... obsoleto no porque como le decía ahí hay sus trucos y sus cosas... pero eso es todo un aprendizaje

G: Si

E: Pero ya prácticamente llegamos hasta Windows 7 porque ya Windows 8 es muy visual

G: Si

E: Ya Windows 9 prácticamente lo mismo... entonces ya casi que la tecnología nos está tratando de decir adiós... pero no nos hemos dejado vencer

G: Si

E: Ahoritica estamos, los compañeros invidentes y yo, con la tecnología Android

G: Si

E: Con los dispositivos celulares táctiles... para nosotros sí que al principio nos ha dado cosa de paciencia...

G: De verdad??

E: De estrés... de a veces coger esos celulares y hujiii.... Mandarlos lejos, porque no es una experiencia...

G: Claro

E: Los ojos de nosotros son las mismas manos...

G: Si claro

E: Entonces al tocar una pantalla, pero únicamente pantalla lisa

G: Táctil

E: Pues solamente a lo que el lector de voz diga... que afortunadamente ya todos los celulares... la mayoría lo traen... entonces pero para eso hay que hacerles una especie de configuración...

G: Aja

E: Para eso, entonces no no.. Yo me demore con el nuevo celular, con el nuevo equipo que tengo unos dos años en aprender... y en manejarlo, hasta ahoritica que ya me decidí y gracias al apoyo de mi novia, como les decía una gran mujer, que me ha apoyado mucho en eso y me dijo... no dale tu puedes, porque si los demás pueden, porque tú

no.... (Risas) entonces me apoyo... pero al comienzo si ha sido difícil... no solo para mí, para todos los compañeros, invidentes.

G: Claro

E: Para mis amigos incluso, ha sido fuerte....

G: Aja

E: Pero no imposible.... Fue cuestión de cacharrear... cacharrear y cacharrear.... Y de hecho ayudas tecnológicas... hay muchas, yo les puedo nombrar aquí mucho... les digo por ejemplo el Víctor que es un lector de CDS en formato que uno escucha a través de un audio... un que les dijera yo... una especie de discman pero muy pequeño...

G: Si

E: Entonces eso reproduce los libros que uno quiera en formato de audio... también está el redenege... que es una especie de escáner, el cual permite pasar texto a audio... todo ese tipo de ayudas G., que a uno en situación de discapacidad le sirven de apoyo para lo que sea

G: De las herramientas que trabajamos acá si han sido amigables, esa interacción entre Jaws y las herramientas que tenemos acá, como ha sido esa adaptación??

E: Bueno G., siendo sinceros al comienzo por parte de mis compañeros y yo su hubo una preocupación...

G: Si

E: Porque al comienzo íbamos a trabajar con ZOIPER, un aplicativo que no era para nada exequible con Jaws... entonces todos decíamos juemadre... que hacemos y todos habiendo renunciado al antiguo trabajo... en el que veníamos... no y ahora que vamos a hacer (risas)... Dios mío si esto no funciona... nos vamos a quedar sin trabajo

G: Nooo

E: Entonces gracias a Dios está en ese tiempo uno de los chicos coordinador de la plataformas de Cal Center.. Algo así

G: Si

E: Y el hombre se metió como dicen, con alma vida y sombrero... a investigar cómo era que podíamos hacer... gracias a Dios y a esta aplicativo de Unitedfide

G: Si

E: Ahí ya vio más o menos como nos podíamos meter... como nos podíamos defender

G: Aja

E: Y fue donde hicimos las pruebas y gracias a Dios todo salió a la perfección.. Pues todo ha sido gracias a Dios muy... muy amigable, creo que más mismas fallas que reportan los chicos videntes las reportamos nosotros...

G: Aja

E: La búsqueda de datos en el Outlook, también ha sido amigable, o sea no no hemos tenido problemas... el resto todas las herramientas... como el tipificador, aspect, correos, se ha comportado muy bien con la herramienta, ha sido muy amigable, lo único es lo de la pre nómina Alicia que no eso si no... no ha sido amigable... lo mismo algunas cosas dentro de la página de ventas y servicios... pero eso gracias a Dios ventas lo ha ido mejorando... ya hoy en día tenemos acceso al campus virtual.... Yo creo que es cuestión de adaptación.... Ya que todas las herramientas han sido muy amigables.

G: Tienes alguna recomendación hablando de las herramientas tecnológicas... algo que de pronto ustedes consideren que sería muy útil para que nosotros acá en ventas y servicios lo implementáramos??

E: Yo creo una capacitación por parte de todos los funcionarios en cuanto a los software lectores de pantalla, hay cosas y comandos que ninguno de ustedes pueda comprender, como de pronto lo entendemos nosotros. Por parte de ventas y servicios me gustaría que se implantará una capacitación en el Software lector de pantalla para todos... pero no que vean la pantalla y vean lo que está haciendo no... o sea es que sea a ojo cerrado y a escuchar lo que haga el Jaws, porque así ya nos pueden decir dale alt+f4 o insert+f10 que son más menos los comandos que nosotros manejamos

G: Aja

E: No venga yo le ayudo aquí con el mouse... eso sí sería bueno porque si se me bloqueo el Jaws , yo tengo que buscar a una persona que sepa, una persona que me diga que si me bloqueo el gestor de configuración me diga... mire váyase a tal parte... haga esto esto y esto...

G: Si

E: Eso sí sería bueno.... Que nos actualizarán el software... ya que vamos el versión 216 aquí nos quedamos en la 15... pero bueno no importa ahí lo seguimos... una recomendación vuelvo y lo reitero.... Una capacitación por parte de todos los funcionarios incluidos supervisores, coordinadores...

G: Las personas de tecnología??

E: Si las personas de tecnología también... si

G: Claro porque ellos finalmente son los que tienen los permisos para poder hacer las configuraciones....

E: Si claro... será muy bueno una experiencia enriquecedora... y los correos también enviarlos sin formato de imagen ya que los lectores de pantalla no leen imagen... es lo que pasa con el área de talento humano acá de ventas... a veces eso envían una cantidad información pero en formato de imagen...

G: Tu incapacidad fue congénita o adquirida?

E: G., soy ciego de nacimiento a mi mami le dio toxoplasmosis en el embarazo, la enfermedad del pelo del gato, cuando yo nací... así faltó de oxígeno y a mi mami le preguntaron que si el esposo era negro o era blanco... obviamente por ser racistas.. Pero pregunto si había alguna anomalía si el esposo era blanco... dijo no este chico está faltó de oxígeno... vámonos a la incubadora

G: Si

E: Entonces me llevaron a la incubadora y olvidaron colocarme la venda que cubre los ojos y ahí fue donde me quemaron la retina en la incubadora. Fue un proceso para mis padres fuerte duro... difícil de comprender... pero gracias a Dios y con el tiempo se fueron dando cuenta de cuando Dios niega o quita un sentido... da cosas mejores

G: Si claro

E: Este ha sido mi mundo... un mundo difícil pero lindo de explorar

G: Tú me hablabas al principio del proceso de rehabilitación que tuviste en el CRAC, antes de de este proceso tuviste algún otro proceso?? Tal vez en el colegio???

E:Heee si, el proceso de salir a la calle solo (risas)

G: Si claro

E: Eso es un proceso... fue muy difícil con mis hermanas... el hecho de que ellas se avergonzaban de mí de mi discapacidad, eso es difícil de comprender, pero gracias a Dios con el tiempo las pude perdonar... con el tiempo la esposa de mi papi le decía mire... usted tiene que dejar que E salga solo... mire él puede yo sé que él puede... si ustedes lo han criado así pues él tiene que poder...

G: Si

E: Entonces comencé a tener algunas falencias en el colegio... me iba muy mal, no porque yo no quisiera sino porque a veces yo le pedía ayuda a mis hermanas y decían no ahorita estoy ocupada... no ahora no tengo tiempo... la esposa de mi papi no sabía cómo ayudarme entonces como que se sentía impotente de cómo lo ayudo... si??

G: Si

E: Entonces nos contactamos con una profesora amiga nuestra de toda a vida, ella se llama Gloria Emilia Osorio, la contactamos entonces ella fue a mi casa un día se conocieron con la esposa de mi papa, nos reencontramos todos o través y ella le pregunto... le dijo Alfonso cuantos años tiene E? En ese tiempo yo tenía unos 15 años

G: Aja

E: Mi papi dijo no pues él tiene 15 años, y E sale solo? Él dijo no... no No pues como lo vamos a dejar salir solo... dijo noo... (Risas) me da mucha pena con usted Alfonso pero si E no sale ahorita no va salir nunca.

G: Claro tú papa a protegerte.

E: Aja.... Entonces la esposa de él si le dijo.. Mire yo le he dicho a él que de verdad lo deje salir... dijo si porque E tiene que salir solo como los demás compañeros lo pueden hacer... y cuál es la estrategia que vamos a usar, yo lo voy a llevar primero a conocer su

barrio, su sector y luego si lo vamos a comenzar a mandar en recorridos de bus... entonces yo claro si... que no sé qué.... Todo entusiasmado, entonces en primera instancia mis recorridos eran a la vuelta a la manzana de mi barrio, por los negocios, locales, cerquísima... que me toco una temporada fuerte porque estaban adecuado el barrio para el gas natural, entonces habían unos andenes con unos desniveles fuertes, entonces era más difícil... pero ella me decía “No usted tiene que seguir”... pues obviamente ella estaba detrás mío.... Los recorridos para las personas invidentes son sencillos, tu primero tienes que mostrarle un mapa del recorrido que van a hacer.

G: Si

E: Y luego mandarlos solos en teoría... eso significa que tú vas dos o tres pacitos atrás de la persona, para que si alguna anomalía tu estés atento...

G: Aja

E: Entonces con ella hacíamos eso... me decía bueno hoy vamos a ir a dar la vuelta a la manzana... hoy vas a ir solo, en primera instancia.

G: Si

E: Si ella veía alguna anomalía me cogía.... Me decía venga, venga E está haciendo las cosas mal, esto no es así... tutututu... ahora te voy a mandar solo en buseta, yo noo pero espere todavía no... (Risas) entonces ella empezó a enseñarme esos recorridos, un día fuimos hasta mi colegio que quedaba como a 115 minutos de mi casa...

G: Si

E: Pues claro G... imagínate a mis profesores viéndome toda la vida acompañado de mi mejor amigo, de mis hermanas o de alguna persona que me acercara...

G: Si

E: Ya al verme solo eso fue un escándalo... porque decían como así que E se estaba yendo solo para la casa.. Que como era eso, de hecho a mi mejor amigo le llamaron la atención y un día me dijo “Oiga mire E mire que llamaron la atención que porque usted sale solo”, yo le dije no pero es que eso es un proceso del cual yo tengo que aprender.

G: Claro

E: Entonces G:. Yo ni idea de rehabilitación ni idea de nada... porque en ese momento no había pasado por esa etapa de mi vida.

G: Si

E: Entonces yo no idea... yo jum.... Un día a mi mami se le ocurrió la grandísima idea enviarme solo en un bus en recorrido de 15 minutos... ella me dijo tranquilo, eso usted pregunta, eso lo van a ayudar, eso lo van a guiar y yo lo espero acá.... pero yo sentí que fueron los 15 minutos más largos de mi vida, me subí al bus, pero al principio yo cometí el error de fiarme en los que me dijeran con conductores, ellos no nos van a ayudar

G: Si

E: Bueno ahorita con el Sistema Integrado De Transporte, pues ya es un poquito más fácil

G: Aja

E: Porque ellos están que reciba plata... que de vueltas... que vaya y cuente.. Que vaya y mire... solo se preocupan por manejar

G: Si

E: Cambio un pasajero si te va ayudar a orientarme... entonces la primera vez el conductor si me aviso todo el cuento... entonces perfecto... entonces mi mami me dijo si

ve que si va a poder... si puede (risas)... ya después con mi terapia ya pude hacer un viaje totalmente solo a Bucaramanga y logre hacerlo durante 9 horas... yo digo que con el tiempo uno ya puede hacer cosas y hoy en día yo ya puedo moverme solo y fresco... yo me relajo, de hecho acá en Bogotá soy muy tranquilo, me subo a mi bus, me pongo mi música, mis audífonos y bien.

G: Si

E: Yo ya se... y a veces la gente me dice donde se baja... yo les digo, no tranquilos yo ya se en donde me bajo... donde no se si pregunto, obviamente.

G: Si

E: Si ya después de rehabilitarme en el CRAC me enseñaron movilidad, recorridos... el instituto ya me lo conozco como si fuera mi casa... porque allá nos enseñan prácticamente a olvidarnos del bastón... o sea esto es un herramienta que allá ujum no... no la pueden ni armar...

G: Si

E: Tienes que andar con unas técnicas, entonces tu allá andas con tus técnicas que no sé qué... como si fuera tu casa, entonces allá si eran las profesoras, vaya a tal parte, regrese y ahí empezamos con las teorías de ir a buscar direcciones en el Centro y todo eso... y ya después de todo eso ya me dijeron que me tenía que devolver solo para mi casa... eso como te decía era en teoría porque ellos te acompañan... ellos te enseñan que tienes que estar pendiente de las rectas, curvas todo eso... para salir hay que tener un nivel de concentración alto...

G: Si

E: Entonces con el tiempo del CRAC, me entregaron a mi papa... ellos decían mire aquí le entrego a E una persona totalmente independiente... eso quiere decir que ya puede moverse... entonces gracias a eso es que hoy en día yo puedo salir solo... le agradezco a las profesoras e instructoras que me han formado en esa área, porque hoy en día cualquier cita, cualquier cosa que me pongan a mí... yo la puedo cumplir.

G: Cuéntame cómo es la relación con tus compañeros... tú ya trabajabas con ellos en Atento o se conocieron acá?

E: Con todos ellos la relación en buena... es como todo nada es perfecto pero nos llevamos muy bien, tal vez con algunos mejor que con otros pero bien.

G: Y como ha sido la relación con tus otros compañeros?

E: No no.. Pues la impresión que les hemos dejado es como de consagración al trabajo, todos ellos al principio con la expectativa, pero bien, me gusto las actividades que se están realizando en los talleres lúdicos... es importante que se sigan haciendo porque es muy bueno... los invito a que se sigan realizando talleres de venda de ojos y todo... para que la gente se meta un poco en el mundo de uno...

G: Si

E: Para que la gente vea que nos son cosas de ahí... así es el diario vivir, no solo eso sino también cosas de como por ejemplo venga y maneje el computador como lo haría una persona invidente... haga tal cosa... venga atiéndame una llamada así... esas son cosas de admirar... gracias a Dios con todas las personas que he tenido que tratar todas han sido una bendición ... todos como que andan metidos en el mundo de nosotros...

G: Cuéntame cómo crees que ha sido tu desempeño desde que entraste a la campaña de Ecopetrol?

E: Pues muy bueno porque nosotros hacemos todo lo posible por dar lo mejor de cada uno de nosotros para atender bien a los clientes... en Atento es estrés y la presión que se maneja para el cumplimiento de los indicadores es muy agotadora... allá todo el tiempo es E agilice llamada, tenemos cola, apúrese, cuelgue ya esa llamada.... Gracias a Dios acá en Ventas y Servicios no es así, acá nos dan nuestros tiempos de break, allá si nos daban break no nos daban almuerzo.. Solo daban media hora... las diademas estaban en un estado terrorífico, no por hablar mal de la otra compañía, como te digo rescato lo bueno pero también hablo de lo malo...

G: Aja

E: En cambio acá llegue y con la formación y gracias a Dios la línea de Ecopetrol es muy amable.. Acá no hay presiones por parte del coordinador, todos son muy amables y a nosotros nos miden igual que a nuestros otros compañeros y los errores que nosotros tenemos son iguales.... Mi jefe es muy correcto y cuando él hace las atenciones las hace aparte...

G:¿Qué podemos mejorar en ventas y servicios?

E: En el ámbito tecnológico me gustaría que hubiera mayor agilidad... me gustaría que la transferencia de las llamadas fuera como cuando tu típicas que es rápido, es mejor que sea automático y no tenga que devolverme a la línea 1... La vida del invidente es un desafío, un reto y todo nosotros tenemos que ganarnos esa confianza.

G: Muchas gracias por tu tiempo, para nosotros es muy enriquecedor.

E: Gracias a ti por permitirme compartir este espacio, quiero regalarles una canción espero que les guste “Canción amigos”.

Transcripción entrevista 4

S: Mucho gusto eh mi nombre es S. como te comentaba este es un tema netamente académico es para la tesis de inclusión laboral de personas con discapacidad visual, teniendo en cuenta que tú has estado en todo el proceso pues, voy a empezar a hacerte las preguntas que tenemos preparada para esto.

La primera pregunta es con que entidades la empresa se contacta para llevar a cabo el proceso de inclusión laboral

D: Buenas tardes mi nombre es D. líder de aprendices dentro de la compañía Ventas y Servicios, eh la compañía ha hecho contactos con el SENA directamente y con el programa ÁGORA y Ecos en su momento, fueron las entidades o son las entidades que han estado manejando este proceso, entonces con ellos hicimos contacto para poder empezar a generar la vinculación de de personas con discapacidad visual.

S: Ok, Cómo es el proceso de selección para contratar a las personas con discapacidad.

D: Igual que cualquier otro proceso, lo citamos eh aplicamos pero no aplicamos pruebas eh sicotécnicas hacemos más una entrevista de socialización, vemos temas de roles, eh ahí dentro de las entrevistas y de acuerdo a los perfiles que se estén requiriendo en ese momento pues son los que solicitamos o vinculamos a las personas en su momento.

S: y como escogen los perfiles, quien realiza las pruebas.

D: Las psicólogas, todas las psicólogas son las que generan entonces la entrevista, aparte de esto ya hemos hablado con la persona encargada que es German Villabona, la

persona que que nos trae el personal, ahí nos sentamos hacemos una entrevista muy muy de que, de confianza para que ellos se puedan expresar y también dejen sus nervios, entonces empezamos a conocerlos un poco más en tema académico, su tema de formación, eh con quien están viviendo, como se han desempeñado, como hay algunos que son parciales y totales y otros que en su totalidad en un tiempo sí estuvieron con su visión, entonces empezamos a indagar todo esto, y de acuerdo a su desempeño, en la entrevista, de acuerdo a la disposición que tengan, pues vamos analizándolo y de y basado en esto pues miramos en qué áreas lo podemos ubicar y que perfiles se nos está ajustando de acuerdo a las requisiciones que se tenga de personal.

S: y no se hacen pruebas sicotécnicas porque ellos ya vienen con alguna prueba

D: Porque no sería objetiva la la prueba sicotécnica porque actualmente la compañía no cuenta con con el material con lenguaje en

S: braille

D: Braille, pues entonces no sería objetivo que le estemos leyendo y que otra persona le esté contestando, entonces nos basamos más en en el hecho de su hoja de vida, más la entrevista que es donde más nos enfocamos muchísimo más en donde ellos eh nos expresan.

S: Perfecto, perfecto. Cuáles son las políticas de Ventas y Servicios para realizar estos procesos de inclusión

D: eh, uno responsabilidad social, porque somos estamos ligados con muchos programas de responsabilidad social y emprendimiento, otro por temas de poder generarles la oportunidad de inclusión laboral, a este tipo de dede personas con discapacidad, ya pueden ser física o puede ser visual, porque nos gusta porque

manejamos los dos tipos, entonces eh son personas muy productivas, son personas que nos da mucho rendimiento, son muy dedicadas a su trabajo, son muy disciplinados, cumplidores del deber, entonces eso nos llama mucho la atención de seguir impulsando esas oportunidades y también por el tema de responsabilidad social en la compañía.

S: Hay alguna política escrita de del tema?

D: No, actualmente no tenemos ninguna política, eh contamos de pronto con aprendices con gente directamente vinculada a las áreas, eh la política es abrirle el espacio y entregarles las herramientas para que puedan trabajar.

S: Listo, perfecto, Qué beneficios tiene ventas y servicios al contratar personas con discapacidad visual.

D: Como sabemos a nivel tributario, cuando se tiene también personas con discapacidad a nivel tributario la compañía recibe algunos beneficios, lo que hablamos principalmente es el tema de productividad y rentabilidad que nos da a las áreas en la que estén vinculados, el trabajo que ellos entregan es muy nítido, es muy buen es muy buen trabajo que ellos están realizando y las retroalimentaciones que se reciben de los líderes son muy buena, entonces es un personal que puede llegar hacer más productivo que una persona con sus con sus capacidades normales.

S: ok, perfecto. Hay alguna normatividad que se aplique en la empresa en los procesos de inclusión?

D: Ninguna, igual que cualquier otro proceso de de vinculación laboral, que debe cumplir con el perfil, que cumplan con las normas e establecidas dentro de la compañía, se miden igual que cualquier trabajador, no hay ninguna diferencia con ellos todo igual.

S: Perfecto, eh, conoces algo del pacto de productividad?

D: Eh el pacto de productividad es lo que el ministerio del trabajo estuvo ha estado manejando, también va con el tema de esto de progresivo (silencio) y esto es donde eh eh han estado impulsando mucho más el tema de vinculación laboral con personas con discapacidad dentro de las compañías. Ellos tienen capacitaciones para las empresas, ellos generan tema de eh estados y pues el tema de software para que ellos puedan trabajar, hacen los los enlaces para que las compañías podamos vincular este tipo de personas, para que no le digamos limitantes, o si se presenta algún limitante nosotros podamos apoyarnos en ellos y a su vez pues ya sea el SENA ya sea ÁGORA ya sea ECCOS nos pueda brindar las herramientas o ConverTIC que también es otro que nos que nos genera el tema de las licencias nos pueda vincular en dar las herramientas para que ellos puedan hacer su trabajo común y corriente.

S: Ventas ha tenidooo contacto con el pacto de productividad.

D: Si, si las la alta gerencia.

S: ok, (silencio) Por qué contratar personas con discapacidad visual puede ser una estrategia para cumplir con la política de responsabilidad social.

D: Porque uno son personas que a en medio laboral no tiene las mismas posibilidades de poderse vincular a cualquier cargo, dos porque la compañía quiere ser parte de esa responsabilidad social y darle la oportunidad o la mano a esas personas que han sido como de pronto excluidas de otras entidades, o de algún otras áreas o medios o gremios y que podemos y que sabemos de la propia experiencia de que pueden darnos la rentabilidad, que como te decía anteriormente una persona normal muchas veces no no lo está dando, ellos eh vuelvo digo son muy dedicados, puntuales, serviciales, eh dan valor agregado su trabajo es impecable, o sea son personas que nos da un rendimiento muy

bueno y a la vez nos genera de que ellos también puedan tener su ingreso, si ellos tienen un ingreso detrás de ellos también hay un familia y detrás de una familia hay unas metas, entonces poderles brindar ese apoyo económico para que ellos puedan cumplir esas metas es lo mejor que se pueda hacer por parte de la compañía no.

S: Si es el aporte que le dan ustedes a a la sociedad. Cuáles son las herramientas tecnológicas que ha implementado la empresa para los trabajadores con discapacidad.

D: Para los trabajadores con discapacidad actualmente estamos trabajando con el área de bienestar social, uno cuando tenemos discapacidades físicas por temas de movilidad, sillas de rueda, muletas algunos chicos que tiene o que andan con prótesis, estamos adecuando las zonas para que tengas accesibilidad, y las personas con discapacidad también, estamos manejando el tema de rutas con ÁGORA empezamos a implementarle a ellos el acompañamiento para que ellos conozcan la ruta donde deben llegar, como deben desplazarse la zona de evacuación, y es como un acoplamiento entre el área donde ellos llegan y ellos, y a la vez pues empezar a facilitarles darles la idea de que ellos puedan estar en cualquiera de las zonas, también estamos implementando o tenemos implementado uno de los aplicativos, tenemos Magic y tenemos Jaws y esas por parte de ConverTIC nos aprueba las licencias porque la compañía ya está registrada, entonces las licencias que se requieran automáticamente pues ConverTIC nos las envía, actualmente las últimas que solicitamos fueron 20 licencias para unos chicos que van a vincular próximamente también a la empresa. Eh los últimos vinculados fue ahorita para el mes de abril que entro al área de bienestar y otra niña que es sicóloga que entro al área de reclutamiento, entonces a ellos ya le buscamos su aplicativo porque ellos común y corriente tienen su computador, su intranet , su correo electrónico, todos los permisos

para sus carpetas compartidas, pero necesitan el lector de pantalla que es el Jaws, entonces lo que hacemos nosotros es hablar con ConverTIC que nos envíe las licencias y automáticamente las instalamos con tecnología, para que ellos puedan hacer su trabajo.

S: La implementación ha sido complicada?

D: En algunos casos si, si en algunos casos si porque a veces si el Jaws genera conflicto con algunos aplicativos, hay campañas o líneas en la que los aplicativos son muy robustos entonces el Jaws genera conflicto, porque son varios aplicativos y el Jaws leyendo al mismo tiempo pues nos genera conflicto con estos aplicativos, entonces eso es lo que nos ha hecho desistir de poder vincular en otras aéreas o en otras campañas las personas. Pero entonces tenemos que vincularlos o buscar la facilidad de poderlos incluir en otras aéreas o campañas donde los aplicativos sean básicos o no tan elaborados como estos que se se nos presenta en conflicto.

S: Ok, se han tenido que adaptar o algún cliente ha accedido a adaptar sus aplicativos para para que puedan ser compatibles con las herramientas tecnológicas que tenemos actualmente?

D: Mmmm no, no por el momento no adaptarnos como tal no. Lo único que hemos tenido que manejar es la instalación del Jaws, es lo único demás, por el momento no, por lo mismo porque buscamos es es a lo que genera conflicto entonces para no estar mirando y tener que pedir permiso y la licencia de la licencia y entonces lo que hacemos es adaptarnos a las campañas que nos genere menos inconveniente para que ellos puedan hacer la labor.

S: Existe algún motivo específico por el cual la empresa eligió esta discapacidad para el área de conmutador en la campaña Ecopetrol?

D: No, pues por el momento fue una de las exigencias de nuestro cliente Ecopetrol, se pidió pues ya son políticas internas que los contratos y se buscó el personal para que pues poder dar cumplimiento con las especificaciones del cliente.

S: Qué propuesta promueve la alta gerencia para la adaptación de este personal.

D: Qué estrategias, uno adecuación de los espacios, dos motivación, acompañamiento, disposición, estar retroalimentando el personal, líderes que estén pendientes de ellos, es como el mensaje claro de la alta gerencia. Siempre estar muy pendiente de los muchachos eh que están encargados de lo que están presentando esta discapacidad y no solamente de los que están encargados si no en general eso es como todos somos una comunidad en ventas y así tu no estés trabajando directamente con él, es es una cultura que se ha creado acá, si tú ves a alguna persona con discapacidad visual que viene y hay un carro automáticamente se paran dos o tres ayudarle para que no le vaya a pasar nada porque los estamos cuidando a ellos, igualmente ellos se dan cuenta de eso, ellos valoran mucho el calor humano que aquí se les da, porque el reflejo que ellos nos dice es de que en ningún otro lado, en ningún otra compañía cuando han hecho cuando han hecho algún otra labor les han dado ese mismo valor, como que los dejan aislados, en cambio acá los empezamos como a mirar y como cuidar de que nada malo les vaya a pasar que es lo que nos dice a nosotros el programa cuando ellos nos capacitan, o sea tampoco los traten como la porcelana

S: Si de acuerdo

D: Manéjelos común y corriente, pero hay líderes que comienzan a manejarlos hacia ellos, como es mi muñeco, mi niño que no me le vayan hacer nada, entonces es eso lo que

tratamos también de manejar en bienestar social , de darles un nivel por igual que a los demás compañeros.

S: Desde la alta gerencia como como se ve el desempeño de este personal.

D: Desde la alta gerencia pues muy bien, les gusta mucho, lo que te decía al principio son personas muy productivas.

S: tienen la misma percepción

D: Si total.

S: Qué ha realizado la empresa para potencializar este desempeño?

D: Qué ha realizado la compañía capacitaciones, implementar y ajustarnos a procesos para que ellos pueda implementarlos, para que ellos puedan manejarlos, eh modificar áreas, cambiar cultura, cambiar pensamientos de equipos de trabajo, generar líderes que sean apoyos para ellos, o sea es cambiar todo un concepto y es también darles la la oportunidad a ellos de que ellos se puedan desenvolver y dar valor agregado, no limitarlos es el mensaje.

S: Hay planes de capacitación para los jefes de este personal?

D: Con ÁGORA estamos manejando el tema de las capacitaciones, es un poco difícil por el tema de los horarios por el tema de cumplimiento, porque no se pueden desplazar de su lugar dónde están, entonces con ÁGORA estamos manejando unos temas de formación directamente con Germán Germán Villabona, para poder capacitar a todo el personal a nivel general tanto los compañeros, como los líderes, como la alta gerencia, porque es bueno estar en el mismo nivel que ellos poderlos bajar al ambiente que ellos se mueven y poder mirar realmente cuáles son sus limitaciones y basadas en esas que otros

valores agregados ellos tienen, para uno saber también cómo manejarlos y como en su momento llegar a retroalimentarlos como debe ser.

S: Qué retroalimentaciones realizarías a otras empresas al contratar personas con discapacidad visual.

D: uyyysúper, o sea es la mejor, si lo vemos por el lado de inversión es la mejor inversión que puede hacer una compañía, porque son personas muy productivas, son personas que realmente le dan valor a esa oportunidad de empleo que se les está dando, porque realmente, aprovechan esa oportunidad, no vamos a decir que todos son perfectos porque todos tienen su forma de ser y hasta nosotros que tenemos todos los sentidos también la tenemos, pero son persona que valoran mucho más esa oportunidad de trabajo, tú le puedes decir que necesitas que estas aquí a las siete de la mañana, está a las seis y media, mientras que con otra persona tú le dices tiene que estar aquí a las siete hay pero a las 7 no, pero por qué pero si no sé qué, ellos no, ellos son muy dispuestos al cambio, son muy dispuestos a cualquier actividad, están abiertos a cualquier conocimiento, son personas muy productivas, puntuales, dedicadas a su deber, presionan al líder para que les entregue las herramientas porque a ellos les da temor el no ser productivos y puede ser que nosotros en algún momento no pues déjasele a otra persona y ellos se preocupan porque bueno o sea no me están teniendo en cuenta y exigen de que les encarguen labores para ellos ser más productivos y son unas personas son un gran elemento dentro de la compañía, aparte de eso por temas de apoyo y lo que es inclusión laboral y apoyo al tema de responsabilidad social sería muy importante, yo creo que todas las personas necesitamos y todos tenemos una familia detrás y como lo dije antes y ellos también tienen su familia ellos también tienen sus hijos, sus esposos tiene obligaciones

con que responder, y que bueno poder darles la oportunidad de que de que tengan esos ingresos, porque son personas que no son muy buen pagas pero son profesionales, entonces que bueno poder vincularlos laboralmente.

S: De la experiencia que ustedes han obtenido de este proceso, que cambiarían en la implementación.

D: Qué cambiaríamos en la implementación dentro del proceso, de pronto algo más de de formación, que contemos de pronto con herramientas para capacitación para ellos porque a veces nos limitamos, o nosotros somos los que nos limitamos de cómo bajarles la información a ellos cuando es un tema tan fácil de bajársela, eh quitarnos de pronto creencias, quitarse uno tanto mito que hay de pronto, capacitarnos un poco más, capacitarnos un poco más a las empresas de cómo incluir y de los beneficios que se tienen para la inclusión laboral de estas personas .

S: Chévere pues este es uno de de nuestros objetivos principales, pues con la tesis como mostrarles a las demás empresas que vale la pena y que no es el mito que dices tú que la gente piensa que contratarlos es antes más trabajo para ellos

D: Más gastos

S: más gasto, más difícil, , cuando realmente nosotros cuando los, todas las investigaciones que hemos hecho, también estuvimos con German Villabona en ÁGORA, ehm pues los espacios no es mucho lo que hay que adecuar económicamente no es la inversión, no hay que realmente hacer una inversión grande.

D: Si eso real

S: eh cómo empresa cual es el procedimiento para hacer seguimiento a esta iniciativa.

D: Para hacer seguimiento como compañía, cada una de las aéreas maneja sus indicadores y como te digo ellos aquí son medidos como cualquier otro colaborador, entonces ellos deben dar rendimiento a sus aportes, claro que con la con la con la con la premisa de poderles entregar las herramientas, porque yo no le puedo entregar una información o exigirle a un colaborador sea el que sea que me dé cumplimiento si yo no le estoy entregando las herramientas básicas para que pueda hacer su labor, entonces uno la premisa de entregarles las herramientas básicas o al menos que se requiera para ese cargo para que pueda hacer la labor correspondiente y dos hacerle su seguimiento correspondiente, el acompañamiento, estar pendiente, que las indicaciones hayan sido adecuadas y en el momento que se requiere y así mismo pues verle el indicador si se está dando si no se está dando cuales son las causales para de que de pronto no se dé y si se está dando el indicador pues también incentivar porque es un ejemplo pues para los demás, de que ellos si están cumpliendo mientras que otros no nos pueden estar dando el resultado, entonces entran como como en esa acoplamiento un equipo de trabajo cuando tiene integrantes con discapacidad porque ven que son personas que se esfuerzan y que ese esfuerzo es reconocido

S: Si eso nos comentaban los niños con los que nosotros estamos trabajando. Eh pues ellos nos comentaban que al inicio pues cuando ellos estuvieron en otra empresa ÁGORA les daba el acompañamiento de movilidad para saber dónde tenían que moverse, pero con la entrada a la campaña Ecopetrol, eh pues no se presentó como ese acompañamiento

D: mmmm

S: Ahí que que parte empieza a jugar la empresa o sea debe deben ellos de pronto alzar la mano y decir oiga faltó el tema de movilidad para que de pronto ustedes hagan contacto con ÁGORA o como como debe funcionar.

D: Lo lo ideal es cuando vinculamos personas con discapacidad es buscar las instituciones que nos pueda brindar esa herramienta o esa formación para poder realizarles el acompañamiento, si nosotros no tenemos personal dispuesto o con capacidad de para poder brindar ese acompañamiento, nos apoyamos en los programas que ellos manejan en este caso ÁGORA con los dos chicos que entraron con nosotros actualmente lo digo por experiencia, se generó ese acompañamiento, actualmente quien siempre se genera como un líder o un padrino de él, entonces estas en el equipo de trabajo tú vas hacer el padrino, o sea si él se mueve mientras él se se logra ubicar tener su ruta, ahí se le enseña pero tú vas a estar acompañándolo, tu sales con el almuerzo, tu sales con el break, tu sales, tú estás pendiente y y ese es el acompañamiento que le realizamos, luego ellos mismos ya empiezan a generar su independencia.

S: sisi

D: se empiezan a buscar entre ellos mismos entonces ellos ya no quieren salir con el acom con el padrino ya quieren salir solos, ya se mueven solos ya van al baño solo, se van a cafetería, entonces uno dice bueno ya está solito, cuando en algún momento requieren algo ellos vienen y me buscan, D a mí me falta esto, D estamos pendientes de esto, D no me han instalado esto, entonces yo ya empiezo a generar con tecnología y con el líder que está a cargo de esa área para poder entregar las herramientas que ellos requieran, también se les explica, porque hay tiempos, tú sabes que tecnología se toma su

tiempo, talento humano se toma su tiempo, para establecer cualquier modificación todos tiene su debe ser.

S: su parte

D: aquí empezamos, se le explica a ellos, se les dice no es que no queramos o no se pueda sino que está pasando esto, esto y esto y nos demoramos este tiempo o si se puede tener antes lo hacemos, y y ellos pues hasta el momento son muy receptivos, han sido muy proactivos como yo te digo, ellos si no se puede hacer esto entonces sé que yo puedo hacerlo por este lado entonces van y lo hacen, entonces son chicos que son muy muy pilos en ese sentido, lo que muchas veces nosotros no hacemos, que si no me falte me falte algo, ah jefe a mí me falta esto bueno que va hacer, pues me hace falta, y me quedo ahí esperando hasta que me llegue, en cambio ellos no, a no tienen eso a entonces yo lo busco por otro lado yo me esfuerzo por acá, yo lo hago por acá, uno va y les pregunta ya te tengo esto, ah sí pero yo ya lo estaba haciendo así, si pero venga es así, entonces si yo ya estaba adelantando, entonces ya nos acostumbramos es como, es como el tema de de que uno sabe que ellos responden como sea es también estar más pendientes es la iniciativa que hacemos con bienestar y María Luisa es Barriento es quien está muy pendiente junto con Andrea y las niñas de bienestar estar muy pendientes en el tema, de que ellos deben contar con con las herramientas, con los espacios, lo que tú dices si hay que adecuar espacios pero tampoco es que se invierta tanto en el tema de adecuación para ellos tampoco, y el valor agregado es muy bueno.

S: Bueno, pues muchísimas gracias por tu ayuda

D: nooo espero que les haya servido y poco mucho la información y cualquier cosita me estás comentando.

S: bueno muchas gracias