



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES**

**CENTRO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO PRÁCTICO
“DISEÑO Y APLICACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN A
PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN UNA MIPYME”**

PRESENTA

Oscar Emmanuel Ramírez García

PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

TUTOR

Gabriela Citlalli López Torres

COMITÉ TUTORAL

Francisco Javier Álvarez Torres

Marcelo de Jesús Pérez Ramos

Aguascalientes, Ags., 29 de noviembre de 2024.

CARTA DE VOTO APROBATORIO
(INDIVIDUAL)

MF. VIRGINIA GUZMAN DIAZ DE LEÓN
DECANA DEL CENTRO CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PRESENTE

Por medio del presente como **TUTORA** designada del estudiante **OSCAR EMMANUEL RAMIREZ GARCIA** con ID 205983 quien realizó el trabajo práctico titulado: **"DISEÑO Y APLICACION DE UNA ESTRATEGIA DE INCLUSION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN UNA MIPYME"**, un trabajo propio, innovador, relevante e inédito y con fundamento en el Artículo 175, Apartado II del Reglamento General de Docencia doy mi consentimiento de que la versión final del documento ha sido revisada y las correcciones se han incorporado apropiadamente, por lo que me permito emitir el **VOTO APROBATORIO**, para que él pueda proceder a imprimirlo así como continuar con el procedimiento administrativo para la obtención del grado.

Pongo lo anterior a su digna consideración y sin otro particular por el momento, me permito enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
"Se Lumen Proferre"

Aguascalientes, Ags., a 27 de febrero de 2025.



DRA. GABRIELA CITLALLI LOPEZ TORRES
Tutora de trabajo práctico

C.C.p.- Interesado
C.C.p.- Secretaría Técnica del Programa de Posgrado

Elaborado por: Depto. Apoyo al Posgrado.
Revisado por: Depto. Control Escolar/Depto. Gestión de Calidad.
Aprobado por: Depto. Control Escolar/ Depto. Apoyo al Posgrado.

Código: DO-SEE-FO-07
Actualización: 01
Emisión: 17/05/19.

CARTA DE VOTO APROBATORIO
INDIVIDUAL

MF. VIRGINIA GUZMAN DIAZ DE LEÓN
DECANA DEL CENTRO CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PRESENTE

Por medio del presente como **ASESOR** designado del estudiante **OSCAR EMMANUEL RAMIREZ GARCIA** con ID 205983 quien realizó el trabajo práctico titulado: **"DISEÑO Y APLICACION DE UNA ESTRATEGIA DE INCLUSION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN UNA MIPYME"**, un trabajo propio, innovador, relevante e inédito y con fundamento en el Artículo 175, Apartado II del Reglamento General de Docencia doy mi consentimiento de que la versión final del documento ha sido revisada y las correcciones se han incorporado apropiadamente, por lo que me permito emitir el **VOTO APROBATORIO**, para que él pueda proceder a imprimirlo así como continuar con el procedimiento administrativo para la obtención del grado.

Pongo lo anterior a su digna consideración y sin otro particular por el momento, me permito enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
"Se Lumen Proferre"
Aguascalientes, Ags., a 27 de febrero de 2025.

DR. MARCELO DE JESÚS PÉREZ RAMOS
Asesor de trabajo práctico

c.c.p.- Interesado
c.c.p.- Secretaría Técnica del Programa de Posgrado

Elaborado por: Depto. Apoyo al Posgrado.
Revisado por: Depto. Control Escolar/Depto. Gestión de Calidad.
Aprobado por: Depto. Control Escolar/ Depto. Apoyo al Posgrado.

Código: DO-SEE-FO-07
Actualización: 01
Emisión: 17/05/19

**CARTA DE VOTO APROBATORIO
INDIVIDUAL**

MF. VIRGINIA GUZMAN DIAZ DE LEÓN
DECANA DEL CENTRO CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PRESENTE

Por medio del presente como **ASESOR** designado del estudiante **OSCAR EMMANUEL RAMIREZ GARCIA** con ID 205983 quien realizó el trabajo práctico titulado: **"DISEÑO Y APLICACION DE UNA ESTRATEGIA DE INCLUSION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN UNA MIPYME"**, un trabajo propio, innovador, relevante e inédito y con fundamento en el Artículo 175, Apartado II del Reglamento General de Docencia doy mi consentimiento de que la versión final del documento ha sido revisada y las correcciones se han incorporado apropiadamente, por lo que me permito emitir el **VOTO APROBATORIO**, para que él pueda proceder a imprimirlo así como continuar con el procedimiento administrativo para la obtención del grado.

Pongo lo anterior a su digna consideración y sin otro particular por el momento, me permito enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
"Se Lumen Proferre"
Aguascalientes, Ags., a 27 de febrero de 2025.


DR. FRANCISCO JAVIER ALVAREZ TORRES
Asesor de trabajo práctico

c.c.p.- Interesado
c.c.p.- Secretaria Técnica del Programa de Posgrado

Elaborado por: Depto. Apoyo al Posgrado.
Revisado por: Depto. Control Escolar/Depto. Gestión de Calidad.
Aprobado por: Depto. Control Escolar/ Depto. Apoyo al Posgrado.

Código: DO-SEE-FO-07
Actualización: 01
Emisión: 17/05/19



DICTAMEN DE LIBERACIÓN ACADÉMICA PARA INICIAR LOS TRÁMITES DEL EXAMEN DE GRADO



Fecha de dictaminación dd/mm/aaaa: 28/02/2025

NOMBRE: OSCAR EMMANUEL RAMÍREZ GARCÍA ID: 205983

PROGRAMA: MAESTRIA EN ADMINISTRACION LGAC (del posgrado): ESTRATEGIAS EMPRESARIALES

TIPO DE TRABAJO: () Tesis (X) Trabajo Práctico

TITULO: "DISEÑO Y APLICACION DE UNA ESTRATEGIA DE INCLUSION A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN UNA MIPYME"

IMPACTO SOCIAL (señalar el impacto logrado): Al mejorar las oportunidades de accesibilidad para personas con discapacidad, se contribuye a su independencia de movilidad, económica y bienestar social. Además, la inclusión de una fuerza laboral diversa puede incrementar la competitividad y sostenibilidad de las MIPYMES, promoviendo un desarrollo económico más

INDICAR	SI	NO	N.A.	(NO APLICA)	SEGÚN	CORRESPONDA:
<i>Elementos para la revisión académica del trabajo de tesis o trabajo práctico:</i>						
SI						El trabajo es congruente con las LGAC del programa de posgrado
SI						La problemática fue abordada desde un enfoque multidisciplinario
SI						Existe coherencia, continuidad y orden lógico del tema central con cada apartado
SI						Los resultados del trabajo dan respuesta a las preguntas de investigación o a la problemática que aborda
SI						Los resultados presentados en el trabajo son de gran relevancia científica, tecnológica o profesional según el área
SI						El trabajo demuestra más de una aportación original al conocimiento de su área
SI						Las aportaciones responden a los problemas prioritarios del país
SI						Generó transferencia del conocimiento o tecnológica
SI						Cumple con la ética para la investigación (reporte de la herramienta antiplagio)
<i>El egresado cumple con lo siguiente:</i>						
SI						Cumple con lo señalado por el Reglamento General de Docencia
SI						Cumple con los requisitos señalados en el plan de estudios (créditos curriculares, optativos, actividades complementarias, estancia, predoctoral, etc)
SI						Cuenta con los votos aprobatorios del comité tutorial, en caso de los posgrados profesionales si tiene solo tutor podrá liberar solo el tutor
SI						Cuenta con la carta de satisfacción del Usuario
SI						Coincide con el título y objetivo registrado
SI						Tiene congruencia con cuerpos académicos
SI						Tiene el CVU del Conacyt actualizado
N.A.						Tiene el artículo aceptado o publicado y cumple con los requisitos institucionales (en caso que proceda)
<i>En caso de Tesis por artículos científicos publicados</i>						
N.A.						Aceptación o Publicación de los artículos según el nivel del programa
N.A.						El estudiante es el primer autor
N.A.						El autor de correspondencia es el Tutor del Núcleo Académico Básico
N.A.						En los artículos se ven reflejados los objetivos de la tesis, ya que son producto de este trabajo de investigación.
N.A.						Los artículos integran los capítulos de la tesis y se presentan en el idioma en que fueron publicados
N.A.						La aceptación o publicación de los artículos en revistas indexadas de alto impacto

Con base a estos criterios, se autoriza se continúen con los trámites de titulación y programación del examen de grado: Sí X No

FIRMAS

Elaboró: * NOMBRE Y FIRMA DEL CONSEJERO SEGÚN LA LGAC DE ADSCRIPCION: DRA. BRENDA ISABEL PEREZ MENDEZ
NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO TECNICO: DRA. BRENDA ISABEL PEREZ MENDEZ
* En caso de conflicto de intereses, firmará un revisor miembro del NAR de la LGAC correspondiente distinto al tutor o miembro del comité tutorial, asignado por el Decano
Revisó: DR. MIGUEL ANGEL OROPEZA TAGLE
Autorizó: M.F. VIRGINIA GUZMAN DIAZ DE LEON

Nota: procede el trámite para el Depto. de Apoyo al Posgrado
En cumplimiento con el Art. 105C del Reglamento General de Docencia que a la letra señala entre las funciones del Consejo Académico: ... Cuidar la eficiencia terminal del programa de posgrado y el Art. 105F las funciones del Secretario Técnico, llevar el seguimiento de los alumnos.

Elaborado por: D. Apoyo al Posgrado
Revisado por: D. Control Escolar/D. Gestión de Calidad
Aprobado por: D. Control Escolar / D. Apoyo al Posgrado

Código: DO-SEE-FO-15
Actualización: 01
Emisión: 28/04/20

Agradecimientos

En primer lugar, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres, quienes han sido mi pilar fundamental a lo largo de mi vida. Gracias por su amor incondicional, su guía y por brindarme las herramientas necesarias para alcanzar mis metas. Su apoyo constante, desde mi infancia hasta este momento crucial en mi vida académica y personal, ha sido el motor que me impulsa a dar siempre lo mejor de mí.

A mi novia, gracias por estar a mi lado durante mi estancia en la universidad, brindándome tu apoyo, paciencia y comprensión en cada paso del camino. Tu compañía y aliento fueron esenciales para superar los retos que surgieron en este proceso.

Quiero también agradecer de manera especial a las personas con discapacidad, cuya fortaleza, resiliencia y espíritu me inspiraron profundamente. Su lucha por un mundo más equitativo y accesible me motivó a trabajar con dedicación en este proyecto, con la esperanza de contribuir a generar más espacios inclusivos en el ámbito empresarial.

A todos ustedes, gracias por ser parte de este logro. Este trabajo no habría sido posible sin su presencia e influencia en mi vida.

Índice general

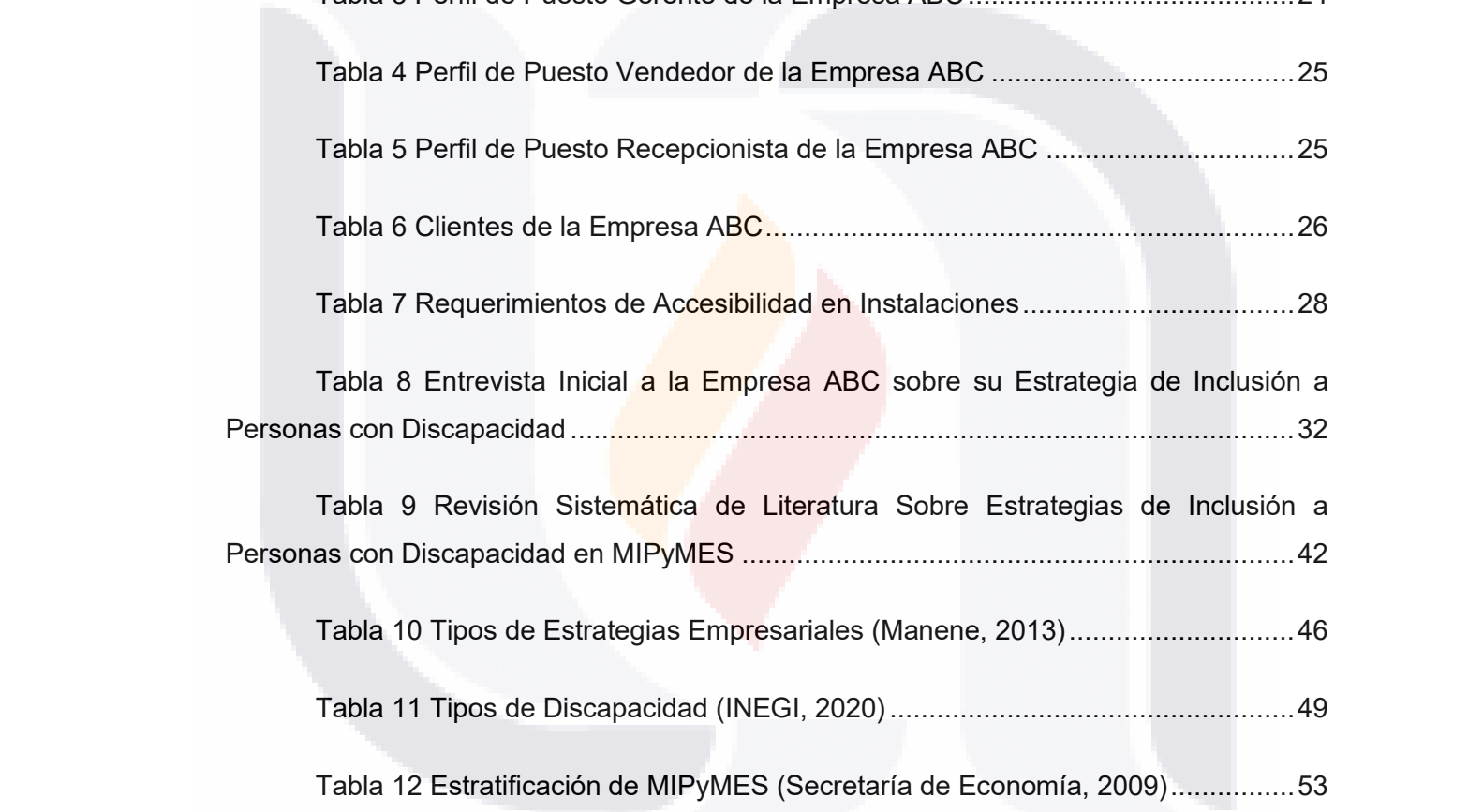
Contents

Índice General.....	1
Índice de Tablas	5
Índice de Ilustraciones.....	7
Glosario.....	8
Resumen.....	9
Abstract.....	11
1 Introducción.....	13
2 Planteamiento de la Problemática	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Diagnóstico sobre inclusión a personas con discapacidad en la empresa ABC..	22
2.3 Perfiles de Puesto	23
2.4 Clientes.....	26
2.5 Instalaciones.....	27
2.6 Sensibilización sobre Discapacidad	31
2.7 Capacitación sobre Discapacidad	31
2.8 Alianzas Estratégicas sobre Inclusión a Personas con Discapacidad	32
2.9 Justificación	34
2.10 Impacto Social y Científico de este Trabajo de Grado	37
2.11 Sector, Población o Grupo Afectado por la Problemática	38
3 Pregunta de Investigación	39
4 Objetivos de la Intervención	39
4.1 Objetivo General.....	39
4.2 Objetivos Específicos.....	39
5 Fundamentación Teórica	40

5.1	Revisión Sistemática de Literatura	40
5.2	Fase de Planeación en la Etapa de Análisis Teórico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad	41
5.3	Fase de Acción de la Etapa de Análisis Teórico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad.	42
5.4	Estrategia.....	44
5.5	Discapacidad.....	48
5.6	Inclusión	51
5.7	Características de MIPyMES.....	52
5.8	Leyes de Inclusión	56
6	<i>Diseño de la Intervención</i>	58
6.1	Descripción de la Intervención.....	58
6.2	Fase de Planeación de la Etapa de Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad	62
6.3	Evaluación de la Pertinencia y Viabilidad de la Intervención	64
6.4	Entrevista Estructurada	65
6.5	Fase de Planeación de la etapa de Análisis Práctico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad.	66
6.5.1	Guía de Entrevista para Validación de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad	67
6.6	Cuadro de Jerarquización de Prioridades.....	67
6.7	Fase de Observación de la Etapa de Análisis Teórico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad	72
6.8	Fase de Reflexión de la Etapa de Análisis Teórico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad	73
6.8.1	Complementación de la Estrategia a partir de las Entrevistas Realizadas a Expertos en Diversidad, Equidad e Inclusión	73

6.9	Fase de Acción de la Etapa de Análisis Práctico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad	73
6.10	Fase de Observación de la Etapa de Análisis Práctico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad	74
6.11	Fase de Reflexión de la Etapa de Análisis Práctico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad	77
6.12	Fase de Acción de la Etapa de Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad	80
6.12.1	Aplicación	80
6.12.2	Accesibilidad de Instalaciones	80
6.12.3	Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC	81
6.12.4	Sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	81
6.12.5	Alianzas estratégicas	82
7	Resultados de la Intervención.....	82
8	Evaluación de la Intervención.....	85
8.1	Fase de Observación de la Etapa de Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad	85
9	Conclusiones	91
9.1	Fase de Reflexión de la Etapa de Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad	91
10	Bibliografía.....	94
11	Anexos	119
11.1	Entrevista 1	119
11.2	Entrevista 2	122
11.3	Entrevista 3	124
11.4	Entrevista 4	127

11.5	Entrevista 5	129
11.6	Entrevista 6	132
11.7	Evaluaciones de la Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad	
	134	
11.7.1	Cuestionario Final de la Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad	
	135	
11.7.2	Respuestas del gerente de la empresa ABC	136
11.7.3	Respuestas del Vendedor de la Empresa ABC.....	137
11.7.4	Respuestas de la Recepcionista de la Empresa ABC.....	138
11.8	Evaluaciones del Taller de Sensibilización sobre Inclusión a Personas con	
Discapacidad	139	
11.8.1	Cuestionario Final del Taller de Sensibilización sobre Inclusión a Personas con	
Discapacidad	139	
11.8.2	Respuestas del Gerente de la Empresa ABC	140
11.8.3	Respuestas del Vendedor de la Empresa ABC.....	141
11.8.4	Respuestas de la Recepcionista de la Empresa ABC.....	142



Índice de Tablas

Tabla 1 Correspondencia.....	14
Tabla 2 Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad	20
Tabla 3 Perfil de Puesto Gerente de la Empresa ABC	24
Tabla 4 Perfil de Puesto Vendedor de la Empresa ABC	25
Tabla 5 Perfil de Puesto Recepcionista de la Empresa ABC	25
Tabla 6 Clientes de la Empresa ABC.....	26
Tabla 7 Requerimientos de Accesibilidad en Instalaciones.....	28
Tabla 8 Entrevista Inicial a la Empresa ABC sobre su Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad	32
Tabla 9 Revisión Sistemática de Literatura Sobre Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad en MIPyMES	42
Tabla 10 Tipos de Estrategias Empresariales (Manene, 2013).....	46
Tabla 11 Tipos de Discapacidad (INEGI, 2020)	49
Tabla 12 Estratificación de MIPyMES (Secretaría de Economía, 2009).....	53
Tabla 13 Descripciones de Metodología Investigación - Acción.....	59
Tabla 14 Cronograma para el Diseño de la Intervención	62
Tabla 15 Técnicas para Diseñar Estrategias Empresariales (Moreno et al., 2020a).	68
Tabla 16 Áreas Prioritarias para el Diseño de Una Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad en Una MIPyME	70

Tabla 17 Acciones de la Estrategia Teórica Inicial de Inclusión a Personas con Discapacidad a Aplicar en la Empresa ABC.....	72
Tabla 18 Análisis de Respuestas en las Entrevistas Realizadas a Responsables de las Estrategias de Diversidad, Equidad e Inclusión	74
Tabla 19 Acciones de la Estrategia Definitiva de Inclusión a Personas con Discapacidad a Aplicar en la Empresa ABC.....	78
Tabla 20 Evaluación de la Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad Aplicada en la Empresa ABC	85
Tabla 21 Entrevista 1	119
Tabla 22 Entrevista 2.....	122
Tabla 23 Entrevista 3.....	124
Tabla 24 Entrevista 4.....	127
Tabla 25 Entrevista 5.....	129
Tabla 26 Entrevista 6.....	132

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama de Empresa ABC	23
Ilustración 2 Proceso de Revisión Sistemática de Literatura, tomado de B. Moreno (2018).....	41
Ilustración 3 Ilustración 3 Modelo de Benchmarking (Gift, 1996).....	46
Ilustración 4 Fases del Modelo de Investigación - Acción propuestas por Elliot (2011)	60
Ilustración 5 Cronograma para el Diseño de la Intervención	61
Ilustración 6 Procedimiento Para Entrevista Estructurada (Folgueiras Bertomeu, 2016).....	66
Ilustración 7 Proceso de Técnica de Jerarquización de Prioridades (M. J. Moreno et al., 2020a)	70
Ilustración 8 Cronograma de Capacitación y Sensibilización	82
Ilustración 9 Baño Antes y Después de la Instalación de la Barra de Soporte	89
Ilustración 10 Evaluación a los Colaboradores de la Empresa ABC sobre la Capacitación Sobre Inclusión a Personas con Discapacidad	90
Ilustración 11 Evaluación a los Colaboradores de la Empresa ABC Sobre el Taller de Sensibilización de Inclusión a Personas con Discapacidad	91
Ilustración 12 Fotografía del Baño de la Empresa ABC Una Vez Instalada la Barra de Soporte	143

Glosario

MIPyMES – Micro, pequeñas y medianas empresas

MIPyME – Micro, pequeña o mediana empresa

INEGI – Instituto Nacional de Estadística y Geografía

Empresa ABC – Empresa en la que se aplica este caso práctico

DEI – Diversidad, equidad e inclusión

D&I – Diversidad e inclusión

ONU – Organización de las Naciones Unidas

Resumen

Este caso práctico, presentado como trabajo para la obtención del grado de Maestría en Administración por la Universidad Autónoma de Aguascalientes, tiene como objetivo diseñar y aplicar una estrategia de inclusión de personas con discapacidad en una MIPyME. El estudio se centra en la "Empresa ABC", una organización dedicada a la venta de aparatos auditivos en Aguascalientes.

Aunque grandes empresas y organizaciones han avanzado en la implementación de estrategias de inclusión, las MIPyMEs suelen concentrar sus esfuerzos en actividades comerciales y operativas, dejando de lado estas iniciativas. Esto contrasta con la realidad de México, donde, según el INEGI (2020), el 5.7% de la población vive con alguna discapacidad, de los cuales solo el 38% participa en actividades económicas. En Aguascalientes, el 5% de la población tiene discapacidad, representando aproximadamente a 71,000 personas, de las cuales el 44% están en edad laboral.

El caso práctico aborda esta problemática mediante la metodología de Investigación-Acción, que, según Elliot (1993), implica un ciclo continuo de planificación, implementación, evaluación y corrección. Esta metodología permite trabajar de manera colaborativa y adaptativa para lograr cambios significativos y sostenibles.

La primera etapa consistió en una revisión sistemática de literatura, identificando como áreas prioritarias para la inclusión en MIPyMEs: accesibilidad de instalaciones, capacitación sobre inclusión de personas con discapacidad. y sensibilización del personal sobre inclusión.

Posteriormente, se realizaron entrevistas estructuradas a responsables de inclusión en empresas, instituciones educativas y organizaciones. Estas entrevistas validaron las áreas identificadas y añadieron una cuarta prioridad: la necesidad de establecer alianzas estratégicas para impulsar las iniciativas de inclusión.

Una vez definidas las cuatro áreas prioritarias a atender en la estrategia de inclusión a personas con discapacidad se realizó un diagnóstico en la empresa ABC para determinar las actividades necesarias para atender las áreas prioritarias, dando como resultado lo siguiente:

La primer área prioritaria es la Accesibilidad de Instalaciones, en el resultado del diagnóstico inicial se encontró que de acuerdo con la NORMA Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016, la empresa ABC necesita la instalación de una barra de soporte en el baño y la acción para atenderla es Instalación de barras de soporte en el baño de la empresa ABC.

La segunda área prioritaria es capacitación sobre inclusión a personas con discapacidad a los trabajadores de la empresa ABC. En el diagnóstico inicial se encontró que la empresa ABC no cuenta con capacitación sobre Inclusión a personas con discapacidad y la acción para atenderla es Impartir un taller de capacitación sobre Inclusión a personas con discapacidad a los trabajadores.

La tercer área prioritaria encontrada es sensibilización sobre inclusión a personas con discapacidad a los trabajadores de la empresa ABC. En el diagnóstico inicial se encontró que la empresa ABC no cuenta con sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad y la acción para atenderla es impartir un taller de sensibilización sobre inclusión a personas con discapacidad a los trabajadores.

Y la cuarta área prioritaria es las alianzas estratégicas, en donde en el diagnóstico inicial se encontró que la empresa ABC no cuenta con alianzas estratégicas sobre Inclusión a personas con discapacidad y la acción para atenderla es realizar un directorio de alianzas estratégicas con expertos en inclusión a personas con discapacidad, con los que se pueda revisar y compartir información de la estrategia aplicada y su seguimiento en el futuro.

Se implementaron las acciones de la estrategia diseñada en la Empresa ABC durante los meses de octubre y noviembre de 2024, validando los resultados con una nueva aplicación del diagnóstico realizado, en donde se evidenció que las áreas prioritarias encontradas en este caso práctico fueron atendidas, por lo cual, la empresa ABC logró su objetivo de ser una MIPyME inclusiva a personas con discapacidad.

Abstract

This case study, presented as a work for the master's degree in administration from the Autonomous University of Aguascalientes, aims to design and implement a strategy for the inclusion of people with disabilities in a MSME. The study focuses on "Empresa ABC", an organization dedicated to the sale of hearing aids in Aguascalientes.

Although large companies and organizations have made progress in implementing inclusion strategies, MSMEs tend to concentrate their efforts on commercial and operational activities, leaving these initiatives aside. This contrasts with the reality in Mexico, where, according to INEGI (2020), 5.7% of the population lives with a disability, of which only 38% participate in economic activities. In Aguascalientes, 5% of the population has a disability, representing approximately 71,000 people, of which 44% are of working age.

The case study addresses this problem through the Action Research methodology, which, according to Elliot (1993), implies a continuous cycle of planning, implementation, evaluation and correction. This methodology allows working in a collaborative and adaptive manner to achieve significant and sustainable changes.

The first stage consisted of a systematic literature review, identifying as priority areas for inclusion in MSMEs: accessibility of facilities, training on inclusion of people with disabilities, and sensitization of personnel on inclusion.

Subsequently, structured interviews were conducted with those responsible for inclusion in companies, educational institutions and organizations. These interviews validated the areas identified and added a fourth priority: the need to establish strategic alliances to promote inclusion initiatives.

Once the four priority areas to be addressed in the strategy for the inclusion of people with disabilities were defined, a diagnosis was carried out at ABC to determine the activities needed to address the priority areas, resulting in the following:

The first priority area is Accessibility of Facilities, in the result of the initial diagnosis it was found that according to the Mexican Official Standard NOM-034-STPS-2016, the company

ABC needs the installation of a support bar in the bathroom and the action to address it is Installation of support bars in the bathroom of the company ABC.

The second priority area is training on inclusion of people with disabilities for ABC employees. In the initial diagnosis it was found that the company ABC does not have training on inclusion of people with disabilities and the action to address it is to provide a training workshop on inclusion of people with disabilities to workers.

The third priority area found is to raise awareness about the inclusion of people with disabilities among ABC employees. In the initial diagnosis it was found that the ABC company does not have awareness on Inclusion of People with Disabilities and the action to address it is to provide an awareness workshop on inclusion of people with disabilities to workers.

And the fourth priority area is strategic alliances, where in the initial diagnosis it was found that ABC company does not have strategic alliances on inclusion of people with disabilities and the action to address it is to make a directory of strategic alliances with experts in inclusion of people with disabilities, with whom you can review and share information on the strategy implemented and its monitoring in the future.

The actions of the strategy designed in ABC Company were implemented during the months of October and November 2024, validating the results with a new application of the diagnostic carried out, where it was evidenced that the priority areas found in this case study were addressed, so ABC Company achieved its goal of being an inclusive MSME for people with disabilities.

1 Introducción

En un mundo cada vez más globalizado y consciente de las desigualdades sociales, las estrategias de diversidad, equidad e inclusión (DEI) han cobrado una importancia crucial en las organizaciones. Estas estrategias buscan garantizar la igualdad de oportunidades y fomentar entornos laborales en los que todas las personas, independientemente de sus características individuales, puedan desarrollarse plenamente. La inclusión de personas con discapacidad es un componente esencial de estas iniciativas, pues representa no solo un compromiso ético y social, sino también una oportunidad para aprovechar la diversidad como motor de innovación y competencia.

Sin embargo, a pesar de los avances en la promoción de políticas de inclusión, aún persisten importantes desafíos en el ámbito empresarial, especialmente en países como México, donde las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPyMEs) representan más del 96% del tejido empresarial. Estas organizaciones, aunque fundamentales para el desarrollo económico y social, enfrentan limitaciones en recursos, conocimientos y capacidad para implementar estrategias estructuradas de inclusión. Esto resalta la necesidad de diseñar modelos accesibles y adaptables que permitan integrar a personas con discapacidad de manera efectiva en el entorno laboral.

Este proyecto se enmarca en esta problemática y tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento de la inclusión en MIPyMEs mediante el diseño y aplicación de estrategias adaptadas a sus contextos específicos. En este caso particular, se seleccionó una empresa dedicada a la venta de aparatos auditivos para realizar la intervención, dada su naturaleza alineada con las necesidades de personas con discapacidad auditiva y su interés en desarrollo.

Para llevar a cabo este proyecto, se empleó la metodología de intervención-acción, estructurada en tres fases principales: primero, un análisis teórico de los conceptos y mejores prácticas relacionadas con la inclusión de personas con discapacidad; segundo, un análisis práctico basado en entrevistas a responsables de estrategias inclusivas; y tercero, el diseño y aplicación de una estrategia personalizada para la selección de empresa

Este esfuerzo no solo busca generar un impacto positivo en la empresa intervenida, sino también servir como modelo replicable para otras MIPyMEs, destacando el papel transformador que estas organizaciones pueden tener en la creación de una sociedad más inclusiva. A lo largo de este documento, se explorarán los fundamentos, el desarrollo y los resultados del caso práctico, con la intención de aportar conocimiento y herramientas que impulsen la inclusión.

La Tabla 1 Correspondencia ofrece una visión estructurada y concisa de los distintos capítulos que conforman este caso práctico, así como una breve descripción de su contenido. Su propósito es proporcionar una guía clara y sistemática sobre la relación entre cada uno de los componentes de este trabajo académico. A través de esta tabla, se busca facilitar la comprensión de cómo se entrelazan los temas abordados en cada capítulo, así como destacar la cohesión y coherencia global del trabajo de investigación realizado. Esta herramienta será de utilidad tanto para los lectores interesados en explorar específicamente ciertos aspectos del caso práctico, como para aquellos que deseen obtener una visión panorámica de su estructura y contenido.

Tabla 1 Correspondencia

1 Introducción	2 Problema	3 Pregunta de investigación
Presenta un resumen destinado a familiarizar a los lectores con el caso práctico y facilitar su comprensión sobre el contenido que abarcará.	Desarrolla la problemática a resolver, desde los antecedentes de la inclusión a personas con discapacidad, el diagnóstico a la empresa en donde se realizó la intervención para el estudio de este caso práctico, describiendo su información general y específica sobre como se encuentra antes de la	Se presenta la pregunta de investigación, la cual se busca resolver con este caso práctico.

	intervención en el tema de inclusión a personas con discapacidad.	
4 Objetivos de la Intervención	5 Fundamentos Teóricos	6 Propuesta de Mejora
Describe el objetivo general de este caso práctico “Diseñar y aplicar una estrategia de inclusión a personas con discapacidad en una MIPyME” y sus objetivos particulares.	Establece la fundamentación teórica y legal de los temas clave en el estudio, desarrollando las palabras clave de este caso práctico, así también, en este capítulo se encuentra una revisión sistemática de literatura.	Define y desarrolla la metodología utilizada en este caso práctico “Metodología Investigación – Acción”.
7 Implementación	8 Evaluación	9 Conclusión
Se presentan las evidencias y resultados obtenidos en este caso práctico.	Se presenta la evaluación a los resultados de este caso práctico.	Describe las conclusiones de este caso práctico.

Nota: Tabla de elaboración propia

Las estrategias de diversidad, equidad e inclusión son esenciales para crear una sociedad más justa y equitativa. (Forbes México, 2023) define estos conceptos afirmando que diversidad proviene del latín diversitas, referenciando a la abundancia de cosas distintas, concepto vinculado a la justicia y a la imparcialidad, también referida a la distribución de recursos. También define la inclusión como la acción de acoger a las personas de diferentes orígenes o perspectivas en todos los aspectos de la vida independientemente de sus características, origen o atributos que las distinguen. (Forbes México, 2023)

Otras definición por Vera (2023) menciona que diversidad se entenderá aquí la tendencia al más amplio reconocimiento como miembros activos y productivos, en todas

las instituciones sociales, de los grupos legítimos que reclaman o necesitan ese mismo reconocimiento. O según Canadian Centre for Diversity and Inclusion (2023) La diversidad tiene que ver con los individuos y la variedad de cosas únicas características y experiencias que cada uno posee.

La importancia del diseño y aplicación de estrategias de diversidad, equidad e inclusión en las empresas no solo es un imperativo ético, sino que también tiene un impacto positivo en el rendimiento, la reputación y la sostenibilidad a largo plazo de las organizaciones. (Selley et al., 2023), consultora estadounidense dedicada a los servicios de asesoría en gestión de empresas y desarrollo de proyectos menciona que los líderes y las organizaciones que implementan un enfoque estructurado para desarrollar estrategias de diversidad, equidad e inclusión (DEI) podrán generar mejoras inmediatas en la experiencia diaria de los empleados en el entorno laboral.

Estas estrategias no solo benefician a los empleados, sino que también contribuyen al éxito y la resiliencia de la empresa en un mundo en constante cambio. Estas estrategias han evolucionado significativamente y las organizaciones, instituciones y empresas han demostrado un interés sin precedentes debido a que, de acuerdo con diferentes fuentes, contar con una estrategia de diversidad equidad e inclusión aumenta la satisfacción de los empleados y aumenta los resultados productivos, tal como lo menciona Collier (2016) más que nunca, las empresas se centran en desarrollar una fuerza laboral diversa. Sin embargo, la discapacidad es un grupo minoritario a menudo olvidado, ante esto, es necesario que las empresas comiencen a diseñar sus propias estrategias de inclusión a personas con discapacidad, para poder abrir más espacios inclusivos para ellos, así como oportunidades de trabajo formal y bien remunerado.

De acuerdo con Moody (2017) en una investigación sobre inclusión a persona con discapacidad en los lugares de trabajo en Europa, en donde se exploró la percepción y necesidades de las partes interesadas en términos de adaptación al lugar de trabajo, proyectó como resultado que los lugares de trabajo podrían mejorarse aún más para satisfacer las necesidades de los empleados y concluye que aún existe una brecha entre la intención y la realidad sobre la inclusión de personas con discapacidad en los lugares de trabajo, determinando que se necesitan más estrategias de inclusión a personas con discapacidad en las empresa.

Así también la (FUNDACIÓN ADECCO, 2023) parte de Adecco Group, compañía de recursos humanos con base en Zúrich, Suiza y con presencia en más de 60 países, menciona que Hace algunos años, el enfoque se centraba en estrategias de diversidad, pero algo quedaba incompleto. La diversidad, aunque valiosa, no bastaba por sí sola: representaba un ideal que ampliaba el panorama, pero no garantizaba que todas las personas fueran invitadas a participar. Fue entonces cuando surgió el concepto de “inclusión”, y se comenzó a hablar de Diversidad e Inclusión (D&I). En varias empresas, incluso, se reconoció que la inclusión tenía un peso mayor, lo que llevó a invertir el orden y priorizar estrategias de Inclusión.

Nahm (2017) hace énfasis en el enfoque en los aspectos humanos. Al explicar el "por qué" de la D&I, es más efectivo centrado en relaciones personales que en cifras o estadísticas. Mencionando el ejemplo, escuchar a una compañera de trabajo con discapacidad compartir su experiencia sobre los desafíos diarios que enfrenta en la oficina tiene un impacto mucho mayor.

Bezyak (2020) examinó la importancia relativa de seis estrategias de inclusión a personas con discapacidad y la relación entre cada una de ellas con la intención de contratación de los empleadores, arrojó resultados que indicaron que todas las estrategias de inclusión a personas con discapacidad en ese estudio se relacionaron de manera positiva con la intención de contratar personas con discapacidad, con lo que se puede reforzar la idea de que si se implementan estrategias de inclusión, además de generar más espacios accesibles para personas con discapacidad, también se pueden generar más empleos formales para ellos.

De acuerdo con Labbe (2021) la inclusión de personas con discapacidades en la investigación no solo mejora la calidad y relevancia de los datos recolectados, sino que también empodera a los participantes, aumenta la conciencia sobre sus desafíos y fortalece la comunidad. Este enfoque participativo permite a las personas con discapacidades documentar y comunicar sus experiencias diarias, proporcionando evidencia visual directa de las barreras y facilitadores que enfrentan en su entorno físico y social. Al involucrarse activamente en el proceso de investigación, los participantes adquieren habilidades y confianza, lo que les permite abogar más eficazmente por sus necesidades y derechos.

La inclusión a personas con discapacidad, además de ser un derecho, es una tendencia en las empresas globales, que además generar mayor índice de satisfacción, orgullo y sentido de pertenencia en sus trabajadores, se está demostrando que con la inclusión a personas con discapacidad se obtiene una mejora sustancial en la productividad, creatividad, solución de problemas, además de un incremento en los resultados financieros de las compañías, tal como asevera la fundación AON España (2021), organización cuyo primer objetivo es contribuir a hacer una sociedad mejor, diseñando y participando en proyectos solidarios, quien afirma que “la inclusión laboral de personas con discapacidad no trata solo de ayudar a este colectivo, su alcance es mayor y lo divisamos cuando valoramos los aportes de estas personas en términos de productividad e innovación”.

Actualmente las empresas están promoviendo la inclusión como una estrategia que además de lograr igualdad de oportunidades y eliminar la discriminación, genera beneficios en la cultura organizacional y a la productividad. El contar con instalaciones accesibles a personas con discapacidad y que los colaboradores tengan conocimientos y estén sensibilizados sobre la inclusión a personas con discapacidad, impulsa estas estrategias al éxito, tal como lo menciona la red de empresas inclusivas de Costa Rica, en donde aseveran que “los programas de capacitación y sensibilización continua pueden ser útiles para fortalecer el proceso de inclusión y en especial, para crear una cultura inclusiva en la empresa, debidamente informada y capacitada sobre temas relacionados con la discapacidad” (Red de Empresas Inclusivas C.R., 2015).

Daza (2021) mencionan la importancia de que siempre que sea posible, los superiores deben ajustar la formación a las funciones de desarrollo, y tanto la evaluación como la promoción deben fundamentarse en criterios relacionados con el desempeño laboral, y no en aspectos ajenos al trabajo del empleado, como su raza, etnia, género o discapacidad.

Así mismo, un artículo referente a la inclusión laboral a personas con discapacidad menciona que “la accesibilidad laboral es uno de los factores que posibilita la integración a personas con discapacidad al entorno laboral” (Ochoa Díaz et al., 2021). Las organizaciones e instituciones globales promueven la inclusión a personas con discapacidad en sus agendas actuales, por ejemplo, Great Place to Work®, autoridad global dedicada a la investigación y certificación de empresas en temas de cultura de alto

rendimiento en el lugar de trabajo con presencia en 97 países, afirma que sus investigaciones han demostrado muchos beneficios de un lugar de trabajo diverso e incluso como mayor crecimiento de ingresos, mayor disposición para innovar y mayor capacidad para reclutar un grupo de diversos talentos (Great Place to Work, 2022).

La inclusión está protegida por la legislación mexicana, específicamente en sus artículos 1°, el cual establece que queda prohibida toda discriminación y el 123° que menciona que toda personas tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil (Constitución M, 2023). Además de otras legislaciones mexicanas que rigen los temas de inclusión a personas con discapacidad.

Según el estudio del INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía) en 2020, en México el 5.7% de la población tiene algún tipo de discapacidad y la tasa de participación económica de las personas con discapacidad es de solo un 38% (INEGI, 2020). De acuerdo al mismo estudio, en Aguascalientes las personas con discapacidad conforman el 5% de la población, lo cual supone una cantidad de 71,000 personas, de las cuales cerca del 44% están en edad laboral.

En este caso práctico, se documenta una investigación teórica y de estrategias que organizaciones, instituciones y empresas llevan a cabo en impulso a la inclusión a personas con discapacidad, con el objetivo de diseñar y aplicar una estrategia que sea aplicada en una MIPyME, a fin de que sea inclusiva a personas con discapacidad.

2 Planteamiento de la Problemática

2.1 Antecedentes

Diferentes organizaciones civiles, instituciones y empresas, crean estrategias para impulsar la inclusión de personas con discapacidad, entendiendo que “una estrategia es la guía de acción que se define luego de un cuidadoso análisis del entorno externo e interno de la organización y de la evaluación realista de los recursos y capacidades” (Rivas, 2016). Workplace (2023) ® empresa creadora de una plataforma de colaboración que pertenece a Meta ®, la cual es una de las empresas tecnológicas más importantes del mundo menciona que los beneficios de fomentar un entorno de trabajo diverso e inclusivo son claros. Contribuye a mejorar la retención de talento, facilita que las organizaciones cumplan

con las mejores prácticas en cuanto a medio ambiente, responsabilidad social y gobernanza, y, además, genera mejores resultados financieros en comparación con aquellas organizaciones menos diversas.

UN Global Compact Network Italy (2021), menciona que, en los últimos diez años, la discapacidad ha cobrado gran relevancia en las discusiones sobre derechos humanos e inclusión social. Estrechamente relacionado con los principios de no discriminación y la participación plena en la sociedad, se reconoce como un derecho fundamental de las personas con discapacidad el acceso a un empleo digno, lo cual es un indicador clave de un sistema de bienestar inclusivo y progresista.

En la Tabla 2 Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad se muestran ejemplos de estrategias que organizaciones, instituciones y empresas implementan en favor de la inclusión a personas con discapacidad.

Tabla 2 Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad

Organización, institución o empresa	Estrategia
ONU (Organización de las Naciones Unidas)	La Estrategia para la Inclusión de la Discapacidad sienta las bases del progreso y la transformación en esta materia en todos y cada uno de los pilares de la labor de la Organización: paz y seguridad, derechos humanos y desarrollo” (Naciones Unidas, 2021).
Universidad de Sevilla	El Plan Integral de Atención a las necesidades de apoyo para personas con discapacidad o con necesidad de apoyo por situación de salud sobrevenida, el cual consta de ocho ejes estratégicos, de los cuales establecen como objetivo, coordinar actuaciones y proporcionar

	orientaciones prácticas sobre las cuestiones relativas a la discapacidad y personas con situación de salud sobrevenida (Universidad de Sevilla, 2017).
Unilever	Empresa global dedicada a satisfacer necesidades de nutrición, higiene y cuidado personal, menciona que nivel global, hemos identificado cuatro áreas de enfoque para nuestra estrategia de Equidad, Diversidad e Inclusión: género, raza y etnia, personas con discapacidades y comunidades LGBTQI+ (Unilever, 2023).

Nota: Tabla de elaboración propia

En la tabla anterior se describen tres ejemplos de estrategias sobre inclusión a persona con discapacidad que la ONU como organización, la Universidad de Sevilla como institución educativa y Unilever como empresa llevan a cabo en impulso de la inclusión a personas con discapacidad, así como estas tres entidades, existen más ejemplos con estrategias que diseñan e implementan en favor de la inclusión a personas con discapacidad.

La inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral emerge como un componente esencial dentro de las estrategias de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), reflejando un compromiso empresarial con la equidad y la diversidad. En un contexto donde la RSC implica asumir un rol activo en la contribución al bienestar social, la promoción de oportunidades igualitarias para individuos con discapacidad se erige como un pilar fundamental. Al adoptar prácticas inclusivas, las empresas no solo cumplen con su responsabilidad ética, sino que también generan impactos positivos en la sociedad al ofrecer un entorno laboral diverso y accesible.

De acuerdo con Gould (2020), el cual tenía como objetivo identificar las estrategias que utilizan entidades para comercializar sus esfuerzos hacia la inclusión de las personas con discapacidad, mediante 34 análisis de informes de responsabilidad social corporativa de organizaciones reconocidas por sus esfuerzos para impulsar la inclusión de personas con discapacidad, arrojó como resultado la identificación de cuatro prácticas que las organizaciones utilizan para mostrar la inclusión de personas con discapacidad: declaraciones de diversidad e inclusión, grupos de recursos para empleados, iniciativas de diversidad de proveedores y planes de contratación y reclutamiento específicos. En este artículo concluyen que, si bien se están haciendo esfuerzos por promover la inclusión de personas con discapacidad en las empresas, aún no es una prioridad para sus planes de responsabilidad social corporativa.

En nuestro país no existe alguna ley que obligue a las empresas a ofertar empleos a personas con discapacidad como en algunos otros países. Actualmente, se encuentra en proceso de aprobación una ley que, de acuerdo con una publicación de El Universal, llevará “a todas las grandes empresas con al menos 100 empleados, deberán contratar personal con discapacidad y velar por que sus condiciones laborales sean dignas” (El Universal, 2023). En España, por ejemplo, según datos del INE (Instituto Nacional de Estadística) hay más de 1.5 millones de personas con discapacidad en edad de trabajar (INE España, 2020). Ante esto, el gobierno español estableció en el artículo 42° de su Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, que las empresas públicas y privadas que empleen a un número de 50 o más trabajadores vendrán obligadas a que de entre ellos, al menos, el 2 por 100 sean trabajadores con discapacidad (L G D P C D I S, 2013). Por otro lado, en Chile, existe la Ley de Inclusión Laboral, que, entre sus puntos más importantes, establece que los organismos públicos y las empresas con 100 o más trabajadores y trabajadoras deberán contratar al menos el 1% de personas con discapacidad (Ley de Inclusión Laboral Chile, 2017).

2.2 Diagnóstico sobre inclusión a personas con discapacidad en la empresa ABC

En este capítulo se realiza un diagnóstico sobre inclusión a personas con discapacidad en la empresa ABC, evaluando a través de entrevista directa con el gerente de la empresa, tres aspectos, accesibilidad de instalaciones, capacitación y sensibilización

de su personal respecto al tema de inclusión a personas con discapacidad. Es importante, conocer cómo se encuentra la empresa el día de hoy en este sentido, para poder diseñar una estrategia eficiente que sea aplicable en ella y le agregue valor.

La empresa ABC, fundada en 2011, se dedica a la venta y adaptación de auxiliares auditivos, en la ciudad de Aguascalientes, su actividad comercial implica un contacto con personas con diversas discapacidades, predominando las relacionadas con la audición. Ante esta situación, la empresa ABC se compromete a promover la inclusión de personas con discapacidades para recibirlas en sus instalaciones, ya sean clientes, proveedores o potenciales colaboradores con discapacidad, si cumplen con los requisitos establecidos para el perfil laboral correspondiente. Actualmente, la empresa está conformada por tres personas, según el organigrama de la ilustración 1 Organigrama de Empresa ABC.

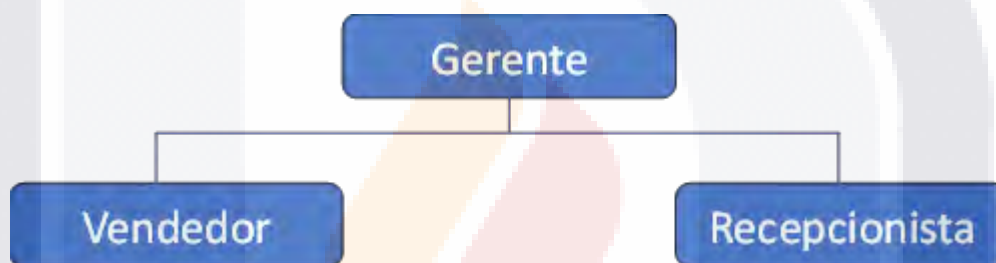


Ilustración 1 Organigrama de Empresa ABC

Nota: Ilustración de elaboración propia

La empresa ABC requiere implementar una estrategia que los impulse en la inclusión de personas con discapacidad en busca promover la diversidad, aprovechar talentos valiosos, acceder a nuevos mercados y clientes, mejorar la imagen de marca, fomentar un ambiente de trabajo positivo y estimular la innovación en productos y servicios. Esta iniciativa no solo responde a consideraciones éticas y legales, sino que también contribuye a la creación de entornos laborales más inclusivos y beneficia a la empresa a través de la captación de talento diverso, el fortalecimiento de relaciones con clientes y una mejora en la reputación corporativa.

2.3 Perfiles de Puesto

Gerente

Tabla 3 Perfil de Puesto Gerente de la Empresa ABC

Nombre del puesto	Gerente
Jornada laboral	Completa
Horario	10:00 AM – 7:00 PM
Lugar de trabajo	Instalaciones de la empresa
Relación con otros puestos	Vendedor, recepcionista
Subordinados	Vendedor, recepcionista
Funciones y responsabilidades	• Gestión de ventas • Desarrollo de mercado • Relación con clientes • Atención a proveedor • Gestión de personal • Cumplimiento normativo • Desarrollo de alianzas • Gestión de inventarios
Competencias y habilidades	• Liderazgo • Análisis de datos • Gestión de equipos • Administración
Formación	Licenciatura en administración de empresas o afín
<i>Nota:</i> Información proporcionada por la empresa	

Nota: Tabla de elaboración propia

Vendedor:

Tabla 4 Perfil de Puesto Vendedor de la Empresa ABC

Nombre del puesto	Vendedor
Jornada laboral	Completa
Horario	10:00 AM – 7:00 PM
Lugar de trabajo	Instalaciones de la empresa
Relación con otros puestos	Gerente, recepcionista
Líder directo	Gerente
Funciones y responsabilidades	• Atención a clientes • Ventas
Competencias y habilidades	• Atención al cliente • Labor de ventas • Capacitación previa sobre conceptos básicos del funcionamiento del oído • Capacitación previa sobre el funcionamiento de los auxiliares auditivos
Formación	Licenciatura en administración de empresas, comunicación o afín
<i>Nota:</i> Información proporcionada por la empresa	

Nota: Tabla de elaboración propia

Recepcionista:

Tabla 5 Perfil de Puesto Recepcionista de la Empresa ABC

Nombre del puesto	Recepcionista
-------------------	---------------

Jornada laboral	Completa
Horario	10:00 AM – 7:00 PM
Lugar de trabajo	Instalaciones de la empresa
Relación con otros puestos	Gerente, vendedor
Líder directo	Gerente
Funciones y responsabilidades	Atención a clientes
Competencias y habilidades	Atención al cliente
Formación	Bachillerato concluido
<i>Nota:</i> Información proporcionada por la empresa	

Nota: Tabla de elaboración propia

2.4 Clientes

Tabla 6 Clientes de la Empresa ABC

2022		2023	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
110	116	110	95
Personas de la tercera edad		Personas de la tercera edad	

33	41	25	31
Menores de edad		Menores de edad	
1	7	4	2

Nota: Información proporcionada por la empresa ABC

En la Tabla 6 Clientes de la Empresa ABC se detalla la relación de clientes que visitaron la empresa ABC en el 2022 y en el 2023, especificando entre hombres y mujeres, personas mayores y niños, para identificar las tendencias en cuanto a edades y género en los pacientes que visitan a la empresa ABC.

En la empresa ABC, los clientes son en su mayoría personas con discapacidad auditiva en diferentes niveles, aunque hay personas que tienen más de un tipo de discapacidad, como se observa en la tabla anterior, en 2022 el 32% y en lo que va de 2023 el 27% de los clientes son de la tercera edad, lo que de acuerdo con la información del gerente en algunos casos tienen dificultades de movilidad. Ante esto, la empresa ABC tiene la necesidad de ser una empresa inclusiva a personas con discapacidad, para además de brindar un beneficio social, estar listos para recibir a estas personas de una manera eficiente.

2.5 Instalaciones

La empresa ABC, se ubica en un edificio compartido, la instalación cuenta con tres espacios de estacionamiento, uno designado para personas con discapacidad, una sala de espera y los diferentes consultorios u oficinas que hay en el edificio. El consultorio de la empresa ABC, cuenta con 25m², en donde cuentan con un escritorio, un par de sillas para los clientes y un baño. Si bien, no existe una ley que obligue a las empresas a tener instalaciones inclusivas a personas con discapacidad a fin de recibir a clientes, proveedores, propios trabajadores de la empresa y a todos los visitantes que ingresen a las instalaciones de estas, para evaluar la inclusión en términos de accesibilidad en la empresa ABC, se tomaron como base los requerimientos de la NORMA Oficial Mexicana NOM-034-

STPS-2016 de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social STPS (STPS, 2016). Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo, que se enlistan en la tabla 6 Requerimientos de Accesibilidad en Instalaciones, mencionando en la segunda columna, si la empresa ABC cumple con el requerimiento de accesibilidad a personas con discapacidad en el lugar de trabajo.

Tabla 7 Requerimientos de Accesibilidad en Instalaciones

Requerimiento	Cumplimiento de la Empresa ABC
La accesibilidad al centro de trabajo para trabajadores, acorde con la discapacidad, debe cumplir, al menos, con los requerimientos siguientes	
Contar, en su caso, con elementos para comunicar la entrada y salida del centro de trabajo con la vía pública, a fin de facilitar la circulación	Cumple
Tener señalización visual, auditiva y táctil, según aplique, para el desplazamiento y estancia en el centro de trabajo	No cumple
Disponer de espacios que faciliten la circulación de trabajadores de acuerdo con su discapacidad hasta el lugar de trabajo y/o áreas de servicio	Cumple
Los medios de circulación, tales como pasillos, escaleras, rampas, entre otros, deberán	

Tener un ancho igual o mayor de 120 cm	Cumple
Ser de materiales que permitan el desplazamiento en silla de ruedas, bastones o muletas tanto en seco como en húmedo	Cumple
Evitar los desniveles o bordes iguales o mayores a 1 cm de altura	Cumple
Evitar los encharcamientos	Cumple
Contar en el piso, pasillos y rampas con guía táctil para la circulación de trabajadores con discapacidad visual	No Cumple
Permitir la circulación de trabajadores con discapacidad visual, acompañados de perros guía o de alguien que los apoye	Cumple
El espacio libre para maniobrar con sillas de ruedas deberá ser al menos de 150 cm de diámetro	Cumple
Los dispositivos de sujeción y/o apoyo (barandales, pasamanos, agarraderas, entre otros), para el trabajador con discapacidad deberán tener	
Una altura de 90 a 105 cm	No Cumple

Un diámetro entre 3.5 a 4.5 cm	No Cumple
Una separación de 3.5 a 4.5 cm del muro o elemento constructivo	No Cumple
Continuidad en toda su longitud y superficies libres de elementos que puedan provocar un accidente o daño al trabajador con discapacidad	No Cumple
La señalización visible deberá estar	
Colocada a una altura, lugar y posición que no represente un factor de riesgo para los trabajadores y que no esté obstruida	Cumple
Enfocada a la discapacidad del trabajador	No Cumple
La señalización táctil deberá	
Estar ubicada a una altura de entre 90 a 120 cm del nivel del piso	No Cumple
Ser elaborada en código Braille	No Cumple
Ser accesible y estar libre de obstáculos	No Cumple
Proporcionar información al trabajador con discapacidad visual que le permita	No Aplica

1) Ubicarse en el centro de trabajo, y/o	
2) Ubicar e identificar las rutas de evacuación y salidas de emergencia	
La señalización audible deberá	
Estar ubicada de tal manera que permita escucharse en la zona, área o lugar de trabajo	No Cumple
Emitir sonidos o instrucciones cortas	Cumple
Tener un sonido por medio de frecuencias diferentes a los sonidos generados en el lugar de trabajo	Cumple

Nota: Información recibida de la empresa

2.6 Sensibilización sobre Discapacidad

Los colaboradores de la empresa ABC han aprendido a interactuar con personas con discapacidad mediante la experiencia, sin embargo, no han recibido sensibilización mediante talleres, medios digitales, comunicados o algún otro medio. De acuerdo con información del gerente, es de gran interés para ellos recibir sensibilización que les ayude a conocer más sobre el tema y tener conocimientos para una interacción más eficiente con personas con discapacidad.

2.7 Capacitación sobre Discapacidad

La empresa ABC se encuentra en constante capacitación respecto a temas técnicos de cada uno de sus procesos, sin embargo, de acuerdo con la información brinda por el gerente, nunca han recibido capacitación ni sensibilización sobre la inclusión a personas

con discapacidad en general. Se realizó una entrevista de apertura con el gerente de la empresa, en donde contestó las preguntas que se presentan en la tabla 7 Entrevista Inicial Empresa ABC.

2.8 Alianzas Estratégicas sobre Inclusión a Personas con Discapacidad

La empresa ABC, no cuenta con alianzas estratégicas con empresas, instituciones gubernamentales u organizaciones que le permitan compartir información que le ayuden al diseño e implementación de estrategias de inclusión a personas con discapacidad.

Tabla 8 Entrevista Inicial a la Empresa ABC sobre su Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad

Pregunta	Respuesta
¿La empresa cuenta con alguna estrategia de inclusión a personas con discapacidad?	<i>No existe por el momento una estrategia de inclusión a personas con discapacidad</i>
¿La cultura organizacional fomenta la inclusión y la diversidad, incluyendo la discapacidad?	<i>Si se tiene una cultura organizacional de diversidad e inclusión</i>
¿Se promueve un ambiente de trabajo donde los clientes, empleados y todo aquellos que ingresen a las instalaciones se sientan cómodos revelando su discapacidad, si lo desean?	<i>Si</i>
¿Considera que el lugar de trabajo es accesible para personas con discapacidad?	<i>Si</i>

¿Se han realizado ajustes razonables para adaptarse a necesidades individuales?	<i>No ha sido necesario ya que siempre se ha buscado trabajar en instalaciones que y son accesibles</i>
¿El proceso de contratación incluye medidas para garantizar la igualdad de oportunidades para candidatos con discapacidad?	<i>Si, no se tienen restricciones mientras se cumpla con el perfil</i>
¿Existen iniciativas específicas para reclutar personas con discapacidad?	<i>No</i>
¿Considera que personas con algún tipo de discapacidad podrían cumplir con el perfil de alguno de los puestos en la empresa?	<i>Si</i>
¿La empresa ofrece programas de sensibilización sobre discapacidad para sus empleados?	<i>No</i>
¿Hay capacitación para los empleados sobre cómo interactuar y trabajar de manera efectiva con personas con discapacidad?	<i>No</i>
¿Cree que es importante que las MIPyMES sean inclusivas a personas con discapacidad?	<i>Si, porque las personas con discapacidad deben tener libre acceso</i>

Nota: Tabla de elaboración propia

2.9 Justificación

En organizaciones civiles e instituciones públicas el desarrollo de estrategias de inclusión a personas con discapacidad está avanzando, pero en el sector privado, si bien las grandes empresas están impulsando el desarrollo e implementación de estrategias de inclusión a personas con discapacidad, las MIPyMES no se han desarrollado en este rubro de inclusión, lo cual podría ser debido a las características propias de las micro pequeñas y medianas empresas, las cuales enfocan sus esfuerzos principalmente en el crecimiento financiero y comercial.

Si bien la inclusión se busca para todas las personas que interactúan con las empresas, parte importante es ser inclusivos a sus propios colaboradores, siendo así que las Naciones Unidas, en su agenda 2030 cuentan con 17 objetivos de desarrollo sostenible, que constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzar los Objetivos en 15 años. El objetivo 8 “Trabajo Decente y Crecimiento Económico” en su meta 8.5 busca para 2030, “lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor” (Naciones Unidas, 2015).

Las Naciones Unidas en su informe de los objetivos de desarrollo sostenible 2023 enumera cinco esferas prioritarias de medidas urgentes para el cumplimiento de la agenda 2030, la esfera número dos menciona que “los gobiernos deben promover políticas y medidas concretas, integradas y específicas para erradicar la pobreza, reducir la desigualdad y poner fin a la guerra contra la naturaleza” enfatizando que se deben crear oportunidades laborales apoyando la inclusión de grupos excluidos como las personas con discapacidad .

Así también, las Naciones Unidas tienen su estrategia para incluir la discapacidad, que representa un avance significativo hacia un progreso sostenible y transformador, buscando integrarla en todo lo que trabaja la organización. Iniciada en 2018 por el secretario general, esta estrategia se basa en un examen institucional dirigido por la Relatora Especial

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

sobre los derechos de las personas con discapacidad. Incluye una política integral que refleja el compromiso de la ONU a nivel máximo, estableciendo un marco para la aplicación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la implementación de la Agenda 2030, con un enfoque de derechos humanos y un sistema de rendición de cuentas que aborda diversas áreas, desde el liderazgo hasta la cultura institucional (Naciones Unidas, 2022).

La Norma Internacional ISO 30415, publicada en mayo de 2021, establece directrices cruciales para la gestión de recursos humanos centrada en la diversidad e inclusión (D&I). Este documento enfatiza el compromiso continuo de las organizaciones hacia la D&I, abordando las desigualdades presentes en sus sistemas, políticas y prácticas. Sus requisitos previos fundamentales incluyen el reconocimiento de la diversidad, una gobernanza eficaz, la responsabilidad y la comunicación inclusiva. Alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, la norma fomenta la igualdad de género, el trabajo decente, la innovación y la reducción de desigualdades. Ofrece orientación sobre la demostración de compromiso con la D&I, responsabilidades, enfoques para valorar la diversidad y la creación de un entorno inclusivo. La evaluación calificada basada en esta norma proporciona una medición tangible del desempeño de la organización en D&I, contribuyendo a demostrar su compromiso tanto interna como externamente (DNV, 2021).

La estrategia de inclusión a la discapacidad de las Naciones Unidas tiene como objetivo incorporar sistemáticamente los derechos de las personas con discapacidad en todas las facetas de la labor de la ONU, tanto interna como externamente, promoviendo un entorno inclusivo en el lugar de trabajo y fomentando la confianza para valorar y respetar la dignidad y los derechos de las personas con discapacidad. Al adoptar un enfoque basado en los derechos humanos, la estrategia busca hacer que las preocupaciones y experiencias de las personas con discapacidad sean una parte esencial de la formulación, aplicación y evaluación de políticas y programas en los ámbitos político, económico y social, con el objetivo último de lograr la igualdad de resultados y promover una cultura inclusiva dentro del sistema de las Naciones Unidas (Naciones Unidas, 2022).

Asimismo, según un estudio de INEGI de 2021, la persona que toma principalmente las decisiones en las microempresas es el director general en un 60% y el propietario o

fundador con un 20% (INEGI, 2023). Esto nos dice que generalmente, es una sola persona quien toma las decisiones en las microempresas, además de también realizar actividades de administración, venta y atención al cliente. Las MIPyMES concentran sus esfuerzos en administrar y llevar a cabo las actividades comerciales. Por lo anterior, es importante proponer estrategias de inclusión a los gerentes y/o propietarios de las microempresas para que estas adopten, diseñen y apliquen estrategias que impulsen la inclusión a personas con discapacidad, ya que además de ser un beneficio social, como menciona Cruz Maldonado (2020) el factor humano, visto desde la perspectiva de los grupos de interés de una organización, influye a nivel interno y externo en la eficiencia del modelo productivo de las MIPyMES (Cruz Maldonado et al., 2020).

La implementación de un caso práctico que tenga como objetivo diseñar y aplicar una estrategia de inclusión a personas con discapacidad en una MIPyME usando la metodología de investigación-acción, puede ayudar a impulsar la inclusión a personas con discapacidad en el entorno empresarial, esta metodología tiene un enfoque de investigación y resolución de problemas que se centra en la acción y la colaboración activa para abordar problemas específicos en un entorno práctico, con el cual, además de impulsar la inclusión a personas con discapacidad en la MIPyME de aplicación, se puede tomar el resultado de este caso práctico como base para el diseño e implementación de estrategias de inclusión a personas con discapacidad en otras MIPyMES. A continuación, se describe la metodología investigación-acción.

Vidal Ledo & Rivera Michelena (2007) lo describen como un método ampliamente utilizado en los procesos de transformación actuales para analizar, gestionar y lograr los cambios deseados en el entorno social de aplicación. Además, representa una opción clave dentro de los métodos de investigación cualitativa, especialmente en contextos académicos donde se da una estrecha conexión entre la teoría y la práctica.

La empresa ABC, al ser una empresa dedicada a la venta y adaptación de auxiliares auditivos, tiene contacto frecuente con clientes que tienen discapacidad auditiva, además de personas en edad avanzada que tienen discapacidad física, permanente o parcial. Ante esta situación, es fundamental y de gran valor que la empresa sea inclusiva a personas con

discapacidad, tanto para sus clientes, colaboradores y en su entorno social, lo que puede ser posible si se aplica una estrategia de inclusión a personas con discapacidad.

2.10 Impacto Social y Científico de este Trabajo de Grado

En el ámbito social, implementar una estrategia de inclusión a personas con discapacidad en una empresa, permite promover igualdad de oportunidades en el ámbito laboral, eliminar prejuicios y a crear un entorno laboral en donde las personas con discapacidad tienen libre movilidad, son tratadas en igualdad de condiciones y tienen la oportunidad de demostrar sus habilidades y talentos.

Tener instalaciones inclusivas a personas con discapacidad en una empresa tiene un impacto social significativo y positivo en varios aspectos. Genera acceso al empleo, pudiendo contratar a personas con discapacidad, mejora la imagen de la empresa al promover la inclusión, promueve la inclusión tanto en los colaboradores, clientes y en el entorno social de la empresa, mejora la calidad de vida de los colaboradores y la experiencia de clientes o sus acompañantes que tengan alguna discapacidad al proporcionarles un libre acceso y movilidad. Al sensibilizar al personal de una empresa sobre inclusión a personas con discapacidad, disminuyen las prácticas discriminatorias y se fomenta una sociedad más inclusiva en general. Con esto se busca generar un impacto social al interior y en el entorno de la empresa.

En el ámbito científico, este trabajo de grado contribuirá al desarrollo de fundamentos sobre la inclusión a personas con discapacidad en las MIPyMES, mediante la investigación y desarrollo del tema, analizando literatura y ejemplos prácticos, que basándose en una investigación conceptual y empírica, permitirán diseñar una estrategia inclusión a personas con discapacidad, conformada por las mejores prácticas encontradas en las empresas e instituciones que realizan este tipo de estrategias, así como con el análisis de los resultados que han obtenido, logrando así, ampliar y divulgar el conocimiento científico sobre la inclusión laboral a personas con discapacidad.

Es posible también, impulsar la inclusión a personas con discapacidad, realizando una investigación sobre las tecnologías y adaptaciones a las instalaciones, que implementan las empresas e instituciones con el objetivo de ser más accesibles e inclusivas

a personas con discapacidad, buscando que estas personas puedan realizar sus actividades laborales y académicas de una forma más eficiente.

El Consejo Nacional de Humanidades, Ciencia y Tecnología (CONAHCYT), es la institución federal encargada de promover el avance de la investigación científica, innovación y el desarrollo de México que a través de sus Programas Nacionales Estratégicos (PRONACES), los cuales articulan las capacidades científicas y técnicas con otros actores sociales del sector público y privado, con el objetivo de alcanzar metas a corto, mediano y largo plazo, que conduzcan a la solución de problemas nacionales, con una perspectiva de equidad y sostenibilidad. Uno de estos programas es el programa nacional estratégico de cultura, el cual, menciona que el despojo, la discriminación, el desplazamiento forzado, el abandono y demás manifestaciones de violencia son rasgos de una sociedad obligada al cambio (CONAHCYT, 2023). Con la implementación de este caso práctico, el impulso de la inclusión a personas con discapacidad se puede ver favorecido, ya que el tener empresas inclusivas a personas con discapacidad, puede disminuir la discriminación, el desplazamiento y demás manifestaciones de violencia de estas personas en el entorno empresarial, fomentando un entorno más equitativo y sostenible.

La metodología de investigación-acción, es de gran apoyo para que las MIPyMES puedan adoptar, diseñar e implementar sus propias estrategias de inclusión a personas con discapacidad. Esta metodología tiene la finalidad de resolver problemas específicos en un entorno determinado. Su precepto básico es que debe conducir a cambiar y por tanto este cambio debe incorporarse en el propio proceso de investigación. Se indaga al mismo tiempo que se interviene (Hernández et al., 2014).

2.11 Sector, Población o Grupo Afectado por la Problemática

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020 de INEGI, del total de población en el país (126 014 024 personas), el 5.7% (7 168 178 personas) tiene discapacidad y/o algún problema o condición mental (INEGI, 2020). De acuerdo con la misma fuente, en México la tasa de participación económica de las personas con discapacidad era de 38%, cifra que representa poco más de la mitad (67%) de participación económica de las personas sin algún tipo de discapacidad (INEGI, 2020). En Aguascalientes, de poco más de 1.4 millones de personas que reportó INEGI en su estudio de 2020, el 5% (71,000) tienen alguna discapacidad (INEGI, 2020).

3 Pregunta de Investigación

¿Cómo diseñar y aplicar una estrategia de inclusión a personas con discapacidad en una MIPyME?

4 Objetivos de la Intervención

4.1 Objetivo General

Diseñar y aplicar una estrategia de inclusión a personas con discapacidad en una MIPyME.

4.2 Objetivos Específicos

1. Investigar y analizar información teórica y antecedentes sobre la inclusión a personas con discapacidad.
2. Investigar y analizar las estrategias que organizaciones, instituciones y empresas llevan a cabo para ser inclusivas a personas con discapacidad.
3. Diseñar una estrategia de inclusión a personas con discapacidad conformada a partir de las estrategias previamente analizadas en conjunto con el análisis de las características de una MIPyME a fin de que pueda ser implementada con éxito.
4. Implementar la estrategia diseñada de inclusión a personas con discapacidad en la MIPyME.

El objetivo general de este caso práctico se presenta con la estrategia diseñada descrita en la Tabla 19 Acciones de la Estrategia Definitiva de Inclusión a Personas con Discapacidad a Aplicar en la Empresa ABC. Los objetivos específicos fueron atendidos con el avance del caso práctico, atendiendo el primero con el punto 5.1 Revisión Sistemática de Literatura, en esta fase se realizó una reflexión sobre los resultados obtenidos de la revisión sistemática de literatura, en donde, se encontraron las tres áreas prioritarias, llegando a la conclusión de que, era necesario complementarlas, el segundo objetivo específico, se atendió con la tabla Tabla 18 Análisis de Respuestas en las Entrevistas Realizadas a Responsables de las Estrategias de Diversidad, Equidad e Inclusión. El tercer objetivo

específico, se atendió con la Tabla 19 Acciones de la Estrategia Definitiva de Inclusión a Personas con Discapacidad a Aplicar en la Empresa ABC y por último, el cuarto punto se atendió con el punto 7 Resultados de la Intervención.

5 Fundamentación Teórica

En este capítulo se desarrollan los temas de estrategia, inclusión, discapacidad y MIPyMES, así como las leyes existentes, sobre inclusión a la discapacidad en el entorno laboral, a fin de proporcionar una base que ayude a comprender y abordar el tema de manera informada y fundamentada. Con el desarrollo de la fundamentación teórica se busca definir los conceptos clave, explorar las principales teorías de los conceptos estrategia, inclusión, discapacidad y MIPyMES, así como revisar las leyes vigentes que regulan los temas de inclusión a personas con discapacidad en México.

5.1 Revisión Sistemática de Literatura

El objetivo de la fase 1 es analizar y entender la metodología seleccionada para la intervención en la empresa ABC, a fin de cumplir con los objetivos. La herramienta utilizada para cumplir con el primer objetivo descrito como analizar y entender la metodología seleccionada para la intervención en la empresa ABC, es una revisión sistemática de literatura sobre estrategias de inclusión a personas con discapacidad. Una revisión sistemática de literatura es descrita por Beltrán (2005) es un diseño de investigación observacional y retrospectivo, que sintetiza los resultados de múltiples investigaciones primarias.

El proceso para realizar una revisión sistemática de literatura según Moreno (2018a) emprende con el planteamiento de una pregunta específica de investigación que establecerá los términos utilizados en la búsqueda en las bases de datos y el tipo de artículos útiles para responder dicha pregunta. Una vez conseguida la información, se deben elegir los artículos y, a partir de los elegidos, se obtendrán datos para realizar los análisis críticos y estadísticos de la información (que en este caso no se realizará debido a que no es una investigación cuantitativa), finalmente exponiendo los resultados del trabajo como se muestra en la ilustración 4 Proceso de revisión Sistemática de Literatura.

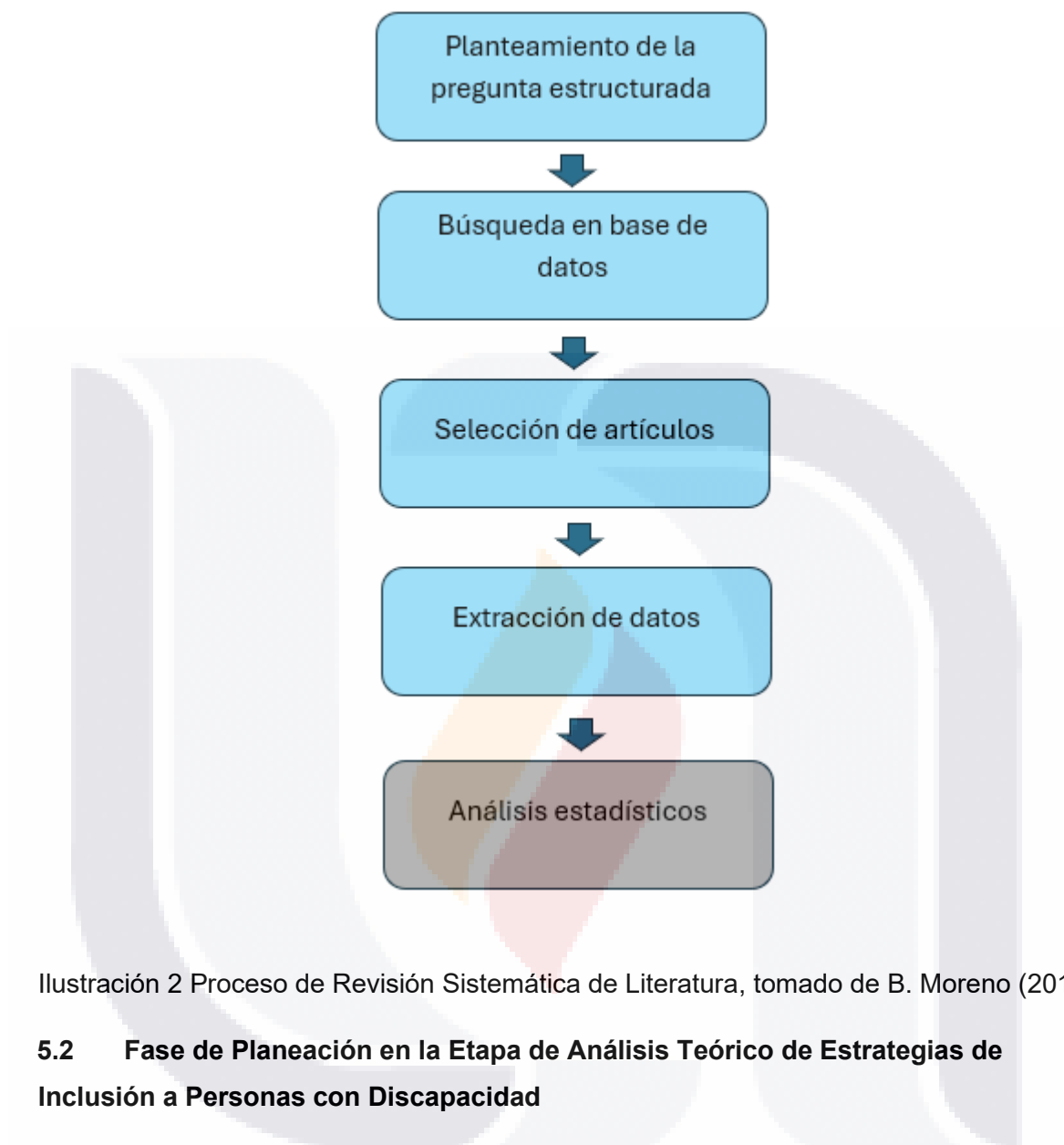


Ilustración 2 Proceso de Revisión Sistemática de Literatura, tomado de B. Moreno (2018).

5.2 Fase de Planeación en la Etapa de Análisis Teórico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad

La búsqueda se realizó en bases de datos de EBSCO, Google Academy y páginas gubernamentales de México, filtrando los documentos con una antigüedad de diez años, encontrando 20 artículos y fuentes de información sobre las palabras clave.

5.3 Fase de Acción de la Etapa de Análisis Teórico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad.

En la Tabla 9 Revisión Sistemática de Literatura Sobre Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad en MIPyMES se muestra una revisión sistemática de literatura con las publicaciones analizadas y su relación con el tema de estudio en este caso práctico. Esta revisión sistemática de literatura se realizó buscando como palabras clave, las que conforman el objetivo de este documento: Estrategia, inclusión, discapacidad y MIPyMES.

Tabla 9 Revisión Sistemática de Literatura Sobre Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad en MIPyMES

Título de referencia	Autor	Palabras Clave			
		Estrategia	Inclusión	Discapacidad	MIPyMES
Estrategia de las Naciones Unidas para la inclusión de la discapacidad	(Naciones Unidas, 2022)	✓	✓	✓	
Disability inclusion strategies: an exploratory study	(Bezyak et al., 2020)	✓	✓	✓	
Sensibilización en discapacidades y la accesibilidad laboral de las personas con discapacidad durante la emergencia sanitaria (COVID-19)	(Ochoa Díaz et al., 2021)	✓	✓	✓	
Inclusion of people with disabilities in the workplace: Best practices for HR professionals	(Collier, 2016)	✓	✓	✓	

Promoviendo una cultura de inclusión en la empresa	(Forbes México, 2023; Red de Empresas Inclusivas C.R., 2015)	✓	✓		✓
An exploratory study of barriers to inclusion in the European workplace	(Moody et al., 2017)		✓	✓	✓
Precisamos diferenciar diversidad, equidad e inclusión	(Forbes México, 2023)		✓	✓	
La inclusión de personas con discapacidad mejora el clima laboral	(Fundación AON España, 2021)	✓	✓		
Diversidad e Inclusión	(FUNDACIÓN ADECCO, 2023)		✓	✓	
Diversidad e Inclusión	(Great Place to Work, 2022)		✓	✓	
Ya es hora de ser estratégicos sobre diversidad, equidad e inclusión (DEI)	(Selley et al., 2023)		✓		
Advancing Diversity Through Inclusive Excellence in Nursing Education	(Bleich et al., 2015)		✓		
Estrategias empresariales: Una visión holística	(García, 2013)	✓			
Conceptos de estrategia Empresarial	(Lorenzo, 2012)	✓			
World Health Organization	(World Health Organization, 2023)			✓	

INEGI	(INEGI, 2023)			✓	
Las MIPYMES en el contexto mundial: sus particularidades en México	(Valdés Díaz de Villegas & Sánchez Soto, 2012)				✓
MIPyMES	(Secretaría de Economía, 2009)				✓
La relación de las pymes con las grandes empresas, clave en los negocios	(Lourdes Perez, 2016)				✓
Los factores de la competitividad en las MiPymes en México	(Galaviz, 2017)				✓

Nota: Tabla de elaboración propia

5.4 Estrategia

La estrategia es un término ampliamente utilizado en una variedad de campos, desde los negocios hasta la política, la guerra, el deporte y más. En su sentido más básico, la estrategia se refiere a un plan o conjunto de acciones diseñadas para alcanzar un objetivo específico. Es la hoja de ruta que una organización, individuo o grupo sigue para lograr sus metas en un entorno complejo y competitivo. El término estrategia deriva del término griego *Estrategeia* o sea el arte del general en la guerra, procedente de la fusión de dos palabras: *stratos* (ejército) y *agein* (conducir, guiar) (García, 2013). Por lo tanto, "estrategia" originalmente se refería al arte o la ciencia de liderar o guiar un ejército en la guerra.

La adaptación del término "estrategia" al mundo de las empresas es un fenómeno que ha transformado la forma en que las organizaciones planifican y abordan sus objetivos. Al igual que en el contexto militar, donde la estrategia se centraba en la planificación y ejecución de operaciones para lograr la victoria, en el entorno empresarial, la estrategia se ha convertido en una parte fundamental para alcanzar el éxito y mantener la competitividad en un mundo en constante cambio. Podemos definir la estrategia como la "forma en la que

la empresa o institución, en interacción con su entorno, despliega sus principales recursos y esfuerzos para alcanzar sus objetivos”(Lorenzo, 2012).

“Entre las estrategias a adoptar por las empresas para competir en el actual proceso de globalización y el alto nivel de competitividad, ha debido recurrirse a herramientas o fórmulas. Entre estas herramientas se encuentra la que se conoce como Benchmarking (García, 2013). El benchmarking es una herramienta de gestión que implica la comparación sistemática y continua de las prácticas, procesos, productos o resultados de una organización con los de otras que se consideran líderes o referentes en la misma industria o en un campo similar. El objetivo principal del benchmarking es identificar oportunidades de mejora y adoptar las mejores prácticas identificadas para alcanzar un desempeño superior.

El benchmarking es una herramienta valiosa para crear una estrategia efectiva en una organización. Implica la comparación sistemática de procesos, prácticas y resultados de una empresa con los de otras organizaciones líderes en la misma industria o en diferentes sectores, ayuda a identificar mejores prácticas, establecer metas realistas, identificar áreas de mejora, impulsar la innovación, acertar en la toma de decisión y a adaptarse a un proceso de mejora continua. Esta herramienta puede ayudar en la implementación de este caso práctico, ya que es mediante la identificación y análisis de las estrategias efectivas de inclusión a personas con discapacidad que organizaciones, instituciones y empresas ya implementan, que se diseñará la estrategia de inclusión a personas con discapacidad aplicada en la MIPyME de este caso de estudio.

Modelo de Benchmarking

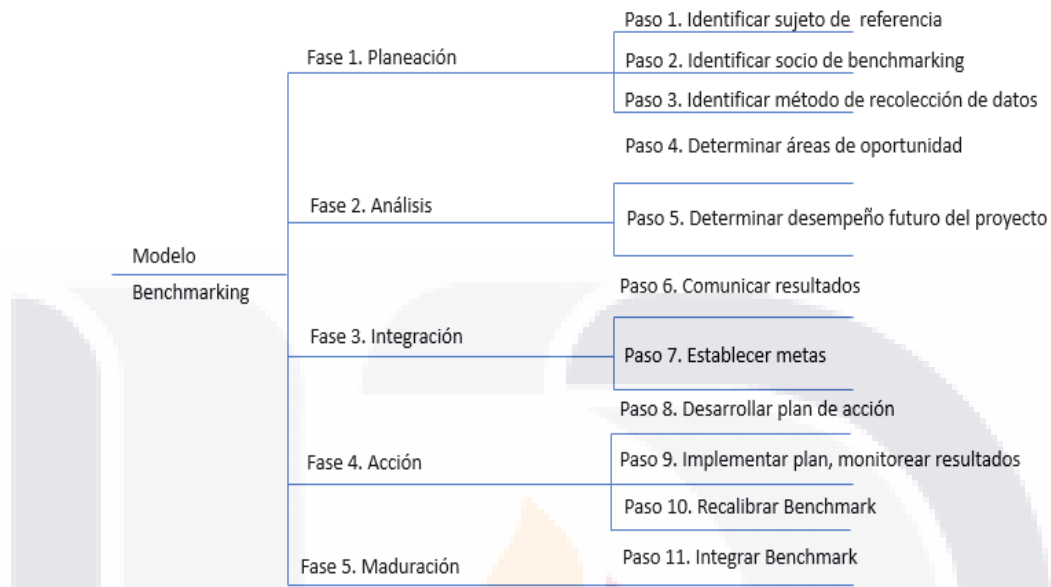


Ilustración 3 Ilustración 3 Modelo de Benchmarking (Gift, 1996)

Es importante entender los tipos de estrategias empresariales para el desarrollo de este capítulo. En la Tabla 10 Tipos de Estrategias Empresariales (Manene, 2013) exploraremos algunos de los tipos más comunes de estrategias empresariales, destacando sus características clave y cómo pueden impactar en el rendimiento y la posición competitiva de una empresa.

Tabla 10 Tipos de Estrategias Empresariales (Manene, 2013)

Tipo de Estrategia	Descripción
Estrategias Corporativas	Se trata de la elaboración de decisiones estratégicas de gran alcance que definen el

	ámbito de operación de la empresa. Estas decisiones se estructuran en tres dimensiones clave: la vertical, la horizontal y la geográfica.
Estrategias Genéricas	Se puede mencionar la presencia de distintos modelos de priorización que se definen en base a condiciones ambientales, ciclo de vida del producto, criterios financieros, posición en el mercado, capacidades internas y acceso a recursos. Estos modelos establecen directrices estratégicas.
Estrategias de Mercado	Examinar el mercado resulta útil para determinar la misión corporativa y el alcance del negocio, así como para tener en cuenta los productos sustitutos y los competidores actuales y potenciales. Sin embargo, si deseamos elaborar la política comercial de la empresa, será necesario definir los grupos de consumidores o clientes que compartan necesidades similares dentro de cada mercado de productos. Esto implica considerar la segmentación del mercado por producto, identificando el mercado objetivo y la estrategia de cobertura correspondiente.
Estrategias Competitivas	Los logros económicos de una compañía no se limitan únicamente a las condiciones preexistentes en la industria, sino que

	también se ven influidos por su capacidad única para generar valor para el consumidor. Aquí es donde entra en juego la estrategia competitiva: en establecer cómo generar y fortalecer la competitividad del negocio a largo plazo.
Estrategias de Crecimiento o Inversión	Durante la fase inicial del ciclo de vida de una industria, todas las empresas, independientemente de su posición competitiva (fuerte o débil), ponen un énfasis considerable en el desarrollo de una habilidad distintiva, lo que conlleva mayores necesidades de inversión.
Estrategias de Marketing	Este nivel estratégico se posiciona como el paso final para dar continuidad a las estrategias elegidas y su implementación dentro de la estructura interna de la empresa. En este sentido, se seleccionan las herramientas del marketing mix que, en cada situación específica y siempre alineadas con los objetivos estratégicos establecidos, sean las más efectivas y apropiadas para su ejecución.

5.5 Discapacidad

De acuerdo con una publicación de la FUNDACIÓN ADECCO, (2023) , la discapacidad es una condición humana que abarca las deficiencias, limitaciones y restricciones de una persona, así mismo, esta publicación menciona que el contexto social

es un factor determinante en la discapacidad de una persona. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la Discapacidad como: “Cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano” (World Health Organization, 2023). Así mismo, según la OMS, se estima que 1300 millones de personas aproximadamente el 16% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad (World Health Organization, 2023).

INEGI (2020) clasifica las causas de discapacidad en cuatro grupos principales:

- Al nacimiento
- Por enfermedad
- Por accidente
- Por edad avanzada

También INEGI (2020), define los cinco tipos de discapacidad que se mencionan en la tabla 9 Tipos de Discapacidad.

Tabla 11 Tipos de Discapacidad (INEGI, 2020)

Tipo de Discapacidad	Descripción
Sensorial Visual	Es la deficiencia estructural o funcional del órgano de la visión y de sus funciones asociadas como: agudeza visual, campo visual, visión de los colores o profundidad.
Sensorial Auditiva	Es la restricción en la función de la percepción de los sonidos externos, alteración de los mecanismos de transmisión, transducción, conducción e integración del estímulo sonoro, que a su vez pueden limitar la capacidad de comunicación.

Física o Motriz	En la secuela o malformación que deriva de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, dando como resultado alteraciones en el control del movimiento y la postura.
Intelectual	Se caracteriza por limitaciones significativas tanto en la estructura del pensamiento razonada, como en la conducta adaptativa de la persona como: el autocuidado, ir a la escuela o aprender habilidades sociales.
Mental o Psicosocial	Se puede derivar de una enfermedad mental, que tiene factores bioquímicos y genéticos, donde los síntomas se presentan por lo general en la adolescencia y no está relacionada con la discapacidad intelectual. Puede ser temporal o permanente y se convierte en una condición de vida.

La sensibilización sobre la discapacidad es esencial para contribuir a una sociedad más inclusiva, respetuosa y justa, donde todas las personas tengan la oportunidad de desarrollarse plenamente, independientemente de sus capacidades. Ayuda a cambiar actitudes y comportamientos, promoviendo un mundo donde la diversidad se celebra y se valora. Por otro lado, la accesibilidad permite que todas las personas, independientemente de su edad, género, movilidad o capacidad, puedan acceder a espacios públicos, viviendas, lugares de trabajo y servicios. Esto garantiza la inclusión de personas con discapacidad,

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

ancianos y otros grupos que podrían enfrentar barreras para la participación plena en la sociedad.

El concepto de discapacidad abarca una amplia gama de condiciones físicas, mentales o sensoriales que pueden limitar las capacidades de una persona para participar plenamente en la sociedad y llevar a cabo tareas cotidianas. Sin embargo, es fundamental entender que la discapacidad no solo se refiere a las limitaciones individuales, sino que también está moldeada por factores sociales y ambientales. La promoción de la igualdad de oportunidades y la eliminación de la discriminación basada en la discapacidad son principios clave para asegurar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, tengan el derecho a una vida digna y plena. La sociedad juega un papel crucial en la creación de entornos accesibles e inclusivos que permitan a las personas con discapacidad disfrutar de los mismos derechos y oportunidades que aquellos sin discapacidad. Una vez que definimos lo que es el concepto de discapacidad, a continuación, se presenta el desarrollo del concepto de inclusión.

5.6 Inclusión

La inclusión es un término que se refiere a la acción de permitir y fomentar la participación plena y equitativa de todas las personas, sin importar sus diferencias, en diversos aspectos de la sociedad, como la educación, el empleo, la cultura, la política y la vida cotidiana. El objetivo principal de la inclusión es garantizar que todas las personas tengan igualdad de oportunidades y sean valoradas por lo que son, sin importar su género, raza, orientación sexual, discapacidad, religión, origen étnico u otras características personales.

La inclusión se basa en el principio fundamental de respetar la diversidad y promover la igualdad de derechos y oportunidades para todos. Implica eliminar barreras, prejuicios y estereotipos que puedan excluir a ciertos grupos de la sociedad y crear un entorno donde todas las personas puedan participar activamente y contribuir a su máximo potencial. “La inclusión se extiende más allá de la noción de diversidad. Actividades de inclusión crean estructuras organizacionales que generan comunicaciones que ayudan a fomentar la toma de decisiones avanzadas y a mitigar la diferenciación de poder entre diversos individuos y grupos. La inclusión da como resultado un enriquecimiento de perspectivas y creatividad centrales para el propósito de educarse en una cultura

académica pluralista” (Bleich et al., 2015). La inclusión se trata de qué tan bien se valoran e integran en un entorno las contribuciones, la presencia y las perspectivas de diferentes grupos de personas (Great Place to Work, 2022).

En el mundo empresarial, la inclusión ayuda en gran medida a que una empresa o institución pueda tener una gran diversidad en su talento, pues es el medio por el cual, cualquier persona puede laborar en ese lugar, hablando tanto de espacios físicos como de cultura organizacional inclusiva. La inclusión es un principio fundamental que busca la igualdad de oportunidades y el respeto por la diversidad, con el objetivo de crear sociedades más justas, equitativas y enriquecedoras para todos los miembros de una sociedad o comunidad. Great Place to Work (2022) afirma que la inclusión en las organizaciones es una de las claves más importantes para la retención de los mejores talentos. Adicionalmente, cuando los colaboradores no sienten que sus ideas, presencia o contribuciones son realmente valoradas o tomadas en serio por su organización, eventualmente se irán.

5.7 Características de MIPyMES

Primeramente, es importante definir lo que es una empresa.” La empresa es la célula básica para la producción de bienes y servicios; constituye una unidad económico-social con fines de lucro. En esta unidad los factores de producción se coordinan y conjugan para generar bienes de interés social e individual” (Valdés Díaz de Villegas & Sánchez Soto, 2012). Las empresas pueden variar enormemente en tamaño, alcance y estructura. Pueden ser desde pequeños negocios familiares hasta corporaciones multinacionales con miles de empleados y operaciones en todo el mundo. Además, pueden operar en una amplia gama de sectores, como la manufactura, la tecnología, la salud, la educación, la agricultura, el comercio minorista y muchos otros.

“En general, se entiende por empresa al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios, coordinados por un administrador que toma decisiones para que se puedan lograr las

finalidades establecidas en su constitución”. (Valdés Díaz de Villegas & Sánchez Soto, 2012)

Las empresas se pueden clasificar de diversas maneras según varios criterios, como su tamaño, su forma jurídica, su sector de actividad, su propiedad, entre otros. Estas clasificaciones permiten comprender mejor la diversidad de las empresas y sus características distintivas. MiPyME es un concepto ampliamente utilizado en la economía y el ámbito empresarial para describir un tipo específico de organización empresarial. Las MiPymes son fundamentales en muchas economías a nivel mundial y desempeñan un papel crucial en el desarrollo económico y la generación de empleo. Una Micro, Pequeña o Mediana Empresa, comúnmente conocida como MiPyME, es una organización empresarial que se caracteriza por su tamaño relativamente reducido en comparación con las grandes corporaciones. La clasificación específica de una empresa como MiPyME puede variar según el país y la industria, pero generalmente se basa en criterios como el número de empleados, los ingresos anuales y el patrimonio neto.

En México las MIPyMES son definidas como las micro, pequeñas y medianas empresas, las cuales constituyen un soporte importante de la economía mexicana pues aportan un significativo porcentaje al crecimiento anual del Producto Interno Bruto (PIB) (Secretaría de Economía, 2009). La Secretaría de Economía establece los criterios por los cuales se clasifican las MIPyMES, de acuerdo con su número de trabajadores, rango de monto de ventas anuales y tope máximo combinado, como se muestra en la tabla 10 Estratificación de MIPyMES.

Tabla 12 Estratificación de MIPyMES (Secretaría de Economía, 2009)

Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas	Tope Máximo combinado

			anuales (MDP)	
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

En la Tabla 12 Estratificación de MIPyMES (Secretaría de Economía, 2009) se detalla la estratificación de las MIPyMES de acuerdo con la secretaría de economía, a fin de entender sus características básicas. En México las MIPyMES desempeñan un papel crucial en la generación de empleo, el crecimiento económico y la distribución de la riqueza y a lo largo de la historia, el gobierno ha impulsado la creación de nuevas empresas, buscando continuar con el crecimiento económico del país, si bien las MIPyMES han avanzado en los últimos años en materia de capacitación, educación financiera y otros temas importantes para las empresas, la brecha que existe con las empresas grandes en cuanto a la profesionalización de las empresas aun es grande.

Si bien las MiPymes pueden ser ágiles y flexibles en su funcionamiento, también enfrentan desafíos significativos, como el acceso limitado a recursos financieros, capacitación y la competencia con empresas más grandes. A menudo disfrutan de ventajas como una toma de decisiones más rápida y la capacidad de adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado y la oportunidad de implementar proyectos de mejora en un periodo de tiempo más corto. “Los principales problemas que afectan a la MIPYMES en México, están determinados por variables exógenas y endógenas al sistema económico, que pueden resumirse en: marco jurídico institucional; acceso y funcionamiento del mercado de factores productivos; acceso y funcionamiento al mercado de bienes y servicios; gestión y cooperación empresarial y otros de carácter particular que están determinados por la región, la integración de familia” (Valdés Díaz de Villegas & Sánchez Soto, 2012).

Según una publicación de (El Financiero, 2018) en México, si bien las MIPyMES se enfrentan a diferentes obstáculos y dificultades, también existen errores internos y externos que impiden su desarrollo. Esto podría mejorar si los dueños o líderes de las MIPyMES tuvieran conocimiento de las estrategias que las grandes empresas emplean, con esto, las MIPyMES podrían diseñar y aplicar sus propias estrategias que los ayuden acelerar o mantener su crecimiento, como lo menciona Lourdes (Perez 2016), profesora de Marketing y directora del programa Marketing en TBS Barcelona , en una publicación para El Economista España, en donde afirma que las pymes son, a menudo, una fuente de nuevas ideas e innovaciones y atributos tales como la cooperación o la comunicación tienen un carácter distintivo en estas empresas.

La competitividad de las MIPyMES es un tema de gran relevancia en el entorno empresarial y económico. Estas empresas, debido a su tamaño y recursos limitados, a menudo se enfrentan a desafíos considerables para mantenerse en el mercado y prosperar. La competitividad se refiere a la capacidad de una empresa para competir efectivamente en su sector y entorno, maximizando su eficiencia, productividad y sostenibilidad. De acuerdo con los resultados del artículo de Alonso Ramírez Galaviz, en su estudio sobre los factores de competitividad de las MIPyMES en México de 2017, se encuentra que “entre los resultados se encontraron los factores que más impactan en la competitividad actualmente son: El recurso humano, la innovación, la tecnología en los procesos, la

administración estratégica, la calidad, las redes sociales y la seguridad o estado de derecho” (Galaviz, 2017).

Las MIPYMES desempeñan un papel crucial en la promoción de la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad. Estas empresas, debido a su tamaño y flexibilidad, pueden ofrecer oportunidades laborales significativas a individuos con discapacidad, permitiéndoles participar de manera activa en la fuerza laboral y, por ende, en la vida económica y social del país. Además, las MIPyMES que incorporan prácticas de inclusión en sus operaciones no solo benefician a sus empleados con discapacidad, sino que también contribuyen a la sensibilización y normalización de la diversidad en el lugar de trabajo y la sociedad en general.

5.8 Leyes de Inclusión

En México, existen diversas leyes y regulaciones destinadas a garantizar la igualdad de oportunidades y promover la inclusión de personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida, incluyendo la educación, el empleo, el acceso a servicios y la participación en la sociedad en general. El Artículo 1° de la Constitución Mexicana establece los principios fundamentales de los derechos humanos en México. Reconoce y garantiza los derechos humanos consagrados en la Constitución y en tratados internacionales ratificados por México. Además, prohíbe la discriminación por cualquier motivo, incluyendo la orientación sexual, la discapacidad y el origen étnico, y establece la obligación de las autoridades de promover, respetar, proteger y garantizar estos derechos afirmando que “Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas” (Constitución M, 2023).

En esta misma constitución, contiene el artículo 123°, el cual es parte de la sección de "Trabajo y Previsión Social" de la Constitución Mexicana y establece los principios fundamentales relacionados con el trabajo y los derechos laborales en México. Contiene disposiciones importantes en lo que respecta a las relaciones laborales en donde menciona que toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán

la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley (Constitución M, 2023).

La "Ley Federal del Trabajo" (LFT) en México, es una legislación laboral que regula las relaciones entre empleadores y trabajadores en el país. Establece los derechos y obligaciones de las dos partes, así como las condiciones de trabajo, los salarios, las jornadas laborales, las prestaciones, y otros aspectos relacionados con el ámbito laboral. El Artículo 3 de la Ley Federal del Trabajo es una disposición fundamental que establece los derechos y regulaciones relacionados con la igualdad de género en el ámbito laboral. Esta normativa busca promover la igualdad de oportunidades y trato entre hombres y mujeres en el contexto laboral. Este artículo prohíbe la discriminación en todos los aspectos del trabajo, desde la contratación y la remuneración hasta las condiciones de empleo y promoción. Estipula que hombres y mujeres deben recibir el mismo salario por trabajo de igual valor y deben tener igualdad de oportunidades en el acceso a puestos de trabajo y cargos directivos. "Es de interés social garantizar un ambiente laboral libre de discriminación y de violencia, promover y vigilar la capacitación, el adiestramiento, la formación para y en el trabajo, la certificación de competencias laborales, la productividad y la calidad en el trabajo, la sustentabilidad ambiental, así como los beneficios que éstas deban generar tanto a los trabajadores como a los patrones"(LFT, 2022).

En México también existen diferentes leyes y reglamentos específicos que buscan garantizar la inclusión a personas con discapacidad como son la Ley General Para la Inclusión de las Personas con Discapacidad establecida en Mayo de 2011, La Ley Federal Para Prevenir y Eliminar la Discriminación cuyo objeto de la misma es prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona en los términos del Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato y en el caso de Aguascalientes la Ley Para Prevenir y Erradicar la Discriminación del Estado de Aguascalientes. Esta ley tiene mecanismos para prevenir y eliminar la discriminación en todas sus formas, en el Estado. En su artículo once, fracción VI, se menciona que se debe promover acciones de información, sensibilización, concientización, capacitación y difusión dirigidas e integrantes del servicio público con el objetivo de visibilizar, combatir y erradicar actitudes discriminatorias.

Por su parte, la Ley del Impuesto Sobre la Renta, cuenta con estímulos fiscales para las empresas que contraten a personas con discapacidad. El artículo 34, en su fracción XII establece que son deducibles al 100% las adiciones o mejoras que se hagan en el activo fijo, siempre que dichas adaptaciones tengan como finalidad facilitar a las personas con discapacidad a que se refiere el artículo 186 de esta Ley, el acceso y uso de las instalaciones del contribuyente (Ley ISR, 2021).

Además, el artículo 186 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, establece que se ofrece un beneficio fiscal a los contribuyentes, ya sean personas físicas o morales, que contraten a personas con discapacidad “motriz, que para superarla requieran usar permanentemente prótesis, muletas o sillas de ruedas; mental; auditiva o de lenguaje, en un ochenta por ciento o más de la capacidad normal o tratándose de invidentes” (Ley ISR, 2021). Estos estímulos pueden impulsar a los empresarios de las MIPyMES a diseñar y aplicar sus estrategias de inclusión a personas con discapacidad.

A nivel laboral, la STPS en su NORMA Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016, Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo, establece los requerimientos que deben cumplir las empresas con discapacidad, cubriendo aspectos de accesibilidad en sus instalaciones, sensibilización y capacitación de sus trabajadores sobre el tema.

6 Diseño de la Intervención

6.1 Descripción de la Intervención

Tras establecer el planteamiento del problema, la necesidad de diseñar una estrategia de inclusión a personas con discapacidad que sea aplicable en las MIPyMES para así, crear más espacios inclusivos personas con discapacidad en el ámbito empresarial, así como los objetivos de la intervención y la fundamentación teórica, se diseñará la intervención de la empresa ABC. Esta intervención se realiza mediante la metodología de Investigación – Acción, la cual es descrita en la Tabla 13 Descripciones de Metodología Investigación - Acción.

Tabla 13 Descripciones de Metodología Investigación - Acción

Descripción	Autor
“Constituye una opción metodológica de mucha riqueza, ya que, por una parte, permite la expansión del conocimiento, y por la otra, genera respuestas concretas a problemáticas que se plantean los investigadores y coinvestigadores cuando deciden abordar una interrogante, temática de interés o situación problemática y desean aportar alguna alternativa de cambio o transformación”	(Colmenares, 2012)
“La investigación-acción es una forma de investigación que permite vincular el estudio de los problemas en un contexto determinado con programas de acción social, de manera que se logren de forma simultánea conocimientos y cambios sociales”	(Ledo & Rivera, 2007)
“Una metodología con la potencialidad no sólo de mejorar o transformar prácticas sino también de generar conocimientos, tanto locales (el saber popular) como públicos (el saber científico)”	(Anderson & Herr, 2007)

Nota: Tabla de elaboración propia

Una vez definida la metodología de investigación – acción se seleccionó el modelo de Elliot (1993) debido a su enfoque integral que combina la investigación rigurosa con la acción práctica. Este modelo proporciona un marco sólido para abordar problemas reales en contextos específicos, permitiendo la reflexión crítica y la toma de decisiones informadas. Sus beneficios radican en su capacidad para promover el cambio significativo y sostenible a través de la colaboración estrecha con los participantes del estudio, así como en su flexibilidad para adaptarse a diversas situaciones y necesidades dentro del ámbito de

la investigación aplicada. De acuerdo Elliot (1993) consta de tres fases: la planificación, la implementación y la evaluación; seguida por la corrección del plan, una nueva implementación y evaluación, y así sucesivamente en un ciclo continuo. A continuación, se muestra una figura con las fases propuestas por el mismo autor en este modelo.

En este caso práctico se llevan a cabo los cuatro pasos de esta metodología en tres etapas del documento, que corresponden a cada uno de los objetivos específicos. La primera etapa es el análisis teórico de estrategias de inclusión a personas con discapacidad, la segunda etapa es el análisis práctico de estrategias de inclusión a personas con discapacidad y la tercera etapa, el diseño y aplicación de la estrategia de inclusión a personas con discapacidad.

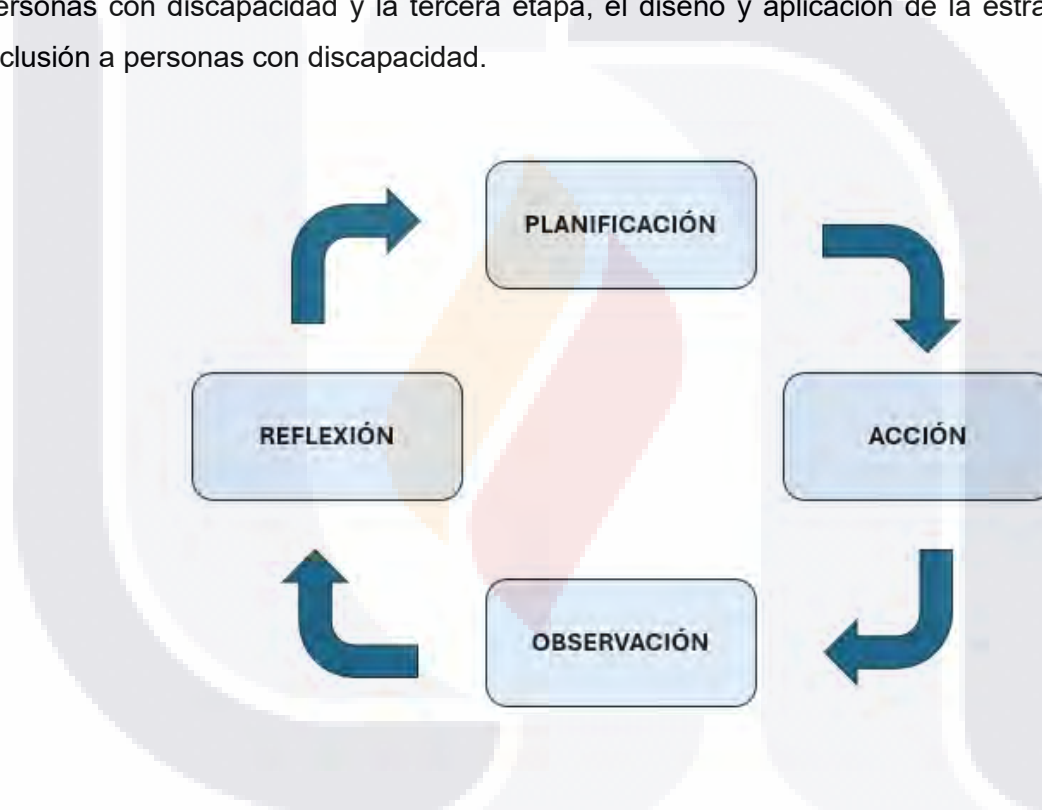


Ilustración 4 Fases del Modelo de Investigación - Acción propuestas por Elliot (2011)

Al diseñar una estrategia de inclusión para personas con discapacidad en una MIPyME, se seleccionó diseñar una estrategia genérica, considerando sus características y necesidades específicas. Este tipo de estrategia permite priorizar en base a diferentes condiciones, ciclo de vida del proyecto, criterios financieros, la posición de la MIPyME en el mercado, sus capacidades internas y el acceso a recursos. Al adoptar este enfoque, la

empresa puede establecer una dirección clara que aseguren una inclusión a personas con discapacidad, alineada con sus objetivos y adaptada a sus capacidades y contexto operativo.

En el marco de la implementación de este caso práctico resulta esencial establecer un cronograma de actividades que permita organizar y gestionar de manera efectiva las tareas involucradas. Este cronograma, cuidadosamente planificado, sirve como una hoja de ruta que guiará el desarrollo y la ejecución de diversas acciones a lo largo del tiempo a fin de diseñar la estrategia que será aplicada en la empresa ABC con el objetivo de que sea inclusiva a personas con discapacidad. A continuación, en la tabla 13 Cronograma para el Diseño de la Intervención, se presenta el cronograma para el diseño de la intervención en este proyecto seguido de la descripción de los conceptos de cada herramienta utilizada.



Ilustración 5 Cronograma para el Diseño de la Intervención

Es importante conocer los tiempos en los que serán realizadas las actividades de este proyecto de grado para su mejor entendimiento. En la Ilustración 5 Cronograma para el Diseño de la Intervención se detalla gráficamente el proceso para la intervención de este caso práctico, en la Tabla 14 Cronograma para el Diseño de la Intervención, se muestran a detalle las actividades a realizar en este proyecto de grado.

6.2 Fase de Planeación de la Etapa de Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad

Tabla 14 Cronograma para el Diseño de la Intervención

Fase	Actividad	Herramienta	Objetivo	Mes
1 Planificación	Validación de la viabilidad del proyecto	Análisis y diagnóstico inicial	Determinar si es viable la intervención en la empresa ABC, con los objetivos establecidos.	Marzo 2024
2 Acción	Elaboración de guía para entrevista a realizar en empresas privadas, organizaciones civiles e instituciones educativas.	Guía de entrevista (Narváez & Villegas, 2014)	Determinar las preguntas en una guía de entrevista que será aplicada en las organizaciones.	Marzo - Mayo 2024
	Realización de entrevistas.	Guía definida de entrevista estructurada y observación.	Obtener la información para complementar el diseño de la estrategia de inclusión a personas con discapacidad en la empresa ABC	Junio – Julio 2024

	Análisis de la información recabada en entrevistas y diseño de la propuesta de estrategia organizacional de inclusión a personas con discapacidad que será aplicada en la empresa ABC.	Cuadro revisado de jerarquización de áreas prioritaria	Identificar las áreas necesarias que deberá incluir la estrategia de inclusión a personas con discapacidad	Julio - Agosto 2024
	Diseño de la estrategia organizacional viable de inclusión a personas con discapacidad en la empresa ABC	Diseño colaborativo con la empresa	Completar la estrategia MiPyME con las acciones necesarias para cumplir los objetivos planteados como prioridades.	Agosto 2024
	Aplicación de la estrategia de inclusión a personas con discapacidad en la empresa ABC	Ejecución de las acciones de la estrategia en la empresa ABC	Implementar en la empresa ABC las acciones viables de la estrategia diseñada para cumplir como una empresa inclusiva a personas con discapacidad	Septiembre – Noviembre 2024

3 Observación	Seguimiento a la intervención	Documentación de seguimiento y evidencia.	Identificar los logros obtenidos y en su caso ajustar la estrategia para futuras intervenciones	Octubre – Noviembre 2024
4 Reflexión	Evaluar la estrategia diseñada para la empresa ABC	Hoja de evaluación de la estrategia y carta aval de la empresa.	Evaluar la estrategia diseñada para la empresa ABC con base a las áreas prioritarias planteadas.	Noviembre – Diciembre 2024

Nota: Tabla de elaboración propia

6.3 Evaluación de la Pertinencia y Viabilidad de la Intervención

El primer paso fue identificar claramente la necesidad que la empresa enfrenta, la necesidad de ser inclusivos a personas con discapacidad tanto en sus instalaciones como en la atención al cliente y en el ambiente laboral. Una vez definida la necesidad, es importante definir la relevancia y pertinencia de las estrategias: Las tres áreas prioritarias identificadas y propuestas en la estrategia son adecuados para abordar la necesidad identificada. Adecuar las instalaciones para hacerlas accesibles es esencial para garantizar la accesibilidad física. Capacitar a los trabajadores les permitirá ofrecer un servicio inclusivo y adaptado a las necesidades de las personas con discapacidad. Sensibilizar a los trabajadores contribuirá a crear un ambiente laboral inclusivo y respetuoso.

El diseño de la estrategia de Inclusión a personas con discapacidad utilizando la información recopilada con la fundamentación teórica y validada por expertos funcionales

encargados de diseñar e implementar estas estrategias en empresas e instituciones educativas, que, mediante las entrevistas estructuradas aporten su experiencia, considerando la situación particular de la empresa, se diseña una estrategia detallada que aborde las tres áreas prioritarias identificadas: adecuación de instalaciones, capacitación de empleados y sensibilización del personal. Una vez que la estrategia esté diseñada, deberá ser implementada gradualmente. Es importante realizar un seguimiento constante para asegurar que se están alcanzando los objetivos establecidos y hacer ajustes según sea necesario.

Viabilidad de Implementación: Es importante evaluar la viabilidad de implementar estas estrategias. Esto implica considerar factores como el presupuesto disponible, los recursos humanos y materiales necesarios, así como cualquier obstáculo potencial que pueda surgir durante la implementación. En este caso, en conjunto con el gerente general de la empresa ABC, se evaluó el diagnóstico realizado y se llegó a la conclusión de que tanto la capacitación como la sensibilización en los trabajadores, debe ser llevado a cabo en la intervención de este caso práctico, en el caso de las adecuaciones a las instalaciones, se realizará un esfuerzo por parte de la empresa para solventar los puntos que tienen que ver con la falta de barras de apoyo y alarmas audiovisuales, además de brindar un taller de capacitación sobre inclusión a personas con discapacidad y un taller de sensibilización sobre discapacidad.

6.4 Entrevista Estructurada

La fase dos tiene como objetivo definir las preguntas que se realizarán en las entrevistas pactadas a fin de obtener la información que conforme la estrategia de inclusión a personas con discapacidad que será aplicada en la empresa ABC.

De acuerdo con Folgueiras (2016), una entrevista estructurada es una herramienta fundamental para la recolección de información, siendo utilizada tanto en investigaciones formales como en situaciones aisladas. Independientemente del contexto, presenta características y pasos comunes que la definen como una estrategia efectiva de recopilación de datos. Por lo tanto, lo que se presenta en la ilustración 5 Procedimiento para Entrevista Estructurada es aplicable tanto para su uso en investigaciones estructuradas como para su empleo ocasional y específico.

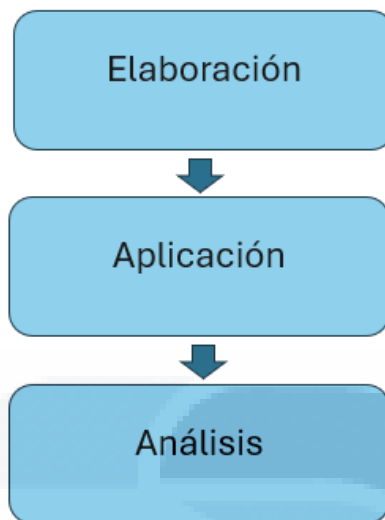


Ilustración 6 Procedimiento Para Entrevista Estructurada (Folgueiras Bertomeu, 2016).

Folgueiras (2016) también define el objetivo de la entrevista estructurada de la siguiente manera:

“El principal objetivo de una entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. Siempre, participan –como mínimo- dos personas. Una de ellas adopta el rol de entrevistadora y la otra el de entrevistada, generándose entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio” (Folgueiras Bertomeu, 2016).

La herramienta utilizada para crear la guía de la entrevista es la guía interactiva de Introducción a la Investigación realizada por Narváez y Villegas (2014), completando la guía como se muestra a continuación.

6.5 Fase de Planeación de la etapa de Análisis Práctico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad.

En esta fase, se muestra la guía utilizada para las entrevistas estructuradas realizadas a responsables de las estrategias de inclusión a personas con discapacidad de empresas, instituciones y organizaciones.

6.5.1 Guía de Entrevista para Validación de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Empresa o Institución:

Fecha de la entrevista:

Generales de la estrategia:

- 1) ¿Su empresa o institución cuenta con una estrategia de inclusión a personas con discapacidad?
- 2) ¿Cuáles áreas prioritarias y acciones específicas tienen esta estrategia?

Accesibilidad:

- 3) ¿Qué medidas ha tomado su empresa o institución para garantizar la accesibilidad física de sus instalaciones para personas con discapacidad?
- 4) ¿Han realizado alguna auditoría o evaluación de accesibilidad en sus instalaciones?

Capacitación:

- 5) ¿Brindan capacitación a su personal sobre el tema de inclusión a personas con discapacidad?
- 6) ¿Qué temas se cubren en estas capacitaciones?

Sensibilización:

- 7) ¿Tienen acciones específicas para sensibilizar a su personal sobre la inclusión de personas con discapacidad?

Complementarias:

- 8) ¿Qué recomendaciones le daría a una MIPyME que está comenzando a implementar una estrategia de inclusión para personas con discapacidad?
- 9) ¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre la inclusión de personas con discapacidad en su empresa?

6.6 Cuadro de Jerarquización de Prioridades

Ya con la información analizada con la fundamentación teórica y validada por expertos funcionales que diseñan e implementan estrategias de inclusión a personas con discapacidad en empresas e instituciones educativas mediante la realización de entrevistas

estructuradas, el siguiente paso es diseñar la estrategia de inclusión a personas con discapacidad que será aplicada en al empresa ABC.

El diseño de estrategias efectivas es fundamental para el éxito de cualquier intervención o proyecto. En este contexto, se han explorado diversas técnicas para identificar, priorizar y planificar acciones con el fin de alcanzar los objetivos establecidos. Entre estas técnicas, se ha seleccionado el "Cuadro de Jerarquización de Prioridades" (Moreno et al., 2020a) debido a su capacidad para alinear las acciones con los objetivos específicos de la intervención. En la Tabla 15 Técnicas para Diseñar Estrategias Empresariales (Moreno et al., 2020a). Se presentarán diferentes técnicas para el diseño de estrategias, destacando la elección del Cuadro de Jerarquización de Prioridades como la opción más adecuada para este Proyecto considerando que se han identificado previamente las tres áreas prioritarias a intervenir en la estrategia.

Tabla 15 Técnicas para Diseñar Estrategias Empresariales (Moreno et al., 2020a).

Técnica	Descripción
Cuadro de Jerarquización de Prioridades	Esta técnica busca comprender los problemas prioritarios de y sus expectativas. Es esencial antes de establecer estrategias, ya que permite clarificar objetivos y priorizar acciones para optimizar recursos en el desarrollo de una zona específica.
Cuadro de Causas y Efectos	Esta técnica contribuye a entender cómo perciben las personas sus propios problemas, lo cual es fundamental para generar propuestas de acción efectivas.
Plan de Acción Comunitario	El desarrollo del plan de acción facilita la creación de planes prácticos y alcanzables

	para llevar a cabo las actividades prioritarias. Esta herramienta se fundamenta en los conocimientos previamente adquiridos y se utiliza para generar propuestas alternativas.
--	--

De acuerdo con Moreno (2020b) la técnica del cuadro de jerarquización de prioridades para el diseño de estrategias se describe como:

“La identificación de problemas y prioridades es un paso previo al diseño de estrategias. Este análisis nos permitirá clarificar cuáles son nuestros objetivos, los problemas a los que tenemos que responder y cómo hacerlo. Esta formulación nos ayudará a priorizar nuestras acciones, para lograr la optimización de los recursos con vistas a alcanzar los objetivos del desarrollo de una zona”

En la Ilustración 7 Proceso de Técnica de Jerarquización de Prioridades se detalla el proceso para diseñar una estrategia con esta técnica.

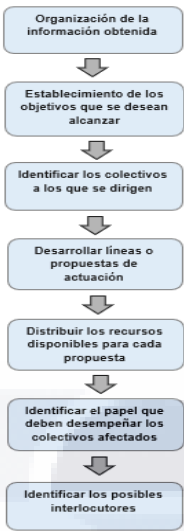


Ilustración 7 Proceso de Técnica de Jerarquización de Prioridades (M. J. Moreno et al., 2020a)

En la Tabla 16 Áreas Prioritarias para el Diseño de Una Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad en Una MIPyME se presentan las áreas prioritarias identificadas en la fundamentación teórica y las leyes de inclusión en el estudio del caso práctico, así como en que parte del estudio se identificó. Esta estrategia de análisis ha permitido destacar los aspectos más críticos y urgentes que requieren atención dentro del contexto estudiado. Cada área identificada refleja las necesidades y desafíos específicos que deben abordarse para lograr los objetivos del proyecto de manera efectiva y eficiente.

Tabla 16 Áreas Prioritarias para el Diseño de Una Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad en Una MIPyME

Accesibilidad de instalaciones	Capacitación	Sensibilización	Nombre de la fuente	Autor
✓	✓	✓	Promoviendo una cultura de inclusión en la empresa	(Red de Empresas Inclusivas C.R., 2015)

	✓	✓	Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación	(LFPED, 2023)
		✓	Sensibilización en discapacidades y la accesibilidad laboral de las personas con discapacidad durante la emergencia sanitaria (COVID-19)	(Ochoa Díaz et al., 2021)
	✓		Artículo 3 El trabajo es un derecho y un deber sociales	(LFT, 2022)
✓			Artículo 34 Porcentajes de deducción de activos fijos	(Ley ISR, 2021)
✓			NOM-034-STPS-2016 Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo.	STPS

Nota: Tabla de elaboración propia

De acuerdo con esta tabla y una vez validada la viabilidad de la intervención, la estrategia de inclusión a personas con discapacidad que será aplicada en la empresa ABC, deberá atender tres áreas prioritarias: Accesibilidad de instalaciones, sensibilización y capacitación sobre inclusión a personas con discapacidad.

En la Tabla 17 Acciones de la Estrategia Teórica Inicial de Inclusión a Personas con Discapacidad a Aplicar en la Empresa ABC se muestran las acciones para atender las tres

áreas prioritarias determinadas en la estrategia de inclusión a personas con discapacidad que se aplicó en la empresa ABC, así como las fuentes de donde se obtendrá la información necesaria para implementar cada acción de la estrategia.

6.7 Fase de Observación de la Etapa de Análisis Teórico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad

Tabla 17 Acciones de la Estrategia Teórica Inicial de Inclusión a Personas con Discapacidad a Aplicar en la Empresa ABC

Área Prioritaria Por Atender en la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad	Acción	Fuente
Accesibilidad de Instalaciones	Instalación de barras de soporte en el baño de la empresa ABC	NORMA Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016, Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo. (STPS, 2016)
Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Impartir un taller de capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Programa de Capacitación Atención de Calidad para Personas con Discapacidad, enfocado en funcionarios del Estado (Cortés, 2018)

Sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Impartir un taller de sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Sensibilización a la Discapacidad. (Gobierno de México, 2019a)
---	---	---

Nota: Tabla de elaboración propia

6.8 Fase de Reflexión de la Etapa de Análisis Teórico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad

En esta fase se realizó una reflexión sobre los resultados obtenidos de la revisión sistemática de literatura, en donde, se encontraron las tres áreas prioritarias, llegando a la conclusión de que, era necesario complementarlas.

6.8.1 Complementación de la Estrategia a partir de las Entrevistas Realizadas a Expertos en Diversidad, Equidad e Inclusión

Una vez obtenida esta estrategia teórica inicial, se determinó que es necesario realizar una investigación sobre estrategias de inclusión a personas con discapacidad que empresas, instituciones y organizaciones llevan a cabo, con el objetivo de complementar la estrategia mencionada.

6.9 Fase de Acción de la Etapa de Análisis Práctico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad

Como parte de este caso práctico, se realizó una estancia de investigación en Sevilla España con motivo de recabar información sobre las estrategias de inclusión a personas con discapacidad que la Universidad de Sevilla, La Fundación ONCE y la empresa DHL Global llevan a cabo. Además, también se realizaron entrevistas usando como instrumento la Guía de Entrevista para Validación de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad. A diferentes responsables de estas estrategias en diferentes empresas. A continuación, en la tabla 18 se detallan los hallazgos y aportaciones clave

obtenidos durante esta fase de investigación, destacando las palabras clave que validan y complementan la estrategia previamente diseñada a partir de la fundamentación teórica.

6.10 Fase de Observación de la Etapa de Análisis Práctico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad

Tabla 18 Análisis de Respuestas en las Entrevistas Realizadas a Responsables de las Estrategias de Diversidad, Equidad e Inclusión

Pregunta	Respuesta	Número de menciones
¿Su empresa o institución cuenta con una estrategia de inclusión a personas con discapacidad?	Confirmaron contar con estrategias de inclusión a personas con discapacidad en sus organizaciones	6
¿Cuáles áreas prioritarias y acciones específicas conforman esta estrategia?	Adecuación de las instalaciones	4
	Contratación y desarrollo	3
	Capacitación y sensibilización	3
¿Qué medidas ha tomado su empresa o institución para garantizar la accesibilidad física de sus instalaciones para personas con discapacidad?	Realizar diagnósticos de las instalaciones	2
	Adecuar las instalaciones	6
	Certificarse por expertos	1

¿Han realizado alguna auditoría o evaluación de accesibilidad en sus instalaciones?	Si, auditorías internas	4
	Si, una empresa externa	1
	Hasta el momento no	1
¿Brindan capacitación a su personal sobre el tema de inclusión a personas con discapacidad?	Si se brindan capacitaciones sobre el tema	6
¿Qué temas se cubren en estas capacitaciones?	Tipos de discapacidad	5
	Tipos de apoyo	4
	Sensibilización	4
	Respeto	2
	Comunicación	2
	Trabajo en equipo	1
¿Tienen acciones específicas para sensibilizar a su personal sobre la inclusión de personas con discapacidad?	Si, cursos o talleres	6

¿Qué recomendaciones le daría a una MIPyME que está comenzando a implementar una estrategia de inclusión para personas con discapacidad?	Analizar y entender las necesidades de acuerdo con el negocio y su relación con los diferentes tipos de discapacidad	4
	Priorizar actividades	4
	Adecuar las instalaciones	1
	Realizar alianzas con expertos	1
Área Prioritaria Por Atender en la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad	Acción	Fuente
Accesibilidad de Instalaciones	Instalación de barras de soporte en el baño de la empresa ABC	NORMA Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016, Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en

		los centros de trabajo. (STPS, 2016)
Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Impartir un taller de capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Programa de Capacitación Atención de Calidad para Personas con Discapacidad, enfocado en funcionarios del Estado (Cortés, 2018)
Sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Impartir un taller de sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Sensibilización a la Discapacidad. (Gobierno de México, 2019a)

Nota: Tabla de elaboración propia

6.11 Fase de Reflexión de la Etapa de Análisis Práctico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad

Una vez complementada la primer estrategia mostrada en la Tabla 17 Acciones de la Estrategia Teórica Inicial de Inclusión a Personas con Discapacidad a Aplicar en la Empresa ABC, con la información obtenida de las entrevistas estructuradas realizadas a expertos y responsables de estrategias de inclusión a personas con discapacidad en diferentes organizaciones, la cual se presenta en la Tabla 18 Análisis de Respuestas en las Entrevistas Realizadas a Responsables de las Estrategias de Diversidad, Equidad e

Inclusión, se diseñó la estrategia final de inclusión a personas con discapacidad presentada al empresario para su aplicación en la empresa ABC, la cual se muestra en la Tabla 19 Acciones de la Estrategia Definitiva de Inclusión a Personas con Discapacidad a Aplicar en la Empresa ABC, en la cual se agregan dos áreas prioritarias a atender “Alianzas Estratégicas”.

Tabla 19 Acciones de la Estrategia Definitiva de Inclusión a Personas con Discapacidad a Aplicar en la Empresa ABC

Área Prioritaria Por Atender en la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad	Acción	Fuente
Accesibilidad de Instalaciones	Instalación de barras de soporte en el baño de la empresa ABC	NORMA Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016, Condiciones de seguridad para el acceso y desarrollo de actividades de trabajadores con discapacidad en los centros de trabajo. (STPS, 2016) Entrevista 1 Entrevista 2 Entrevista 3 Entrevista 4 Entrevista 5

		Entrevista 6
Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Impartir un taller de capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Programa de Capacitación Atención de Calidad para Personas con Discapacidad, enfocado en funcionarios del Estado (Cortés, 2018) Entrevista 1 Entrevista 2 Entrevista 4 Entrevista 5 Entrevista 6
Sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Impartir un taller de sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Sensibilización a la Discapacidad. (Gobierno de México, 2019a) Entrevista 1 Entrevista 2 Entrevista 3 Entrevista 5 Entrevista 6
Alianzas estratégicas	Realizar un directorio de alianzas estratégicas con expertos en inclusión a	Tabla 18 Análisis de Respuestas en las Entrevistas

	personas con discapacidad, con los que se pueda revisar y compartir información de la estrategia aplicada y su seguimiento en el futuro. Realizadas a Responsables de las Estrategias de Diversidad, Equidad e Inclusión Entrevista 1 Entrevista 2 Entrevista 3 Entrevista 6
--	--

Nota: Tabla de elaboración propia

6.12 Fase de Acción de la Etapa de Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad

En esta fase, se llevó a cabo la acción, implementando la estrategia diseñada a partir de las primeras dos fases de este caso práctico. Una vez diseñada la estrategia, se determinó comenzar con su aplicación.

6.12.1 Aplicación

Se aplicó en la empresa ABC la estrategia de inclusión a personas con discapacidad diseñada, siguiendo las actividades de las cuatro áreas prioritarias a atender. Las adecuaciones de acuerdo con el diagnóstico realizado a las instalaciones, así como un taller de sensibilización y un curso de capacitación fueron brindados a los trabajadores de la empresa ABC, con el objetivo de atender las áreas prioritarias designadas.

6.12.2 Accesibilidad de Instalaciones

De acuerdo con el diagnóstico realizado en la empresa ABC, atendiendo el área prioritaria de accesibilidad de instalaciones, se encontró que, de acuerdo con la NORMA Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016 de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social STPS (STPS, 2016), la empresa ABC, requería colocar una barra de soporte en el baño de sus instalaciones, la cual, fue adquirida e instalada como se muestra en la Ilustración 12 Fotografía del Baño de la Empresa ABC Una Vez Instalada la Barra de Soporte.

6.12.3 Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC

De acuerdo con la estrategia diseñada, la capacitación es un área prioritaria que se interviene en la empresa ABC, con el objetivo de que el personal de la empresa tenga los conocimientos básicos sobre discapacidad. En conjunto con el empresario, se decidió tomar el curso que Edutin Academy ofrece. Edutin Academy es una plataforma de educación virtual establecida en Estados Unidos, cuyo objetivo es compartir conocimientos para cumplir con su misión de brindar a cualquier persona acceso a una educación (edutin.com, 2024).

El programa del curso de discapacidad impartido consta de los siguientes puntos:

Unidad 1. Fundamentos y conceptos de la discapacidad

Unidad 2. Clasificación de las discapacidades según su etiología

Unidad 3. Tipos de discapacidad

Unidad 4. Normatividad internacional vigente

Unidad 5. Abordaje en el aula de clases

Unidad 6. Discapacidad en la actualidad y las TICS

Unidad 7. La discapacidad y la tecnología artificial

6.12.4 Sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.

También, de acuerdo con la estrategia diseñada, implementar un taller de sensibilización sobre personas con discapacidad a los colaboradores de la empresa ABC, es parte de las áreas prioritarias que se atienden en esta intervención. Para este taller, en acuerdo con el empresario, se determinó utilizar el material elaborado por el (Gobierno de México, 2019) para la sensibilización sobre discapacidad en la gestión de riesgos. Este material, contiene el siguiente programa:

1. ¿Qué es la discapacidad?

2. Tipos de discapacidad
3. Historia de la discapacidad
4. Modelos de abordaje de la discapacidad
5. Principios de la inclusión
6. Clasificación internacional del funcionamiento de la discapacidad y de la salud
7. Diferencias en las estructuras y funciones del cuerpo
8. Limitaciones
9. Terminología sobre discapacidad

En la Ilustración 8 Cronograma de Capacitación y Sensibilización, se muestra el cronograma de implementación del curso de capacitación y el taller de sensibilización, para los colaboradores de la empresa ABC, durante octubre de 2024.

Octubre					
Actividad	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes
Impartición del curso de capacitación	30	1	2	3	4
Impartición del taller de sensibilización	7	8	9	10	11
Validación de conocimientos	14	15	16	17	18
	21	22	23	24	25
	28	29	30	31	

Ilustración 8 Cronograma de Capacitación y Sensibilización

Nota: Ilustración de elaboración propia

6.12.5 Alianzas estratégicas

Para atender esta área prioritaria, se determinó con el dueño de la empresa ABC, realizar un directorio de alianzas estratégicas con expertos en inclusión a personas con discapacidad, con los que se pueda revisar y compartir información de la estrategia aplicada y su seguimiento en el futuro. Esta acción, se planea realizar durante el año 2024 en la empresa ABC.

7 Resultados de la Intervención

Este caso práctico obtuvo como resultado final, la aplicación de una estrategia de inclusión a personas con discapacidad en la empresa ABC, una MIPyME dedicada a la venta de aparatos auditivos. Para alcanzar este Objetivo General de diseñar y aplicar una estrategia de inclusión a personas con discapacidad en una MIPyME, se aplicó la

metodología de investigación – acción, en cada una de las tres fases del caso práctico, que atendieron a cada uno de los objetivos específicos y que obtuvieron los siguientes resultados.

Etapa 1: Análisis Teórico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad

Fase de Planeación. En el punto 5.2 Fase de Planeación en la Etapa de Análisis Teórico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad se describió que la búsqueda se realizó en bases de datos de EBSCO, Google Academy y páginas gubernamentales de México, filtrando los documentos con una antigüedad de diez años, encontrando 20 artículos y fuentes de información sobre las palabras clave, en donde, estos documentos, ofrecen información general sobre los conceptos de estrategias, inclusión, personas con discapacidad y MIPyMES, así como su relación entre ellas. Más adelante, en la fase cuatro, se proporciona esta información a detalle.

Fase de Acción: En el punto 5.3 Fase de Acción de la Etapa de Análisis Teórico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad., se describe la revisión sistemática de literatura que se realizó sobre estrategias de inclusión a personas con discapacidad.

Fase de Observación. En el punto 6.7 Fase de Observación de la Etapa de Análisis Teórico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad, se muestra la estrategia inicial que resultó del análisis teórico de estrategias de inclusión a personas con discapacidad.

Fase de Reflexión. En el punto 6.8 Fase de Reflexión de la Etapa de Análisis Teórico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad, se llegó a la conclusión de que es necesario realizar un análisis práctico sobre estas estrategias, a fin de conocer las acciones reales que empresas, instituciones y organizaciones llevan a cabo con este objetivo.

Etapa 2: Análisis Práctico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad

Fase de Planeación. En el punto 6.5 Fase de Planeación de la etapa de Análisis Práctico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad, se describe la guía de entrevista utilizada para investigar las estrategias de inclusión a personas con discapacidad

que responsables de estas estrategias implementan en empresas, instituciones y organizaciones.

Fase de Acción. En el punto 6.9 Fase de Acción de la Etapa de Análisis Práctico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad, se describe como mediante la estancia de investigación realizada en la Universidad de Sevilla y con la realización de entrevistas realizadas, se realizó un análisis práctico de estas estrategias.

Fase de Observación. En el punto 6.10 Fase de Observación de la Etapa de Análisis Práctico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad se muestra el análisis de las respuestas obtenidas en las entrevistas estructuradas realizadas a responsables de estas estrategias en empresas, instituciones y organizaciones.

Fase de Reflexión. En el punto 6.11 Fase de Reflexión de la Etapa de Análisis Práctico de Estrategias de Inclusión a Personas con Discapacidad, se describe la estrategia de inclusión a personas con discapacidad que resultó de los análisis teórico y práctico realizados previamente, y que fue aplicada en la empresa ABC con el fin de lograr su objetivo de ser una empresa inclusiva a personas con discapacidad.

Etapa 3: Diseño y Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad

Fase de Planeación. En el punto 6.2 Fase de Planeación de la Etapa de Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad, se muestra el cronograma de actividades para el diseño y aplicación de la estrategia de inclusión a personas con discapacidad.

Fase de Acción. En el punto 6.12 Fase de Acción de la Etapa de Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad, se describen las acciones realizadas para atender cada una de las áreas prioritarias encontradas en el análisis teórico y práctico, con el objetivo de que la empresa ABC sea inclusiva a personas con discapacidad.

Fase de Observación. En el punto 8 Evaluación de la Intervención, se evalúan las acciones realizadas en la estrategia de inclusión a personas con discapacidad que fue diseñada a partir del análisis teórico y práctico, determinando que la empresa logró alcanzar los objetivos específicos y así el objetivo general de este caso práctico.

Fase de Reflexión. En el punto 9.1 Fase de Reflexión de la Etapa de Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad, se describen las conclusiones de este caso práctico.

8 Evaluación de la Intervención

8.1 Fase de Observación de la Etapa de Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad

Como se describe en el punto anterior, para alcanzar el Objetivo General de diseñar y aplicar una estrategia de inclusión a personas con discapacidad en una la empresa ABC, se aplicó la metodología de investigación – acción, en cada una de las tres fases del caso práctico, que atendieron a cada uno de los objetivos específicos y que obtuvieron los siguientes resultados.

Se realizó en conjunto con el gerente de la empresa ABC, una evaluación de la estrategia de inclusión a personas con discapacidad diseñada y aplicada, la cual, atendió las cuatro áreas prioritarias seleccionadas mediante el análisis teórico y práctico.

Tabla 20 Evaluación de la Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad Aplicada en la Empresa ABC

Área Prioritaria Por	Acción	Resultado	
Atender en la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad			Observación del Gerente de la empresa ABC

Accesibilidad de Instalaciones	Instalación de barra de soporte en el baño de la empresa ABC	La barra de soporte fue instalada en el baño de la empresa ABC, cumpliendo así, con el requerimiento que hacía falta de acuerdo con la NORMA Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016, con lo cual, sus instalaciones son ahora inclusivas a personas con discapacidad, de acuerdo con esta normatividad.	Después de realizar el diagnóstico inicial, nos dimos cuenta de que cumplíamos con casi todos los requerimientos de la norma. Ahora, con la instalación de la barra de soporte en el baño, cumplimos con todos los puntos requeridos para tener instalaciones inclusivas a personas con discapacidad, de acuerdo con esta norma.
Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Impartir un taller de capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Se realizó una evaluación sobre los temas vistos en la capacitación impartida a los tres colaboradores de la empresa ABC, en la cual, fue evidente, el conocimiento adquirido por ellos, sobre el tema de inclusión a personas con discapacidad. Estas evaluaciones se muestran en el punto	Al principio del proyecto, nos dimos cuenta de que, nuestro equipo de trabajo no tenía los conocimientos necesarios sobre el tema de discapacidad. Si bien, nosotros atendemos a personas con discapacidad auditiva y en ocasiones, personas con alguna otra

		11.7 Evaluaciones de la Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad.	discapacidad, era necesario conocer más sobre el tema. Con el curso que nos impartieron, sobre inclusión a personas con discapacidad, y posteriormente con los cuestionarios, logramos evidenciar que ahora nuestro equipo de trabajo tiene los conocimientos necesarios sobre la inclusión de personas con discapacidad.
Sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Impartir un taller de sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad a los Trabajadores de la Empresa ABC.	Se realizó una evaluación sobre los temas analizados en el taller de sensibilización impartido a los tres colaboradores de la empresa ABC, estas evaluaciones fueron analizadas en conjunto con el gerente de la empresa, en donde se encontró que los colaboradores, ahora tienen claros los puntos vistos en el taller. Estas evaluaciones se	Del mismo modo, con el taller que nos impartieron sobre inclusión de personas con discapacidad, ahora nuestro equipo está más sensibilizado sobre el tema de discapacidad, lo cual nos da una ventaja competitiva como empresa.

		muestran en el punto 11.8 Evaluaciones del Taller de Sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad	
Alianzas estratégicas	Realizar un directorio de alianzas estratégicas con expertos en inclusión a personas con discapacidad, con los que se pueda revisar y compartir información de la estrategia aplicada y su seguimiento en el futuro.	Esta actividad, está planeada para el año 2025, por indicación del gerente de la empresa ABC.	Esta actividad la planeamos para el año 2024, ya que, es necesario buscar con paciencia las alianzas estratégicas que puedan ayudarnos a seguir mejorando en el tema de inclusión a personas con discapacidad.

Nota: Tabla de elaboración propia

En la Ilustración 9 Baño Antes y Después de la Instalación de la Barra de Soporte, se muestra el cambio en el baño de la empresa ABC, una vez instalada la barra de soporte, que, de acuerdo con el diagnóstico inicial realizado, en cuanto a accesibilidad de las instalaciones, no cumplía con el requerimiento, según la NORMA Oficial Mexicana NOM-034-STPS-2016.



Ilustración 9 Baño Antes y Después de la Instalación de la Barra de Soporte

Nota: Ilustración de elaboración propia

En la Ilustración 10 Evaluación a los Colaboradores de la Empresa ABC sobre la Capacitación Sobre Inclusión a Personas con Discapacidad, se muestra como resultó la evaluación de los trabajadores de la empresa ABC, una vez que recibieron el curso de capacitación sobre inclusión a personas con discapacidad, obteniendo un 100% de respuestas correctas en el cuestionario final. La Ilustración 11 Evaluación a los Colaboradores de la Empresa ABC Sobre el Taller de Sensibilización, muestra que, los trabajadores, también obtuvieron una evaluación del 100% en respuestas correctas al cuestionario del taller de sensibilización que recibieron. Con lo que, los trabajadores de la empresa ABC, cuentan ahora con los conocimientos básicos necesarios sobre inclusión a personas con discapacidad.

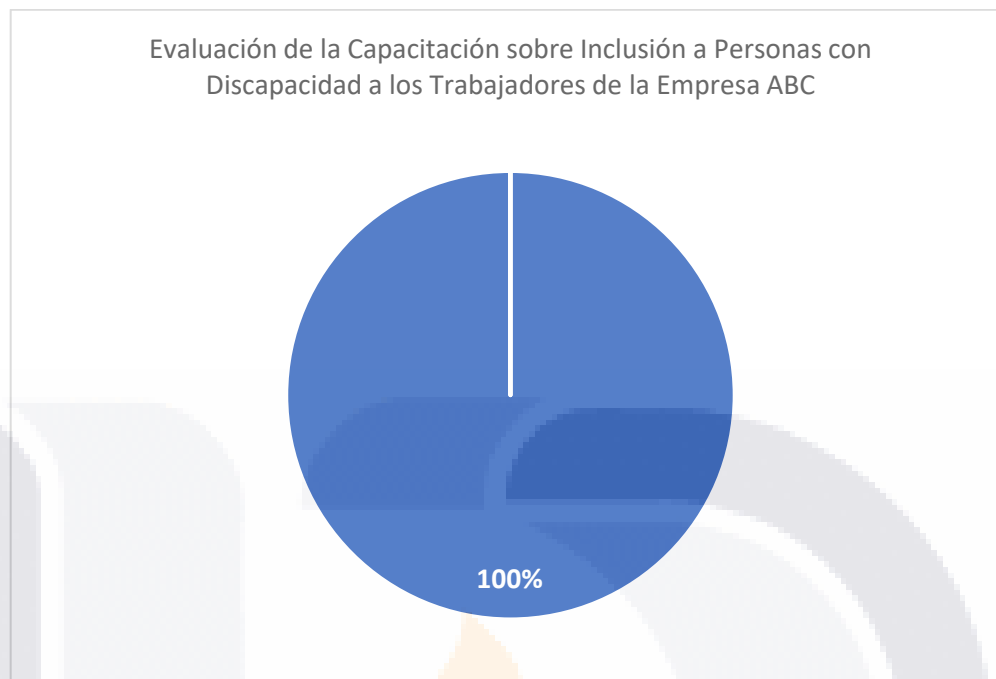


Ilustración 10 Evaluación a los Colaboradores de la Empresa ABC sobre la Capacitación Sobre Inclusión a Personas con Discapacidad

Nota: Ilustración de elaboración propia

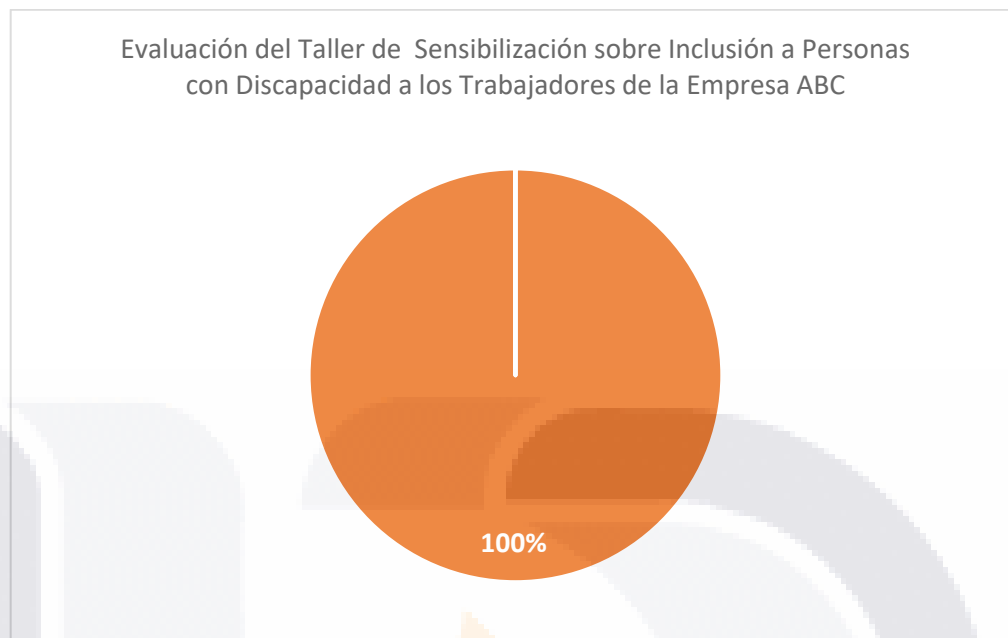


Ilustración 11 Evaluación a los Colaboradores de la Empresa ABC Sobre el Taller de Sensibilización de Inclusión a Personas con Discapacidad

Nota: Ilustración de elaboración propia

9 Conclusiones

9.1 Fase de Reflexión de la Etapa de Aplicación de la Estrategia de Inclusión a Personas con Discapacidad

El desarrollo de este caso práctico permitió cumplir con éxito el objetivo general planteado: diseñar y aplicar una estrategia de inclusión a personas con discapacidad en una MIPyME, representada en este documento como la "Empresa ABC". Este logro se alcanzó mediante la implementación de un proceso estructurado basado en las fases de planeación, acción, observación y reflexión, que permitió abordar de manera integral cada uno de los objetivos específicos planteados.

En la primera etapa del caso práctico es el análisis teórico de estrategias de inclusión a personas con discapacidad, se llevó a cabo una investigación exhaustiva sobre los principios y prácticas de inclusión a personas con discapacidad, tanto desde una

perspectiva ética y empresarial. Este análisis permitió generar un análisis teórico, que sirvió como base para las siguientes etapas del proyecto.

La segunda etapa es el análisis práctico de estrategias de inclusión a personas con discapacidad, permitió identificar y evaluar prácticas exitosas implementadas en otras organizaciones e instituciones, adaptándolas a las necesidades y características de la MIPyME seleccionada. Este proceso incluyó la revisión de casos reales y la consulta de expertos en el tema, lo que enriqueció el diseño de la estrategia al incorporar aprendizajes clave

Con base en los resultados de las dos primeras etapas, se diseñó una estrategia de inclusión a personas con discapacidad enfocada en las necesidades específicas de la "Empresa ABC". La estrategia se estructuró en torno a las áreas prioritarias identificadas:

Accesibilidad de las instalaciones: Se realizaron las adaptaciones necesarias, de acuerdo con las necesidades encontradas en el diagnóstico realizado utilizando la NOM-034-STPS-2016.

Capacitación y sensibilización del personal: Se llevaron a cabo sesiones de capacitación y sensibilización que promovieron una cultura organizacional inclusiva a personas con discapacidad.

Alianzas estratégicas: Se planteó establecer vínculos con empresas, instituciones y organizaciones expertas en inclusión, lo que facilitará el acceso a recursos, conocimientos y apoyo técnico.

Finalmente, en la tercera etapa Implementación de la estrategia en la "Empresa ABC", se aplicó la estrategia diseñada, lo que permitió evaluar su efectividad en un contexto real. La implementación incluyó actividades concretas como la capacitación, sensibilización del personal, la mejora de las instalaciones y planeación para formalización de alianzas. Las observaciones y reflexiones realizadas durante esta etapa evidenciaron un cambio positivo tanto en las prácticas internas de la empresa como en la percepción de los colaboradores hacia la inclusión de personas con discapacidad.

Este caso práctico demostró que es posible desarrollar e implementar estrategias inclusivas en una MIPyME, adaptándolas a sus recursos y particularidades. Los objetivos

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

específicos se cumplieron de manera integral, ya que cada etapa del proyecto se ejecutó con base en un análisis profundo y una planeación adecuada. La "Empresa ABC" ahora cuenta con las bases para seguir promoviendo la inclusión y ampliando sus iniciativas en favor de las personas con discapacidad.

Asimismo, se resalta la importancia de abordar la inclusión no solo como una responsabilidad social, sino como una oportunidad de crecimiento organizacional, ya que contribuye a generar un ambiente laboral más equitativo, accesible y diverso, mejorando tanto el bienestar de los colaboradores como la imagen de la empresa ante sus clientes y la comunidad.

10 Bibliografía

- Evaluación de la IntAnderson, G., & Herr, K. (2007). El docente investigador: la investigación-acción como una forma válida de generación de conocimientos. *La Investigación Educativa: Una Herramienta de Conocimiento y de Acción*, 47–70.
- Beltrán, O. A. (2005). Revisiones sistemáticas de la literatura. *Revista Colombiana de Gastroenterología*, 20(1), 60–69.
- Bezyak, J., Moser, E., Iwanaga, K., Wu, J.-R., Chen, X., & Chan, F. (2020). Disability inclusion strategies: an exploratory study. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 53(2), 183–188.
- Bleich, M. R., MacWilliams, B. R., & Schmidt, B. J. (2015). Advancing Diversity Through Inclusive Excellence in Nursing Education. *Journal of Professional Nursing*, 31(2), 89–89–94. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2014.09.003>
- CCDI. (2023). *Glossary of IDEA terms: A reference tool for inclusion, diversity, equity, and accessibility terminology*.
- Collier, D. (2016). *Inclusion of people with disabilities in the workplace: Best practices for HR professionals*.
- Colmenares, A. M. (2012). *Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción*.
- CONAHCYT. (2023). *PRONACES*. PRONACES . <https://conahcyt.mx/pronaces/>
- Constitución M. (2023). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS*. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Cortés, F. (2018). Programa de Capacitación Atención de Calidad para Personas con Discapacidad. *Scielo Laboral*. https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2018/06/cortes_noticias_cielo_n6_2018.pdf

DNV. (2021). *ISO 30415 - 2021*. <https://www.dnv.es/services/iso-30415-gestion-de-la-diversidad-y-la-inclusion-227567>

edutin.com. (2024). *Edutin*. <https://edutin.com/helps/account/q1>

El Financiero. (2018). *10 errores que frenan el crecimiento de las Pymes en México*. <https://www.elfinanciero.com.mx/pyme/10-errores-que-frenan-el-crecimiento-de-las-pymes-en-mexico/>

El Universal. (2023). *Avanza reforma que obliga contratar personas con discapacidad*. <https://es-us.noticias.yahoo.com/avanza-reforma-obliga-contratar-personas-185718869.html>

Elliot, J. (1993). *El cambio educativo desde la investigación-acción*. Morata.

Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *La entrevista*.

Forbes México. (2023, May 11). *Precisamos diferenciar diversidad, equidad e inclusión*. <https://www.forbes.com.mx/precisamos-diferenciar-diversidad-equidad-e-inclusion/>

FUNDACIÓN ADECCO. (2023, January 23). *Diversidad e Inclusión*. <https://fundacionadecco.org/azimut/tendencias-diversidad-equidad-inclusion/>

Fundación AON España. (2021, November 26). *La inclusión de personas con discapacidad mejora el clima laboral*. <https://fundacionaon.es/inclusion-personas-discapacidad-mejora-clima-laboral/#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20tiene%20un%20impacto,t%C3%A9rminos%20de%20productividad%20e%20innovaci%C3%B3n>

Galaviz, A. R. (2017). Los factores de la competitividad en las MiPymes en México. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 4(7).

García, A. E. (2013). *Estrategias empresariales: Una visión holística*. Bilineata Publishing.

Gobierno de México. (2019a). *Sensibilización a la Discapacidad*.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/481641/PAT_12_TDEIPPC_TODOS_DEBEMOS_120719.pdf

Gobierno de México. (2019b). *Sensibilización a la discapacidad*.

Gould, R., Harris, S. P., Mullin, C., & Jones, R. (2020). Disability, diversity, and corporate social responsibility: Learning from recognized leaders in inclusion. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 52(1), 29–42.

Great Place to Work. (2022, July 11). *Diversidad e Inclusión*.
<https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/por-que-es-importante-la-diversidad-y-la-inclusion-en-las-organizaciones#:~:text=La%20diversidad%20tiene%20que%20ver,de%20diferentes%20grupos%20de%20personas>.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc Graw Hill, Ed.; 6th ed.).

INE España. (2020). *Instituto Nacional de Estadística*. <https://www.ine.es/>

INEGI. (2020). *Sitio web oficial*. POBLACIÓN DISCAPACIDAD.
<https://www.inegi.org.mx/temas/discapacidad/>

L G D P C D I S. (2013). *Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>

Labbé, D., Mahmood, A., Routhier, F., Prescott, M., Lacroix, É., Miller, W. C., & Mortenson, W. Ben. (2021). Using photovoice to increase social inclusion of people with disabilities: Reflections on the benefits and challenges. *Journal of Community Psychology*, 49(1), 44–57.
<https://dibpxy.uaa.mx/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=147728999&lang=es&site=ehost-live&scope=site>

Ledo, M. v, & Rivera, N. (2007). Investigación-acción. *Educ Med Super*, 21(4), 1–15.

LEE VERA, F. de J. (2023). La filosofía ante el marco normativo de la diversidad y la inclusión. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 28(100), 1–10.
<https://dibpxy.uaa.mx/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=161369882&lang=es&site=ehost-live&scope=site>

Ley de Inclusión Laboral Chile. (2017). *Ley de Inclusión Laboral Chile*.
https://www.senadis.gob.cl/pag/421/1694/ley_de_inclusion_laboral

Ley ISR. (2021, November 12). *Ley del Impuesto Sobre la Renta*.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISR.pdf>

LFPEL. (2023). LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN. *LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN*.

LFT. (2022). Ley Federal del Trabajo. *Ley Federal Del Trabajo, México*.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

Lorenzo, A. F. (2012). Conceptos de estrategia Empresarial. *Madrid, España: Escuela de Organización Industrial*.

Lourdes Perez. (2016). La relación de las pymes con las grandes empresas, clave en los negocios. *El Economista España*.
<https://www.eleconomista.es/emprendedores-pymes/noticias/7363191/02/16/La-relacion-de-las-pymes-con-las-grandes-empresas-clave-en-los-negocios.html>

Manene, L. M. (2013). Estrategias empresariales: tipología, características y uso. *Recuperado de Http://Www. Luismiguelmanene.Com/2013/05/31/Estrategiasempresariales-Tipologia-Caracteristicas-y-Uso*.

Moody, L., Saunders, J., Leber, M., Wójcik-Augustyniak, M., Szajczyk, M., & Rebernik, N. (2017). An exploratory study of barriers to inclusion in the European workplace. *Disability and Rehabilitation*, 39(20), 2047–2054.

Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018a). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, 11(3), 184–186.

Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018b). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, 11(3), 184–186.

Moreno, M. J., Agirregomezkorta, R. B., & Cuadrado, M. (2020a). *Diseño de estrategias*.

Moreno, M. J., Agirregomezkorta, R. B., & Cuadrado, M. (2020b). *Diseño de estrategias*.

Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Naciones Unidas. (2021, June). *Estrategia de las Naciones Unidas para la inclusión de la discapacidad*. <https://www.un.org/es/content/disabilitystrategy/>

Naciones Unidas. (2022, October). *ESTRATEGIA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INCLUSIÓN DE LA DISCAPACIDAD*.
https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN_Disability_Inclusion_Strategy_spanish.pdf

Narváez, O., & Villegas, L. (2014). *Introducción a la Investigación: Guía Interactiva*.
<https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/entrevista.html>

Ochoa Díaz, C. E., Guamán Chacha, K. A., Hernández Ramos, E. L., Benalcázar Amanta, J. C., & Castillo Vizuete, J. R. (2021). Sensibilización en discapacidades y la accesibilidad laboral de las personas con discapacidad durante la emergencia sanitaria (COVID-19). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(SPE4).

Red de Empresas Inclusivas C.R. (2015). *Promoviendo una cultura de inclusión en la empresa*. 10.
https://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/files/cajaDeHerramientas/modulo_7.pdf

Rivas, L. (2016). *Dirección Estratégica: proceso de la organización en el siglo XXI*. Trillas.

Secretaría de Economía. (2009). *MIPyMES*.
https://www.economia.gob.mx/files/marco_normativo/A539.pdf

Selley, J., Ellsworth, D., Katen-Narvell, A., & Maor, D. (2023, May 10). *Ya es hora de ser estratégicos sobre diversidad, equidad e inclusión (DEI)*. Ya Es Hora de Ser Estratégicos Sobre Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI).
<https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/ya-es-hora-de-ser-estrategicos-sobre-diversidad-equidad-e-inclusion/es>

STPS. (2016). *NOM-034-STPS-2016*.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5445287&fecha=20/07/2016#gsc.tab=0

Torrecilla, F. J. M., & Javier, F. (2011). Investigación acción. *Métodos de Investigación En Educación Especial. 3ª Educación Especial. Curso*, 14–16.

Unilever. (2023). *Equidad, Diversidad e Inclusión*. <https://careers.unilever.es/equidad-diversidad-e-inclusion>

Universidad de Sevilla. (2017). *Discapacidad*. <https://sacu.us.es/ne-plan-integral>

Valdés Díaz de Villegas, J. A., & Sánchez Soto, G. A. (2012). *Las MIPYMES en el contexto mundial: sus particularidades en México*.

Vidal Ledo, M., & Rivera Michelena, N. (2007). Investigación-acción. *Educación Médica Superior*, 21(4), 0.

Workplace from Meta. (2023). *Workplace*. Cómo Fomentar La Inclusión y La Diversidad En El Lugar de Trabajo. <https://es-la.workplace.com/blog/promoting-diversity-and-inclusion>

World Health Organization. (2023). *Sitio web oficial*. Disability.
<https://www.who>Anderson, G., & Herr, K. (2007). El docente investigador: la

- investigación-acción como una forma válida de generación de conocimientos. *La Investigación Educativa: Una Herramienta de Conocimiento y de Acción*, 47–70.
- Beltrán, O. A. (2005). Revisiones sistemáticas de la literatura. *Revista Colombiana de Gastroenterología*, 20(1), 60–69.
- Bezyak, J., Moser, E., Iwanaga, K., Wu, J.-R., Chen, X., & Chan, F. (2020). Disability inclusion strategies: an exploratory study. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 53(2), 183–188.
- Bleich, M. R., MacWilliams, B. R., & Schmidt, B. J. (2015). Advancing Diversity Through Inclusive Excellence in Nursing Education. *Journal of Professional Nursing*, 31(2), 89–89–94. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2014.09.003>
- Boxwell, R. J. (1995). *Benchmarking para competir con ventaja*.
- CCDI. (2023). *Glossary of IDEA terms: A reference tool for inclusion, diversity, equity, and accessibility terminology*.
- Collier, D. (2016). *Inclusion of people with disabilities in the workplace: Best practices for HR professionals*.
- Colmenares, A. M. (2012). *Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción*.
- CONAHCYT. (2023). *PRONACES*. PRONACES . <https://conahcyt.mx/pronaces/>
- Constitución M. (2023). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS*. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Cortés, F. (2018). Programa de Capacitación Atención de Calidad para Personas con Discapacidad. *Scielo Laboral*. https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2018/06/cortes_noticias_cielo_n6_2018.pdf
- DNV. (2021). *ISO 30415 - 2021*. <https://www.dnv.es/services/iso-30415-gestion-de-la-diversidad-y-la-inclusion-227567>
- edutin.com. (2024). *Edutin*. <https://edutin.com/helps/account/q1>

El Financiero. (2018). *10 errores que frenan el crecimiento de las Pymes en México*.
<https://www.elfinanciero.com.mx/pyme/10-errores-que-frenan-el-crecimiento-de-las-pymes-en-mexico/>

El Universal. (2023). *Avanza reforma que obliga contratar personas con discapacidad*.
<https://es-us.noticias.yahoo.com/avanza-reforma-obliga-contratar-personas-185718869.html>

Elliot, J. (1993). *El cambio educativo desde la investigación-acción*. Morata.

Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *La entrevista*.

Forbes México. (2023, May 11). *Precisamos diferenciar diversidad, equidad e inclusión*.
<https://www.forbes.com.mx/precisamos-diferenciar-diversidad-equidad-e-inclusion/>

FUNDACIÓN ADECCO. (2023, January 23). *Diversidad e Inclusión*.
<https://fundacionadecco.org/azimut/tendencias-diversidad-equidad-inclusion/>

Fundación AON España. (2021, November 26). *La inclusión de personas con discapacidad mejora el clima laboral*. <https://fundacionaon.es/inclusion-personas-discapacidad-mejora-clima-laboral/#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20tiene%20un%20impacto,t%C3%A9rminos%20de%20productividad%20e%20innovaci%C3%B3n>.

Galaviz, A. R. (2017). Los factores de la competitividad en las MiPymes en México. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 4(7).

García, A. E. (2013). *Estrategias empresariales: Una visión holística*. Bilineata Publishing.

Gobierno de México. (2019a). *Sensibilización a la Discapacidad*.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/481641/PAT_12_TDEIPPC_TO_DOS_DEBEMOS_120719.pdf

Gobierno de México. (2019b). *Sensibilización a la discapacidad*.

Gould, R., Harris, S. P., Mullin, C., & Jones, R. (2020). Disability, diversity, and corporate social responsibility: Learning from recognized leaders in inclusion. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 52(1), 29–42.

Great Place to Work. (2022, July 11). *Diversidad e Inclusión*. <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/por-que-es-importante-la-diversidad-y-la-inclusion-en-las-organizaciones#:~:text=La%20diversidad%20tiene%20que%20ver,de%20diferentes%20grupos%20de%20personas>.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc Graw Hill, Ed.; 6th ed.).

INE España. (2020). *Instituto Nacional de Estadística*. <https://www.ine.es/>

INEGI. (2020). *Sitio web oficial*. POBLACIÓN DISCAPACIDAD. <https://www.inegi.org.mx/temas/discapacidad/>

L G D P C D I S. (2013). *Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>

Labbé, D., Mahmood, A., Routhier, F., Prescott, M., Lacroix, É., Miller, W. C., & Mortenson, W. Ben. (2021). Using photovoice to increase social inclusion of people with disabilities: Reflections on the benefits and challenges. *Journal of Community Psychology*, 49(1), 44–57. <https://dibpxy.uaa.mx/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=147728999&lang=es&site=ehost-live&scope=site>

Ledo, M. v, & Rivera, N. (2007). Investigación-acción. *Educ Med Super*, 21(4), 1–15.

LEE VERA, F. de J. (2023). La filosofía ante el marco normativo de la diversidad y la inclusión. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 28(100), 1–10. <https://dibpxy.uaa.mx/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=161369882&lang=es&site=ehost-live&scope=site>

Ley de Inclusión Laboral Chile. (2017). *Ley de Inclusión Laboral Chile*.
https://www.senadis.gob.cl/pag/421/1694/ley_de_inclusion_laboral

Ley ISR. (2021, November 12). *Ley del Impuesto Sobre la Renta*.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISR.pdf>

LFPED. (2023). LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN. *LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN*.

LFT. (2022). Ley Federal del Trabajo. *Ley Federal Del Trabajo, México*.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

Lorenzo, A. F. (2012). Conceptos de estrategia Empresarial. *Madrid, España: Escuela de Organización Industrial*.

Lourdes Perez. (2016). La relación de las pymes con las grandes empresas, clave en los negocios. *El Economista España*.
<https://www.eleconomista.es/emprendedores-pymes/noticias/7363191/02/16/La-relacion-de-las-pymes-con-las-grandes-empresas-clave-en-los-negocios.html>

Manene, L. M. (2013). Estrategias empresariales: tipología, características y uso. *Recuperado de Http://Www. Luismiguelmanene.Com/2013/05/31/Estrategiasempresariales-Tipologia-Caracteristicas-y-Uso*.

Moody, L., Saunders, J., Leber, M., Wójcik-Augustyniak, M., Szajczyk, M., & Rebernik, N. (2017). An exploratory study of barriers to inclusion in the European workplace. *Disability and Rehabilitation*, 39(20), 2047–2054.

Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018a). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, 11(3), 184–186.

Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018b). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, 11(3), 184–186.

Moreno, M. J., Agirregomezkorta, R. B., & Cuadrado, M. (2020a). *Diseño de estrategias*.

Moreno, M. J., Agirregomezkorta, R. B., & Cuadrado, M. (2020b). *Diseño de estrategias*.

Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Naciones Unidas. (2021, June). *Estrategia de las Naciones Unidas para la inclusión de la discapacidad*. <https://www.un.org/es/content/disabilitystrategy/>

Naciones Unidas. (2022, October). *ESTRATEGIA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INCLUSIÓN DE LA DISCAPACIDAD*.
https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN_Disability_Inclusion_Strategy_spanish.pdf

Narváez, O., & Villegas, L. (2014). *Introducción a la Investigación: Guía Interactiva*.
<https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/entrevista.html>

Ochoa Díaz, C. E., Guamán Chacha, K. A., Hernández Ramos, E. L., Benalcázar Amanta, J. C., & Castillo Vizuite, J. R. (2021). Sensibilización en discapacidades y la accesibilidad laboral de las personas con discapacidad durante la emergencia sanitaria (COVID-19). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(SPE4).

Red de Empresas Inclusivas C.R. (2015). *Promoviendo una cultura de inclusión en la empresa*. 10.
https://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/files/cajaDeHerramientas/modulo_7.pdf

Rivas, L. (2016). *Dirección Estratégica: proceso de la organización en el siglo XXI*. Trillas.

Secretaría de Economía. (2009). *MIPyMES*.
https://www.economia.gob.mx/files/marco_normativo/A539.pdf

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Selley, J., Ellsworth, D., Katen-Narvell, A., & Maor, D. (2023, May 10). *Ya es hora de ser estratégicos sobre diversidad, equidad e inclusión (DEI)*. Ya Es Hora de Ser Estratégicos Sobre Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI). <https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/ya-es-hora-de-ser-estrategicos-sobre-diversidad-equidad-e-inclusion/es>

STPS. (2016). *NOM-034-STPS-2016*. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5445287&fecha=20/07/2016#gsc.tab=0

Torrecilla, F. J. M., & Javier, F. (2011). Investigación acción. *Métodos de Investigación En Educación Especial. 3ª Educación Especial. Curso*, 14–16.

Unilever. (2023). *Equidad, Diversidad e Inclusión*. <https://careers.unilever.es/equidad-diversidad-e-inclusion>

Universidad de Sevilla. (2017). *Discapacidad*. <https://sacu.us.es/ne-plan-integral>

Valdés Díaz de Villegas, J. A., & Sánchez Soto, G. A. (2012). *Las MIPYMES en el contexto mundial: sus particularidades en México*.

Vidal Ledo, M., & Rivera Michelena, N. (2007). Investigación-acción. *Educación Médica Superior*, 21(4), 0.

Workplace from Meta. (2023). *Workplace*. Cómo Fomentar La Inclusión y La Diversidad En El Lugar de Trabajo. <https://es-la.workplace.com/blog/promoting-diversity-and-inclusion>

World Health Organization. (2023). *Sitio web oficial*. Disability. <https://www.who>Anderson, G., & Herr, K. (2007). El docente investigador: la investigación-acción como una forma válida de generación de conocimientos. *La Investigación Educativa: Una Herramienta de Conocimiento y de Acción*, 47–70.

Beltrán, O. A. (2005). Revisiones sistemáticas de la literatura. *Revista Colombiana de Gastroenterología*, 20(1), 60–69.

Bezyak, J., Moser, E., Iwanaga, K., Wu, J.-R., Chen, X., & Chan, F. (2020). Disability inclusion strategies: an exploratory study. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 53(2), 183–188.

Bleich, M. R., MacWilliams, B. R., & Schmidt, B. J. (2015). Advancing Diversity Through Inclusive Excellence in Nursing Education. *Journal of Professional Nursing*, 31(2), 89–99–94. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2014.09.003>

Boxwell, R. J. (1995). *Benchmarking para competir con ventaja*.

CCDI. (2023). *Glossary of IDEA terms: A reference tool for inclusion, diversity, equity, and accessibility terminology*.

Collier, D. (2016). *Inclusion of people with disabilities in the workplace: Best practices for HR professionals*.

Colmenares, A. M. (2012). *Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción*.

CONAHCYT. (2023). *PRONACES*. PRONACES . <https://conahcyt.mx/pronaces/>

Constitución M. (2023). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS*. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>

Cortés, F. (2018). Programa de Capacitación Atención de Calidad para Personas con Discapacidad. *Scielo Laboral*. https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2018/06/cortes_noticias_cielo_n6_2018.pdf

DNV. (2021). *ISO 30415 - 2021*. <https://www.dnv.es/services/iso-30415-gestion-de-la-diversidad-y-la-inclusion-227567>

edutin.com. (2024). *Edutin*. <https://edutin.com/helps/account/q1>

El Financiero. (2018). *10 errores que frenan el crecimiento de las Pymes en México*. <https://www.elfinanciero.com.mx/pyme/10-errores-que-frenan-el-crecimiento-de-las-pymes-en-mexico/>

El Universal. (2023). *Avanza reforma que obliga contratar personas con discapacidad*.
<https://es-us.noticias.yahoo.com/avanza-reforma-obliga-contratar-personas-185718869.html>

Elliot, J. (1993). *El cambio educativo desde la investigación-acción*. Morata.

Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *La entrevista*.

Forbes México. (2023, May 11). *Precisamos diferenciar diversidad, equidad e inclusión*.
<https://www.forbes.com.mx/precisamos-diferenciar-diversidad-equidad-e-inclusion/>

FUNDACIÓN ADECCO. (2023, January 23). *Diversidad e Inclusión*.
<https://fundacionadecco.org/azimut/tendencias-diversidad-equidad-inclusion/>

Fundación AON España. (2021, November 26). *La inclusión de personas con discapacidad mejora el clima laboral*. <https://fundacionaon.es/inclusion-personas-discapacidad-mejora-clima-laboral/#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20tiene%20un%20impacto,t%C3%A9rminos%20de%20productividad%20e%20innovaci%C3%B3n>

Galaviz, A. R. (2017). Los factores de la competitividad en las MiPymes en México. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 4(7).

García, A. E. (2013). *Estrategias empresariales: Una visión holística*. Bilineata Publishing.

Gift, R. G. (1996). Benchmarking. In *Today's Management Methods*.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=1661630&site=eds-live>

Gobierno de México. (2019a). *Sensibilización a la Discapacidad*.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/481641/PAT_12_TDEIPPC_TO DOS_DEBEMOS_120719.pdf

Gobierno de México. (2019b). *Sensibilización a la discapacidad*.

Gould, R., Harris, S. P., Mullin, C., & Jones, R. (2020). Disability, diversity, and corporate social responsibility: Learning from recognized leaders in inclusion. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 52(1), 29–42.

Great Place to Work. (2022, July 11). *Diversidad e Inclusión*. <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/por-que-es-importante-la-diversidad-y-la-inclusion-en-las-organizaciones#:~:text=La%20diversidad%20tiene%20que%20ver,de%20diferentes%20grupos%20de%20personas>.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc Graw Hill, Ed.; 6th ed.).

INE España. (2020). *Instituto Nacional de Estadística*. <https://www.ine.es/>

INEGI. (2020). *Sitio web oficial*. POBLACIÓN DISCAPACIDAD. <https://www.inegi.org.mx/temas/discapacidad/>

INEGI. (2023). *MIPYMES*. [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2023/EAP_DIAMI PYMES.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2023/EAP_DIAMI_PYMES.pdf)

L G D P C D I S. (2013). *Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>

Labbé, D., Mahmood, A., Routhier, F., Prescott, M., Lacroix, É., Miller, W. C., & Mortenson, W. Ben. (2021). Using photovoice to increase social inclusion of people with disabilities: Reflections on the benefits and challenges. *Journal of Community Psychology*, 49(1), 44–57. <https://dibpxy.uaa.mx/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=147728999&lang=es&site=ehost-live&scope=site>

Ledo, M. v, & Rivera, N. (2007). Investigación-acción. *Educ Med Super*, 21(4), 1–15.

LEE VERA, F. de J. (2023). La filosofía ante el marco normativo de la diversidad y la inclusión. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 28(100), 1–10.

https://dibpxy.uaa.mx/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=161369882&lang=es&site=ehost-live&scope=site

Ley de Inclusión Laboral Chile. (2017). *Ley de Inclusión Laboral Chile*.
https://www.senadis.gob.cl/pag/421/1694/ley_de_inclusion_laboral

Ley ISR. (2021, November 12). *Ley del Impuesto Sobre la Renta*.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISR.pdf>

LFPED. (2023). LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN. *LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN*.

LFT. (2022). Ley Federal del Trabajo. *Ley Federal Del Trabajo, México*.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

Lorenzo, A. F. (2012). Conceptos de estrategia Empresarial. *Madrid, España: Escuela de Organización Industrial*.

Lourdes Perez. (2016). La relación de las pymes con las grandes empresas, clave en los negocios. *El Economista España*.
<https://www.eleconomista.es/emprendedores-pymes/noticias/7363191/02/16/La-relacion-de-las-pymes-con-las-grandes-empresas-clave-en-los-negocios.html>

Manene, L. M. (2013). Estrategias empresariales: tipología, características y uso. *Recuperado de Http://Www. Luismiguelmanene.Com/2013/05/31/Estrategiasempresariales-Tipologia-Caracteristicas-y-Uso*.

Moody, L., Saunders, J., Leber, M., Wójcik-Augustyniak, M., Szajczyk, M., & Rebernik, N. (2017). An exploratory study of barriers to inclusion in the European workplace. *Disability and Rehabilitation*, 39(20), 2047–2054.

Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018a). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, 11(3), 184–186.

Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018b). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, 11(3), 184–186.

Moreno, M. J., Agirregomezkorta, R. B., & Cuadrado, M. (2020a). *Diseño de estrategias*.

Moreno, M. J., Agirregomezkorta, R. B., & Cuadrado, M. (2020b). *Diseño de estrategias*.

Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Naciones Unidas. (2021, June). *Estrategia de las Naciones Unidas para la inclusión de la discapacidad*. <https://www.un.org/es/content/disabilitystrategy/>

Naciones Unidas. (2022, October). *ESTRATEGIA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INCLUSIÓN DE LA DISCAPACIDAD*.
https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN_Disability_Inclusion_Strategy_spanish.pdf

Narváez, O., & Villegas, L. (2014). *Introducción a la Investigación: Guía Interactiva*.
<https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/entrevista.html>

Ochoa Díaz, C. E., Guamán Chacha, K. A., Hernández Ramos, E. L., Benalcázar Amanta, J. C., & Castillo Vizuete, J. R. (2021). Sensibilización en discapacidades y la accesibilidad laboral de las personas con discapacidad durante la emergencia sanitaria (COVID-19). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(SPE4).

Red de Empresas Inclusivas C.R. (2015). *Promoviendo una cultura de inclusión en la empresa*. 10.
https://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/files/cajaDeHerramientas/modulo_7.pdf

Rivas, L. (2016). *Dirección Estratégica: proceso de la organización en el siglo XXI*. Trillas.

Secretaría de Economía. (2009). *MIPyMES*.
https://www.economia.gob.mx/files/marco_normativo/A539.pdf

Selley, J., Ellsworth, D., Katen-Narvell, A., & Maor, D. (2023, May 10). *Ya es hora de ser estratégicos sobre diversidad, equidad e inclusión (DEI)*. Ya Es Hora de Ser Estratégicos Sobre Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI).
<https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/ya-es-hora-de-ser-estrategicos-sobre-diversidad-equidad-e-inclusion/es>

STPS. (2016). *NOM-034-STPS-2016*.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5445287&fecha=20/07/2016#gsc.tab=0

Torrecilla, F. J. M., & Javier, F. (2011). Investigación acción. *Métodos de Investigación En Educación Especial. 3ª Educación Especial. Curso*, 14–16.

Unilever. (2023). *Equidad, Diversidad e Inclusión*. <https://careers.unilever.es/equidad-diversidad-e-inclusion>

Universidad de Sevilla. (2017). *Discapacidad*. <https://sacu.us.es/ne-plan-integral>

Valdés Díaz de Villegas, J. A., & Sánchez Soto, G. A. (2012). *Las MIPYMES en el contexto mundial: sus particularidades en México*.

Vidal Ledo, M., & Rivera Michelena, N. (2007). Investigación-acción. *Educación Médica Superior*, 21(4), 0.

Workplace from Meta. (2023). *Workplace*. Cómo Fomentar La Inclusión y La Diversidad En El Lugar de Trabajo. <https://es-la.workplace.com/blog/promoting-diversity-and-inclusion>

World Health Organization. (2023). *Sitio web oficial*. Disability.
https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1

- Anderson, G., & Herr, K. (2007). El docente investigador: la investigación-acción como una forma válida de generación de conocimientos. *La Investigación Educativa: Una Herramienta de Conocimiento y de Acción*, 47–70.
- Beltrán, O. A. (2005). Revisiones sistemáticas de la literatura. *Revista Colombiana de Gastroenterología*, 20(1), 60–69.
- Bezyak, J., Moser, E., Iwanaga, K., Wu, J.-R., Chen, X., & Chan, F. (2020). Disability inclusion strategies: an exploratory study. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 53(2), 183–188.
- Bleich, M. R., MacWilliams, B. R., & Schmidt, B. J. (2015). Advancing Diversity Through Inclusive Excellence in Nursing Education. *Journal of Professional Nursing*, 31(2), 89–89–94. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2014.09.003>
- CCDI. (2023). *Glossary of IDEA terms: A reference tool for inclusion, diversity, equity, and accessibility terminology*.
- Collier, D. (2016). *Inclusion of people with disabilities in the workplace: Best practices for HR professionals*.
- Colmenares, A. M. (2012). *Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción*.
- CONAHCYT. (2023). *PRONACES*. PRONACES . <https://conahcyt.mx/pronaces/>
- Constitución M. (2023). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS*. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Cortés, F. (2018). Programa de Capacitación Atención de Calidad para Personas con Discapacidad. *Scielo Laboral*. https://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2018/06/cortes_noticias_cielo_n6_2018.pdf
- DNV. (2021). *ISO 30415 - 2021*. <https://www.dnv.es/services/iso-30415-gestion-de-la-diversidad-y-la-inclusion-227567>

edutin.com. (2024). *Edutin*. <https://edutin.com/helps/account/q1>

El Financiero. (2018). *10 errores que frenan el crecimiento de las Pymes en México*.
<https://www.elfinanciero.com.mx/pyme/10-errores-que-frenan-el-crecimiento-de-las-pymes-en-mexico/>

El Universal. (2023). *Avanza reforma que obliga contratar personas con discapacidad*.
<https://es-us.noticias.yahoo.com/avanza-reforma-obliga-contratar-personas-185718869.html>

Elliot, J. (1993). *El cambio educativo desde la investigación-acción*. Morata.

Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *La entrevista*.

Forbes México. (2023, May 11). *Precisamos diferenciar diversidad, equidad e inclusión*.
<https://www.forbes.com.mx/precisamos-diferenciar-diversidad-equidad-e-inclusion/>

FUNDACIÓN ADECCO. (2023, January 23). *Diversidad e Inclusión*.
<https://fundacionadecco.org/azimut/tendencias-diversidad-equidad-inclusion/>

Fundación AON España. (2021, November 26). *La inclusión de personas con discapacidad mejora el clima laboral*. <https://fundacionaon.es/inclusion-personas-discapacidad-mejora-clima-laboral/#:~:text=La%20inclusi%C3%B3n%20tiene%20un%20impacto,t%C3%A9rminos%20de%20productividad%20e%20innovaci%C3%B3n>

Galaviz, A. R. (2017). Los factores de la competitividad en las MiPymes en México. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 4(7).

García, A. E. (2013). *Estrategias empresariales: Una visión holística*. Bilineata Publishing.

Gobierno de México. (2019a). *Sensibilización a la Discapacidad*.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/481641/PAT_12_TDEIPPC_TODOS_DEBEMOS_120719.pdf

Gobierno de México. (2019b). *Sensibilización a la discapacidad*.

Gould, R., Harris, S. P., Mullin, C., & Jones, R. (2020). Disability, diversity, and corporate social responsibility: Learning from recognized leaders in inclusion. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 52(1), 29–42.

Great Place to Work. (2022, July 11). *Diversidad e Inclusión*. <https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/por-que-es-importante-la-diversidad-y-la-inclusion-en-las-organizaciones#:~:text=La%20diversidad%20tiene%20que%20ver,de%20diferentes%20grupos%20de%20personas>.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc Graw Hill, Ed.; 6th ed.).

INE España. (2020). *Instituto Nacional de Estadística*. <https://www.ine.es/>

INEGI. (2020). *Sitio web oficial*. POBLACIÓN DISCAPACIDAD. <https://www.inegi.org.mx/temas/discapacidad/>

INEGI. (2023). *MIPYMES*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2023/EAP_DIAMIPYMES.pdf

L G D P C D I S. (2013). *Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social*. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>

Labbé, D., Mahmood, A., Routhier, F., Prescott, M., Lacroix, É., Miller, W. C., & Mortenson, W. Ben. (2021). Using photovoice to increase social inclusion of people with disabilities: Reflections on the benefits and challenges. *Journal of Community Psychology*, 49(1), 44–57. <https://dibpxy.uaa.mx/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=147728999&lang=es&site=ehost-live&scope=site>

Ledo, M. v, & Rivera, N. (2007). Investigación-acción. *Educ Med Super*, 21(4), 1–15.

LEE VERA, F. de J. (2023). La filosofía ante el marco normativo de la diversidad y la inclusión. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 28(100), 1–10.

https://dibpxy.uaa.mx/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=161369882&lang=es&site=ehost-live&scope=site

Ley de Inclusión Laboral Chile. (2017). *Ley de Inclusión Laboral Chile*.
https://www.senadis.gob.cl/pag/421/1694/ley_de_inclusion_laboral

Ley ISR. (2021, November 12). *Ley del Impuesto Sobre la Renta*.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISR.pdf>

LFPED. (2023). LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN.
LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN.

LFT. (2022). Ley Federal del Trabajo. *Ley Federal Del Trabajo, México*.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

Lorenzo, A. F. (2012). Conceptos de estrategia Empresarial. *Madrid, España: Escuela de Organización Industrial*.

Lourdes Perez. (2016). La relación de las pymes con las grandes empresas, clave en los negocios. *El Economista España*. <https://www.eleconomista.es/emprendedores-pymes/noticias/7363191/02/16/La-relacion-de-las-pymes-con-las-grandes-empresas-clave-en-los-negocios.html>

M. Daza, R. Wallace, C. Riddell, A. Avu, & C. Ruiz-Graham. (2021). *BEST PRACTICES FOR DIVERSITY AND INCLUSION*.

Manene, L. M. (2013). Estrategias empresariales: tipología, características y uso.
Recuperado de Http://Www. Luismiguelmanene. Com/2013/05/31/Estrategiasempresariales-Tipologia-Caracteristicas-y-Uso.

Moody, L., Saunders, J., Leber, M., Wójcik-Augustyniak, M., Szajczyk, M., & Rebernik, N. (2017). An exploratory study of barriers to inclusion in the European workplace. *Disability and Rehabilitation*, 39(20), 2047–2054.

Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018a). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, 11(3), 184–186.

Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018b). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*, 11(3), 184–186.

Moreno, M. J., Agirregomezkorta, R. B., & Cuadrado, M. (2020a). *Diseño de estrategias*.

Moreno, M. J., Agirregomezkorta, R. B., & Cuadrado, M. (2020b). *Diseño de estrategias*.

Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Naciones Unidas. (2021, June). *Estrategia de las Naciones Unidas para la inclusión de la discapacidad*. <https://www.un.org/es/content/disabilitystrategy/>

Naciones Unidas. (2022, October). *ESTRATEGIA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INCLUSIÓN DE LA DISCAPACIDAD*.
https://www.un.org/en/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN_Disability_Inclusion_Strategy_spanish.pdf

Narváez, O., & Villegas, L. (2014). *Introducción a la Investigación: Guía Interactiva*.
<https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad3/entrevista.html>

Ochoa Díaz, C. E., Guamán Chacha, K. A., Hernández Ramos, E. L., Benalcázar Amanta, J. C., & Castillo Vizuite, J. R. (2021). Sensibilización en discapacidades y la accesibilidad laboral de las personas con discapacidad durante la emergencia sanitaria (COVID-19). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(SPE4).

Red de Empresas Inclusivas C.R. (2015). *Promoviendo una cultura de inclusión en la empresa*. 10.
https://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/files/cajaDeHerramientas/modulo_7.pdf

Rivas, L. (2016). *Dirección Estratégica: proceso de la organización en el siglo XXI*. Trillas.

Sarah Nahm. (2017). *The Diversity and Inclusion Handbook* (Lever, Ed.).

Secretaría de Economía. (2009). *MIPyMES*.
https://www.economia.gob.mx/files/marco_normativo/A539.pdf

Selley, J., Ellsworth, D., Katen-Narvell, A., & Maor, D. (2023, May 10). *Ya es hora de ser estratégicos sobre diversidad, equidad e inclusión (DEI)*. Ya Es Hora de Ser Estratégicos Sobre Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI).
<https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/ya-es-hora-de-ser-estrategicos-sobre-diversidad-equidad-e-inclusion/es>

STPS. (2016). *NOM-034-STPS-2016*.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5445287&fecha=20/07/2016#gsc.tab=0

Torrecilla, F. J. M., & Javier, F. (2011). Investigación acción. *Métodos de Investigación En Educación Especial*. 3ª Educación Especial. Curso, 14–16.

UN Global Compact Network Italy. (2021). *Guidelines on Diversity & Inclusion in the workplace*.

Unilever. (2023). *Equidad, Diversidad e Inclusión*. <https://careers.unilever.es/equidad-diversidad-e-inclusion>

Universidad de Sevilla. (2017). *Discapacidad*. <https://sacu.us.es/ne-plan-integral>

Valdés Díaz de Villegas, J. A., & Sánchez Soto, G. A. (2012). *Las MIPYMES en el contexto mundial: sus particularidades en México*.

Vidal Ledo, M., & Rivera Michelena, N. (2007). Investigación-acción. *Educación Médica Superior*, 21(4), 0.

Workplace from Meta. (2023). *Workplace*. Cómo Fomentar La Inclusión y La Diversidad En El Lugar de Trabajo. <https://es-la.workplace.com/blog/promoting-diversity-and-inclusion>

World Health Organization. (2023). *Sitio web oficial*. Disability. https://www.who.int/health-topics/disability#tab=tab_1



11 Anexos

11.1 Entrevista 1

Tabla 21 Entrevista 1

Entrevista	
Nombre del entrevistado:	Daniela Gomez
Cargo:	Global DEIB Programme Specialist
Empresa o Institución:	DHL Supply Chain
Fecha de la entrevista:	28 Junio 2024
¿Su empresa o institución cuenta con una estrategia de inclusión a personas con discapacidad?	Si, contamos con una estrategia a nivel global enfocada en personas con discapacidades cognitivas y físicas, sin embargo cada país presenta un nivel diferente de maduración, el cual responde a las características culturales y requerimientos legales específicos de cada uno

¿Cuáles áreas prioritarias y acciones específicas conforman esta estrategia?	El principio basico de la estrategia que aplica para todos los paies donde operamos es el de "reasonable accomodation" o "adaptación razonable". Dado que los almacenes de DHL son gestionados por la empresa, en conjunto con el cliente, depende mucho de cada uno la definición de esas adaptaciones. Un ejemplo podría ser Mercado Libre en Colombia o L'Oreal en España donde el objetivo es emplear personas con discapacidades auditivas. En estos almacenes, en conjunto con los clientes hemos hecho adaptaciones a los procesos de reclutamiento, entrenamiento donde se les da acompañamiento especial, asi como alarmas visuales en los almacenes para indicar de forma no-auditiva, alarmas y otras alertas.
¿Qué medidas ha tomado su empresa o institución para garantizar la accesibilidad física de sus instalaciones para personas con discapacidad?	Cada almacen es diferente pero otro ejemplo son los almacenes en California, EU donde para atraer y retener individuos con autismo, hemos hecho adaptaciones a los entrenamientos para que sean aptos a personas con hipersensibilidad y se les da un acompañamiento cada 3 meses para asegurar su integración.

¿Han realizado alguna auditoría o evaluación de accesibilidad en sus instalaciones?	Si, las auditorias de requerimientos de accesibilidad se realizan con el mismo "check list" de los programas operacionales de excelencia
¿Brindan capacitación a su personal sobre el tema de inclusión a personas con discapacidad?	Si, en cada site que implementamos estrategias de inclusión de personas con discapacidad, estas son acompañadas de una serie de actividades y sesiones de change management para capacitar a todos los empleados.
¿Qué temas se cubren en estas capacitaciones?	Sensibilidad, respeto, comunicación y trabajo en equipo
¿Tienen acciones específicas para sensibilizar a su personal sobre la inclusión de personas con discapacidad?	Si, ademas de las capacitaciones de cada site, tenemos una capacitacion obligatoria sobre DEIB para todos los empleados operativos. Los lideres son también entrenados en temas de sesgos y toma de decisiones.
¿Qué recomendaciones le daría a una MIPyME que está comenzando a implementar una estrategia de inclusión para personas con discapacidad?	Entender que cada industria tiene necesidades, oportunidades y limitantes diferentes, poner targets ambiciosos pero definidos y trabajar en conjunto con entidades locales. Los gobiernos locales han sido grandes aliados nuestros en el

	camino de la inclusión de personas con discapacidades
¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre la inclusión de personas con discapacidad en su empresa?	

11.2 Entrevista 2

Tabla 22 Entrevista 2

Entrevista 2	
Nombre del entrevistado:	Carmen Cintado
Cargo:	Responsable de la unidad de Atención a Estudiantes con Discapacidad de la Universidad de Sevilla
Empresa o Institución:	Universidad de Sevilla
Fecha de la entrevista:	22 Julio 2024

¿Su empresa o institución cuenta con una estrategia de inclusión a personas con discapacidad?	Si, contamos con un programa que busca atender a nuestros estudiantes con discapacidad, así como a nuestros colaboradores
¿Cuáles áreas prioritarias y acciones específicas conforman esta estrategia?	Principalmente debemos tener las instalaciones adecuadas para poder recibirlos. Es importante también generar programas de acompañamiento que los ayuden en caso de requerir asistencia
¿Qué medidas ha tomado su empresa o institución para garantizar la accesibilidad física de sus instalaciones para personas con discapacidad?	Realizar las adecuaciones necesarias en rampas, accesos, mobiliario, equipo y demás necesidades que tengan los alumnos con discapacidad
¿Han realizado alguna auditoría o evaluación de accesibilidad en sus instalaciones?	Si, las realiza el equipo de mantenimiento
¿Brindan capacitación a su personal sobre el tema de inclusión a personas con discapacidad?	Si, se imparte un curso obligatorio a todo el personal administrativo
¿Qué temas se cubren en estas capacitaciones?	Sensibilización, tipos de discapacidad, tipos de equipos de apoyo

¿Tienen acciones específicas para sensibilizar a su personal sobre la inclusión de personas con discapacidad?	Si, mediante este curso que es cada año, de igual manera si alguna persona solicita algún ascenso, es necesario volver a tomarlo
¿Qué recomendaciones le daría a una MIPyME que está comenzando a implementar una estrategia de inclusión para personas con discapacidad?	Primero identificar las necesidades de cada persona y su tipo de discapacidad para poder adecuar lo necesario a ellas
¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre la inclusión de personas con discapacidad en su empresa?	Es importante que las mipymes se vuelvan inclusivas a personas con discapacidad porque incluso aquí en España, no son muchas las que lo son

11.3 Entrevista 3

Tabla 23 Entrevista 3

Entrevista 3	
Nombre del entrevistado:	Alán Romero Salazar

Cargo:	Gerente de Diversidad, equidad e inclusión
Empresa o Institución:	HSBC México
Fecha de la entrevista:	12 Agosto 2024
¿Su empresa o institución cuenta con una estrategia de inclusión a personas con discapacidad?	Sí
¿Cuáles áreas prioritarias y acciones específicas conforman esta estrategia?	Reclutamiento, incrementar un 20% de personas con discapacidad a total banco. Desarrollo profesional. Generar acciones para desarrollo de personas con discapacidad, específicamente con foco en habilidades blandas,
¿Qué medidas ha tomado su empresa o institución para garantizar la accesibilidad física de sus instalaciones para personas con discapacidad?	Las nuevas sucursales así como las remodelaciones a nivel nacional contemplan los criterios mínimos de accesibilidad

¿Han realizado alguna auditoría o evaluación de accesibilidad en sus instalaciones?	Sí y una de las prioridades este año es realizar una actualización
¿Brindan capacitación a su personal sobre el tema de inclusión a personas con discapacidad?	Si, como parte de la agenda de capacitación continua, así como para personas contratantes y en tema de sesgos inconscientes.
¿Qué temas se cubren en estas capacitaciones?	Diferentes tipos de discapacidad, modelos de atención a las discapacidades, ajustes razonables, lenguaje incluyente
¿Tienen acciones específicas para sensibilizar a su personal sobre la inclusión de personas con discapacidad?	Sí, de la mano del grupo de afinidad, con visibilidad de historias de colegas con discapacidad así como agente externos.
¿Qué recomendaciones le daría a una MIPyME que está comenzando a implementar una estrategia de inclusión para personas con discapacidad?	Hace un análisis de necesidades prioritarias con base en sus población target, encuestas de opinión de acciones. Definir una o dos acciones prioritarias para un año y cómo dar continuidad. Sensibilización a personal de la mano de capacitación

¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre la inclusión de personas con discapacidad en su empresa?	N/A
--	-----

11.4 Entrevista 4

Tabla 24 Entrevista 4

Entrevista 4	
Nombre del entrevistado:	N/A
Cargo:	Gerente General
Empresa o Institución:	Empresa dedicada a la venta de aparatos auditivos
Fecha de la entrevista:	9 Agosto 2024

¿Su empresa o institución cuenta con una estrategia de inclusión a personas con discapacidad?	Sí
¿Cuáles áreas prioritarias y acciones específicas conforman esta estrategia?	Mantener las instalaciones accesibles y contar con equipo de apoyo como silla de ruedas
¿Qué medidas ha tomado su empresa o institución para garantizar la accesibilidad física de sus instalaciones para personas con discapacidad?	Adecuar las entradas y pasillos a las medidas necesarias para tener libre movilidad con sillas de ruedas
¿Han realizado alguna auditoría o evaluación de accesibilidad en sus instalaciones?	Solo al llegar a las nuevas instalaciones
¿Brindan capacitación a su personal sobre el tema de inclusión a personas con discapacidad?	Si, principalmente en cuanto a la discapacidad auditiva
¿Qué temas se cubren en estas capacitaciones?	Temas de discapacidad auditiva y movilidad
¿Tienen acciones específicas para sensibilizar a su personal sobre la inclusión de personas con discapacidad?	Sí, les ofrecemos cursos de sensibilización sobre discapacidad

¿Qué recomendaciones le daría a una MIPyME que está comenzando a implementar una estrategia de inclusión para personas con discapacidad?	Adecuar las instalaciones para que las personas puedan tener libre movilidad y sensibilizar y capacitar a su personal sobre la discapacidad
¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre la inclusión de personas con discapacidad en su empresa?	N/A

11.5 Entrevista 5

Tabla 25 Entrevista 5

Entrevista 5	
Nombre del entrevistado:	Alejandro Saucedo
Cargo:	Gerente de Diversidad e Inclusión
Empresa o Institución:	ENGIE

Fecha de la entrevista:	22 Julio 2024
¿Su empresa o institución cuenta con una estrategia de inclusión a personas con discapacidad?	Si
¿Cuáles áreas prioritarias y acciones específicas conforman esta estrategia?	Sensibilización a líderes, entrenamientos en sesgos inconscientes, proyectos de accesibilidad a sitios, entrenamiento a HR de entrevistas a personas con discapacidad, bolsa de trabajo especializada
¿Qué medidas ha tomado su empresa o institución para garantizar la accesibilidad física de sus instalaciones para personas con discapacidad?	Este año, estaremos realizando estudios de accesibilidad en 2 sitios. Esto lo estaremos haciendo paulatinamente por los próximos años hasta cubrir la totalidad de los sitios en el país. Posterior a los estudios de accesibilidad, se destinará presupuesto a realizar los cambios necesarios.
¿Han realizado alguna auditoría o evaluación de accesibilidad en sus instalaciones?	Hasta el momento, no.
¿Brindan capacitación a su personal sobre el tema de inclusión a personas con discapacidad?	Si, todo el tiempo.

¿Qué temas se cubren en estas capacitaciones?	Si, te incluyo aparte la lista de capacitaciones de este año.
¿Tienen acciones específicas para sensibilizar a su personal sobre la inclusión de personas con discapacidad?	Si. El rol del Hiring Manager en el proceso de selección. Reclutadores: Como entrevistar a personas con discapacidad Sesgos inconscientes relacionados a la inclusión laboral.
¿Qué recomendaciones le daría a una MIPyME que está comenzando a implementar una estrategia de inclusión para personas con discapacidad?	Empiecen por género. Una equidad de género en el espacio de trabajo, agrega mucho valor y es el inicio de la inclusión de otros grupos de personas.
¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre la inclusión de personas con discapacidad en su empresa?	Me llena de emoción que este tema esté tomando tanta fuerza en la actualidad 😊

11.6 Entrevista 6

Tabla 26 Entrevista 6

Entrevista 6	
Nombre del entrevistado:	
Cargo:	Manager de Diversidad, Equidad e Inclusión
Empresa o Institución:	Empresa Refresquera
Fecha de la entrevista:	22 de Julio
¿Su empresa o institución cuenta con una estrategia de inclusión a personas con discapacidad?	Si
¿Cuáles áreas prioritarias y acciones específicas conforman esta estrategia?	Laboral, Salud, Legal, DEI, Reclutamiento, Beneficios, Servicios, Protección
¿Qué medidas ha tomado su empresa o institución para	Diagnósticos de accesibilidad

garantizar la accesibilidad física de sus instalaciones para personas con discapacidad?	Capacitaciones Alianzas con expertos y fundaciones Participación en certificaciones como Éntrale (en México)
¿Han realizado alguna auditoría o evaluación de accesibilidad en sus instalaciones?	Si y varía la empresa (auditora) dependiendo el país
¿Brindan capacitación a su personal sobre el tema de inclusión a personas con discapacidad?	Si, hay planes de capacitación para cada nivel de la organización. Directores hasta personal operativo
¿Qué temas se cubren en estas capacitaciones?	Sensibilización y conceptos básicos para todos Especializados – dependiendo el área (salud, protección, legal, reclutamiento, etc).
¿Tienen acciones específicas para sensibilizar a su personal sobre la inclusión de personas con discapacidad?	Curricula de capacitación. Eventos para hablar con colaboradores que tienen una discapacidad Programas como mentoring para PcD

¿Qué recomendaciones le daría a una MIPyME que está comenzando a implementar una estrategia de inclusión para personas con discapacidad?	1. Alianzas con expertos (fundaciones) 2. Realizar análisis de compatibilidad de puesto vs la persona con discapacidad (esto ayudará a saber con las condiciones actuales de su organización, qué personas con discapacidad ya podrían ser parte del equipo). 3. Hacer un piloto con 1 o 2 PcD, aprender en el camino y realizar los ajustes razonables. 4. No sólo enfocarse en la accesibilidad física sino asegurar también la accesibilidad digital.
¿Hay algo más que le gustaría agregar sobre la inclusión de personas con discapacidad en su empresa?	No hay proceso o estrategia correcta, cada empresa y cada colaborador es diferente. Lo importante es empezar y dar el primer paso. Empezar a trabajar con PcD es un camino de aprendizaje y de mejora continua.

11.7 Evaluaciones de la Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad

11.7.1 Cuestionario Final de la Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad

Cuestionario Final de la Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad

1. ¿Con que se relaciona la discapacidad?

Con las barreras de un entorno no habilitado para el desarrollo de una actividad propia de la naturaleza humana.

2. ¿Qué niveles de discapacidad existen?

Leve, moderado y severo

3. ¿Cómo se debe referir a estas personas?

Persona con discapacidad

4. ¿Cómo se pueden eliminar estas barreras?

Si eliminamos las barreras del entorno como accesibilidad, capacitación y valorando la diversidad

5. ¿Qué tipos de discapacidad existen?

Discapacidades visuales, auditivas, cognitivas y motoras o físicas.

6. ¿Quiénes son las personas con discapacidad visual?

Personas ciegas o con pérdida parcial de visión

7. ¿Quiénes son las personas con discapacidad auditiva?

Las personas con hipoacusia o sordera.

8. ¿Cuál es la discapacidad motriz?

Una secuela o afección derivada del sistema neuromuscular dando como resultado una alteración del movimiento

9. ¿Cuál es la discapacidad cognitiva?

Trastorno que inicia en el periodo de desarrollo y afecta al funcionamiento intelectual y adaptativo de las personas.

11.7.2 Respuestas del gerente de la empresa ABC

1. ¿Con que se relaciona la discapacidad?

Con las barreras de un entorno no habilitado para el desarrollo de una actividad propia de la naturaleza humana.

2. ¿Qué niveles de discapacidad existen?

Leve, moderado y severo

3. ¿Cómo se debe referir a estas personas?

Nos debemos referir a ellos como persona con discapacidad

4. ¿Cómo se pueden eliminar estas barreras?

Eliminando las barreras del entorno

5. ¿Qué tipos de discapacidad existen?

visuales, auditivas, cognitivas y físicas.

6. ¿Quiénes son las personas con discapacidad visual?

Personas ciegas o con pérdida parcial de visión

7. ¿Quiénes son las personas con discapacidad auditiva?

Personas con hipoacusia o sordera, siendo la primera pérdida parcial de audición y la segunda, pérdida total de audición.

8. ¿Cuál es la discapacidad motriz?

Una secuela o afección derivada del sistema neuromuscular que resulta una alteración del movimiento

9. ¿Cuál es la discapacidad cognitiva?

Es un trastorno que inicia en el periodo de desarrollo y afecta al funcionamiento intelectual y adaptativo de las personas.

11.7.3 Respuestas del Vendedor de la Empresa ABC

Cuestionario Final de la Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad

Puesto: Vendedor

1. ¿Con que se relaciona la discapacidad?

Con las barreras de un entorno no habilitado para el desarrollo las actividades humanas

2. ¿Qué niveles de discapacidad existen?

Leve, moderado y severo

3. ¿Cómo se debe referir a estas personas?

Persona con discapacidad

4. ¿Cómo se pueden eliminar estas barreras?

Cuando se eliminan las barreras del entorno como accesibilidad, capacitación y valorando la diversidad

5. ¿Qué tipos de discapacidad existen?

Discapacidades visuales, auditivas, cognitivas y motoras o físicas.

6. ¿Quiénes son las personas con discapacidad visual?

Personas ciegas o con pérdida parcial de visión

7. ¿Quiénes son las personas con discapacidad auditiva?

Las personas con hipoacusia o con sordera.

8. ¿Cuál es la discapacidad motriz?

Una secuela derivada del sistema neuromuscular dando como resultado una alteración del movimiento

9. ¿Cuál es la discapacidad cognitiva?

Trastorno que afecta al funcionamiento intelectual y adaptativo de las personas.

11.7.4 Respuestas de la Recepcionista de la Empresa ABC

Cuestionario Final de la Capacitación sobre Inclusión a Personas con Discapacidad

Puesto: Recepcionista

1. ¿Con que se relaciona la discapacidad?

La discapacidad se relaciona con las barreras de un entorno no habilitado para el desarrollo de una actividad propia de la naturaleza humana.

2. ¿Qué niveles de discapacidad existen?

Leve, moderado y severo

3. ¿Cómo se debe referir a estas personas?

Persona con discapacidad

4. ¿Cómo se pueden eliminar estas barreras?

Eliminando las barreras del entorno como accesibilidad, capacitación y valorando la diversidad

5. ¿Qué tipos de discapacidad existen?

Discapacidades visuales, auditivas, cognitivas y físicas.

6. ¿Quiénes son las personas con discapacidad visual?

Personas ciegas totalmente o con pérdida parcial de visión

7. ¿Quiénes son las personas con discapacidad auditiva?

Las personas con hipoacusia o sordera, la primera es parcial y la segunda es total.

8. ¿Cuál es la discapacidad motriz?

Una secuela del sistema neuromuscular que da como resultado una alteración del movimiento

9. ¿Cuál es la discapacidad cognitiva?

Trastorno que inicia en el periodo de desarrollo y afecta al funcionamiento intelectual de las personas.

11.8 Evaluaciones del Taller de Sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad

11.8.1 Cuestionario Final del Taller de Sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad

Cuestionario Final del Taller de Sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad

1. ¿Cuáles son los principios de la inclusión de las personas con discapacidad?
 - La persona por encima de la discapacidad
 - Accesibilidad
 - Creatividad y discapacidad
 - Participación de las personas con discapacidad
2. ¿Por qué se debe de utilizar el concepto "Persona con Discapacidad" (PcD)?

Porque la discapacidad es una situación provocada en la interacción entre la persona, sus características, el medio físico y social no habilitado para la diversidad propia de la naturaleza humana.
3. Agrega la terminología correcta de acuerdo con cada tipo de discapacidad.

Personas con - Terminología correcta

Discapacidad - Persona con discapacidad

Discapacidad auditiva - Persona con discapacidad auditiva o persona sorda en su caso

Discapacidad visual - Persona con discapacidad visual, ciega o de baja visión

Discapacidad física - persona con discapacidad física

Discapacidad Cognitiva - Persona con discapacidad Cognitiva

Uso de silla de ruedas- Persona usuario (a) de silla de ruedas

Más de una discapacidad – Persona con discapacidad múltiple

11.8.2 Respuestas del Gerente de la Empresa ABC

Cuestionario Final del Taller de Sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad

Puesto: Gerente

1. ¿Cuáles son los principios de la inclusión de las personas con discapacidad?
La persona por encima de la discapacidad
Accesibilidad
Creatividad y discapacidad
Participación de las personas con discapacidad
2. ¿Por qué se debe de utilizar el concepto "Persona con Discapacidad" (PcD)?
Porque la discapacidad es una situación provocada en la interacción entre la persona, sus características, el medio físico y social no habilitado para la diversidad propia de la naturaleza humana.
3. Agrega la terminología correcta de acuerdo con cada tipo de discapacidad.

Personas con - Terminología correcta

Discapacidad - Persona con discapacidad

Discapacidad auditiva - Persona con discapacidad auditiva o persona sorda en su caso

Discapacidad visual - Persona con discapacidad visual, ciega o de baja visión

Discapacidad física - persona con discapacidad física

Discapacidad Cognitiva - Persona con discapacidad Cognitiva

Uso de silla de ruedas- Persona usuario (a) de silla de ruedas

Más de una discapacidad – Persona con discapacidad múltiple

11.8.3 Respuestas del Vendedor de la Empresa ABC

Cuestionario Final del Taller de Sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad

Puesto: Vendedor

1. ¿Cuáles son los principios de la inclusión de las personas con discapacidad?
 - La persona por encima de la discapacidad
 - Accesibilidad
 - Creatividad y discapacidad
 - Participación de las personas con discapacidad
2. ¿Por qué se debe de utilizar el concepto "Persona con Discapacidad" (PcD)?

Ya que la discapacidad es una situación provocada en la interacción entre la persona, sus características, el medio físico y social no habilitado para la diversidad propia de la naturaleza humana.
3. Agrega la terminología correcta de acuerdo con cada tipo de discapacidad.

Personas con - Terminología correcta

Discapacidad - Persona con discapacidad

Discapacidad auditiva - Persona con discapacidad auditiva o persona sorda en su caso

Discapacidad visual - Persona con discapacidad visual, ciega o de baja visión

Discapacidad física - persona con discapacidad física

Discapacidad Cognitiva - Persona con discapacidad Cognitiva

Uso de silla de ruedas- Persona usuario (a) de silla de ruedas

Más de una discapacidad – Persona con discapacidad múltiple

11.8.4 Respuestas de la Recepcionista de la Empresa ABC

Cuestionario Final del Taller de Sensibilización sobre Inclusión a Personas con Discapacidad

Puesto: Recepcionista

1. ¿Cuáles son los principios de la inclusión de las personas con discapacidad?
 - La persona por encima de la discapacidad
 - Accesibilidad
 - Creatividad y discapacidad
 - Participación de las personas con discapacidad
2. ¿Por qué se debe de utilizar el concepto "Persona con Discapacidad" (PcD)?

Porque la discapacidad es una situación provocada en la interacción entre la persona, sus características, el medio físico y social no habilitado para la diversidad propia de la naturaleza humana.
3. Agrega la terminología correcta de acuerdo con cada tipo de discapacidad.

Personas con - Terminología correcta

Discapacidad - Persona con discapacidad

Discapacidad auditiva - Persona con discapacidad auditiva o persona sorda en su caso

Discapacidad visual - Persona con discapacidad visual, ciega o de baja visión

Discapacidad física - persona con discapacidad física

Discapacidad Cognitiva - Persona con discapacidad Cognitiva

Uso de silla de ruedas- Persona usuario (a) de silla de ruedas

Más de una discapacidad – Persona con discapacidad múltiple



Ilustración 12 Fotografía del Baño de la Empresa ABC Una Vez Instalada la Barra de Soporte

Nota: Ilustración de elaboración propia

