

## **Inclusión laboral de empleados con discapacidad cognitiva. El caso de Juan Valdez**

Alejandra Meneses Hoyos  
[amh.alejandra@gmail.com](mailto:amh.alejandra@gmail.com)  
Programa de Sociología  
Universidad Icesi

### **Resumen**

El presente documento tiene como objetivo describir y analizar el proyecto de inclusión laboral de personas con discapacidad cognitiva llevado a cabo por Juan Valdez en alianza con la Fundación Best Buddies Colombia, concentrándose en lo que este proyecto ha significado para sus beneficiarios. Para la recolección de la información primaria se realizaron entrevistas semiestructuradas y observaciones en 2 tiendas de Juan Valdez ubicadas en la ciudad de Bogotá. Los hallazgos de este trabajo reflejan que el proyecto de inclusión laboral de Juan Valdez ha tenido una repercusión positiva en la calidad de vida de las personas con discapacidad, así como en el clima laboral de las tiendas.

**Palabras clave:** discapacidad cognitiva, inclusión laboral, empleo, Juan Valdez Café

### **Introducción**

Tuve la oportunidad de estudiar en un colegio que tiene un programa de inclusión laboral de personas con discapacidad. Para mis compañeros con discapacidad cognitiva y sus familias, el día de la graduación se vio nublado por una preocupación. La mayoría pensábamos en comenzar la universidad para después entrar al mundo laboral y ser independientes, pero ellos no veían esto tan claro. La madre de mi amigo Pedro<sup>1</sup> (joven con discapacidad) me confesó que temía ver un retroceso en su hijo, ya que para él era muy importante socializar a diario y tener metas por cumplir. Sus temores y preocupaciones tenían razón de ser, pues al dar una mirada a la situación laboral de las personas con discapacidad cognitiva en nuestro país, esta resulta desalentadora y preocupante.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), las personas con discapacidad “son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás”<sup>2</sup>. La población con

---

<sup>1</sup> Los nombres de las personas mencionados a lo largo del documento no son los nombres reales. Estos han sido modificados con el fin de preservar el anonimato y la confidencialidad de sus aportes al presente texto.

<sup>2</sup> <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

discapacidad representa aproximadamente 15% de la población mundial. En Colombia hay alrededor de 1.784.372 personas discapacitadas, que representan el 4,07% de la población nacional (DANE, 2020). En nuestro país, la población con discapacidad enfrenta grandes retos educativos, sociales y laborales; como sociedad, estamos aún lejos de garantizar igualdad de oportunidades para estas personas.

Esto se ve reflejado, por ejemplo, en las tasas de desempleo; de acuerdo con datos del Ministerio de Salud y Protección Social, “apenas el 12% de las personas registradas con discapacidad se encuentra trabajando” (Fededesarrollo, 2018: 3). Un paso muy importante para avanzar en este tema es que las empresas se informen acerca de la importancia de la inclusión laboral y en lo mucho que una persona con discapacidad puede aportar en una organización. También debemos evolucionar a una mirada social de la discapacidad y entender que es el entorno el que “discapacita” a las personas que poseen alguna deficiencia, por lo tanto, es el entorno el que debe ser transformado.

Las personas con discapacidad cognitiva<sup>3</sup> (población en la que se enfoca este trabajo) han demostrado ser empleados comprometidos y responsables, que valoran las oportunidades laborales disponibles para ellos. Cuando estas personas logran obtener un empleo formal, este no solo les representa beneficios económicos, sino también sociales y personales. Además, se ha demostrado que contratar personas con discapacidad no conlleva ningún “sacrificio” de productividad para las empresas, y que, adicionalmente, suelen impactar de manera positiva el ambiente laboral.

Desde una perspectiva académica, la inclusión laboral de personas con discapacidad ha sido estudiada en varias direcciones. A continuación, estaré mencionando las líneas de investigación más relevantes para el desarrollo del presente trabajo. En primer lugar, existe el interés investigativo de identificar las causas por las cuales las empresas se abstienen de contratar personas con discapacidad. Dentro de esta línea se pueden identificar diferentes enfoques; hay quienes investigan acerca de los estigmas frente a esta población, por ejemplo, que las personas con discapacidad cognitiva carecen de conocimientos, habilidades y capacidades para llevar a cabo el trabajo que se requiere, o también que estas personas tienen un bajo rendimiento y no son tan productivas como las personas sin discapacidad, o que representan un gasto económico y administrativo mayor para las empresas (Durán, 2020). En segundo lugar, hay quienes se han enfocado en investigar la situación de vulnerabilidad de

---

<sup>3</sup> Es importante aclarar que en este trabajo se tiene en cuenta el uso del lenguaje inclusivo y, por lo tanto, no se considera adecuado referirse a las personas con discapacidad como “personas discapacitadas”, pues esto sugiere que la discapacidad es parte de su “esencia” como seres humanos. Según los nuevos debates acerca de los usos del lenguaje, la denominación “personas con discapacidad cognitiva” debería ser modificada a personas neurodiversas. La palabra neurodiversidad se emplea para subrayar que el funcionamiento humano es diferente entre unas personas y otras porque sus cerebros funcionan también de manera distinta, sin que necesariamente haya que reducir la diversidad a los trastornos o alteraciones del desarrollo.

las personas con discapacidad a causa de la falta de ingresos por no hacer parte del mundo laboral. En estas investigaciones podemos ahondar en temas como su realidad socioeconómica y los niveles de satisfacción de sus necesidades básicas. En tercer lugar, podemos encontrar una considerable cantidad de trabajos acerca de las empresas inclusivas; qué modelos aplican, cómo empezaron, cuál es su filosofía con respecto a la inclusión, qué conclusiones existen a raíz de la implementación de estos programas, los beneficios de tener una empresa inclusiva, qué incentivos existen para tener programas de inclusión, etc. (Martínez y Galvis, 2017). Por último, existe una línea enfocada en el área jurídica de la inclusión laboral de personas con discapacidad. En esta podemos encontrar mayormente una recopilación de la legislación colombiana enfocada en que se garantice a estas personas sus derechos y específicamente su derecho al trabajo.

La inclusión laboral de personas con discapacidad en las empresas colombianas comenzó a ponerse en práctica desde hace aproximadamente 40 años, cuando empezaron a surgir organizaciones y fundaciones en pro de los derechos de personas con discapacidad cognitiva, como el Tobias Emanuel en Cali, fundado en 1965. En el año 2005 llegó a nuestro país Best Buddies, que había sido fundada en Estados Unidos en 1989 y es actualmente la fundación más grande y representativa a nivel mundial en el apoyo a la inserción laboral de personas con discapacidad. Un acontecimiento muy relevante en nuestro país ocurrió en el año 2006 cuando el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) se alió con la Fundación Corona, el SENA, la Fundación Saldarriaga Concha y la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia. Juntos desarrollan la propuesta de trabajo “Programa Empresarial de Promoción Laboral para Personas con Discapacidad”, aprobada por el Fondo Multilateral de Inversiones del BID en noviembre de 2008, y cuyo objetivo es apostar a la inclusión económica y social de las personas con discapacidad. A partir de ahí hemos visto cómo cada vez más empresas han incluido programas de inclusión laboral, por ejemplo, Terpel, Grupo Éxito, Tutto, entre otras.

Juan Valdez comenzó su programa de inclusión laboral en 2007 por medio de una alianza con la fundación Best Buddies Colombia, y desde entonces hasta hoy ha mantenido su compromiso. En la ciudad de Bogotá, por ejemplo, ha empleado en sus tiendas a más de 60 personas con discapacidad cognitiva; además, ha creado programas exclusivos para ellas a nivel nacional, como el campeonato “Baristas del Alma”, que se realiza cada año.

En este trabajo busco identificar y analizar los cambios que ha traído el proyecto de inclusión laboral de empleados con discapacidad cognitiva llevado a cabo por Juan Valdez para las personas beneficiarias. Para hacerlo, me enfocaré en los siguientes objetivos específicos:

Conocer y describir de qué manera se llevó a cabo el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en Juan Valdez.

Analizar los cambios en materia de calidad de vida de las personas con discapacidad cognitiva contratadas por Juan Valdez.

Identificar las transformaciones en el ambiente laboral de las tiendas de Juan Valdez que cuentan con empleados con discapacidad cognitiva.

## **Metodología**

El presente trabajo se basa en una metodología cualitativa que integra principalmente 2 estrategias de recolección de información. En primer lugar, realicé una observación no participativa en las sedes Centro Cultural Gabriel García Márquez y Zona G (Orígenes) de Juan Valdez en la ciudad de Bogotá<sup>4</sup>. En cada una de estas tiendas se encuentra trabajando por lo menos una persona con discapacidad cognitiva. Esto me permitió identificar las dinámicas laborales, el desempeño de la persona con discapacidad en su trabajo, su actitud frente a sus labores, su forma de interactuar con los clientes, entre otros aspectos. En segundo lugar, consideré pertinente realizar entrevistas semiestructuradas con el fin de identificar de qué manera se llevó a cabo el proceso de inclusión laboral de personas con discapacidad en Juan Valdez Café. A propósito, realicé una entrevista a Edwin Fabián Torres, que hace parte de la Fundación Best Buddies Colombia, la cual apoya a organizaciones dispuestas a realizar proyectos de inclusión, como lo hizo con Juan Valdez hace aproximadamente 9 años.

También realicé entrevistas a empleados con y sin discapacidad que trabajan en las tiendas de Juan Valdez mencionadas más arriba. Esto con el fin de profundizar en aspectos más personales e indagar en sus percepciones acerca de cómo el trabajo ha sido un factor transformador en sus vidas y cómo este programa ha influido en el ambiente laboral de las tiendas. De las 7 personas que entrevisté, Johnatan Damian Valiente, Julissa Vargas y Johnatan Esteban Barón son “amigos del alma”<sup>5</sup>, es decir, beneficiarios del programa. Johnatan Valiente tiene 29 años y vive en Bosa (localidad número 7 de Bogotá). Le gusta el fútbol y escuchar música, y se considera una persona muy ordenada. Vive con sus padres, su

---

<sup>4</sup> La tienda Juan Valdez Orígenes queda ubicada en la calle 70 # 6-09, hace parte de la zona G, una zona turística de la ciudad conocida por su gran variedad gastronómica. La tienda Centro Cultural Gabriel García Márquez está ubicada en la cra. 6 # 11-20, en el centro histórico, un sector también turístico conocido como La Candelaria. Aunque estas tiendas no están cerca, sí tienen un perfil similar de clientes. Son personas que quieren disfrutar un café de una marca reconocida: turistas, locales que buscan un momento de tranquilidad, personas que buscan una recarga de cafeína en su día laboral y estudiantes. Este perfil puede apuntar a que estas personas tienen un alto nivel de tolerancia y paciencia, por lo cual en ningún momento percibí hostilidad de su parte frente a un “amigo del alma” de Juan Valdez o algún otro empleado. Sin embargo, podría existir una visión más amplia si se tomara en cuenta la perspectiva de tiendas con dinámicas diferentes, por ejemplo, la del Aeropuerto Internacional El Dorado, donde normalmente las personas tienen prisa y un bajo nivel de tolerancia.

<sup>5</sup> En las entrevistas no consideré relevante obtener la información exacta acerca de las deficiencias que tiene cada una de estas personas, pues, por un lado, en el modelo social de la discapacidad (al que me referiré más adelante) no es imprescindible caracterizar estas deficiencias, y, por otro lado, no quería hacer preguntas que pudieran ser incómodas.

prima, su hermana y sus dos sobrinos. Trabaja desde hace 6 años en la tienda Juan Valdez que está ubicada en el centro cultural Gabriel García Márquez. Julissa Vargas tiene 26 años y trabaja en la tienda Orígenes de Juan Valdez desde hace 6 años. Vive en Engativá (localidad número 10 de Bogotá) con su madre, su hermano y sus gatas Candy y Milly. Johnatan Barón tiene 23 años y trabaja en Orígenes desde hace 6 años; vive con sus padres y su abuela en Rafael Uribe Uribe (localidad 18 de Bogotá), su hobby es todo lo relacionado con el anime. Ninguno de ellos se encuentra casado o tiene hijos.

Los demás son compañeros sin discapacidad que trabajan en las mismas tiendas (ver tabla de participantes). Todos los entrevistados se encuentran entre los 20 y 30 años de edad y residen en la ciudad de Bogotá. Las entrevistas se llevaron a cabo en el mes de abril y mayo de 2022, usualmente en los alrededores de las tiendas Juan Valdez y en el horario que correspondía a los cambios de turno. Las observaciones fueron realizadas durante el día y la mayoría fueron llevadas a cabo los fines de semana. Es pertinente mencionar que todas las entrevistas fueron voluntarias, sin ningún tipo de estímulo económico o de otra índole, y que las personas fueron informadas conocimiento del fin de las mismas. En las tiendas Juan Valdez los empleados se desempeñan en diferentes funciones. En primer lugar, está el barista, que se encarga de las preparaciones de bebidas en la máquina y demás bebidas que ofrece Juan Valdez. Estas personas reciben un entrenamiento, en especial en conocer todo acerca del café, desde su cultivo, proceso industrial, grano, aroma y demás, para mantener la calidad que caracteriza a Juan Valdez y, si es necesario, asesorar a algún cliente. El barista también debe limpiar su máquina al final del turno para que la misma no se dañe. Quienes realizan esta función también aprenden acerca del arte latte, que es todo lo relacionado con cremar la leche del café de forma correcta y saber hacer formas, figuras y dibujos en la superficie de la bebida. En segundo lugar, también existe la función de barra, que cumple la función de encargarse de los pedidos de comida de los clientes, de calentarla, de abastecer la vitrina, etc. Por último, otra función es la de apoyo, la persona que tiene esta tarea debe estar pendiente de la limpieza del lugar, en especial de las mesas, recoger los vasos vacíos, organizar las mesas, sacar la basura y poner bolsas nuevas cuando sale de su turno.

-Persona entrevistada Best Buddies

Participante	Nombre	Edad	Cargo	Ubicación
P1	Juan	24 años	Coordinador nacional de oportunidad laboral	Bogotá

## -Personas entrevistadas Juan Valdez Bogotá

Participante	Nombre	Edad	Funciones	Sede
P2	Camilo	29 años	Barista de café, apoyo	Centro Cultural Gabriel García Márquez
P3	Daniela	32 años	Encargada de caja	Zona G (Orígenes)
P4	Jorge	20 años	Barista de café	Zona G (Orígenes)
P5	Martín	25 años	Encargado de punto	Centro Cultural Gabriel García Márquez
P6	María	26 años	Barista y barra	Zona G (Orígenes)
P7	Felipe	23 años	Barista y apoyo	Zona G (Orígenes)

**Miradas de la discapacidad**

Es importante hacer un breve recuento histórico de la forma como la sociedad ha definido y ha actuado frente a las personas con discapacidad, para conocer diferentes miradas al respecto y entender que la conciencia de su derecho a la inclusión es un tema reciente. En la Antigüedad las personas que, por alguna razón física o cognitiva, se consideraban no aptas para participar en la guerra, eran excluidas de la sociedad, sin poder cumplir ningún rol que representara una utilidad social, pues eran temidas y nadie se relacionaba con ellas; por lo cual, en la mayoría de los casos, estas personas eran abandonadas a una corta edad; asimismo, los niños con deformidad eran asesinados en varias culturas, por ejemplo, arrojándolos al vacío. El Imperio Romano, aunque avanzó en el hecho de que no les quitaba la vida a las personas con discapacidad, no las consideraba aptas para vivir en sociedad ni desempeñar ningún tipo de actividad de forma autónoma, ya que se pensaba que no podían ejercer ningún derecho. En la Edad Media, debido a la Inquisición, las personas con discapacidad eran abandonadas y asesinadas, pues se les categorizaba como “endemoniadas”, “embruajadas” o “herejes”, lo cual podemos considerar como un retroceso. En la Edad Moderna, a causa de los avances científicos y los intereses investigativos en el campo médico, se comienza a ver a las personas con discapacidad como individuos que debían ser estudiados,

institucionalizados y alejados de la sociedad con el fin de que no causaran ningún daño. Al mismo tiempo, eran el blanco de burlas y eran llevados a las cortes como bufones (Moreno y López, 2016: 101).

Tras la Revolución Francesa, se destaca el aporte de Philippe Pinel (1745-1826), un médico francés que se enfocó en estudiar las enfermedades mentales y sus tratamientos, ya que gracias a su investigación y a su tajante oposición a la práctica de encadenar a las personas que se consideraban enfermas psíquicas, esto se dejó de realizar y se empezó a tener en cuenta la influencia de las emociones en la forma de actuar de los seres humanos (en la época de Pinel las deficiencias cognitivas se consideraban sinónimo de enfermedades psíquicas).

Debido a la I y II Guerra Mundial aumenta considerablemente la representación social de las personas con discapacidad (sobre todo física) y lo que antes era extraño y desconocido comienza a ser familiar. En paralelo a las guerras hubo un gran auge de las disciplinas sanitarias y apareció la figura del “rehabilitador”. Este era el que procuraba curar a las personas con discapacidad con el objetivo de que pudieran reincorporarse a la vida en sociedad. Fue en el momento en que se redactó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en 1948, cuando comienza a surgir un movimiento asociativo que lucha por velar por los derechos de estas personas. Poco a poco se va cambiando la idea sobre la discapacidad y eso permite que, años después (en el 2006), se apruebe la Convención Internacional Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, uno de cuyos principales objetivos es la ruptura de los estereotipos y de las barreras físicas y sociales (Moreno y López, 2016: 102-103).

### **Sociología de la discapacidad**

Es pertinente mostrar cómo la sociología percibió la discapacidad desde los primeros acercamientos, hasta el análisis actual. Desde los años 40 aproximadamente, se definía a la persona con discapacidad desde una perspectiva médica, que la consideraba como una persona enferma que necesitaba tratamiento para ser curada y regresar a la “normalidad”. Oliver (1998) hace una recopilación de cómo el tema de la discapacidad fue abriéndose camino en el campo de la sociología. Primero se enfoca en los aportes provenientes de Estados Unidos de las corrientes funcionalistas e interaccionistas.

El primer acercamiento se puede dar por algunas reflexiones de Parsons. El modelo de Parsons sostiene que cuando aparece la enfermedad, los “enfermos” deberían adoptar el papel de tales. A partir del supuesto de que la enfermedad y las dolencias obstaculizan tanto las capacidades fisiológicas como las psicológicas, las personas “enfermas” quedan automáticamente privadas de cualquier expectativa y responsabilidad normales (Oliver, 1998: 36).

En la perspectiva de Parsons, una persona con discapacidad es considerada una persona “impedida”, es decir, que no puede “curarse”. El papel de impedido significa una pérdida de “toda la condición humana” y no exige el esfuerzo de cooperar con el tratamiento médico ni de intentar recuperar su propia salud, pero el precio de ello es una especie de ciudadanía de segunda clase (Oliver, 1998: 36).

Siguiendo con la misma línea de pensamiento existe el enfoque rehabilitador, donde se sostenía que la persona “enferma” debía aceptar su condición y esforzarse por cumplir la mayor cantidad de actividades “normales” como le fuese posible en caso de no tener una cura. Sin embargo, esta idea aún era lejana del modelo social de la discapacidad que tenemos actualmente, ya que, nuevamente según Oliver (1998), “es evidente que el peso de la responsabilidad recae directamente en los hombros de la persona que sufre la ‘insuficiencia’” (Oliver, 1998: 37). Oliver critica estos análisis desde tres aspectos:

Primero, son esencialmente deterministas: solo se entiende la conducta de forma positiva si es acorde con la idea de realidad que tienen los profesionales. Segundo, olvidan los factores sociales, políticos y económicos extrínsecos. Tercero, desautorizan y niegan las interpretaciones subjetivas de la insuficiencia desde la perspectiva de la persona implicada (Oliver, 1998: 37).

Después de esto se avanza hacia la teoría interaccionista, que se acerca un poco al análisis actual, ya que esta define la discapacidad como una desviación social e incluye la influencia del entorno en su análisis.

Desechando las definiciones estadísticas, médicas, funcionalistas y “relativistas”, Becker afirma que la desviación es una creación social en tanto los grupos sociales crean la desviación al establecer las normas cuya infracción constituye una desviación y al aplicar esas normas a personas en particular y etiquetarlas como marginales (Sancho, 2014: 72).

Dentro de esta misma corriente, Goffman realiza un aporte significativo al introducir el concepto de “estigma”. Este término era

empleado tradicionalmente para referirse a un signo de imperfección que denota “inferioridad moral” y que el resto de la sociedad debe evitar. Apuntaba que los “estigmatizados” como el enano, el ciego, el desfigurado y el ex enfermo mental generalmente son considerados como no muy humanos. Para Goffman, la aplicación del estigma es el resultado de las consideraciones situacionales y de las interacciones sociales entre lo “normal” y lo “anormal” (Oliver, 1998: 38).



Posteriormente, autores como Gary Albercht aportan una nueva visión que se acerca a la manera como se aborda el tema de la discapacidad en la sociología actual, ya que sostiene que la discapacidad es producida, alejándose así de la idea de que se trata de una enfermedad que requiere ser curada.

Al hablar de la sociología de la discapacidad, es necesario referirse también a la lucha y el movimiento de las personas con discapacidad para que se reconocieran sus derechos y a su inmersión en la academia. “Durante los años 50 y 60, el modelo médico, rehabilitador o individual dominó el discurso sobre discapacidad en todo el mundo. Será en la década de los 70, tanto en Europa como en Estados Unidos y Canadá, cuando las personas con discapacidad comiencen a organizarse en grupos para luchar contra su relegación en residencias e instituciones, contra la exclusión del mercado laboral que les imposibilitaba ganar un sueldo con el que costear su vida, y su consecuente pobreza” (Pérez y Chhabra, 2019: 12).

De la Union of the Physically Impaired Against Segregation (UPIAS), creada en Reino Unido en el año 1972, surgió una teoría que se oponía a la médico-rehabilitadora: la teoría del modelo social de la discapacidad, que sostenía que impedimento no es sinónimo de discapacidad:

El primero es individual y privado, la segunda es estructural y pública. Mientras los doctores y profesionales médicos buscan una cura al impedimento, la verdadera prioridad sería aceptar el impedimento y eliminar la discapacidad. El modelo social define discapacidad como una construcción social, una relación entre las personas con discapacidad y la sociedad incapacitada. (...). Este modelo se sintetiza en tres postulados: 1. Los principales problemas a los que se enfrentan las personas con discapacidad se derivan de las actitudes sociales y no de las limitaciones funcionales; 2. El entorno creado por el hombre está conformado y moldeado por las políticas sociales, y 3. En una sociedad democrática, las políticas sociales representan las actitudes y valores prevalentes en dicha sociedad (Pérez y Chhabra, 2019: 13).

Este grupo de personas con discapacidad se unieron para denunciar que la discapacidad era una forma de opresión social e influenciaron determinadamente los estudios futuros de la sociología de la discapacidad, gracias, entre otras cosas, a la publicación de informes y textos como el *Fundamental Principles of Disability* (1976) y *Attitudes and Disabled People* (1980).

En el presente trabajo asumo la perspectiva que se conoce como “enfoque social de la discapacidad”, el cual se define así: “el enfoque social asume la discapacidad como producida, mantenida o reafirmada colectivamente, desde la etiquetación negativa hasta la generación de obstáculos. En esta perspectiva, el problema no está en las personas, sino en

las condiciones adversas y en los sistemas de discriminación improvisados e institucionalizados” (López y Fernández, 2016: 179). Así pues, entenderé la discapacidad como una consecuencia de la interacción de un individuo con su entorno. Considero las demás miradas obsoletas, ya que definen la discapacidad como una enfermedad y un problema individual, y no toman en cuenta la incidencia de la sociedad en las limitaciones y obstáculos que este grupo de personas debe enfrentar. En el caso de la falta de inclusión laboral de personas con discapacidad cognitiva, entiendo que se debe a que las empresas no han transformado sus modelos de producción o de servicios a unos donde las personas con discapacidad tengan un rol, como en este caso sí lo hizo Juan Valdez.

### **El programa de inclusión laboral en Juan Valdez**

Best Buddies Colombia es una organización sin ánimo de lucro creada en el 2003 con el propósito de mejorar la inclusión social y laboral de personas con discapacidad cognitiva en nuestro país. Para lograr este objetivo buscan, entre otras cosas, cambiar la percepción de la discapacidad por parte de la sociedad y los empleadores; también han creado alianzas con diferentes instituciones educativas como el SENA para brindar educación de calidad a personas discapacitadas, un paso fundamental para ingresar al mundo del empleo formal. Best Buddies ha logrado grandes resultados, ya que actualmente existen aproximadamente 636 “amigos del alma” en todo el país (personas con discapacidad cognitiva que han sido vinculadas a un empleo por medio de esta fundación); también se han aliado 63 empresas en 36 ciudades y municipios.

Durante la entrevista con Edwar Fabián Parra, coordinador nacional de oportunidades laborales de Best Buddies, este me contó un poco más acerca del funcionamiento de la organización. Por ejemplo, antes de formar alianzas con las empresas, Best Buddies busca un acercamiento entre las partes para exponer la propuesta de valor y compartir el formato estándar del convenio. Cuando se formaliza la alianza, Best Buddies mira los perfiles de las personas que más se ajusten a las necesidades de la empresa y hace un proceso de preselección; posteriormente, la empresa realiza su proceso de selección interno. Cuando la persona con discapacidad es vinculada formalmente, Best Buddies realiza un acompañamiento y seguimiento profesional, para generar los apoyos pertinentes a los actores involucrados en el proceso.

Juan Valdez como marca registrada fue creada en 1959 por la agencia Doyle Dane Bernbach, como parte de un encargo realizado por la Federación Nacional de Cafeteros con el objetivo de generar negocios de valor agregado para los caficultores. Sin embargo, su primera franquicia (tienda física) se fundó en el 2002 en el aeropuerto El Dorado. Hoy en día cuenta con más de 300 tiendas en Colombia y 100 alrededor del mundo, siendo la marca más reconocida de café colombiano. Desde hace varios años también son una empresa reconocida por apostarle a la sostenibilidad y la inclusión laboral. Juan Valdez es una empresa aliada de

Best Buddies Colombia desde el año 2007; en efecto, el 21 de marzo de ese año se vinculó el primer “amigo del alma”. Decidí enfocar mi trabajo en esta empresa por varias razones. En primer lugar, es una marca representativa del país, que está fuertemente relacionada con un producto y un símbolo nacional; y, aunque es una organización muy grande, al mismo tiempo es cercana a todos los colombianos. En segundo lugar, busqué una organización que tuviese visibilidad, pues el objetivo es mostrar este caso de éxito para que otras empresas tomen acción y puedan tener una referencia. Por último, para los fines de la presente investigación, era importante que los empleados tuvieran funciones relacionadas con el servicio al cliente, pues era relevante analizar las interacciones con estos y con sus compañeros de trabajo.

En las tiendas de Juan Valdez, las personas con discapacidad realizan las mismas labores que otros empleados, son tratadas equitativamente y, además, promueven un ambiente de compromiso, responsabilidad y honestidad. Como lo mencionan en su página web oficial, con esta alianza ejemplar Juan Valdez invita a las demás empresas del país a que se den la oportunidad de conocer el mundo de la discapacidad y aprovechen este recurso humano.

Las personas con discapacidad cognitiva que fueron contratadas por Juan Valdez llegan con cierta preparación para sus labores y con un excelente acompañamiento gracias a la Fundación Best Buddies Colombia. El hecho de que estas personas posean ciertas deficiencias en algunas características como el lenguaje verbal, no significa que sean menos valiosas y útiles dentro de la sociedad, como lo demuestran los “amigos del alma” y como lo sustenta Ferrante cuando menciona que,

mientras que la “deficiencia” alude a una condición biofísica particular que implica una falta o falla del cuerpo y no es negativa en sí misma, la “discapacidad” es una forma de opresión social impuesta por una organización social que, al no tener en cuenta las necesidades de las personas con deficiencias, por estar únicamente diseñada para las personas portadoras de cuerpos capaces o considerados médicamente “normales”, les niega o restringe sus posibilidades de participación social. Estas desventajas y restricciones homologan sus condiciones de vida en términos de grupo oprimido, del mismo modo que sucede con las minorías raciales o étnicas (Ferrante, 2019: 82).

Así pues, considero necesario destacar que, como sociedad, tenemos un sistema laboral excluyente, que intenta homogeneizar el trabajo y por tanto al trabajador, cuando en realidad vivimos en una sociedad diversa donde la diferencia puede representar una riqueza. Según Martelli (2019), “siempre han existido personas con deficiencias físicas, cognitivas o sensoriales, sin embargo, su participación fue mutando de acuerdo a los distintos modos en que las sociedades organizaron sus sistemas de producción” (Martelli, 2019: 166).

En el capitalismo, los empleadores se encargaron de contratar solo a quienes consideraban capaces de realizar tareas repetitivas durante extensas jornadas laborales en condiciones inhumanas, lo que produjo ruinosos resultados. En este contexto comienza a utilizarse el concepto de “discapacidad” entendido como la incapacidad para ser explotado con vistas a maximizar las ganancias de la clase capitalista (Martelli, 2019: 167-168).

A pesar de que la evolución ha sido lenta, hoy en día se reconoce que el trabajo debe ser un espacio digno que garantice los derechos de los individuos: “el ingreso al trabajo remunerado es un derecho de toda persona y es una obligación de las autoridades del Estado proveer las condiciones desde la mirada de la política pública para que aquello ocurra” (Espinosa y Valderrama, 2016: 112). Por lo mismo, es necesario promover que las empresas y organizaciones desarrollen programas de inclusión laboral de personas con discapacidad. Por medio de ejemplos como el de Juan Valdez y otras empresas aliadas a Best Buddies, como Alkosto, El Corral, Homecenter, entre otras, se evidencia que con ajustes mínimos se puede emplear a estas personas como a cualquier individuo sin discapacidad, sin necesidad de aplicar un modelo asistencialista o de caridad, sino de transformaciones de fondo que perduran en el tiempo.

### **El empleo y la calidad de vida<sup>6</sup>**

Los 3 empleados con discapacidad que entrevisté y que trabajan en las tiendas de Juan Valdez mencionadas más arriba, reconocen diversos cambios a nivel personal y profesional a raíz de enfrentarse al mundo laboral en esta empresa. Por un lado, mencionan que tenían temor de relacionarse con otras personas, ya sea que hablemos de los clientes o de sus compañeros de trabajo, por lo cual, al principio, eran personas tímidas y ansiosas (esto se puede deber, en parte, al impacto que los estereotipos han tenido en su autopercepción). Sin embargo, hoy se describen como personas capaces de llevar una buena relación con sus compañeros de tienda y lograr que sus clientes se sientan a gusto con su servicio. Han demostrado que son capaces de realizar todo lo que se les pide a nivel laboral y lo que se proponen a nivel personal. Julissa Vargas, por ejemplo, resalta su gran pasión por el arte latte e incluso ha participado del campeonato nacional de “baristas del alma”. En las observaciones realizadas es evidente que todos los empleados se esfuerzan por cumplir sus tareas de la mejor manera. Jorge, empleado sin discapacidad de la sede Orígenes, resalta:

---

<sup>6</sup> Calidad de vida: “es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos [incluye] el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida” (Ardila, 2003: 163).

en la tienda no hay diferencias entre nosotros, todos tenemos que llegar puntuales, cumplir con nuestro trabajo y ya. No sé si la gente piensa que el amigo del alma tiene trabajos más fáciles, pero no, él es barista y tiene otras funciones como sacar la basura, limpiar las mesas, como todos (entrevista realizada el 26.04.2022).

Según lo que pude observar en las tiendas Juan Valdez, la mayoría de clientes no tienen un trato diferenciado hacia las personas con discapacidad, posiblemente porque ellas están cumpliendo las mismas labores que sus compañeros. En algunas ocasiones pude notar un grato asombro por parte de los clientes al ver que los empleados con discapacidad ponían un esfuerzo extra en ciertas tareas, como recoger las mesas con mucha rapidez y asegurarse de que quedarán perfectamente limpias. Cabe destacar que, tal como lo percibí, el asombro se debía a que la deficiencia de estas personas no es visualmente identificable y, por lo tanto, a los clientes les parecía extraño que una persona se esforzara tanto en un trabajo que suele ser de baja remuneración.

En las entrevistas realizadas a las personas con discapacidad puede identificar algunos cambios que ellas reconocen gracias a este empleo. Por un lado, están los beneficios de recibir un salario y poder suplir necesidades básicas personales, e incluso familiares. Felipe, empleado con discapacidad en la sede Centro Cultural Gabriel García Márquez, menciona: “con lo que gano puedo salir con mis amigos a comer a veces, pago mi transporte todos los días hasta el trabajo y para volver a mi casa también, en mi casa somos varios y yo pago para la comida y así” (entrevista realizada el 19/04/2022); en este mismo sentido hay otros testimonios, por ejemplo el de Diego Orozco, un empleado con discapacidad de Juan Valdez Bogotá desde hace 13 años, quien, en un video institucional<sup>7</sup>, menciona que gracias a su salario logró adquirir una vivienda propia junto a su hermana.

Aunque tener un ingreso económico es de gran importancia en la vida de cualquier ser humano, no es común en Colombia que las personas con discapacidad lo obtengan. Esto lo demuestra un estudio realizado en Cali acerca de la calidad de vida y la inclusión laboral de esta población:

los resultados permiten concluir que la población de estudio tiene un Índice de Calidad de Vida bajo, en donde cada una de las dimensiones tiene percentiles por debajo de la media, además las personas tienen características como la pobreza, discriminación, un alto porcentaje no trabaja, viven con sus familiares o cuidadores, y no participan en procesos de rehabilitación social o profesional, gran parte del tiempo pasan en casa, aumentando el nivel de ocio e improductividad (Arenas, Jaramillo, Marmolejo y Cruz, 2013: 46).

---

<sup>7</sup> Consultar video de Diego Orozco en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=StrkwjmK8lQ>

El hecho de ser contratados formalmente por Juan Valdez con todas las garantías (seguridad social, prestaciones, etc.) se traduce en una mejor calidad de vida para estas personas. Lo anterior es relevante si tenemos en cuenta que el *Informe Mundial sobre la Discapacidad* (2011: 12) reafirma: “en promedio, las personas con discapacidad y las familias con un miembro con discapacidad tienen mayores tasas de privaciones como inseguridad alimentaria, condiciones deficientes de vivienda, falta de acceso a agua potable y salubridad, acceso deficiente a atención en salud, y poseen menos bienes que las personas y familias sin una discapacidad.”

En definitiva, obtener un salario representa para estas personas un cierto grado de independencia económica y asumir responsabilidades individuales, lo que también incide en su autopercepción y autoestima. La mayoría reconoce que trabajar en Juan Valdez los hace sentir valiosos y que están siendo útiles para la sociedad, además han adquirido habilidades blandas tales como la comunicación, la resolución de conflictos, el trabajo en equipo, entre otras. Esto no solo indica un progreso económico, sino también personal, que se manifiesta en otros ámbitos de su vida. Así pues, el empleo, además de ser una vía por la cual las personas con discapacidad se desarrollan en el ámbito personal y material, representa también para ellas una incorporación más plena a la sociedad, pues por medio del empleo se legitima su capacidad para participar en ámbitos de los cuales han sido sistemáticamente excluidas.

Aún hoy, las personas con discapacidad suelen ser percibidas como enfermas e incapaces, y esto lleva a que se les excluya de ciertas actividades asociadas con la adultez (resultando así infantilizadas). Cuando estas personas acceden al empleo formal, significa que han pasado por unos filtros o por una evaluación que las reconoce como personas responsables, que pueden controlar sus emociones y llevar a cabo tareas asignadas según sus habilidades y conocimientos. Esto contribuye a que la sociedad interiorice que estas personas también juegan un papel importante en la vida colectiva, pueden aportar a la economía de un país y también que son personas racionales y capaces.

Para cerrar, podemos evidenciar que programas como el de Juan Valdez ayudan a romper etiquetas y estereotipos sobre las personas con discapacidad, impactando positivamente su calidad de vida, su relación con el entorno y su autopercepción.

### **El ambiente laboral**

Se tomará como definición que el ambiente laboral “es el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de la fuerza trabajadora; a su vez abarca un conjunto de factores técnicos y sociales que toman participación en el proceso de trabajo (Hernández, 2020; 11). Para los fines del presente trabajo, me concentraré en el ambiente laboral de las tiendas seleccionadas enfocándome en la interacción entre compañeros, los valores compartidos y la productividad al incorporar personas con discapacidad.

Como resultado de la observación en las tiendas de Juan Valdez y de los testimonios de los empleados que trabajan en ellas, el ambiente laboral tiene las siguientes características. En primer lugar, la mayoría resalta el trabajo en equipo y el compañerismo; aunque todos tienen sus respectivas labores, están pendientes de que todo lo que ocurre en la tienda sea ejecutado de la mejor manera, así esto implique ayudar a un compañero en alguna tarea, dar una retroalimentación o un consejo para evitar errores y que los clientes se vayan satisfechos de la tienda. Entre ellos también se destaca el respeto mutuo por la labor que cada uno está realizando, no interferir o distraerse entre sí, tratarse como pares sin importar factores como el color de la piel, sexo, o ciudad de origen y, puntualmente en este caso, si son personas con discapacidad o no. En la relación entre compañeros puede percibirse que también se vuelve una relación de amistad, ya que se dan casos donde salen a comer después de sus turnos, se acompañan en el Transmilenio y conversan de temas personales en los ratos libres. En ocasiones, como es normal en un grupo de trabajo, han tenido discusiones, pero se han podido resolver desde el diálogo.

Cuando se habló puntualmente de la interacción con sus compañeros con discapacidad, algunos empleados estuvieron de acuerdo en que tenían dudas acerca de cómo iba a ser la interacción con ellos; sin embargo, a medida que pasó el tiempo, se dieron cuenta de que, como todos los empleados, se adaptaron y aprendieron. Actualmente, afirman que los perciben como iguales ya que cumplen las mismas funciones y no reciben un trato especial por parte de la organización. Además, algunos los ven como ejemplo y destacan que, al ver que estas personas valoran su trabajo y se empeñan en hacer bien sus labores, se sienten inspirados.

Incluir personas con discapacidad trae beneficios para el clima organizacional de una empresa. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “incluir a las personas con discapacidad en la empresa genera un efecto motivador en otros trabajadores, causa sentimientos de orgullo respecto de la empresa y hace sentir que esta es un mejor lugar para trabajar” (OIT, 2013: 17).

Las personas con discapacidad tienden a ser empleados ejemplares en las organizaciones, al punto de derribar no solo el estereotipo de que son inferiores laboralmente, sino de destacarse y contagiar a su grupo de trabajo.

Finalmente, algunas empresas (con más experiencia inclusiva) señalan que la participación de personas con discapacidad en su equipo se traduciría en beneficios relacionados con la productividad, ya que estos trabajadores serían especialmente hábiles para la ejecución de ciertas tareas y/o especialmente comprometidos con la empresa tras acceder a un puesto de trabajo. Esto redundaría también en la

irradiación de un mayor compromiso de los demás trabajadores con sus respectivas labores.

Podemos decir entonces que, debido a los estereotipos que hay frente a las personas con discapacidad, las empresas están desperdiciando un recurso humano y la oportunidad de mejorar sus climas organizacionales y su productividad, ya que las personas con discapacidad no solo tienen la capacidad de realizar las tareas asignadas por la empresa, sino que poseen otras cualidades que aportan a la organización. Además de contribuir a mejorar la relación entre compañeros de trabajo y ser empleados comprometidos, también mejoran la imagen institucional de la empresa y generan más confianza en los clientes. Se indica además que las empresas inclusivas aumentarían su capital simbólico o reputacional, aumentando el nivel de aprobación que reciben desde el interior de la propia empresa y desde el entorno (OIT, 2013: 17).

## **Conclusión**

Es posible concluir que las personas con discapacidad han sido históricamente excluidas de los roles sociales y sistemáticamente definidas como personas enfermas e incapaces. Desde una perspectiva sociológica, en un comienzo se dio un enfoque médico-rehabilitador, que las excluía de cualquier responsabilidad o actividad asociada con las personas “normales”. Esto fue cambiando hasta llegar al modelo social de la discapacidad –perspectiva adoptada en el presente trabajo– que define la discapacidad como una consecuencia de la interacción de un individuo con su entorno. El programa de inclusión de personas con discapacidad de Juan Valdez en alianza con la Fundación Best Buddies procura contribuir a desdibujar esos estereotipos que no han permitido que las personas con discapacidad jueguen un rol importante en el mundo laboral, pues el modelo de producción capitalista que predomina en el mundo las deja por fuera casi completamente. Los nuevos esfuerzos de las empresas por tener un modelo inclusivo tienen una repercusión importante en la calidad de vida de los beneficiarios, ya que el empleo tiene un alto impacto en la vida individual y social. También es importante resaltar el impacto positivo que tienen las personas con discapacidad dentro de los climas organizacionales, pues su forma de percibir el trabajo tiene un impacto positivo en sus compañeros sin discapacidad y en la productividad. Por todo lo anterior, es necesario que las empresas sigan implementando este tipo de proyectos de inclusión laboral, pues es un aporte significativo a la transformación de una sociedad que busca ser más equitativa, donde no se sigan perpetuando prácticas excluyentes sin ningún fundamento más que los estereotipos que hemos impuesto a este grupo de personas.



## Referencias

- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 161-164.
- Arenas, B., Jaramillo, J., Marmolejo, P. y Cruz, C. (2013). Calidad de vida e inclusión laboral de personas con discapacidad. Cali, 2008-2011. *Ciencia & Salud*, 1(3), 39-47.
- DANE (2020). *Personas con discapacidad, retos diferenciales en el marco del COVID-19*. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/2020-Boletin-personas-con-discapacidad-marco-COVID-19.pdf>
- Duran, M. (2020). Inclusión laboral de la discapacidad en Colombia: una aproximación a las propuestas de las empresas, las leyes y las experiencias de las personas en condición de discapacidad. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50559/TG%20II%20-%20FINAL%20CORRECCIÓN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fedesarrollo (2018). *Inclusión laboral de las personas con discapacidad*. Recuperado de <https://www.fedesarrollo.org.co/sites/default/files/5imlmayo2018web.pdf>
- Ferrante, C. (2019). En memoria de Mike Oliver: un legado sociológico vivo para los estudios críticos latinoamericanos en discapacidad. *Boletín Científico Sapiens Research*, 9(2), 80-90.
- Hernández, M. (2020). Ambiente laboral: implicaciones para la salud mental. *Revista Salud y Conducta Humana*, 7(1), 114-119.
- Iglesias Armenteros, A. y Sánchez, García, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 13(3), 455-457.
- La Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo (2011) *Discapacidad Intelectual, Definición, Clasificación y Sistemas de Apoyo*. Sinopsis del libro.
- Martínez, J. y Galvis, O. (2017). Alkosto y las personas en condición de discapacidad cognitiva leve como propuesta para la implementación de un negocio inclusivo. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3218/2017rodr%C3%ADguez%20jes%C3%BA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno Rodríguez, R. y López Bastías, J. (2016). Aproximación histórica sobre los estereotipos asociados a la discapacidad: desde la prehistoria al momento actual. En Ricardo Moreno Rodríguez y Antonio Tejada Cruz (coords.), *Inclusión, emprendimiento y empleo de las personas con discapacidad. Actualización y propuestas* (pp. 99-109). La Ciudad Accesible.
- Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial (2011). *Informe Mundial de la Discapacidad*. Recuperado de [https://www.afro.who.int/sites/default/files/2017-06/9789240688230\\_spa.pdf](https://www.afro.who.int/sites/default/files/2017-06/9789240688230_spa.pdf)

- Oliver, M. (1998). ¿Una sociología de la discapacidad o una sociología discapacitada? En Len Barton (comp.), *Discapacidad y sociedad* (pp. 34-59). Madrid: Morata.
- Organización Internacional del Trabajo (2013). *Estudio: factores para la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Resumen ejecutivo*. Recuperado de [https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/06\\_EstudioFactores.pdf](https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/06_EstudioFactores.pdf)
- Pérez, M. y Chhabra, G. (2019). Modelos teóricos de discapacidad: un seguimiento del desarrollo histórico del concepto de discapacidad en las últimas cinco décadas. *Revista Española de Discapacidad*, 7(1), 7-27.
- Solsona, D. (2020). Teoría sociológica clásica y discapacidad: algunos apuntes para un diálogo en potencia. *Revista Española de Discapacidad*, 8(1), 7-24.
- Sancho, M. (2014). Sociología de la desviación: Howard Becker y la “teoría interaccionista de la desviación”. *Revista Conflicto Social*, 12, 65-87.