

Identificación de las necesidades de las empresas para la integración de personas con diversidad.

¿Cuáles son las necesidades de los diferentes interlocutores de la industria para integrar a las personas en riesgo de exclusión en el lugar de trabajo?

Información del caso de estudio:

Organización: Telefónica

Tamaño: +103.000 empleados

Localización: Madrid, España

Sector: Telecomunicaciones

Contexto operativo

Telefónica es una multinacional española de telecomunicaciones con participación estatal. Es la cuarta empresa de telecomunicaciones de Europa y la decimoquinta del mundo. Está presente en más de veinte países de Europa y América y genera 1,2 millones de empleos. Entre sus principios corporativos está la formación, orientación y asesoramiento responsable en competencias digitales para que todos puedan afrontar los retos presentes y futuros.

The Problem/Opportunity

Problema: La integración laboral de personas discapacitadas, personas LGBTQ+ y otros grupos (por ejemplo, inmigrantes, minorías étnicas...) en riesgo de exclusión en el lugar de trabajo es necesaria para construir un entorno laboral triplemente inclusivo.

Oportunidad: La integración no sólo representa un acto de justicia social, sino que también beneficia a la sociedad al fomentar la diversidad y aprovechar el potencial y la capacidad de cada individuo. Para ello, el modelo de trabajo híbrido y a distancia (HRW) parece ser una herramienta fundamental y poderosa, ya que permite eliminar las barreras físicas, flexibilizar los horarios, reducir los prejuicios en el entorno laboral, generar un ambiente personalizado y abrir oportunidades geográficas.

Qué se hizo

1. Realizar un estudio sobre la realidad LGBTQ+ entre los empleados:

Acción: Telefónica realiza anualmente un diagnóstico de la realidad entre los empleados LGBTQ+.

Ejemplos: Global Diversity Council promueve una cultura inclusiva, en la que los empleados aportan sus opiniones libremente. Está orientado a la diversidad afectivo-sexual y de género y Promueve la visibilidad de la diversidad grupal y familiar en sus campañas publicitarias y facilita el acceso al empleo a sectores desfavorecidos de la población.

2. Política de diversidad e inclusión:

Acción: Desarrollo de una política interna específica y herramientas..

Ejemplos: Telefónica desarrolló e implementó una Política de Diversidad e Inclusión, estableciendo su compromiso con el cumplimiento de las leyes aplicables en los países en los que opera la empresa, así como con los Derechos Humanos internacionales. Esto busca asegurar una gestión libre de prejuicios asociados a las diferencias. En este sentido, también se implementó un Canal de Denuncias y Consultas que permite a las personas denunciar anónima o personalmente cualquier caso de acoso o discriminación.

Acción: Promover una cultura inclusiva, en la que los empleados aporten libremente sus puntos de vista.

Ejemplos: creación de un Consejo Global de la Diversidad. Se trata de un comité encargado de aplicar a escala mundial todas las iniciativas de fomento de la diversidad. Un ejemplo es el programa «Talentia», desarrollado por Telefónica España. Este proyecto trabaja el talento femenino en niveles previos a la dirección para que cuando haya oportunidades de promoción, las mujeres estén preparadas para ocupar su nuevo puesto.

3. Campañas de sensibilización:

Acción: Organización y/o participación en actos.

Ejemplos: Los grupos de afinidad están presentes en diferentes países y zonas, como España, Brasil, Reino Unido o Latinoamérica, lo que permite alinear las acciones con los intereses y preocupaciones de la comunidad LGBTQ+. La participación en eventos externos y, en particular, en las principales marchas del orgullo en ciudades (por ejemplo, Madrid, Londres o São Paulo) también ayuda a construir entornos en los que los empleados de Telefónica se sienten valorados e incluidos.

4. Formación e información:

Acción: Organización de cursos, talleres y eventos, y elaboración de vídeos corporativos.

Ejemplos: participación en el proyecto YesWeTrans de FELGTBI+. Cursos: El papel de los aliados no LGTBI+ en la consecución de la igualdad, visibilidad lésbica, bullying y acoso en las redes

sociales, la realidad de las personas intersexuales, la salud y el bienestar emocional de los empleados LGTBI+ y la transición de género en el trabajo.

5. Lenguaje y comunicación inclusivos, no sexistas o discriminatorios

Acción: Utilización de un lenguaje inclusivo, libre de referencias discriminatorias.

Ejemplos: En los canales de comunicación, imágenes, documentos, materiales publicitarios y comerciales (es decir, tanto internos como externos), Telefónica evita el uso de referencias sexistas y mensajes prejuiciosos o discriminatorios. La empresa promueve un lenguaje inclusivo para la integración de todas las personas de diferentes nacionalidades, orígenes étnicos, color de piel, estado civil, responsabilidad familiar, religión, edad, discapacidad, condición social, opiniones políticas, estado de salud y VIH, género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.

6. Eliminar barreras

Acción: Introducir ayudas y soporte técnico para reducir y eliminar las barreras a la accesibilidad digital, la conectividad, el rendimiento de la red, la seguridad, la privacidad, la comunicación y la colaboración. garantizando entornos de trabajo igualitarios.

Ejemplos: Telefónica adapta y personaliza los espacios de trabajo (es decir, asumiendo todos los costes que ello conlleva sin ayudas públicas) para el bienestar de los empleados con discapacidad reconocida, mejorando su rendimiento laboral.

Resultados

1. Visibilidad de la comunidad LGBTQ+:

Resultado: Aumento del número de empleados LGBTQ+.

Pruebas: Contratos de trabajo para 50 empleados transexuales.

2. Integración laboral de personas discapacitadas:

Resultado: Capacitar a las personas con discapacidad para humanizar la tecnología y romper barreras con la digitalización.

Evidencias: En septiembre de 2023, la empresa contaba con un total de 2.069 empleados con discapacidad, un 39,6% más que en 2022.

3. Incorporación del modelo de Trabajo Remoto Híbrido (HRW):

Resultado: Mejora de la accesibilidad al puesto de trabajo y de las herramientas para el trabajo a distancia (componentes clave para la integración laboral).

Pruebas: El 95% de la plantilla trabaja a distancia y al mismo tiempo se ha garantizado la conectividad. Estas pruebas están relacionadas con las acciones descritas anteriormente.

Conclusión

La integración laboral de personas en riesgo de exclusión social (por ejemplo, discapacitados, mujeres, colectivo LGBTQ+, inmigrantes y minorías étnicas) no es sólo un imperativo moral, sino también una estrategia inteligente para construir sociedades y empresas más fuertes y

resilientes. Al derribar barreras y utilizar la tecnología, entre otras herramientas, no sólo construimos un futuro más inclusivo, sino que también aprovechamos el talento y la diversidad que enriquecerán las comunidades y los lugares de trabajo. Por ello, las organizaciones tienen un importante reto por delante.

Referencias

<https://www.telefonica.com/es/sostenibilidad-innovacion/sociedad/diversidad-e-inclusion/>

<https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/la-diversidad-nos-define-la-inclusion-nos-une/>

<https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/diversidad-lgbt-un-asunto-interes-para-empresas/>

<https://www.telefonica.es/es/sala-comunicacion/blog/la-felgtbi-destaca-el-compromiso-de-telefonica-con-la-inclusion-lgtbi/>

<https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/discapacidad-entorno-laboral/>