

Empresas Mexicanas X la Inclusión (EM-X+)

Inclusión Económica de Personas con Discapacidad y Minorías Sexuales y de Género



Acerca de Empresas Mexicanas X la Inclusión (EM-X+)

La Plataforma de Aprendizaje entre Pares *Empresas Mexicanas X la Inclusión* o EM-X+ (también conocida en inglés como *Mexico2Equal Plus*) reunió a 12 empresas en México para tomar acciones concretas para la inclusión de personas con discapacidad y personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales (LGBTI). Esta red ofreció una oportunidad para que un grupo de empresas mexicanas líderes aprendieran, compartieran conocimientos y se comprometieran a promover lugares de trabajo, productos y servicios más inclusivos.

A lo largo de 14 meses entre 2023 y 2024, IFC apoyó a 12 empresas en la implementación de un conjunto de 33 acciones para promover oportunidades en la fuerza laboral para las personas con discapacidad y/o las personas LGBTI. IFC organizó 4 talleres de aprendizaje para cubrir definiciones clave, recopilación de datos de RRHH desagregados, espacios de trabajo inclusivos, grupos de afinidad y liderazgo inclusivo. Además, IFC organizó 2 sesiones presenciales de *networking* para proporcionar un espacio en el que las empresas participantes y organizaciones locales aliadas pudieran intercambiar experiencias y herramientas útiles para

avanzar en la inclusión de las personas LGBTI y con discapacidad. Las 12 empresas participantes acordaron asumir compromisos específicos en sus operaciones, incluyendo una serie de acciones como la sensibilización sobre la inclusión de la discapacidad y/o de personas LGBTI, la adaptación de políticas y procedimientos de la empresa en materia de contratación, asociarse con organizaciones comunitarias, y la creación de una base para la contratación inclusiva. Las empresas cumplieron el 97% de sus compromisos (32/33), lo que se tradujo en efectos positivos para el negocio como el aumento de la satisfacción del personal, el incremento de la percepción de seguridad en el trabajo, el acceso a nuevos mercados y la reducción del ausentismo.

Empresas participantes

Las 12 empresas de EM-X+ representan a diversos sectores, como instituciones financieras, farmacéuticas, manufactureras, agregadores de pagos, comercio al por menor, economía digital, turismo y energía. Este grupo incluye a las siguientes empresas: Clip, FEMSA, Genomma Lab, Grupo Neolpharma, Grupo Xcaret, HSBC México, Iberdrola México, Kavak, Mastercard, PayPal México, Sempra Infraestructura y Siegfried Rhein.



Discapacidad e inclusión LGBTI: El contexto mexicano

Alrededor de [85 millones de personas con discapacidad](#) viven en América Latina y el Caribe, mientras que las últimas estimaciones sugieren que la población LGBTI es significativa y que se eleva a casi el [20 por ciento](#) a nivel mundial para las generaciones más jóvenes. En México, las personas LGBTI se estiman en alrededor de 8 millones, con un [poder adquisitivo de alrededor de USD \\$65,000 millones](#). Las personas con discapacidad o limitaciones físicas representan el 16.5% de la población mexicana. A nivel mundial, las personas con discapacidad y sus familiares poseen [13 billones de dólares en ingresos disponibles](#), y las personas LGBTI poseen una cantidad comparable en la riqueza mundial de los hogares. El tamaño y el potencial del mercado sin explotar que comprende a las personas con discapacidad y la población LGBTI en México es significativo.

El sector privado mexicano tiene mucho que ganar con lugares de trabajo y mercados más inclusivos, entre otras cosas mediante la provisión óptima de bienes y servicios a estas poblaciones y la plena utilización de los talentos y contribuciones de las personas que pertenecen a estos grupos en el lugar de trabajo y en las cadenas de suministro de las empresas.

Cerrar las brechas de género en el mercado laboral es una oportunidad clave para México, la economía con el segundo PIB más alto de América Latina y el Caribe. México es uno de los países más avanzados en cuanto a legislación que protege los derechos de la comunidad LGBTI. Por ejemplo, fue pionero en despenalizar los actos sexuales entre personas del mismo sexo (1871), y la Ciudad de México legalizó por primera vez el matrimonio entre personas del mismo sexo en 2009. En 2015, el Tribunal Supremo declaró inconstitucionales las leyes estatales que impedían el matrimonio entre personas del mismo sexo, y en octubre de 2022 el matrimonio entre personas del mismo sexo pasó a ser legal a nivel nacional. El gobierno mexicano también ha aprobado varias leyes que van desde la [protección del empleo](#) hasta [la tipificación de delitos de odio](#) o la [adopción conjunta](#).

México también ha firmado y ratificado la [Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad \(CDPD\)](#). Desde la adopción de la CDPD en 2007, el gobierno mexicano ha aprobado legislación nacional para proteger a las personas con discapacidad de la discriminación dentro de legislación específica como la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, que promueve el derecho al trabajo y al empleo.

Los argumentos empresariales y de desarrollo a favor de la inclusión de las personas con discapacidad y las personas LGBTI apuntan a importantes repercusiones en la cultura y los resultados de las empresas:

- **Aumento del rendimiento empresarial:** Las empresas inclusivas con la discapacidad obtienen un aumento del 25 por ciento en los ingresos, el doble de los ingresos netos y un aumento del 30 por ciento en los márgenes de beneficio, mientras que las empresas inclusivas de las personas LGBTI superan sistemáticamente al mercado de renta variable general.
- **Reserva de talento sin explotar:** Dada la proporción estimada de personas con discapacidad y personas LGBTI en México que están desempleadas, el tamaño y el potencial de la reserva de talento sin explotar es significativa. Además, los lugares de trabajo diversos e inclusivos son más innovadores, productivos y tienen tasas de retención más altas.
- **Tamaño del mercado:**
 1. Los consumidores con discapacidades constituyen un mercado de 1.9 billones de dólares en ingresos anuales disponibles a nivel mundial.
 2. Se estima, de manera conservadora, que el 5 por ciento de la población LGBTI mundial genera entre 4 y 5 billones de dólares en poder adquisitivo.
 3. Los productos accesibles e inclusivos de la discapacidad atraen y benefician a múltiples grupos de consumidores, incluidas las personas mayores, las personas con lesiones temporales, las mujeres embarazadas y los niños.
- **Los argumentos para el desarrollo:** El acceso a bienes y servicios y la inclusión laboral permiten a las personas con discapacidad y a las personas LGBTI participar activamente en la economía, generando valor para las personas, las empresas y las sociedades, y creando una situación beneficiosa para todos los implicados.

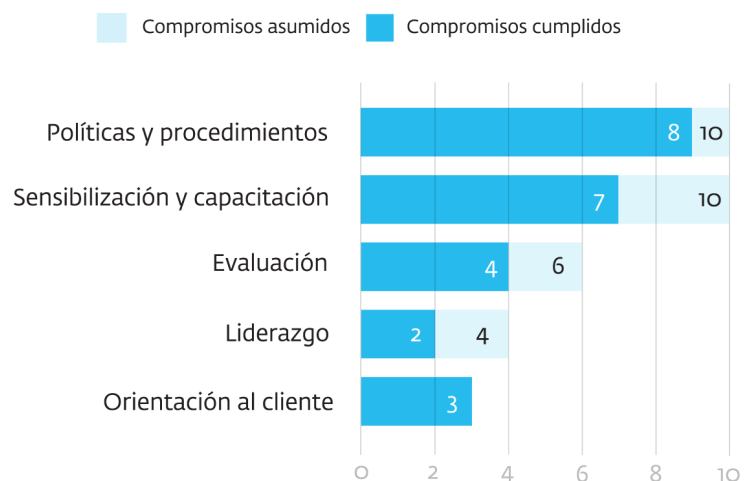
Acciones de las empresas para promover la inclusión de la discapacidad y/o LGBTI

A través de EM-X+, cada una de las empresas se comprometió a realizar al menos dos acciones para avanzar en la inclusión de las personas con discapacidad y las personas LGBTI, lo que colectivamente sumó 33 acciones a implementar dentro de cinco áreas prioritarias:

- **Evaluación**
- **Sensibilización y capacitación**
- **Políticas y procedimientos**
- **Liderazgo**
- **Orientación al cliente**

Número de compromisos en cada área de acción

Fuente: Encuesta final EM-X+, Enero de 2024.



0.1 Evaluación

Cinco empresas realizaron diagnósticos internos para identificar brechas y oportunidades para fortalecer la inclusión en sus lugares de trabajo. Por ejemplo, Clip, Grupo Xcaret, FEMSA e Iberdrola optaron por realizar autoevaluaciones sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad, mientras que Sempra Infraestructura, FEMSA y Grupo Xcaret decidieron enfocar sus evaluaciones en las personas LGBTI. Esto llevó a la creación de espacios abiertos para el diálogo, el establecimiento de una imagen clara de los perfiles internos de las empresas y, posteriormente, la modernización de algunas instalaciones para hacerlas más accesibles. La mayoría de las empresas se asociaron con organizaciones locales que conocieron a través del programa EM-X+.

“Se obtuvo un análisis de datos por medio de Great Place to Work para conocer el número de personas con discapacidad en el grupo. Posteriormente con un diagnóstico a nuestras instalaciones, realizado por Red Estable (Red Española de Turismo Accesible), lograremos obtener planes de trabajo para los ajustes razonables que requerimos realizar para ser accesibles para visitantes y colaboradores. La orientación y enfoque que nos dieron en EM-X+, nos ayudó para saber qué opciones tomar para obtener este primer análisis”.

**Jefatura de Diversidad,
Equidad e Inclusión, Grupo Xcaret**

Evaluación para la accesibilidad e inclusión laboral de personas con discapacidad por Iberdrola México

En 2023, Iberdrola México estableció su Estrategia de Diversidad e Inclusión 2030 y destinó recursos para alcanzar los objetivos definidos en ésta. Las direcciones de la compañía firmaron un Decálogo de Diversidad e Inclusión, reafirmando su compromiso con la inclusión. Como parte de sus compromisos con EM-X+, Iberdrola México decidió realizar un análisis de accesibilidad en las oficinas corporativas para identificar y mejorar las barreras físicas existentes, así como una revisión de los procesos de reclutamiento y prácticas internas para promover la

“Nos apoyamos de algunos aliados que conocimos por medio de EM-X+ para evaluar la accesibilidad de nuestras instalaciones. Con esta información, hemos diseñado una ruta de inclusión laboral para personas con discapacidad, la cual involucrará una fuerte inversión para hacer todas las instalaciones de Iberdrola México accesibles al año 2030, con el fin de incrementar el porcentaje de personas con discapacidad en la planilla.”

**Responsable de la Oficina de Diversidad,
Equidad e Inclusión, Iberdrola México**

inclusión laboral de personas con discapacidad. EM-X+ fue un vehículo para que la empresa se conectara con organizaciones locales enfocadas en la discapacidad como [Éntrale](#) y [Libre Acceso](#), que llevaron a cabo el análisis y apoyaron a la empresa para desarrollar un plan de trabajo con metas y plazos claros para lograr la accesibilidad universal, incluyendo una hoja de ruta para la inclusión de personas con discapacidad en los procesos de reclutamiento.

Hacia el final de EM-X+, Iberdrola México comenzó a trabajar en una política de ajustes razonables y accesibilidad, así como en la publicación de ofertas de empleo dirigidas específicamente al talento con discapacidad. Además, la empresa había asignado presupuesto para llevar a cabo 5 proyectos de ajustes razonables en 2024 e inició el proceso de licitación para cada uno.

0.2 Sensibilización y capacitación

Ocho empresas tomaron medidas para sensibilizar y capacitar al personal sobre la inclusión de las personas con discapacidad y las personas LGBTI. Se comprometieron con grupos comunitarios para realizar capacitaciones con el fin de crear conciencia, derribar mitos y sesgos conscientes e inconscientes, promover la empatía y aumentar el cumplimiento de las políticas de la empresa. Algunas de estas acciones fueron:

- **Grupo Xcaret** colaboró con una organización local para llevar a cabo cursos y talleres de Lengua de Señas Mexicana para su personal, promoviendo la inclusión de personas con discapacidad auditiva en proyectos de Arte y Cultura.
- **Kavak** incluyó la colaboración con socios comunitarios en su plan de trabajo para 2024 a raíz de su participación en EM-X+. Han ofrecido talleres y actividades de sensibilización y voluntariado con las comunidades, centrándose en temas de la comunidad LGBTI y mujeres con discapacidad.

0.3 Políticas y procedimientos

Ocho empresas de EM-X+ crearon políticas y procedimientos para fomentar la inclusión de las personas LGBTI y las personas con discapacidad. Durante EM-X+, las empresas tomaron medidas para identificar brechas y oportunidades en las políticas y procedimientos existentes o establecer nuevas políticas y procesos complementarios para construir lugares de trabajo más diversos y esfuerzos de reclutamiento más inclusivos.

- **FEMSA, Genomma Lab, Grupo Neolpharma y Siegfried Rhein** establecieron y/o actualizaron sus políticas de empleo inclusivo e igualitario que ahora mencionan específicamente a las personas con discapacidad y a las personas LGBTI.
- **FEMSA, Genomma Lab, Grupo Neolpharma, HSBC, Mastercard y Sempra Infraestructura** realizaron esfuerzos de reclutamiento externo específicamente orientados a la contratación de personas con discapacidad y/o personas LGBTI.



“Actualizamos la Política de Inclusión y No Discriminación, en la que se incorporaron responsabilidades y lineamientos en todos los niveles para lograr la inclusión laboral de personas con discapacidad y de la comunidad LGBTI en ambientes seguros de trabajo. La participación en EM-X+ nos permitió lograrlo con el apoyo de personas expertas y la retroalimentación de colegas que han enfrentado desafíos similares, lo que nos brinda una comprensión más profunda de la inclusión laboral para saber por dónde y cómo empezar.”

**Gerente de Sostenibilidad,
Grupo Neolpharma**



Centros de Capacitación Laboral Dirigida de OXXO para personas con discapacidad

FEMSA es una empresa multinacional mexicana que participa en la industria del comercio al detalle de la que forma parte OXXO, una cadena de tiendas de formato pequeño, y otros formatos minoristas relacionados, como la unidad de retail europea que opera tiendas de conveniencia y foodvenience. También participa a través de farmacias y actividades relacionadas; y en Digital@FEMSA, que incluye Spin by OXXO y Spin Premia, entre otras iniciativas de servicios financieros digitales. En la industria de bebidas participa operando Coca-Cola FEMSA, el embotellador de productos Coca-Cola más grande del mundo por volumen de ventas. OXXO, opera más de 21,000 tiendas en México y da empleo a más de 150,000 colaboradores y colaboradoras. La misión de FEMSA es generar valor económico y social en las comunidades donde opera a través de una estrategia de Justicia, Equidad, Diversidad e Inclusión (JEDI).

La práctica compartida por FEMSA fue el establecimiento de los Centros de *Capacitación Laboral Dirigida* OXXO (CCLDs), en alianza con gobiernos municipales a través del *Sistema de Desarrollo Integral de la Familia* (DIF). Los CCLD OXXO brindan capacitación laboral para personas con discapacidad durante 3 meses en espacios que simulan el funcionamiento de una tienda OXXO. Cuando los aprendices culminan con éxito su formación, se les otorga un certificado que documenta la experiencia adquirida, lo que facilita su inserción en OXXO u otras empresas del sector de comercio al por menor. A la fecha, OXXO cuenta con 29 CCLD en todo México y emplea a más de 2,000 personas con discapacidad que trabajan en roles operativos y también en oficinas corporativas.

FEMSA atribuye el éxito de esta iniciativa al patrocinio de la dirección de la empresa (recursos para la creación de los CCLD, tiempo y dedicación para establecer una alianza con el DIF) y a su comprensión y compromiso con la estrategia JEDI de la empresa.

0.4 Liderazgo

Para garantizar el éxito y la sostenibilidad de los esfuerzos de inclusión, cuatro empresas de EM-X+ tomaron medidas para asegurar el compromiso de su liderazgo. Una [investigación de Accenture](#) señala los beneficios comerciales observados por las empresas encabezadas por líderes comprometidos con la inclusión de la discapacidad, que incluyen el crecimiento de las ventas 2.9 veces más rápido y las ganancias 4.1 veces más rápido que sus pares. PayPal, Genomma Lab, Sigfried Rhein y FEMSA nombraron líderes senior que son responsables de la implementación de la política y estrategia de inclusión de su empresa.

“Relanzamos el Comité Global de Diversidad, Inclusión e Igualdad de Género, el cual nos ha ayudado a impulsar iniciativas en los países en los que tenemos presencia. Varias personas de nuestra alta dirección participan en el Comité, incluyendo la Gerente General para Colombia, el Líder Global de Responsabilidad Social y el Líder Global de Recursos Humanos.”

Coordinadora de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, Genomma Lab México

0.5 Orientación al cliente

Tres empresas de EM-X+ tomaron medidas para abordar las necesidades de los consumidores con discapacidades y los consumidores LGBTI. Mastercard, FEMSA y Grupo Xcaret revisaron las comunicaciones y los materiales comerciales de sus empresas para aumentar la representación inclusiva y garantizar una representación precisa y positiva de las personas con discapacidad y/o las personas LGBTI. Grupo Xcaret inició el desarrollo de un manual de lenguaje inclusivo, con el fin de alinear a toda la organización en la forma de expresarse, comunicar y escribir.

Manos Xuaves de Grupo Xcaret

Grupo Xcaret es una empresa líder en turismo sostenible y socialmente responsable en México, que opera una serie de parques, hoteles y tours en Cancún y la Riviera Maya. Como parte de sus compromisos con EM-X+, en diciembre de 2023, Grupo Xcaret implementó el programa “Manos Xuaves” en el espectáculo “Xcaret México Espectacular”, que se realiza todas las noches en el Parque Xcaret. El programa, implementado en colaboración con una organización local llamada Manos Especiales, contrató y capacitó a personal para interpretar todos los números musicales del espectáculo en Lengua de Señas Mexicana para el público con discapacidad auditiva, así como artistas sordos para el acto final del espectáculo “Xcaret México Espectacular”, quienes interpretan la canción “México en la piel” en Lengua de Señas Mexicana.

De acuerdo con Grupo Xcaret, esta práctica les ha permitido ampliar el horizonte de representación, dando visibilidad a la diversidad de la población mexicana desde un ángulo más incluyente. “Manos Xuaves” es un ejemplo positivo para la industria del turismo, fomentando una cultura de diversidad e inclusión.



Resultados de EM-X+

Mejora de la cultura y la imagen corporativa

De las 12 empresas participantes:

11 señalaron que EM-X+ contribuyó a mejorar la reputación o la marca de su empresa.

9 dijeron que EM-X+ ayudó a mejorar las políticas de su empresa.

8 informaron que EM-X+ tuvo un impacto en la satisfacción y el bienestar de su personal.

Aumento del conocimiento

Todas las personas participantes que asistieron a los talleres organizados por EM-X+ y las 12 empresas informaron haber mejorado sus conocimientos, toma de consciencia y prácticas relacionadas con la discapacidad y la inclusión LGBTI gracias a su participación en EM-X+.

“Los talleres organizados por EM-X+ fueron de gran apoyo, especialmente al tener la oportunidad de escuchar a otras compañías, porque esto nos permitió fortalecer nuestras acciones al aprender de sus mejores prácticas. A nivel personal, el involucramiento en este programa me otorgó mayor conocimiento y sobre todo más sensibilidad al momento de abordar estos temas, motivándome a fortalecer la cultura de diversidad, equidad e inclusión dentro de la organización.”

**Consultor Asociado de Gestión,
Mastercard México**

Lecciones aprendidas de EM-X+ para fomentar un sector privado inclusivo

- **El convencimiento y la participación de la alta dirección son factores determinantes en el éxito del viaje de inclusión de una empresa.** En el marco de EM-X+, las empresas tomaron medidas para involucrar a la alta dirección mediante la concientización, la comunicación del caso de negocio y los resultados de diagnósticos. Las empresas también buscaron líderes senior que participaran como modelos a seguir para la inclusión de la discapacidad y/o de las personas LGBTI dentro de la empresa y externamente, comunicando los compromisos y esfuerzos de la empresa en materia de inclusión.
- **Colaborar con organizaciones locales puede ser una herramienta para apoyar a las empresas en la implementación de acciones y sus esfuerzos para la inclusión más allá de EM-X+.** La participación de organizaciones locales como [ADIL Diversidad e Inclusión Laboral](#), [Éntrale](#), [Inclúyeme.com](#) y [Pride Connection México](#) en EM-X+ llevó a una mayor colaboración con las 12 empresas para profundizar su comprensión de la inclusión, mejorar las prácticas de contratación y fortalecer la accesibilidad.
- **Involucrar a las empresas en varias etapas de su viaje de inclusión permite el aprendizaje y el apoyo entre pares.** Las empresas participantes informaron que escuchar a otros participantes de EM-X+ durante los talleres y eventos de networking les ayudó a aprender de otras empresas y les hizo conscientes de los posibles desafíos y beneficios de la implementación de acciones de inclusión. La colaboración entre empresas se extendió más allá de EM-X+: las empresas se acercaron y aprendieron directamente unas de otras. Las empresas más maduras en su camino hacia la inclusión también proporcionaron guía y capacitación a otras con menos experiencia.



Figura 1 - Luis Manuel Uribe, responsable de la Oficina de Diversidad, Equidad e Inclusión de Iberdrola México, en la entrega del Distintivo Empresa Comprometida con la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad 2024 de Éntrale.

El papel de aliados locales para fomentar la sostenibilidad de la inclusión de las personas LGBTI y de las personas con discapacidad

ADIL Diversidad e Inclusión Laboral, socio implementador de *Human Rights Campaign* para [Equidad MX: Programa Global de Equidad Laboral](#), fue uno de los aliados locales de EM-X+. ADIL realizó una presentación durante uno de los talleres de aprendizaje EM-X+ sobre la iniciativa Equidad MX, que ayuda a los empleadores mejorar la inclusión de personas LGBTI mediante la evaluación de las prácticas y políticas corporativas a través de una encuesta anual. 11 de las 12 empresas que se participaron en EM-X+¹ decidieron sumarse a [la edición 2024 de Equidad MX](#), y 8 de ellas lograron el puntaje para obtener la certificación "Mejores lugares para trabajar LGBTQ+". Estas empresas son Coca-Cola FEMSA, Genomma Lab México, HSBC México, Iberdrola México, Kavak, PayPal México, Sempra Infraestructura y Siegfried Rhein.

Éntrale "Alianza por la inclusión laboral de Personas con discapacidad" fue otro socio local de EM-X+ que lleva a cabo un *benchmark* anual centrado en la discapacidad. El [Índice de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad \(IILPCD\)](#) es una herramienta gratuita de autodiagnóstico que permite a las empresas evaluar qué tan inclusivos y accesibles son sus procesos internos para las personas con discapacidad. Las empresas que obtienen resultados sobresalientes en el IILPCD son galardonadas con el "Distintivo Empresa Comprometida con la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad", otorgado por el Consejo Mexicano de Negocios. Iberdrola México, una de las empresas que participó en EM-X+, fue una de las 36 empresas galardonadas con esta distinción en la edición 2024 del IILPCD.

Comprometerse con organizaciones locales puede ampliar las redes de las empresas y facilitar las iniciativas de colaboración para la diversidad y la inclusión a largo plazo. Además, la participación periódica en evaluaciones comparativas (*benchmarks*) proporciona herramientas para que las empresas establezcan objetivos, realicen un seguimiento de su progreso y fomenten la mejora continua. La vinculación con organizaciones locales de renombre que realizan este tipo de índices o evaluaciones también demuestra un compromiso con la transparencia y la responsabilidad de las empresas, mejorando su marca y reputación.

¹ Antes de EM-X+, 7 de las empresas participantes habían obtenido la certificación en ediciones anteriores de Equidad MX.

Contacto

**Para obtener más información,
favor de ponerse en contacto con:**

Laura Pérez Castro

Consultora de Género e Inclusión Económica
para América Latina y el Caribe,
lperezcastro@ifc.org

Rudaba Z. Nasir

Líder Global de IFC para la Inclusión Económica
rnasir@ifc.org