



UNIVERSITAS
Miguel Hernández

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS DE ELCHE

GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO FIN DE GRADO

**ACCESIBILIDAD Y SOSTENIBILIDAD: UN ANÁLISIS DE
LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS
POLÍTICAS CORPORATIVAS SOSTENIBLES DEL GRUPO INDITEX**

AUTORA: TAHIRA MELODIE TERUEL TORRENTE

TUTORA: CRISTINA MORA RODRÍGUEZ

CURSO: 2024/2025

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. DISCAPACIDAD.....	10
2.2. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.....	15
2.3. SOSTENIBILIDAD (RSC).....	16
2.4. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	22
2.5. EMPLEO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	28
3. METODOLOGÍA.....	32
3.1. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.2. INFORMACIÓN GRUPO INDITEX.....	35
3.3. POLÍTICAS GRUPO INDITEX.....	39
4. RESULTADOS.....	60
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
7. ANEXOS.....	70

RESUMEN

La discapacidad, una condición ineludible y persistente en la sociedad, lo que lo convierte en un tema de significativa relevancia. A pesar de un creciente reconocimiento a lo largo de la historia y de un aumento actual en el número de personas con discapacidad, la concienciación generalizada sobre este tema aún es limitada. No obstante, la inclusión de este colectivo en el ámbito laboral se presenta como una estrategia mutuamente beneficiosa para las empresas, la sociedad y, fundamentalmente, para las propias personas con discapacidad, cuyas ventajas económicas y sociales justifican aún más el interés de este estudio.

El presente Trabajo de Fin de Grado (TFG) se centra en el estudio de la inclusión laboral de personas con discapacidad en España. Para un análisis práctico, se desarrolla un estudio de caso analizando las políticas de sostenibilidad del Grupo Inditex.

Este trabajo se dirige a la sociedad en general, al sector empresarial y a las familias, con el objetivo primordial de fomentar la concienciación e informar sobre la imperante necesidad de avanzar hacia una inclusión plena de las personas con discapacidad. Está enfocado a analizar la situación de estas personas en el mercado laboral ya que el empleo constituye un eje fundamental para su independencia y el desarrollo de otras áreas vitales. Si bien se han logrado progresos, la exclusión persiste, demandando un esfuerzo continuo. El estudio, circunscrito al contexto español, realiza un análisis profundo de las políticas corporativas de sostenibilidad de Inditex. Empresa de gran relevancia en el panorama empresarial actual. En última instancia, se presentarán conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

Palabras clave: discapacidad, empleo, inclusión y políticas.

ABSTRACT

Disability is an unavoidable and persistent condition in society, making it a topic of significant relevance. Despite growing recognition throughout history and

a current increase in the number of people with disabilities, widespread awareness of this issue is still limited. However, the inclusion of this group in the workplace is presented as a mutually beneficial strategy for companies, society, and, crucially, for people with disabilities themselves, whose economic and social advantages further justify the interest of this study.

This Final Degree Project (FDP) focuses on the study of the labor market inclusion of people with disabilities in Spain. For practical analysis, a case study is developed analyzing the sustainability policies of the Inditex Group.

This project is addressed to society in general, the business sector, and families, with the primary objective of raising awareness and informing about the urgent need to move toward the full inclusion of people with disabilities. It focuses on analyzing the situation of these individuals in the labor market, since employment is a fundamental pillar for their independence and the development of other areas of life. Although progress has been made, exclusion persists, demanding ongoing efforts. The study, limited to the Spanish context, provides an in-depth analysis of Inditex's corporate sustainability policies, a highly relevant company in the current business landscape. Finally, conclusions and recommendations derived from the research will be presented.

Key words: disability, employee, inclusion and policies.

1. INTRODUCCIÓN

Se entiende por discapacidad o diversidad funcional, según la legislación española, la situación de aquellas personas con deficiencias a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, ven limitada su participación plena en la sociedad. Se trata de un fenómeno inherente a la condición humana, presente de forma transversal en todas las capas de la población. No se trata de una moda, sino una condición que ha acompañado a la humanidad a lo largo de su historia. Evidencias arqueológicas y relatos históricos de diversas culturas y épocas atestiguan la presencia de personas con deficiencias físicas, sensoriales o psíquicas desde tiempos ancestrales (Costa, 2021). Hallazgos como las representaciones de personas con cifosis o amputaciones en vasijas prehistóricas o el registro de tratamientos médicos para fracturas en el antiguo Egipto ilustran esta realidad (Costa, 2021). Incluso en la América central

prehispánica, algunas culturas como la azteca mostraban respeto e incluso veneración hacia las personas con discapacidad, lo que subraya la larga y diversa presencia de la discapacidad en las sociedades humanas (Costa, 2021). No hace falta realizar estudios exhaustivos ni complejas lecturas para constatar su presencia en nuestro entorno. Basta con detenernos unos instantes para darnos cuenta de que, con certeza, conocemos o hemos visto recientemente a alguien que vive con esta condición. Se calcula que 1.300 millones de personas sufren una discapacidad en todo el mundo hoy en día (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023). Esto representa aproximadamente el 16% de la población mundial, es decir, 1 de cada 6 personas (OMS, 2023). Respecto a España, la cifra oficial más reciente, año 2020, registró 4,38 millones de personas con discapacidad (2,55 millones de mujeres frente a un 1,77 millones de hombres), lo que equivalía a cerca del 9,5% de la población total (Instituto Nacional de Estadística [INE], 2022). Según el INE (2022) la movilidad reducida¹ fue la discapacidad más común. Esta cifra va aumentando conforme pasan los años, si nos remontamos al año 2008 la cifra era de aproximadamente 3,8 millones en España (2,30 millones de mujeres frente a un 1,55 millones de hombres), representando el 8,5% de la población, por lo que debería de ser un tema de interés para toda la sociedad ya que cada vez hay más personas con esta condición y nos incumbe a cada uno de nosotros por ser miembros de una sociedad (INE, 2008). Aunque la relevancia de la discapacidad ha crecido con el tiempo, todavía no es un tema que ocupe un lugar central en el debate público y la consideración cotidiana.

El empleo constituye un eje central en la vida de cualquier persona trascendiendo su función económica para construir la identidad social de una persona; nuestra profesión u ocupación define quiénes somos socialmente (Hernández, 2023). Quienes no tienen empleo o no lo desarrollan se sienten excluidos o sufren un menoscabo social, siendo a menudo asociados con colectivos marginales y vulnerables, a diferencia de quienes trabajan, que son

¹ **Movilidad reducida:** hace referencia a la dificultad para desplazarse o realizar actividades físicas de manera autónoma debido a limitaciones temporales o permanentes en las funciones corporales, estructuras físicas o barreras del entorno.

vistos como útiles, normales y válidos (Hernández, 2023). La Calidad de Vida es un concepto complejo que el INE (2020) aborda a través de nueve indicadores, destacando el trabajo en segundo lugar. Esta prominencia no es casual, ya que el trabajo remunerado ocupa una parte significativa del tiempo y tiene un impacto profundo en la calidad de vida, tanto para quienes lo tienen como para quienes lo desean (INE, 2020). El empleo influye positivamente al generar ingresos que mejoran las condiciones materiales (el primer indicador de calidad de vida), facilitar la integración y socialización, y permitir la realización profesional y personal, así como la adquisición de conocimientos (De Lorenzo, s.f.). Por el contrario, la falta de empleo o las condiciones laborales precarias deterioran la calidad de vida. La Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) no solo es importante por sí misma, sino que también actúa como un factor que influye en otros indicadores. Por ejemplo, un buen empleo remunerado es crucial para alcanzar buenas condiciones materiales, lo que a su vez puede condicionar el acceso a la salud y la educación. Los indicadores de calidad de vida están interrelacionados, y el trabajo destaca por su fuerte conexión con múltiples aspectos, posibilitando, además de la renta, el desarrollo de relaciones sociales y la seguridad personal. En definitiva, el trabajo es fundamental para una vida plena y su calidad repercute en diversos ámbitos del bienestar (Costa, 2021). Así también lo atestigua un informe realizado por La Fundación Adecco en el año 2024: "Por encima de las relaciones sociales, de la accesibilidad e, incluso, de la familia, las personas con discapacidad sitúan la vivienda y el empleo como sus principales deseos para el año que está a punto de comenzar" (p.8). Según los últimos datos oficiales proporcionados por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), año 2022, hay un total de 1.941.900 personas con discapacidad en edad laboral² (INE).

Si tenemos en cuenta los derechos de los españoles expuestos en la Constitución Española (CE) que se encuentran recogidos principalmente en el Título I ("De los derechos y deberes fundamentales"), que abarca desde el artículo 10 hasta el 55. Cabe destacar el artículo 35 ubicado en el Capítulo segundo ("Derechos y libertades"), Sección 2.^a ("De los derechos y libertades de

² Aquellas personas con discapacidad con edades comprendidas entre los 16 hasta los 64 años.

los ciudadanos”), el cual declara lo siguiente: “Todos los españoles tienen el deber de trabajar y el derecho al trabajo, a la libre elección de profesión u oficio, a la promoción a través del trabajo y a una remuneración suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia, sin que en ningún caso pueda hacerse discriminación por razón de sexo” (CE, Artículo 35). Asimismo, este derecho también está contemplado en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social en el Título I (“Derechos y obligaciones”). El artículo 35 ubicado en el Capítulo VI (“Derecho al trabajo”), Sección 1ª (“Disposiciones generales”), expone lo siguiente: “Las personas con discapacidad tienen derecho al trabajo, en condiciones que garanticen la aplicación de los principios de igualdad de trato y no discriminación.”

Si indagamos un poco nos damos cuenta que este derecho no se cumple para este grupo de la población, por lo que da cabida a sufrir discriminación. Es habitual que nos encontremos con organizaciones que no estén dispuestas a contratar personas con discapacidad en su plantilla (García, 2023). El principal motivo es el desconocimiento respecto la discapacidad, a su vez con la gran diversidad de tipos y grados de ésta (García, 2023). Otro motivo es la preocupación por tener que ajustar las tareas o el entorno laboral para dar cabida a las capacidades de una persona con discapacidad, todo ello lleva a que se descarte su contratación (García, 2023).

Lo podemos percatar revisando los datos oficiales. Los datos ofrecidos por el INE revelan que la tasa de paro³ de este colectivo en el último año registrado, año 2023, se sitúa en un 19,7% y la tasa de empleo⁴ en un 28,5%. En cambio, la tasa de paro en ese mismo año para el resto de la población sin esta condición se sitúa en 12,2% y la de empleo en 51,7% (INE, 2023). Añadir que según La Fundación Adecco (2024) los datos oficiales del SEPE muestran

³ **Tasa de paro:** cociente entre la población parada y la población activa (INE).

⁴ **Tasa de empleo:** cociente entre el número total de ocupados y la población en edad de trabajar (de 16 y más años) (INE).

que en octubre del año 2024 el 72,9% de los trabajadores con discapacidad estaban contratadas en el ámbito protegido, como en Centros Especiales de Empleo (CEE), en cambio solo un 27,1% fue empleada en una empresa común. Es decir, las personas con discapacidad presentan mayores tasas de paro y precariedad laboral que la población general.

Según La Fundación Adecco (2024): “Siete de cada diez personas con discapacidad en situación de desempleo (73,1%: un 51% en algunas ocasiones, y un 22% de manera constante) afirma haber sentido discriminación a la hora de competir en el mercado laboral” (p.7).

Este colectivo de la sociedad se encuentra actualmente en una situación de desventaja en el ámbito laboral español, tal como revelan los datos proporcionados anteriormente. Sin embargo, según la Comisión de las Comunidades Europeas [CE] (2001) los consumidores europeos valoran el comportamiento social de las empresas al comprar y están dispuestos a pagar más si una empresa demuestra un buen desempeño en este ámbito.

Por todo lo expuesto anteriormente, esta temática debería de ser de gran interés para todo el mundo ya que todos salimos beneficiados si este colectivo se inserta del todo en el empleo. En este trabajo se analizará la conexión que existe entre la inclusión de las personas con discapacidad y la sostenibilidad corporativa, profundizando en las políticas corporativas sostenibles.

Esta investigación tiene como finalidad principal aportar un mayor conocimiento y concienciación respecto a las políticas de sostenibilidad de las empresas para la inclusión de este colectivo en el ámbito laboral.

Para cerrar este primer capítulo, a continuación, se mostrarán una serie de gráficas y tablas a modo ilustrativo de todo lo expuesto anteriormente.

Tabla 1: Tasas de actividad⁵, empleo y paro por sexo en España.

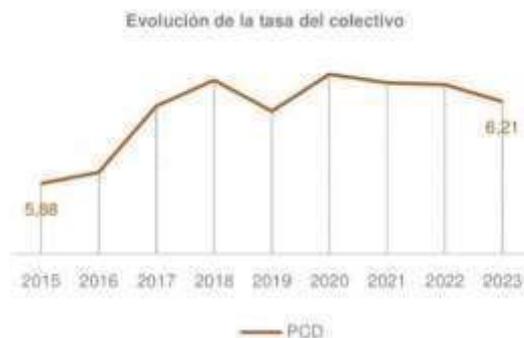
	TASA: TOTAL	TASA: PERSONAS SIN DISCAPACIDAD	TASA: PERSONAS CON DISCAPACIDAD
2023	2023	2023	2023
AMBOS SEXOS			
Actividad	75,8	78,5	35,5
Empleo	66,5	69	28,5
Paro	12,3	12	19,7
HOMBRES			
Actividad	79,9	83,1	35,8
Empleo	71,3	74,5	28,6
Paro	10,7	10,5	19,9
MUJERES			
Actividad	71,7	73,9	35,1
Empleo	61,7	63,7	28,3
Paro	14	13,8	19,4
2022			
AMBOS SEXOS			
Actividad	75,3	77,9	35,3
Empleo	65,4	67,9	27,7
Paro	13,1	12,9	21,6
HOMBRES			
Actividad	79,7	83	36,5
Empleo	70,5	73,7	28,4
Paro	11,5	11,1	22,1
MUJERES			
Actividad	70,8	73	33,7
Empleo	60,2	62,1	26,7
Paro	15	14,8	20,8
2021			
AMBOS SEXOS			
Actividad	74,9	77,6	34,5
Empleo	63,7	66,1	26,8
Paro	15	14,8	22,4
HOMBRES			
Actividad	79,2	82,7	34,1
Empleo	68,7	71,9	26,4
Paro	13,3	13	22,4
MUJERES			
Actividad	70,6	72,7	35,1
Empleo	58,6	60,5	27,2
Paro	17	16,8	22,4

Nota: unidades en porcentajes

Fuente: INE

⁵ **Tasa de actividad:** es el cociente entre el total de activos y la población de 16 y más años.

Gráfico 1: *Evolución tasa de personas con discapacidad.*



Fuente: Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a partir de los datos del INE. El empleo de las Personas con Discapacidad (EPD) datos referidos a 2023.

2. MARCO TEÓRICO

En primer lugar, antes de profundizar en el tema a tratar, se van a definir algunos conceptos claves para asegurar una comprensión clara y establecer el contexto adecuado.

2.1. DISCAPACIDAD

Si realizamos un recorrido histórico del término “discapacidad” en el ordenamiento jurídico español, el punto de partida se encuentra en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos (LISMI), que estableció en su artículo 7 la siguiente definición de persona con discapacidad: “cuyas posibilidades de integración educativa, laboral o social se hallen disminuidas como consecuencia de una deficiencia, previsiblemente permanente, de carácter congénito o no, en sus capacidades físicas, psíquicas o sensoriales”. Se trata de la primera ley en España aprobada dirigida a regular la atención y los apoyos a las personas con discapacidad y sus familias.

Posteriormente, se creó la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (LIONDAU) para abordar el vacío que presentaba la anterior

Ley respecto a la falta de referencias sobre el grado de discapacidad necesario para acceder a una protección específica (Sánchez-Castañeda et al., 2024).

Si continuamos con la línea temporal podemos destacar el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (LGDPD), que marca un antes y un después en la definición de discapacidad en España, en un intento de solucionar los problemas conceptuales (Sánchez-Castañeda et al., 2024).

Cabe destacar también en el aspecto jurídico sobre la discapacidad el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, marcó las reglas para reconocer, declarar y calificar el grado de discapacidad (Sánchez-Castañeda et al., 2024). Estableció cómo evaluar la discapacidad con nuevos criterios, quién debía hacerlo y cómo se tenía que llevar a cabo el proceso (Sánchez-Castañeda et al., 2024). El objetivo era que en todo el territorio nacional se hiciera de la misma manera (Sánchez-Castañeda et al., 2024).

Más adelante, esta ley se actualizó con el Real Decreto 888/2022, del 18 de octubre, que reemplazó a la anterior. Esta nueva ley estableció otra forma de hacer las cosas, pero manteniendo la idea principal de que la evaluación de la discapacidad fuera igual para todos, asegurando que todos los ciudadanos tuvieran las mismas oportunidades para acceder a los derechos que les corresponden por ley, como dice el artículo 1 (Sánchez-Castañeda et al., 2024).

Una definición más internacional sería la dada por la OMS: “Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.”

En definitiva, la discapacidad es un mundo diverso e ilimitado y no debemos incurrir en el error de catalogar a todas como iguales. Según la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) las discapacidades se pueden clasificar en cuatro grupos principales, dentro de cada uno de los cuatro existen subgrupos:

- **A) Discapacidad física o motora:** afecta a la movilidad de una o varias partes del cuerpo. Dentro de esta categoría, podemos distinguir dos subtipos:
 - • **Funcional:** Implica dificultades en el funcionamiento del cuerpo como por ejemplo para caminar, moverse o manipular objetos.
 - • **Orgánica:** Afecta a los órganos internos y puede no ser visible. Por ejemplo, enfermedades cardíacas o respiratorias que limitan la capacidad física de una persona.
- **B) Discapacidad sensorial:** este tipo de discapacidad afecta a los sentidos. Dentro de ella, podemos distinguir distintos subtipos según a que sentido afecte:
 - • **Visual:** Afecta a la visión, desde un modo parcial hasta la ceguera total. Afecta a la capacidad para leer o moverse de manera segura.

Tal como señala la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), es crucial distinguir entre ceguera, deficiencia visual y discapacidad visual, ya que la capacidad visual varía significativamente entre individuos (Costa, 2021). Dentro del concepto de ceguera, se reconocen cuatro categorías principales de mayor a menor ausencia de visión sería ceguera total, ceguera parcial, baja visión severa y baja visión moderada (Costa, 2021).
 - • **Auditiva:** Afecta al sentido del oído, a la capacidad de comunicarse verbalmente. Desde una dificultad para escuchar

sonidos hasta la sordera completa. Su clasificación se matiza por factores cruciales como la edad de aparición, el nivel de pérdida auditiva, la intervención rehabilitadora y el empleo de soluciones tecnológicas como audífonos, implantes cocleares o de tronco encefálico. Estas variables permiten distinguir fundamentalmente entre personas sordas que utilizan la comunicación oral y aquellas que emplean la lengua de signos (Costa, 2021). Atendiendo al momento en que se presenta la sordera, se identifican dos categorías principales:

→ ○ **Sorderas**

→ ■ **Sorderas prelocutivas:** Estas ocurren antes de que la persona adquiera el lenguaje. Sus orígenes pueden incluir malformaciones físicas del sistema auditivo, síndromes genéticos, enfermedades congénitas como la rubéola, y otras afecciones contraídas durante los primeros meses de vida, previos al desarrollo del habla (Costa, 2021).

→ ■ **Sorderas postlocutivas:** Estas se desarrollan después de que la persona ya ha aprendido a hablar. Sus causas pueden ser diversas, abarcando factores genéticos, traumatismos, enfermedades, o la exposición prolongada a niveles de ruido perjudiciales para las células del oído (Costa, 2021).

La sordera no es una condición uniforme. Además de los aspectos temporales y comunicativos, el grado de pérdida auditiva es un factor determinante para establecer una comunicación efectiva con cada individuo. Siguiendo la clasificación del BIAP (Bureau International d'Audiophonologie),

las pérdidas auditivas se categorizan en (Costa, 2021):

○ **Pérdidas auditivas:**

- ▶ **Pérdidas leves:** El umbral auditivo se encuentra entre 20 y 40 decibelios (dB).
- ▶ **Pérdidas medias:** La pérdida de audición oscila entre 41 y 70 dB.
- ▶ **Pérdidas severas:** La pérdida auditiva se sitúa entre 71 y 90 dB.
- ▶ **Pérdidas profundas:** En estos casos, la pérdida auditiva excede los 90 dB, específicamente entre 91 y 100 dB.

▶ **Olfativa:** Afecta al sentido del olfato. Implica la pérdida del sentido del olfato, con un posible impacto en la percepción del entorno y de la seguridad de las personas que lo sufren.

▶ **Del gusto:** La pérdida del sentido del gusto puede derivar en complicaciones de tipo nutricional.

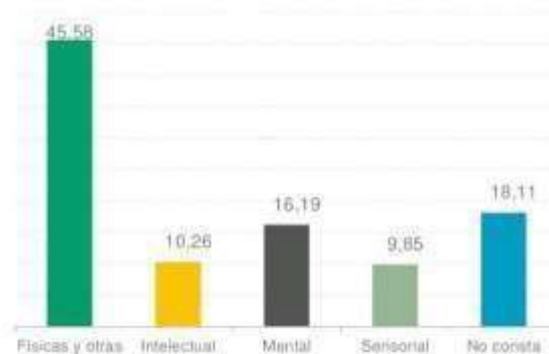
→ **C) Discapacidad intelectual:** este tipo de discapacidad afecta a la hora de aprender, razonar y desenvolverse en la vida diaria (Costa, 2021). El Síndrome de Down y el autismo serían algunos ejemplos de este tipo de discapacidad.

→ **D) Discapacidad psicosocial:** este tipo de discapacidad aborda problemas de salud mental que pueden afectar al bienestar emocional y social de las personas (Costa, 2021). Un ejemplo de este tipo sería la depresión crónica.

La **pluridiscapacidad** es una condición que combina varios tipos de discapacidad, frecuentemente incluyendo déficits en el desarrollo psicomotor y/o sensorial, además de otros problemas de salud (Costa, 2021).

Como se puede apreciar la discapacidad es un concepto multifacético y diverso.

Gráfica 2: *Distribución de la población por tipo de discapacidad.*



Fuente: Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a partir de los datos del INE. El empleo de las Personas con Discapacidad (EPD) datos referidos a 2023.

2.2 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Podemos definir la accesibilidad universal como “la característica que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, objetos y dispositivos, para que todas las personas las puedan usar y entender de la forma más segura, cómoda y autónoma posible” (El Real Patronato sobre Discapacidad).

Según El Real Patronato sobre Discapacidad la accesibilidad universal juega un papel crucial para asegurar que las personas con discapacidad puedan llevar vidas autónomas, integrarse plenamente en la sociedad y disfrutar de las mismas oportunidades que los demás.

El concepto de accesibilidad no solo hace referencia a la eliminación de las barreras físicas si no que va más allá, para que un entorno sea accesible cualquier persona con discapacidad no debe verse interrumpida la actividad que pretende realizar (Gobierno de España, Ministerio de Sanidad).

En la actual era digital, donde la tecnología nos rodea constantemente e influye en cada faceta de nuestra vida, su accesibilidad universal se erige como un imperativo. La creciente trascendencia de la web en ámbitos tan vitales como la educación, el empleo, la administración, el comercio, la salud y el ocio enfatiza la urgencia de garantizar su acceso a todas las personas, sin importar sus

capacidades (Henry, 2019). De hecho, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) declara el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, incluyendo la web, como un derecho humano fundamental (Henry, 2019). En este contexto, la accesibilidad web⁶ se define como el diseño y desarrollo de sitios, herramientas y tecnologías en línea que posibilitan su utilización eficaz por parte de personas con discapacidad, abarcando la capacidad de percibir, comprender, navegar, interactuar y contribuir al entorno web (Henry, 2019).

El diseño universal es un concepto estrechamente ligado a la accesibilidad universal. El Real Patronato sobre Discapacidad lo define como: “El diseño universal es la forma de crear entornos, productos y servicios para que sean accesibles sin necesidad de adaptación.”

Tenemos que llevar a cabo la accesibilidad universal a través de la aplicación de diseños universales en todo lo que nos rodea para evitar la discriminación y de esta forma todas las personas tengan todos sus derechos y puedan cumplir todos sus deseos, así como tener una vida plena independientemente de que sufran alguna discapacidad o no. Por otro lado, debemos realizar las modificaciones y adaptaciones necesarias de aquellos aspectos que no se hayan aplicado un diseño universal en un primer momento.

2.3. SOSTENIBILIDAD (RSC)

El concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), también conocido como Responsabilidad Social de las Empresas (RSE), nace en el siglo XX en Estados Unidos. Entre los años 1930 y 1940 aparecieron las referencias a la preocupación por la RSC, época en la que se publicaron: “The Functions of the Executive” (C.I. Barnard, 1938); “Social Control of Business” (J.M. Clark, 1939); y “Measurement of the Social Performance of Business” (T. Kreps, 1940) (Hernández, 2023).

Howard Rothmann Bowen es considerado como el padre de la RSC, con su obra “Social responsibilities of the businessman” (1953) marcó el inicio de la

⁶ Para obtener más información acerca de la Accesibilidad Web como también para aprender cómo hacer un sitio web accesible:

<https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibilityintro/>

era moderna de la RSC (Hernández, 2023). Éste mencionaba que, al reconocer el gran impacto de las decisiones empresariales, surge la cuestión de si los empresarios deben considerar las consecuencias sociales, más allá de sus obligaciones con los accionistas. La respuesta es afirmativa: muchos líderes empresariales reconocen su "responsabilidad social". Esta libertad y poder empresarial requieren asumir dicha responsabilidad para la continuidad y prosperidad del libre mercado, aunque también existan controles legales, competitividad y costumbres (Fernández, 2023).

Se centraba en definir las responsabilidades sociales de los empresarios, es decir, qué acciones empresariales eran consideradas "buena ciudadanía" y cómo discernir si sus decisiones beneficiaban o perjudicaban a la sociedad moderna (Fernández, 2023). Se buscaban criterios para evaluar estas decisiones y mecanismos para fomentar la asunción de dichas responsabilidades (Fernández, 2023). Bowen argumentaba que la libertad económica empresarial se justificaba si contribuía al bienestar general, al progreso y a la justicia económica, debiendo considerarse el interés público al plantear cambios (Fernández, 2023). Si las decisiones empresariales no favorecían este bienestar, los empresarios debían corregir su conducta voluntariamente o enfrentar regulaciones (Fernández, 2023).

Bowen ofreció una primera definición de RSC: se refiere a las obligaciones de los empresarios de tomar decisiones o seguir líneas de actuación que sean deseables en términos de las metas y valores de nuestra sociedad, lo que no implica que los empresarios, como miembros de la sociedad, no tengan derecho a juzgar los valores aceptados socialmente y de trabajar para mejorarlos. De hecho, tienen la obligación de hacerlo por su gran poder e influencia, de ahí su responsabilidad pública y sus obligaciones sociales, que implican una moralidad empresarial. De este modo, el compromiso voluntario de los empresarios con la responsabilidad social podría representar una vía práctica para mitigar las dificultades económicas y lograr de manera más completa las metas económicas que se buscan (Fernández, 2023; Pérez, Romeo & Yepes-Baldó, 2018).

En los siguientes años se produjo un crecimiento significativo de los intentos de formalizar la RSC. Uno de los autores más destacados fue Keith

Davis, considerado como segundo padre de la RSC, quien formuló la siguiente definición: la RSC implica que una compañía no solo se enfoca en los aspectos económicos y legales. Va más allá, considerando cómo sus acciones impactan a la sociedad en general. En la toma de decisiones, las empresas deben tener en cuenta cómo sus acciones afectan al mundo que las rodea. De esta manera, buscan no solo obtener ganancias económicas, sino también generar un impacto positivo en la sociedad. Dicho de otra manera, la responsabilidad social de una empresa se activa una vez que ha cumplido con todas sus obligaciones legales. No se trata solo de obedecer las leyes, sino de adoptar un compromiso con la sociedad que va más allá de lo que exige la normativa. Es cuando la empresa decide hacer más de lo estrictamente necesario por el bienestar social (Fernández, 2023).

Desde los años sesenta, Davis ya señalaba que la importancia de que las empresas sean socialmente responsables radica en que las decisiones y acciones de los empresarios tienen un impacto significativo en la sociedad. Si consideramos a la empresa como una parte fundamental de la economía de la sociedad, entonces tiene una gran responsabilidad hacia la comunidad en cuanto al desarrollo económico y al bienestar general, incluyendo la creación de empleo (Fernández, 2023).

Además, Davis argumentaba que los empresarios tienen la obligación de promover y desarrollar valores humanos importantes en el trabajo, como la moral, la colaboración, la motivación y la realización personal, los cuales no se pueden medir en términos económicos. Por todo esto, cuando hablamos de "responsabilidad social", nos referimos a las obligaciones que las empresas tienen tanto en el ámbito económico y social como en el trato a las personas (Fernández, 2023).

Una guía a largo plazo para que los empresarios actúen de manera socialmente responsable en cada situación es la de hacer posible la dignidad humana, la creatividad y el potencial de las personas libres, es decir, crear un ambiente adecuado para su desarrollo. En este sentido, los empresarios son

responsables en la medida en que tienen poder en la sociedad (Fernández, 2023).

Esta idea se conoce como la "Ley de hierro de la responsabilidad", que establece que las responsabilidades sociales de los empresarios deben ser proporcionales a su influencia en la sociedad (Fernández, 2023).

Davis también creía que, si la responsabilidad social debía ir de la mano del poder social, entonces evitar las responsabilidades llevaría a que las empresas perdieran poder. Por lo tanto, era crucial pensar cuidadosamente para tomar el camino correcto, ya que "el precio de la libertad social es ejercerla de manera responsable" (Fernández, 2023).

Una razón importante para que las empresas sean socialmente responsables es que, a la larga, les conviene. La sociedad espera que las empresas contribuyan al bienestar común si quieren seguir obteniendo ganancias en el futuro. Así, cuando una empresa presta atención a las necesidades de su comunidad, esta tenderá a apoyar su crecimiento, generando un ambiente más favorable para los negocios (Fernández, 2023). Por ejemplo, les resultará más sencillo encontrar trabajadores competentes, habrá menos rotación de personal y menos ausentismo laboral, e incluso la mejora de las condiciones sociales puede llevar a una disminución de la delincuencia (Fernández, 2023). Davis admite que esta idea es una forma inteligente de buscar mayores beneficios a largo plazo, ya que invertir en programas sociales puede traducirse en más ganancias para las empresas (Fernández, 2023).

Además de lo anterior, existen otras razones por las que las empresas deberían ser socialmente responsables (Fernández, 2023). Por ejemplo, esto mejora cómo las ve el público, asegura que el negocio pueda seguir funcionando a largo plazo y ayuda a evitar que el gobierno tenga que imponer más reglas (Fernández, 2023). También es importante considerar las costumbres y valores de la sociedad donde opera la empresa, así como los intereses de los dueños o accionistas. Incluso, algunos problemas sociales pueden transformarse en oportunidades para generar ganancias. Finalmente, es preferible actuar de forma

responsable desde el principio que tener que solucionar problemas después (Fernández, 2023).

Como ya hemos visto anteriormente el nacimiento de la RSC tuvo lugar en Estados Unidos (EEUU) pero no fue hasta el año 1995 que llegó a la Unión Europea (UE), como resultado de una petición hecha en 1993 por Jacques Delors, quien era el presidente de la Comisión Europea en ese momento, un conjunto de compañías europeas hicieron pública la "Declaración europea de las empresas contra la exclusión social". Este pronunciamiento fue el punto de partida para la formación de una red a nivel europeo que inicialmente agrupó a 57 empresas. Esta red se conoce como CSR Europe (Responsabilidad Social Corporativa Europa) y su propósito fundamental era que las empresas pudieran compartir sus métodos más efectivos en el ámbito de la responsabilidad social (Fernández, 2023).

Siguiendo con la línea temporal del origen de este concepto cabe destacar a nivel europeo el "Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas" el cual fue publicado por la Comisión Europea en 2001. Si bien no se utiliza en su forma original actualmente, sentó las bases para el debate y el desarrollo de la RSE en Europa.

A continuación, se exponen los aspectos de su relevancia actual:

- Marco fundacional: ayudó a definir y dar a conocer el concepto de RSE en el contexto europeo, impulsando a las empresas a considerar no solo sus obligaciones legales, sino también su impacto social y ambiental de forma voluntaria.
- Catalizador de iniciativas: abrió un debate a nivel europeo sobre cómo promover la RSE, fomentando el desarrollo de diversas iniciativas, marcos y herramientas tanto a nivel de la Unión Europea como en los Estados miembros.
- Influencia en políticas posteriores: aunque no es un documento legal vinculante, sus ideas y planteamientos influyeron en el desarrollo de políticas y estrategias posteriores relacionadas con la sostenibilidad, la información no financiera y la conducta empresarial responsable.

- Evolución del concepto: el concepto de RSE ha evolucionado significativamente desde 2001, incorporando aspectos como la sostenibilidad, los derechos humanos, la gobernanza empresarial y la creación de valor compartido. Hoy en día, se habla más de "Responsabilidad Social Corporativa" o "Sostenibilidad Empresarial" con un enfoque más amplio e integrado.
- Informes de sostenibilidad: el Libro Verde también contribuyó a impulsar la transparencia y la rendición de cuentas de las empresas en temas sociales y ambientales, lo que ha evolucionado hacia la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) más reciente.

En resumen, aunque el Libro Verde de 2001 no se utilice directamente en la actualidad, su publicación fue un hito importante que impulsó la agenda de la Responsabilidad Social Empresarial en Europa y sentó las bases para los desarrollos posteriores en este campo. El debate que generó y los conceptos que introdujo siguen siendo relevantes para comprender la evolución actual de la sostenibilidad empresarial.

El objetivo principal de este libro fue crear un debate acerca de cómo fomentar la responsabilidad social de las empresas impulsado por la UE a nivel europeo e internacional (Comisión Europea, 2001).

Según la Comisión Europea, 2001, define la RSC de la siguiente manera: la decisión voluntaria de las empresas de contribuir a una mejora del medio ambiente y de la sociedad. En un contexto donde la UE busca afianzar sus valores a través de la Carta de los Derechos Fundamentales, un número creciente de empresas europeas está integrando la RSC como un pilar fundamental de su identidad. Este compromiso se manifiesta hacia sus empleados y, de manera más amplia, hacia todos los grupos de interés.

Además de lo anteriormente mencionado, la Comisión de las Comunidades Europeas, añade al concepto de RSC los siguientes aspectos también:

-La responsabilidad social empresarial se entiende como la incorporación voluntaria de aspectos sociales y ambientales en las actividades y relaciones de las empresas con sus partes interesadas.

-Ser socialmente responsable implica ir más allá de la ley, invirtiendo en personas, medio ambiente y relaciones, lo que puede aumentar la competitividad, la productividad y facilitar el cambio hacia un desarrollo socialmente consciente.

-La responsabilidad social empresarial complementa, pero no reemplaza, las leyes laborales y ambientales, siendo esencial establecer primero un marco legal sólido, especialmente en países con regulaciones insuficientes, para fomentar prácticas responsables de manera uniforme.

Expuesto todo lo anterior, en definitiva, la RSC es un concepto que abarca todas las áreas de una empresa, influyendo en aspectos tan diversos como las políticas de personal, el cuidado del medio ambiente, el trato con los clientes y las iniciativas sociales. Va más allá del cumplimiento de la ley. Precisamente esta naturaleza integral de la RSC explica la gran diversidad de roles y departamentos que han aparecido en las empresas para gestionar este tema.

La manera en que cada empresa decide incorporar la RSC en su propia organización determinará qué acciones y enfoques se considerarán más importantes, lo que a su vez tendrá un impacto directo en la estrategia de RSC que la empresa implemente (Ayuso, 2009).

2.4 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El 25 de septiembre de 2015 la Asamblea General de Naciones Unidas (AGNU) aprobó, por unanimidad, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, debido a las deficiencias en la inclusión de la discapacidad en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), establecidos en 2000 (Gutterman, 2024). Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un plan de acción en favor de las personas, el planeta, la prosperidad y la paz universal. Cuenta con 17 ODS y 169 metas concretas a desarrollar con horizonte 2030. Deben aplicarse universalmente para impulsar a los países a erradicar la pobreza, combatir la desigualdad y abordar el cambio climático, asegurando que nadie quede excluido. Aunque no son obligatorios legalmente,

se espera que los gobiernos nacionales se hagan responsables y creen planes para alcanzarlos, siendo los principales responsables de supervisar y evaluar su progreso a través de indicadores globales definidos por la ONU (Gutterman, 2024).

Según Gutterman (2024), la labor de los activistas por los derechos de las personas con discapacidad resultó fundamental para que se incorporaran once menciones directas a este colectivo en cinco de los 17 ODS. Estos objetivos se centran en la educación (ODS 4), el empleo digno y el desarrollo económico (ODS 8), la disminución de la desigualdad (ODS 10), las ciudades y las comunidades sostenibles (ODS 11), y las colaboraciones y las metas (ODS 17). Asimismo, la consideración de las personas con discapacidad como un grupo vulnerable dentro de los ODS extendió las alusiones a este colectivo a objetivos vinculados con la pobreza (1.3, 1.4 y 1.5), la alimentación (2.1), el agua y el saneamiento (6.2) y las circunstancias de catástrofe (11.5).

Tras la adopción de los ODS, se ha desarrollado un sistema para monitorizar los indicadores relevantes para las personas con discapacidad, recomendando la separación de datos por discapacidad en objetivos y metas generales (Gutterman, 2024).

Un análisis de la Comisión Económica y Social de la ONU para Asia Occidental identificó 41 menciones de términos relacionados con la discapacidad en los indicadores, sus metas y la información adjunta (Gutterman, 2024). El Marco de Indicadores de los ODS sobre Discapacidad abarca 69 indicadores en 14 de los ODS (Gutterman, 2024).

Los 17 ODS son los siguientes:

1. Fin de la pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
2. Hambre cero: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

3. Salud y bienestar: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
4. Educación de calidad: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
5. Igualdad de género: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
6. Agua limpia y saneamiento: Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.
7. Energía asequible y no contaminante: Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.
8. **Trabajo decente y crecimiento económico:** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
9. Industria, innovación e infraestructura: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.
10. **Reducción de las desigualdades:** Reducir la desigualdad dentro de los países y entre ellos.
11. Ciudades y comunidades sostenibles: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
12. Producción y consumo responsables: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
13. Acción por el clima: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
14. Vida submarina: Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.
15. Vida de ecosistemas terrestres: Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

16. Paz, justicia e instituciones sólidas: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
17. Alianzas para lograr los objetivos: Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

De entre los 17 objetivos cabe destacar los siguientes ya que están relacionados con esta investigación:

Por un lado, el objetivo 8, dentro de este objetivo se encuentra la meta 5: “De aquí a 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” (ONU, 2023).

Figura 1: ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.



Fuente: ONU

Por otro lado, el objetivo 10.

Cabe destacar este objetivo ya que expone claramente el por qué hay que reducir las desigualdades: “La desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades, sigue persistiendo en todo el

mundo. La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las personas. Esto, a su vez, puede resultar en delincuencia, enfermedades y degradación ambiental.

Es imposible lograr un desarrollo sostenible y mejorar el planeta si se priva a la gente de la oportunidad de tener una vida mejor” (ONU, 2023).

Según la ONU para reducir la desigualdad tanto dentro de los países como entre ellos es necesario distribuir equitativamente los recursos, invertir en la enseñanza y el desarrollo de capacidades, implementar medidas de protección social, luchar contra la discriminación, apoyar a los grupos marginados y fomentar la cooperación internacional para un comercio y sistemas financieros justos.

Según la ONU: “Una de cada seis personas en el mundo ha sufrido algún tipo de discriminación, afectando de forma desproporcionada a mujeres y personas con discapacidad.”

Según la ONU, la desigualdad global es un problema universal que impide una vida digna para todos. Para lograr la igualdad, se requieren políticas económicas y sociales universales que prioricen a las comunidades desfavorecidas y marginadas. Es fundamental eliminar leyes, políticas y prácticas discriminatorias para garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de ingresos.

Las metas que podemos destacar de este objetivo son las siguientes:

-10.2: “De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición” (ONU, 2023).

-10.3: “Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto” (ONU, 2023).

Figura 2: ODS 10 Reducción de las desigualdades.



Fuente: ONU

El Informe sobre Discapacidad y Desarrollo 2024 incluyó informes complementarios sobre los ODS y las metas relacionadas con las vidas y experiencias de las personas con discapacidad, algunos de ellos fueron los siguientes:

-Garantizar la disponibilidad de agua, saneamiento e higiene para las personas con discapacidad (ODS 6): En muchos países, las personas con discapacidad tienen menos acceso a agua potable segura y saneamiento adecuado en sus hogares y en espacios públicos como escuelas y centros de salud, donde además una parte significativa de las instalaciones son inaccesibles para ellas (Guterman, 2024).

-Aumentar el acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) para las personas con discapacidad (Meta 9.c): las personas con discapacidad tienen significativamente menos acceso a internet y asequibilidad de ordenadores, especialmente en zonas rurales y entre mujeres.

Además, la gran mayoría de los sitios web carecen de accesibilidad para personas con discapacidad (Gutterman, 2024).

-Eliminar leyes, políticas y prácticas discriminatorias hacia las personas con discapacidad (Metas 10.3 y 16.b): Una de cada diez personas con discapacidad se siente discriminada, y la implementación de leyes contra la discriminación en empleo y educación avanza muy lentamente (Gutterman, 2024).

-Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos, proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres (ODS 12, 14 y 15): Las personas con discapacidad tienen dificultades para promover el consumo y la producción sostenibles debido a la inaccesibilidad de instalaciones de reciclaje y tiendas de productos sostenibles, además de enfrentar exclusión o roles limitados en el activismo ambiental (Gutterman, 2024).

2.5. EMPLEO PARA PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

El Real Decreto 1/2013 establece que las personas con diversidad funcional tienen tres vías para ejercer su derecho al empleo: "empleo ordinario, en las empresas y en las administraciones públicas, incluido los servicios de empleo con apoyo; empleo protegido, en centros especiales de empleo y en enclaves laborales; y empleo autónomo" (Real Decreto 1/2013, art. 37.)

• Empleo ordinario:

A lo referente al empleo ordinario tendremos en cuenta los siguientes artículos del Real Decreto Legislativo 1/2013 ubicados todos en el Título I ("Derechos y obligaciones"), Capítulo VI ("Derecho al trabajo"), Sección 2.ª ("Empleo ordinario").

-Artículo 40: busca garantizar la plena igualdad laboral de las personas con discapacidad. Permite medidas específicas para prevenir o compensar desventajas. Obliga a los empresarios a realizar ajustes razonables en el puesto y la empresa para facilitar el acceso, desempeño, progreso y formación de estas

personas, a menos que dichas medidas supongan una carga excesiva, evaluada considerando ayudas públicas y las características de la empresa.

-Artículo 41: define los servicios de empleo con apoyo como un conjunto de medidas individualizadas de orientación y acompañamiento en el trabajo para las personas con discapacidad que tengan dificultades a la hora de introducirse en el mercado del empleo ordinario.

-Artículo 42: expone que tanto las empresas públicas como las privadas que tengan más de 50 trabajadores están obligadas a reservar al menos el 2% de sus puestos para personas con discapacidad. De forma excepcional, las empresas pueden quedar exentas total o parcialmente de esta obligación mediante acuerdos en la negociación colectiva o por decisión voluntaria del empresario comunicada a la autoridad laboral, siempre que se apliquen medidas alternativas reguladas. Además, las ofertas de empleo público deben reservar un cupo para personas con discapacidad según la normativa específica.

• **Empleo protegido:**

El empleo protegido está recogido en los siguientes artículos del Real Decreto Legislativo 1/2013 ubicados todos en el Título I (“Derechos y obligaciones”), Capítulo VI (“Derecho al trabajo”), Sección 3.ª (“Empleo protegido”).

-Artículo 43: define los CEE como organizaciones cuyo objetivo principal es la actividad productiva y asegurar empleo remunerado para personas con discapacidad, siendo a la vez un medio para su inclusión en el empleo ordinario. Los CEE deben contar con unidades de apoyo para ofrecer servicios de ajuste personal y social a sus trabajadores con discapacidad. Su plantilla debe estar compuesta por al menos un 70% de trabajadores con discapacidad, sin contar el personal de apoyo. Se consideran servicios de ajuste aquellos que facilitan la incorporación, permanencia y progresión laboral, así como la inclusión social. La relación laboral en los CEE es de carácter especial. Se distingue entre CEE de iniciativa social, promovidos mayoritariamente por entidades sin ánimo de lucro o de economía social, que deben reinvertir sus beneficios en la creación de empleo para personas con discapacidad y la mejora de su competitividad.

-Artículo 44: establece que las administraciones públicas podrán otorgar compensaciones económicas a los CEE para asegurar su viabilidad y función social, definiendo los mecanismos de control necesarios. Para acceder a estas compensaciones, los CEE deben cumplir criterios de utilidad pública, imprescindibilidad y carecer de ánimo de lucro.

-Artículo 45: Los CEE pueden ser creados por entidades públicas, privadas y empresas, siempre cumpliendo la normativa laboral. Las administraciones públicas, analizando las necesidades de cada sector, fomentarán la creación de CEE, directamente o en colaboración, y promoverán la creación de empleo para personas con discapacidad, vigilando que trabajen en condiciones adecuadas.

-Artículo 46: Para facilitar el paso al empleo ordinario de trabajadores con discapacidad con dificultades de acceso, se pueden crear enclaves laborales, cuyas características y condiciones se definirán por reglamento.

- **Empleo autónomo**

El empleo autónomo está recogido en el artículo 47 del Real Decreto Legislativo 1/2013 ubicado en el Título I (“Derechos y obligaciones”), Capítulo VI (“Derecho al trabajo”), Sección 4.ª (“Empleo autónomo”). Según este artículo los poderes públicos fomentarán el trabajo autónomo de personas con discapacidad mediante políticas que apoyen sus iniciativas económicas y profesionales, ya sea individualmente o a través de entidades de la economía social.

Los CEE han sido el componente principal en las políticas de integración laboral desde la implementación de la LISMI hasta la actualidad (Hernández, 2023).

En los últimos años se aboga más por integrar laboralmente a las personas con discapacidad en empresas comunes a través de métodos flexibles como los enclaves laborales y el empleo con apoyo (Hernández, 2023). Estas estrategias impactan en la función de los CEE como vía de transición hacia el empleo ordinario. Es importante destacar que los CEE participan activamente en estas nuevas fórmulas, ya sea enviando trabajadores a los enclaves (en

empresas colaboradoras) o estableciendo unidades de apoyo que se encargan de la formación, el seguimiento y el acompañamiento de sus trabajadores al incorporarse a empresas ordinarias (Hernández, 2023).

Hernández (2023) argumenta que, tras haber realizado durante el año 2022, 50 entrevistas a personas que realizan labores en CEE se han llegado a las siguientes conclusiones: los CEE deberían ser de ayuda para la inserción laboral y no como medio final ya que presenta varios inconvenientes. En primer lugar, pueden perpetuar la segregación de las personas con discapacidad, limitando su interacción y plena participación en la sociedad como cualquier persona. En segundo lugar, las condiciones laborales no son del todo óptimas, caracterizadas por una menor exigencia y sobreprotección, podrían no fomentar el desarrollo de las habilidades y la experiencia necesarias para desenvolverse con éxito en el mercado laboral ordinario. Además, aunque la intención inicial es facilitar la transición al empleo ordinario, las tasas de transferencia suelen ser bajas, sugiriendo que muchos trabajadores permanecen indefinidamente en el sistema protegido.

Según Hernández (2023) el empleo con apoyo se presenta como una estrategia clave para la inclusión laboral de personas con discapacidad en el mercado ordinario, señala también que el objetivo principal es superar los puestos de trabajo estereotipados y encontrar el empleo más adecuado para cada persona, promoviendo así una verdadera inclusión laboral. Esta modalidad evoluciona hacia el "Customized Employment", centrándose en las fortalezas, necesidades e intereses individuales, así como en las demandas específicas del empleador (Hernández, 2023).

Según Hernández (2023) existen diversas formas de implementación, como el empleo competitivo con apoyo (apoyo continuo que disminuye con el entrenamiento), los enclaves laborales (colaboración temporal entre CEE y empresas ordinarias) y los grupos de trabajo o brigadas móviles (contratación grupal para empresas normalizadas). Diversos estudios demuestran que el empleo con apoyo se asocia con mejores salarios y una mayor integración social, siendo una opción adecuada para diversos tipos de discapacidad (Hernández, 2023). En definitiva, el empleo con apoyo se erige como un camino prometedor

hacia un empleo más normalizado y una inclusión efectiva de las personas con discapacidad (Hernández, 2023).

Por otro lado, según Pérez, Romeo & Yepes-Baldó (2018), es relevante a la hora de impulsar el empleo para este colectivo que la organización implemente un diseño estratégico de políticas organizacionales, tanto a nivel interno⁷ como externo ⁸ . Destaca la necesidad de iniciativas como la formación en sensibilización para directivos y empleados (Pérez, Romeo & Yepes-Baldó, 2018). Pérez, Romeo & Yepes-Baldó (2018) considera que las políticas de inclusión de personas con discapacidad, junto con otras áreas como los derechos humanos o la sostenibilidad ambiental, son una expresión clave de la RSC; y que las empresas que implementan y desarrollan activamente estas políticas de RSC pueden experimentar beneficios significativos. Los efectos positivos directos se manifiestan en un mejor ambiente laboral que fomenta el compromiso y la productividad, o en una gestión más eficiente de los recursos (Pérez, Romeo & Yepes-Baldó, 2018). Por otro lado, los efectos indirectos se derivan del aumento de la atención por parte de consumidores e inversores (Pérez, Romeo & YepesBaldó, 2018).

Pérez, Romeo & Yepes-Baldó (2018), señalaron que a través de estudios se demostró que las políticas internas y externas de RSC provocan sobre los empleados un mayor compromiso; reducen el absentismo; y tienen un efecto positivo en los resultados financieros.

3. METODOLOGÍA

3.1 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

⁷ **Políticas de enfoque interno:** “son aquellas directamente relacionadas con el entorno físico y psicológico de los empleados, la salud y el bienestar, la formación, la participación en el negocio, la igualdad de oportunidades y el equilibrio entre vida laboral y personal” (Pérez, Romeo & Yepes-Baldó, 2018, p.101).

⁸ **Políticas de enfoque externo:** “son el conjunto de prácticas orientadas a la comunidad local, socios comerciales y proveedores, clientes, autoridades públicas y organizaciones no gubernamentales, protegiendo el medio ambiente y fomentando la filantropía y el voluntariado” (Pérez, Romeo & Yepes-Baldó, 2018, p.101).

Este trabajo se basa en un estudio de caso único, el cual se enmarca dentro de un enfoque de investigación cualitativo para analizar en profundidad la inclusión de personas con discapacidad en las políticas corporativas de sostenibilidad.

Previo al análisis en profundidad, en primer lugar, se lleva a cabo una exhaustiva revisión bibliográfica con el objetivo de contextualizar la investigación dentro del marco teórico existente sobre accesibilidad, sostenibilidad e inclusión de personas con discapacidad en el ámbito empresarial, así como también para definir ciertos conceptos. Esta revisión permitió identificar las principales tendencias, los debates actuales y las posibles lagunas en el conocimiento referido a esta temática. Las fuentes secundarias consultadas incluyeron artículos científicos, informes de organizaciones relevantes, libros, páginas webs y otras publicaciones académicas.

Tanto para la revisión bibliográfica como para la recopilación de información para la realización del estudio de caso se llevó a cabo mediante una búsqueda sistemática de artículos relevantes para el estudio de la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito de la RSC y el empleo. Se utilizaron diversas bases de datos y plataformas académicas para identificar la literatura pertinente, las más usadas fueron: Google Scholar, RediUMH (Repositorio Digital de la Universidad Miguel Hernández), ResearchGate y DialNet.

Las palabras clave más empleadas en las búsquedas fueron las siguientes: discapacidad, inclusión laboral, empleo, responsabilidad social corporativa, sostenibilidad y accesibilidad.

Los criterios de inclusión para la selección de los artículos fueron los siguientes:

-Actualidad: se priorizaron artículos publicados en los últimos años para reflejar el estado actual de la investigación y las prácticas empresariales. No obstante, se incluyeron algunos estudios de referencia de años anteriores con el fin de establecer un contexto histórico y comprender la evolución del tema.

-Relevancia temática: los artículos debían abordar directamente la relación entre la discapacidad, la RSC y/o el empleo, o proporcionar información relevante para comprender estos conceptos y su interconexión.

-Contexto geográfico: se dio prioridad a los estudios realizados en el contexto español para comprender la situación y la legislación específica. Sin embargo, no se descartaron artículos de otros países, especialmente aquellos que ofrecieran perspectivas comparativas, buenas prácticas o tendencias globales relevantes para el tema de investigación.

Diseño de investigación

La presente investigación adopta un diseño de estudio de caso único, lo que permite una exploración exhaustiva y en profundidad del fenómeno de la inclusión de personas con discapacidad en las políticas sostenibles de la organización. La unidad de análisis en su totalidad es el Grupo Inditex.

Los motivos de la elección de esta compañía se fundamentan en los siguientes factores clave:

-Relevancia económica y empresarial: Inditex se erige como una empresa española de gran envergadura, con unas ventas anuales de 38.632 millones de euros en 2024 y una plantilla formada por 162.083 empleados (Inditex, 2024). Esta magnitud subraya el amplio alcance e impacto potencial de sus políticas y prácticas en materia de sostenibilidad e inclusión.

-Trayectoria consolidada: su trayectoria empresarial, iniciada en 1985, proporciona una perspectiva temporal valiosa para analizar la evolución de sus políticas y su compromiso con la sostenibilidad y la inclusión a lo largo del tiempo.

-Pertenenencia al Foro Inserta Responsable: Inditex es miembro activo del Foro Inserta Responsable (según la Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2024) se trata de la principal red que podría considerarse una National Business and Disability Network (NBDN)⁹ en España, consiste en una plataforma

⁹ **NBDN** (National Business and Disability Network): Estas plataformas son redes nacionales para empresas (PYMES, locales o sucursales de multinacionales) que facilitan el intercambio y apoyo entre pares en temas de inclusión de la discapacidad, colaborando con organizaciones locales de personas con discapacidad, aunque varían en aspectos como su sostenibilidad y estructura (OIT, 2023).

de encuentro y colaboración para empresas comprometidas con la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Estos son los principales motivos que justifican la elección del Grupo Inditex como un caso de estudio pertinente y significativo para analizar cómo una empresa líder en España aborda la integración de la discapacidad dentro de sus políticas. Hay que añadir que, Inditex es una de las empresas de moda más relevantes, con una fuerte presencia en el segmento juvenil en España.

Objetivo General:

Analizar la inclusión de personas con discapacidad en las políticas corporativas de sostenibilidad del Grupo Inditex, con el fin de comprender cómo se integra la accesibilidad como un elemento clave dentro de su enfoque de sostenibilidad y cuáles son las implicaciones de esta integración. Así como analizar cuáles son sus estrategias para llevar a cabo la inserción de este colectivo en la organización.

Objetivos Específicos:

1. Identificar y describir las políticas y estrategias de sostenibilidad implementadas por Inditex.
2. Determinar cómo se menciona y se aborda la inclusión de personas con discapacidad en los pilares de sostenibilidad social y de gobernanza de Inditex.
3. Analizar las iniciativas de Inditex relacionadas con la accesibilidad y el diseño universal.
4. Evaluar la coherencia entre las declaraciones de sostenibilidad de Inditex y las acciones concretas implementadas en materia de accesibilidad y sostenibilidad.

3.2. INFORMACIÓN DEL GRUPO INDITEX

Información legal

El Grupo Inditex, cuya sociedad cabecera es Industria de Diseño Textil, S.A. (Inditex, S.A.), cuenta con un capital social de 94 millones de euros en el año 2025 (SABI). Fue constituida en el año 1985, siendo su fundador Amancio Ortega (SABI).

Reseña histórica

La trayectoria del Grupo Inditex se remonta a los siguientes hitos principales (Inditex):

- 1963 Orígenes: Amancio Ortega establece un pequeño taller de confección denominado GOA, marcando los orígenes de la futura multinacional.
- 1975 Nace Zara: Nace la marca Zara con la apertura de su primera tienda en A Coruña, iniciando su andadura comercial.
- 1985 Se oficializa Inditex: se formaliza la creación de Inditex, agrupando bajo una única firma a todas las sociedades y marcas en desarrollo.
- 1988-1990 Expansión Internacional: comienza la expansión internacional con la apertura de tiendas de Zara en ciudades clave como Oporto, Nueva York y París.
- 1991-1999 Expansión de la marca: el Grupo Inditex se consolida con la incorporación de marcas como Pull&Bear, Massimo Dutti, Bershka y Stradivarius, diversificando su oferta.
- 2000/2001 Misma localidad, nueva sede: se inaugura la nueva sede central del grupo en Arteixo (A Coruña) y se produce su entrada en la Bolsa de Madrid. Adicionalmente, se lanza la marca Oysho.
- 2003 Diversificación de producto: Inditex amplía su catálogo con la introducción de Zara Home, incursionando en el sector de artículos para el hogar.

- 2007-2017 E-commerce¹⁰: el Grupo da un paso estratégico hacia la digitalización con el lanzamiento de sus plataformas de comercio electrónico para sus diferentes marcas.
- 2021/2022 Nuevo liderazgo: se produce un relevo en la dirección con el nombramiento de Óscar García Maceiras como consejo delegado y Marta Ortega Pérez como presidenta no ejecutiva.
- 2023 Nuevos compromisos de sostenibilidad: Inditex reafirma su compromiso con la sostenibilidad al presentar en su Junta General de Accionistas líneas de acción prioritarias para avanzar hacia una cadena de valor más sostenible, estableciendo objetivos ambiciosos de reducción de emisiones en más de un 50% para 2030 y la neutralidad de carbono para 2040.

Sistema de Gobierno Corporativo de Inditex

Estructura de Gobernanza de Inditex:

1. Junta General de Accionistas

- Máximo órgano de gobierno de la sociedad.
- Representa a los propietarios de la empresa.
- Aprueba las cuentas anuales, nombra y separa a los administradores, entre otras funciones.

2. Consejo de Administración

- Órgano responsable de aprobar la estrategia de sostenibilidad de Inditex.
- Órgano encargado de la gestión y representación de la sociedad.
- Define las directrices estratégicas, supervisa la gestión y evalúa el desempeño.

¹⁰ **E-commerce**: sitio web en el que una empresa o autónomo vende sus productos o servicios.

- Delega ciertas funciones en las Comisiones.
 - 3. Comisiones del Consejo de Administración
 - ✦ Comisión de Auditoría y Cumplimiento
 - Supervisa la información financiera, el control interno y la gestión de riesgos.
 - Garantiza el cumplimiento normativo y la integridad de la información.
 - ✦ Comisión de Nombramientos
 - Evalúa y propone los nombramientos y ceses de los miembros del Consejo y la alta dirección.
 - Define la política de diversidad del Consejo.
 - ✦ Comisión de Retribuciones
 - Establece la política de retribuciones de los consejeros y la alta dirección.
 - Supervisa el desempeño y el cumplimiento de los objetivos.
 - ✦ Comisión de Sostenibilidad
 - Supervisa y evalúa las políticas y estrategias de sostenibilidad.
 - Asegura la integración de los factores ESG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) en la gestión de la empresa.
 - 4. Órganos Asesores

✦ Comité Asesor de Ciberseguridad

-Asesora al Consejo en materia de ciberseguridad.

-Supervisa la estrategia y las medidas de protección de la información.

✦ Consejo Social

-Canaliza el diálogo con los grupos de interés y la sociedad.

-Asesora al Consejo en temas de responsabilidad social corporativa.

La Comisión de Sostenibilidad, creada en 2019 para impulsar la estrategia de sostenibilidad del Grupo Inditex, apoya al Consejo de Administración en la supervisión de las prácticas de sostenibilidad de la empresa, incluyendo la estrategia, propuestas en los ámbitos social, medioambiental, de salud y seguridad de los productos, y el fomento del compromiso con los ODS, además de supervisar la eficacia de las relaciones con los grupos de interés y la elaboración de la información de sostenibilidad publicada por la Sociedad, estando sus miembros designados con conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados en áreas como sostenibilidad, acción social, gestión de recursos y comunicación con grupos de interés.

3.3. POLÍTICAS GRUPO INDITEX

A) Política de Sostenibilidad (4 febrero 2025)

Aprobada el 9 de diciembre de 2015

• Historial de versiones:

1.0: aprobada el 9 de diciembre de 2015 bajo dos normas distintas, la

“Política de Responsabilidad Social Corporativa” y “Política de Sostenibilidad Medioambiental”

2.0: modificada el 14 de diciembre de 2020 con la nueva denominación “Política de Sostenibilidad”, unifica y deroga la Política de Responsabilidad Social Corporativa y la Política de Sostenibilidad Medioambiental.

3.0: actualizada el 3 de noviembre de 2022

4.0: modificada el 4 de febrero de 2025. Se trata de la versión actual que está en curso.

A continuación, se van a exponer los aspectos más relevantes sobre la versión 4.0 de la Política de Sostenibilidad:

- Finalidad y objetivos

La Política de Sostenibilidad de Inditex establece el compromiso del Grupo con prácticas sostenibles, alineadas con los límites planetarios y el respeto por los derechos humanos, integrándolas en su modelo de negocio y relaciones con los stakeholders¹¹. Su finalidad es impulsar una transformación hacia una sociedad justa y un medio ambiente sostenible, abordando desafíos en toda su cadena de valor. Los principios de esta política guían a todos los integrantes del Grupo, sus órganos de gobierno y sus decisiones, promoviendo una cultura ética y considerando los intereses de Inditex y las expectativas de sus grupos de interés, complementando sus Códigos de Conducta y desarrollándose a través de normativa interna, estrategias y planes de acción.

¹¹ **Stakeholders:** en español grupos de interés, se refiere a todas las personas, grupos u organizaciones que tienen un interés o se ven afectados por las actividades, decisiones o resultados de una empresa, proyecto o iniciativa.

- Legislación e interpretación

Se aplica sin contravenir la legislación vigente en los mercados donde opera el Grupo. Se permite la existencia de normativas internas locales que complementen o adapten la política a exigencias locales, manteniendo su estructura y contenido en la medida de lo posible. En caso de conflicto entre la política y la normativa local, prevalecerá esta última, aplicándose la política de forma supletoria en lo no previsto. Asimismo, Inditex se compromete a promover y cumplir los acuerdos y convenios nacionales e internacionales a los que se ha adherido.

- Ámbito de aplicación

Esta política es obligatoria para los miembros del Grupo Inditex y se extiende a colaboradores externos y proveedores para promover su alineamiento en sus cadenas de valor.

- Principios generales

Inditex se compromete a una actuación ética y sostenible en todas sus áreas, cadena de valor y más allá, buscando prosperidad compartida, protección ambiental y respeto por los derechos humanos.

- Los principios generales sobre los que se basa la presente Política son: Reconocimiento de la pluralidad e interdependencia de retos soluciones: Inditex se compromete a una actuación ética y sostenible en todas sus áreas, cadena de valor y más allá, buscando prosperidad compartida, protección ambiental y respeto por los derechos humanos.
- Compromiso con la mejora continua y acción transformadora: Inditex reconoce su capacidad y responsabilidad para reducir impactos negativos en su cadena de valor, buscando mejorar continuamente y transformar la industria y la sociedad mediante una postura proactiva.
- Compromiso con la innovación y la colaboración: Inditex cree que la sostenibilidad requiere colaboración e

innovación, por lo que crea y participa en alianzas diversas con un enfoque integral de innovación abierta.

- Integración de una cultura ética corporativa: Inditex posee una fuerte cultura ética integrada en su negocio y sostenibilidad, buscando que todos sus ámbitos y socios impulsen el cambio a través de sensibilización, formación y desarrollo de habilidades para alinear sus operaciones, cadena de valor y relaciones con este fin.

- Integración de la Sostenibilidad en el modelo de negocio. Líneas de actuación.

Los principios se implementan e integran en el modelo de negocio a través de las siguientes líneas de actuación.

Inditex reconoce la complejidad de la sostenibilidad y se compromete a analizar riesgos, impactos y dependencias, implementando soluciones integradas que consideren aspectos sociales y ambientales. Esto se basa en el análisis de doble materialidad, el mapeo de la cadena de valor, la debida diligencia según estándares internacionales, el estudio del ciclo de vida de los productos, la interacción con expertos y grupos de interés, la colaboración para entender impactos y dependencias, y la atención a avances científicos e innovación.

Los sistemas mencionados anteriormente incorporan una perspectiva alineada con un conjunto de documentos y declaraciones internacionales que establecen los principios y normas fundamentales en materia de derechos humanos y laborales a nivel global, como por ejemplo la Carta Internacional de Derechos Humanos de Naciones Unidas o los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.

Inditex asume la responsabilidad de asegurar y fomentar el respeto por los derechos humanos en todas las etapas de su producción y suministro, en concreto destaca los siguientes:

- “El compromiso se extiende a todos los derechos humanos internacionalmente reconocidos, en paralelo a una identificación y priorización de los impactos, reales y potenciales, más severos y más directamente relacionados con la Cadena de Valor.”
- “Velar, entre otros aspectos, por condiciones laborales justas y el desarrollo de las personas y su potencial.”
- “Favorecer e impulsar el bienestar de las personas y las comunidades.”
- “Promover la igualdad, la inclusión y la equidad, a través del compromiso del Grupo con la diversidad y la multiculturalidad.”
- “Reconocer la importancia del derecho a un Medioambiente Limpio, Saludable y Sostenible para el bienestar de las personas y las comunidades.”
- “El compromiso incluye el respeto de los derechos humanos, en particular los de las comunidades locales y los colectivos más vulnerables.”
- “Se tienen en cuenta a todos los Grupos de Interés potencialmente afectados (personas del Grupo, trabajadores de la Cadena de Valor, clientes, etc.).”

Además, los métodos para identificar y estudiar riesgos e impactos también consideran el aspecto medioambiental, basándose en varias iniciativas como las conclusiones del Informe de la evaluación mundial sobre la Diversidad Biológica y los Servicios de los Ecosistemas publicado por IPBES o el Marco Mundial de Biodiversidad de Kunming-Montreal.

A la vez, cuentan con una perspectiva ampliada teniendo en cuenta otros aspectos como sería, por un lado, los animales y la colaboración con el desarrollo de la sociedad y proteger el planeta de forma voluntaria, materializando este compromiso a través de inversiones en las comunidades.

También hace mención en este informe que todos los métodos aplicados incorporan la necesidad de abordar los retos desde una perspectiva integradora, es decir, teniendo una visión de que todas las actividades del Grupo están conectadas con la sociedad en general y con el medioambiente.

Inditex implementa esta política a través de normas, estrategias y acciones internas, asignando recursos y considerando la ciencia, iniciativas conjuntas, contextos locales (dialogando con stakeholders) y la influencia en proveedores para una actuación responsable y de mejora continua, siempre cumpliendo la ley y sus compromisos voluntarios.

El Grupo define objetivos corporativos en materia de Sostenibilidad, los cuales va modificando constantemente ya que la Sostenibilidad está en constante cambio.

- Adopción de soluciones

Inditex busca soluciones sistémicas e innovadoras colaborando con diversos agentes. Esto implica crear espacios para innovaciones internas y externas, movilizar recursos científicos y tecnológicos, fomentar una cultura de transformación sostenible y diseñar agendas estratégicas de innovación a largo plazo con actores clave.

- Colaboración para una transformación de gran alcance

Se enfatiza la necesidad de la colaboración entre diversos agentes y sectores para abordar los retos de sostenibilidad. Esto incluye colaboraciones en retos específicos, colaboraciones sectoriales para impulsar el potencial de la industria textil, colaboraciones sistémicas para compartir conocimientos y desarrollar soluciones conjuntas, colaboración en el desarrollo de estándares, alianzas con instituciones científicas y promoción de normativas más estrictas.

- Integración de la cultura ética corporativa

La sostenibilidad se integra en la cultura ética de Inditex a todos los niveles, desde los procesos hasta la estrategia empresarial y la relación con los grupos de interés.

- Visión compartida de Sostenibilidad

Se busca que todas las personas del Grupo Inditex participen en la visión de sostenibilidad, desarrollando una cultura ética basada en un propósito compartido, fomentando la comunicación abierta, el desarrollo de competencias, el reconocimiento de acciones positivas y la innovación para la sostenibilidad.

- Relación con los Grupos de Interés

El diálogo y la transparencia son fundamentales en la relación con los grupos de interés. Esto implica compartir información sobre la estrategia de sostenibilidad, incorporar la perspectiva de los grupos de interés en las acciones, crear valor a largo plazo para todos los grupos de interés y comprender las necesidades de las comunidades, manteniendo un diálogo constante con sindicatos, ONGs y otros representantes.

B) Política Diversidad e Inclusión aprobada por el Consejo de Administración el 12 de diciembre de 2017 y modificada el 14 de diciembre de 2020.

Esta política proviene del Código de Conducta y Prácticas Responsables de la Compañía, cuyos principios más destacables son el respeto, la aceptación y la igualdad.

Expresa la importancia que tienen las personas para el desarrollo de la compañía, así como a la vez lo relevante de crear equipos diversos para aportar diferentes perspectivas: “Nuestro objetivo es construir equipos diversos cuyos miembros aporten sus perspectivas y experiencias únicas y promuevan una cultura empresarial inclusiva.”

Esta política es de aplicación global para toda la Empresa y a la vez fomenta que sea adoptada por aquellos que se relacionan con la empresa sin ser empleados directos: consumidores, proveedores, empresas colaboradoras, personal de la cadena de producción y aspirantes a trabajar en Inditex.

La Sociedad aboga por la singularidad de cada persona, reconociendo que nuestras diferencias y similitudes nos enriquecen y permiten comprender mejor a sus clientes y a las comunidades con las que interactúan, por lo tanto, aporta según Inditex una ventaja. Además de apoyar una cultura de inclusión, igualdad y respeto.

Mantienen una política de no discriminación que se aplica a todas las acciones de la Empresa, especialmente en la gestión del personal: desde la contratación y selección de candidatos hasta la remuneración, los ascensos, los

traslados, el desarrollo profesional y la formación, los descensos de categoría, los despidos y las medidas disciplinarias.

Los objetivos de la cultura inclusiva son:

- “Atraer, contratar y retener personas que garanticen diversidad de perfiles para todos los puestos y en todos los niveles dentro de la Compañía.”
- “Facilitar un entorno de trabajo que fomente la igualdad de oportunidades en todas las áreas de la Empresa y para todos los miembros de nuestros equipos.”
- “Promover los derechos humanos, así como la colaboración y la comunicación respetuosa entre personas, tanto interna como externamente.”

El Consejo de Administración, que adoptará medidas encaminadas a fomentar la diversidad internamente y velará por garantizar la inexistencia de cualquier tipo de discriminación, particularmente por razón de género, en el nombramiento de miembros del Consejo o de la alta dirección de la Compañía.

Corresponde a la Dirección de Recursos Humanos la definición e implantación de las estrategias y medidas necesarias para dar cumplimiento a los principios generales establecidos en la presente Política.

C) Informe Sostenibilidad 2024

El “ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA E INFORMACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD 2024” se trata de un informe compuesto por 296 páginas, detalla el desempeño del Grupo en áreas clave de sostenibilidad. Este documento proporciona información sobre la estrategia de sostenibilidad de la empresa, la gestión de riesgos e impactos, el desempeño ambiental (incluyendo cambio climático, contaminación, uso de recursos), el desempeño social (relaciones con el personal, cadena de valor, comunidades) y la gobernanza corporativa.

Dada la gran extensión, a continuación, se van a destacar los aspectos clave que contiene este informe respecto al presente trabajo.

Manifiesta el compromiso por los derechos humanos, tanto dentro como fuera del ámbito laboral está establecido en la Política de Sostenibilidad y se desarrolla en la Política de Derechos Humanos. Esta última es obligatoria para todos los empleados y cualquier persona que trabaje con el Grupo, asegurando así que los valores que representan estos marcos sean respetados. Además, la Política de Derechos Humanos se enfoca en aquellos derechos que son más relevantes para las actividades principales que desarrolla la Empresa y para los grupos de personas con los que trabajan más directamente.

El Código de Conducta, complementado con otras normas internas, también asegura esta protección de los derechos. Trabajan para garantizar que los equipos de la Organización los respeten y los impulsen activamente. Para ello, promueven la colaboración y una comunicación basada en el respeto entre todas las personas, tanto dentro como fuera de la empresa, lo cual está en consonancia con la Política de Diversidad e Inclusión.

Además, en octubre de 2024 renuevan el acuerdo entre Inditex y UNI Global Union¹² para mejorar las prácticas laborales con un mayor enfoque esta vez en la inclusión de las personas con discapacidad y en combatir el acoso sexual y la violencia de género. Están en continua comunicación con UNI para garantizar la efectividad y el conocimiento de las políticas.

Las normativas políticas de Inditex también incluyen aquellas que fomentan la diversidad y la inclusión, y establecen una intolerancia absoluta hacia cualquier forma de discriminación o acoso. Adicionalmente, estas políticas definen los principios sobre la formación, buscando asegurar la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional dentro de la empresa.

¹² **UNI Global Union:** federación sindical internacional que representa a más de 20 millones de trabajadores y trabajadoras del sector servicios en más de 150 países. <https://uniglobalunion.org/es/>

Este compromiso se fundamenta en la Política de Derechos Humanos y se concreta a través de la aplicación obligatoria para todo el personal de las Políticas de Prevención del Acoso y de Diversidad e Inclusión, así como del Código de Conducta.

De esta manera, prohíben cualquier discriminación en todos los niveles de la empresa, ya sea por motivos de raza, origen étnico, discapacidad, enfermedad, religión, estado civil, orientación sexual, opinión política, edad, nacionalidad, sexo, identidad y expresión de género o cualquier otra razón.

La Organización valora la singularidad de cada individuo, reconociendo que sus diferencias y similitudes enriquecen al colectivo. Su Política de Diversidad e Inclusión, reflejada en el lema “Diseñamos Oportunidades para Todas las Personas”, constituye la base para el desarrollo de iniciativas que protegen y ofrecen igualdad de oportunidades a grupos especialmente vulnerables en materia de derechos humanos.

Entre estas iniciativas, destacan las enfocadas en la inclusión socioétnica, de personas LGBTQI+ o de personas con discapacidad. Programas como SALTA o INCLUYE, que buscan mejorar las oportunidades de empleo e inclusión social y laboral de personas que enfrentan obstáculos socioeconómicos, educativos o debido a una discapacidad, son ejemplos concretos de este compromiso.

Finalmente, su Política también promueve la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral.

De igual modo, una de sus prioridades reside en el cumplimiento de los principios de accesibilidad universal, con especial atención a su plantilla y clientes con algún tipo de discapacidad. Por ello, la organización adapta sus centros de trabajo para personas con discapacidad o problemas de movilidad.

Para la aplicación de su Política, desarrolla procedimientos e implementa iniciativas y programas formativos, impulsados por el departamento de Diversidad e Inclusión. Este departamento forma parte del equipo de Cultura y Valores y está liderado por la persona designada como Responsable Global de Diversidad e Inclusión, quien coordina un equipo internacional. Entre otras

funciones, este equipo proporciona apoyo a las figuras de Diversity Champions, responsables de esta materia en sus respectivos mercados, formatos comerciales y centros de trabajo. Adicionalmente, para asegurar la transparencia y la independencia, la organización cuenta con el Canal Ético.

Además, su compromiso con la diversidad e inclusión se impulsa desde el Consejo de Administración. Este órgano adopta medidas encaminadas a fomentar la diversidad y evitar cualquier tipo de discriminación, particularmente por razón de género, en el nombramiento de miembros del Consejo o de la alta dirección. La dirección de Personas define e implementa las estrategias y medidas para dar cumplimiento a los principios generales establecidos en la Política de Diversidad e Inclusión.

Igualdad de trato y oportunidades respecto de la contratación, formación y promoción de personas.

La Política de Diversidad e Inclusión de la organización también se extiende a los procesos de contratación y selección de personal, la determinación de la remuneración y los beneficios, las promociones, los traslados, el desarrollo profesional y la formación, los descensos de categoría o despidos, así como otras medidas disciplinarias.

De esta manera, la empresa promueve iniciativas destinadas a optimizar el desempeño individual y colectivo, y facilita espacios para el desarrollo integral de las personas, siguiendo un modelo de formación práctico y adaptado. Las acciones formativas son lideradas mayoritariamente por profesionales internos y, en ocasiones, se complementan con entidades externas de reconocido prestigio.

La plataforma de aprendizaje Tra!n constituye el eje central de su oferta educativa, proporcionando un catálogo de contenidos digitales personalizados. Esta herramienta facilita la gestión y la participación en formaciones presenciales, abarcando temáticas estratégicas como “Moda y producto”, “Sostenibilidad”, “Experiencia de cliente”, “Operaciones”, “Habilidades” o “Digital”.

Tra!n se encuentra disponible en todos los mercados donde la organización opera, a excepción de China continental, donde se implementa Grow, una plataforma local que ofrece formación alineada con los estándares y objetivos de Tra!n. Este enfoque multinacional asegura un acceso homogéneo a oportunidades de desarrollo, adaptado a cada contexto geográfico. Asimismo, contribuye a ofrecer una amplia propuesta de contenidos digitales personalizados, facilitando el registro de las formaciones tanto online como presenciales.

Además de impulsar la formación, la organización fomenta la promoción interna y la movilidad para que sus empleados puedan desarrollarse profesionalmente.

Sensibilización

La formación en diversidad e inclusión entre su personal resulta esencial para la Organización con el fin de crear una cultura inclusiva y fomentar espacios exentos de cualquier forma de discriminación. En 2024, un total de 98.749 personas a nivel global accedieron a formaciones en este ámbito.

En 2023, la empresa puso en marcha el Canal de Diversidad e Inclusión, un canal formativo específico. Entre sus contenidos se incluye una formación obligatoria sobre diversidad, equidad e inclusión, que abarca los fundamentos de su Política de Diversidad e Inclusión. Adicionalmente, durante 2024 se incorporó una formación sobre inclusión de la discapacidad a nivel global. En total, 74.064 personas, incluyendo 7.120 responsables de equipos o dirección, completaron alguno de estos cursos.

Su catálogo de formaciones obligatorias también incluye una formación sobre la Política Global de Prevención del Acoso y contenidos específicos sobre diversidad e inclusión dirigidos a personas en puestos de liderazgo. A modo de ejemplo, el programa de alta dirección desarrollado en colaboración con el Instituto de Empresa (IE), en el que se formaron 113 personas de los equipos directivos en 2024, incorpora un módulo sobre liderazgo inclusivo y la promoción de entornos de trabajo inclusivos y equitativos, liderado por la función de Responsable Global de Diversidad e Inclusión.

Seguridad, salud y bienestar

En su firme compromiso con la seguridad, la salud y el bienestar de las personas, Inditex aplica normas internacionales y se centra en medidas de identificación y mitigación de riesgos, la promoción de una cultura de seguridad, la formación y capacitación, y programas de salud y bienestar, entre otras iniciativas.

D) Información complementaria de interés del Grupo Inditex

• Centro Especial de Empleo: For&From

For&From se trata de un proyecto de integración sociolaboral de Inditex, colabora con organizaciones sin fines de lucro a través del lanzamiento de tiendas operadas por personas con diversas discapacidades, contando con el respaldo comercial de los propios formatos de la organización. Genera puestos de trabajo para personas con discapacidad, y al mismo tiempo los ingresos que se generan se revierten en las propias organizaciones para seguir financiando nuevos proyectos. En 2024, existen un total de 16 tiendas repartidas entre España, Italia, México y Portugal (Inditex, informe de sostenibilidad, 2024, p.232).

Una de las fundaciones con las que trabaja es la Fundación Prodis¹³, la cual señala que el programa For&From es una iniciativa social del Grupo Inditex que busca integrar laboralmente a personas con discapacidad mediante la creación de outlets gestionados como franquicias sociales, donde la mayoría de los empleados tienen alguna discapacidad. Todos los beneficios de estas tiendas se destinan íntegramente a los proyectos sociales de la Fundación Prodis. Además de proporcionar empleo a personas con discapacidad usuarias de la Fundación, las tiendas promueven la sensibilización y resaltan las habilidades de estas personas en un entorno comercial importante, desafiando prejuicios y estereotipos (Fundación Prodis).

¹³ **Página web oficial Fundación Prodis:** <https://fundacionprodis.org/>

Tempe Inditex, inaugurada en 2017 en el centro comercial SAMBIL de Leganés, se trasladó en septiembre de 2023 al centro comercial The Style Outlets de San Sebastián de los Reyes. Vende accesorios y zapatos de varias marcas del Grupo Inditex a precios reducidos (Fundación Prodis).

En septiembre de 2022, Inditex abrió el primer outlet de Zara Home a nivel mundial en el centro comercial The Style Outlets de San Sebastián de los Reyes. Este establecimiento ofrece artículos de colecciones anteriores de la marca de decoración del hogar a precios más bajos (Fundación Prodis).

Se inauguró una nueva tienda For&From en The Outlet Stores Alicante en abril de 2025. Esta tienda es gestionada por la organización APSA. Según Servimedia la plantilla está formada por 13 personas con diferentes discapacidades. Se ha incorporado por primera vez una caja fija adaptada a personas con movilidad reducida, incrementando las oportunidades de inclusión laboral (Servimedia). Todos los espacios son totalmente accesibles y están diseñados sin barreras arquitectónicas y bajo los principios de lectura fácil y accesibilidad universal (Servimedia).

- **Programa INCLUYE**

Inditex lleva a cabo su Política de Diversidad e Inclusión de la mano de programas como INCLUYE. Fue creado en 2021 como motor de la integración sociolaboral de personas con diversidad funcional. Tiene como fin asegurar una inclusión de personas con discapacidad sostenible y duradera en el tiempo y con impacto global.

Se basa en la metodología del empleo con apoyo. Colabora con organizaciones locales que se dedican a la inclusión laboral de personas con discapacidad. Estas organizaciones acompañan a cada persona durante su proceso de integración, lo cual es fundamental para el éxito de su empleabilidad.

Además, para fomentar la completa inclusión de personas con discapacidad en el equipo, en octubre de 2024 se celebró por quinto año consecutivo la Impact Week a nivel global. Consiste en una semana especial dedicada a la concienciación y movilización de toda la plantilla de la Compañía, buscando impulsar proyectos que mejoren la accesibilidad, la experiencia del

cliente y la inclusión de personas con discapacidad. De esta forma, contribuyen a eliminar barreras y a promover la igualdad de oportunidades.

- **Canal Ético**

El Canal Ético se trata de un mecanismo de reclamación. Integrado por el Canal Ético Global y los distintos Canales Éticos Locales, es el canal principal de comunicación interna, con total garantía de confidencialidad, a través del cual cualquier empleado, administrador y accionista de cualquier empresa del Grupo, así como cualquier persona que trabaje bajo la supervisión y la dirección de fabricantes, proveedores, contratistas y subcontratistas de Inditex, puede notificar, incluso anónimamente:

-Consultas y/o dudas sobre la interpretación o aplicación de los Códigos de Conducta o de cualquier otra norma interna de conducta dentro de las competencias del Comité de Ética.

-Infracciones y otros incumplimientos de la legislación aplicable, los Códigos de Conducta o cualquier otra norma interna de conducta dentro de las competencias del Comité de Ética, que afecten a Inditex, y que hayan sido cometidos por empleados, fabricantes, proveedores o terceros con los que el Grupo mantenga una relación laboral, comercial o profesional directa. Pueden ser también objeto de comunicación los incumplimientos e irregularidades relacionadas con la corrupción, el fraude y el soborno.

En consecuencia, el Canal Ético está disponible para todos los grupos de interés de la Organización, incluyendo especialmente a los equipos, a los trabajadores de la cadena de valor, los miembros de la comunidad, así como a los propios clientes.

Funcionamiento del Canal Ético:

1.Comunicación: el solicitante realiza la comunicación a través de las vías habilitadas a estos efectos en la intranet (INET) y en la web corporativa (www.inditex.com).

2.Gestión: el Comité de Ética confirma la recepción de la comunicación y determina si se ajusta a las directrices del Canal Ético.

3. Investigación: el Comité de Ética lleva a cabo la investigación.

4. Medidas: realizada la investigación y previa audiencia del afectado, el Comité de Ética llevará a cabo el archivo del caso o en caso de existir incumplimiento, se exigirá su corrección inmediata acompañado de acciones para evitar futuras reincidencias; o bien se aplicarán sanciones disciplinarias, que pueden ir desde una simple advertencia hasta la rescisión del contrato laboral.

La gestión del Canal Ético recae en el Comité de Ética, un órgano interno, colegiado e independiente dentro del Grupo. Este comité es responsable de supervisar el Sistema Interno de Información del Grupo, garantizar la adecuada gestión del canal, y llevar a cabo las investigaciones necesarias para resolver los casos reportados. Las decisiones tomadas por el Comité de Ética son vinculantes para el Grupo y para la persona a la que conciernen.

El funcionamiento del Canal Ético se rige por la Política Global de los Canales Internos de Información y el Procedimiento del Canal Ético. Estas normativas internas están alineadas con las mejores prácticas internacionales en materia de derechos humanos y cumplen con los requisitos legales aplicables, incluyendo las transposiciones nacionales de la Directiva (UE) 2019/1937 sobre Protección de los Denunciantes. Se hace especial hincapié en la protección de los datos personales y los derechos de los usuarios del sistema de denuncia.

Inditex proporciona una herramienta externa para facilitar la recepción y gestión de las comunicaciones al Canal Ético. Esta herramienta está diseñada para ser accesible las 24 horas del día, los siete días de la semana, y está disponible en 22 idiomas, lo que garantiza su usabilidad por una audiencia global.

La efectividad del Canal Ético se evidencia en el hecho de que se reciben comunicaciones de diversos colectivos, y que el número de estas comunicaciones ha ido en aumento. Esto sugiere que los grupos de interés confían en el canal y lo utilizan para expresar sus preocupaciones. El seguimiento y control de los expedientes a través del Canal Ético permite a Inditex asegurar su eficacia y realizar mejoras continuas.

Responsabilidades del Comité de Ética en detalle:

-El Comité de Ética tiene la responsabilidad de impulsar las investigaciones necesarias para esclarecer las comunicaciones recibidas.

-Debe proponer las medidas de remediación, prevención y concienciación que sean necesarias para abordar las problemáticas identificadas.

-El Comité debe desempeñar sus funciones de manera independiente, imparcial y autónoma, garantizando la objetividad en la gestión del sistema.

-Es responsable de la gestión general del Sistema Interno de Información del Grupo y de la tramitación diligente de las comunicaciones recibidas a través del Canal Ético y de otros canales internos de información.

-Para garantizar la imparcialidad, los miembros del Comité de Ética deben abstenerse de participar en las fases de instrucción, deliberación o votación de asuntos en los que tengan un conflicto de interés.

El Procedimiento del Canal Ético establece los plazos para el proceso de tramitación e investigación de las comunicaciones recibidas. Estos plazos están diseñados para asegurar una gestión apropiada y oportuna de las comunicaciones, y están alineados con la normativa aplicable.

Inditex prohíbe cualquier forma de represalia o amenaza contra las personas que realizan comunicaciones a través del Canal Ético de buena fe, así como contra aquellos que colaboran en las investigaciones. Esta prohibición se establece tanto en el Código de Conducta de la Compañía como en el Procedimiento del Canal Ético.

• **Accesibilidad Universal**

Accesibilidad Web

Según señala Inditex en su propia página web, ha implementado el diseño universal a través de una serie de medidas en su sitio web para que sea accesible para todos los usuarios.

El diseño de todas las páginas del Grupo se ajusta a las Pautas de Accesibilidad o Principios Generales de Diseño Accesible establecidas por el Grupo de Trabajo WAI (Web Accessibility Initiative) perteneciente al W3C.

Además, todas las páginas contienen navegación facilitada a través de enlaces como “rel=previous”, “next”, y “start”. Una funcionalidad que algunos navegadores incluso integran en barras de navegación auxiliares.

Otra medida aplicada es que todas las tablas tienen cabeceras con atributos scope que permiten a los lectores de pantalla presentar la información de forma inteligente, lo que facilita la comprensión para todos los usuarios que utilicen lectores de pantallas, ya que sin este elemento los datos podrían leerse de forma aislada sin estar asociado a nada. Además, cuando es necesario, las tablas también tienen títulos (captionelements) y atributos summary para facilitar su comprensión.

La mayoría de los enlaces cuyo texto no describe completamente el destino tienen atributos title con una aclaración.

Cuando es posible, los enlaces se escriben de forma que tengan sentido fuera de contexto. Algunos navegadores (tales como JAWS, Home Page Reader, Lynx, and Opera) pueden extraer la lista de enlaces de la página actual y permitir al usuario navegar desde esta lista. Teniendo esto en cuenta los enlaces no están duplicados y si lo están es porque acceden al mismo contenido.

No hay pseudo-enlaces JavaScript pseudo-links. Todos los enlaces pueden seguirse en cualquier navegador, incluso si javascript está deshabilitado. Ningún enlace interno se abre en ventana aparte.

El diseño visual se ha realizado utilizando CSS. Si el navegador o dispositivo de navegación no soporta hojas de estilo el contenido de la web sigue siendo totalmente legible gracias a su marcado estructural.

De esta manera, el sitio funciona bien en PDAs y dispositivos móviles sin trabajo extra y sin preprocesamiento.

- **Código de Conducta Inditex**

El Código de Conducta ¹⁴ es un documento que actúa como modelo de actuación entre los miembros del equipo que conforma la Compañía y también para saber cómo deben actuar el personal con los grupos de interés externos como clientes, proveedores, accionistas y las comunidades en las que operan. Se encuentra disponible en la intranet corporativa (“INET”). El personal de Inditex debe asistir a las formaciones que se impartan sobre éste. Además, es revisado periódicamente por si hay que realizar alguna actualización o modificación.

Sirve a la Organización para tener un comportamiento ético y responsable en todas las actividades que realice.

Se basa en los siguientes principios:

-Respeto: con su equipo interno y con actores externos como clientes, proveedores, socios, las comunidades donde tiene presencia y el medio ambiente.

-Honestidad e integridad: en cada decisión y acción diaria.

-Transparencia: comunicación abierta y transparente con los grupos de interés.

-Responsabilidad: cumpliendo las leyes, las normas internas, respetando los Derechos Humanos y los compromisos que Inditex ha adquirido voluntariamente.

Este código es obligatorio para todos los empleados, incluyendo los directivos y los miembros de los consejos de administración de las empresas del Grupo.

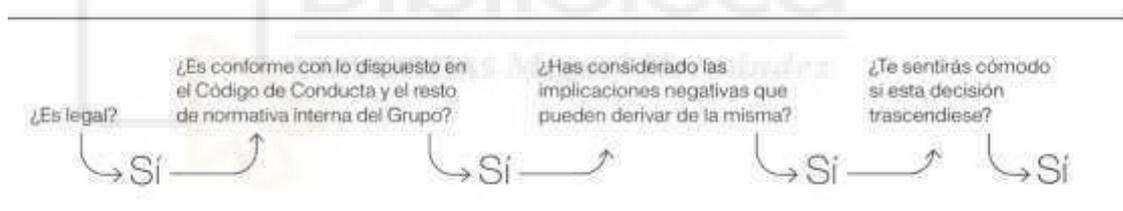
¹⁴ **Código de conducta:** “declaración formal de los valores y prácticas comerciales de una empresa y, algunas veces, de sus proveedores. Un código enuncia normas mínimas y el compromiso de la empresa de cumplirlas y de exigir su cumplimiento a sus contratistas, subcontratistas, proveedores y concesionarios. Puede ser un documento complejo que requiera el cumplimiento de normas precisas y prevea un mecanismo coercitivo complicado” (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001, p. 16).

Es importante que los colaboradores externos compartan este compromiso ético y responsable. Por ello, los fabricantes de los productos y demás proveedores deben cumplir el Código de Conducta para Fabricantes y Proveedores, así como este Código en lo que les corresponda. Este Código puede ajustarse a las particularidades de cada mercado donde opera Inditex mediante anexos locales.

Un comportamiento ético implica, principalmente, cumplir estrictamente las leyes de los lugares donde trabajan. Si las leyes locales son más estrictas que las normas internas de Inditex, deben seguir las leyes locales. Si las normas internas son más estrictas, deben seguirlas, a menos que esto vaya en contra de las leyes locales. En resumen, siempre deben cumplir con la normativa que establezca el mayor nivel de exigencia, sin contravenir la ley local.

Si aún así surgen dudas sobre si se está actuando correctamente conforme a lo dispuesto en el Código, se seguirá esta línea de actuación:

Figura 3: Línea de actuación respecto a dudas del Código de Conducta.



Fuente: Inditex

En caso de no poder contestar afirmativamente a todas las cuestiones, habrá que consultar las dudas pertinentes. Todas las dudas o cuestiones se podrán realizar al responsable del departamento dónde se trabaje o al Departamento de Recursos Humanos o a través del Canal Ético en caso de que por ejemplo sea mejor realizarlo de forma anónima.

El incumplimiento de dicho Código tendrá consecuencias disciplinarias. Serán sancionados dichos incumplimientos.

En cuanto a la relación con su personal, Inditex se compromete a:

-Respetar la edad mínima legal para trabajar y no contratar a menores de 16 años, salvo excepciones legales locales.

-Pagar salarios justos por el trabajo realizado, de acuerdo con las leyes y convenios, fomentando el desarrollo de los equipos.

-Cumplir las leyes y convenios sobre la duración máxima de la jornada laboral y las regulaciones de la OIT. Las horas extras siempre serán voluntarias y pagadas según la ley.

-Garantizar el derecho de los trabajadores a unirse o formar sindicatos de su elección y a la negociación colectiva (donde la ley local lo permita), sin que esto afecte su contratación, empleo o desarrollo profesional.

-Respetar el derecho de los sindicatos y representantes de los trabajadores a representarlos y negociar sus condiciones laborales, cumpliendo la ley local y facilitando el acceso sindical a los centros de trabajo sin interrumpir la actividad laboral.

-Rechazar cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio.

-Promover iniciativas para facilitar el equilibrio entre la vida personal y profesional.

También está comprometida con el desarrollo profesional de sus empleados:

-Prioriza la promoción interna.

-Crea ambientes laborales seguros y de calidad.

-Apoya la comunicación abierta y constante.

-Impulsa oportunidades de formación y desarrollo.

Inditex reconoce la importancia de la tecnología para sus objetivos y se compromete a que sus productos y servicios tecnológicos, incluyendo la inteligencia artificial, cumplan con la ley y las recomendaciones éticas globales. Esto implica integrar principios de igualdad, no discriminación, transparencia, privacidad y seguridad en todas las etapas de desarrollo y uso de la tecnología,

para que esta apoye la toma de decisiones de sus equipos respetando los principios de su Código de Conducta.

El Código contempla otros aspectos los cuales no se han tratado ya que no están ligados al tema de interés.

- **Cultura Ética Inditex**

La cultura ética del Grupo Inditex se basa en el lema: “el cómo importa”. La Organización da más valor a la manera en la que se realizan las acciones que a los logros que obtengan. Y a la vez no contemplan el éxito sin actuaciones correctas para alcanzar los objetivos propuestos. Para ello se guían en el día a día en el Código de Conducta y en otras normas internas.

La cultura ética corporativa del Grupo se incorpora e implementa en todas las operaciones a través Modelo Global de *Compliance* cuyo propósito es asegurar la adhesión a la ley y a los principios éticos del Grupo Inditex.

Para promover su conocimiento y cumplimiento, estas normas se publican interna y/o externamente y se realizan iniciativas de concienciación o de formación adaptadas al perfil de las personas, que deben conocerlas y aplicarlas en su operativa.

4. RESULTADOS

Una vez expuesta la Política de Sostenibilidad, la Política de Diversidad e Inclusión y el Código de Conducta del Grupo Inditex entre otros aspectos claves para la realización del análisis, se pueden exponer los siguientes hallazgos en relación con la inclusión y la sostenibilidad respecto a las personas con discapacidad en Inditex.

Previamente a presentar los resultados derivados del análisis de los informes, es relevante señalar que Inditex, a través de su página web oficial, manifiesta en todo momento su compromiso con el medio ambiente y las personas.

Hallazgo 1: Compromiso con la inclusión laboral más allá del cumplimiento legal.

Inditex demuestra un compromiso con la inclusión laboral que va más allá del mero cumplimiento de la legislación vigente. En España, la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, artículo 42) establece que las empresas con 50 o más trabajadores deben reservar al menos un 2% de su plantilla a personas con discapacidad.

Según el Informe de Sostenibilidad 2024, Inditex empleaba a 162.083 personas. Esto implica una obligación de contar con, al menos, 3.241 empleados con discapacidad. Los datos de 2024 revelan que la empresa ha superado esta cifra, habiendo contratado directamente a 3.142 personas con discapacidad solo durante ese año (Inditex, 2025, p. 98). Esta cifra, sumada a las contrataciones previas, indica un cumplimiento superior al mínimo legal.

Además, el Grupo Inditex ha establecido objetivos ambiciosos, proponiéndose duplicar el número de personas con discapacidad en su plantilla global para 2025, lo que supondría la incorporación de más de 1.500 profesionales. El hecho de haber contratado 3.142 personas en 2024 demuestra un avance significativo y el cumplimiento anticipado de este objetivo. Esto subraya el compromiso de Inditex con la RSC, al ir más allá de las exigencias normativas.

Hallazgo 2: Uso de terminología en el ámbito de la discapacidad.

Inditex emplea consistentemente el término "persona con discapacidad", el cual está recogido en la LGDPC. Ejemplos de su uso se encuentran en el Informe de Sostenibilidad (p. 223: "Por eso ajustamos nuestros centros de trabajo para personas con discapacidad o problemas de movilidad"), el Código de Conducta ("tolerancia cero frente a todo tipo de discriminación, particularmente por razón de sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual, raza, etnia, religión, edad, nacionalidad, estado civil y discapacidad"), y en comunicados de prensa ("Inditex y la Universidad de Barcelona impulsan una cátedra para la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual").

Sin embargo, el término "diversidad funcional" ha emergido del propio colectivo para superar la categorización binaria y la posible estigmatización,

promoviendo un enfoque más inclusivo y respetuoso que valora las diferencias individuales (Aguado y Marín, 2020). El uso exclusivo de "persona con discapacidad" podría indicar que la organización aún no ha integrado plenamente la terminología más actualizada y sensible propuesta por parte del colectivo.

Hallazgo 3: Diversidad de metodologías para la inserción laboral.

Inditex implementa diversas estrategias para la inserción laboral de personas con discapacidad:

- Empleo Protegido (Proyecto For&From): este proyecto se basa en la colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro, gestionando tiendas especiales (actualmente 16 a nivel global, con la apertura más reciente en Alicante en abril de 2025). Estos establecimientos generan empleo para personas con discapacidad, y los beneficios obtenidos se reinvierten en financiar nuevos proyectos de las organizaciones colaboradoras.
- Empleo con Apoyo (Programa INCLUYE): a través de este programa, Inditex facilita la inclusión de personas con discapacidad en la Organización mediante el empleo en entornos ordinarios. La colaboración con organizaciones locales es clave, ya que estas ofrecen un acompañamiento personalizado durante todo el proceso de integración, lo que es fundamental para el éxito de la empleabilidad.

Hallazgo 4: Iniciativas para la accesibilidad y la inclusión.

La compañía lleva a cabo iniciativas dedicadas a mejorar la accesibilidad, la experiencia del cliente y la inclusión. Un ejemplo destacado es la "Impact Week", un evento anual que se ha realizado durante cinco años consecutivos. Esta semana especial se dedica a la concienciación y movilización de toda la plantilla para impulsar proyectos que eliminen barreras y promuevan la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.

Hallazgo 5: Mecanismo de apoyo a través del Canal Ético.

Inditex ha implementado un Canal Ético que permite a las personas con discapacidad comunicar de forma anónima cualquier incidencia o situación que

afecte su bienestar o derechos dentro de la organización. Este mecanismo contribuye a que se sientan respaldados y protegidos.

Hallazgo 6: Formación continua en Diversidad e Inclusión.

Inditex invierte en formación dirigida a toda su plantilla para fomentar una cultura inclusiva:

- **Plataforma Tra!n:** Esta plataforma de aprendizaje ofrece un catálogo de contenidos digitales personalizados, disponible en todos los mercados. Incluye cursos sobre diversos temas, entre ellos "Sostenibilidad" y "Habilidades". Es relevante que se ha publicado un curso e-learning obligatorio sobre el Código de Conducta con una versión accesible para personas con discapacidad.
- **Canal de Diversidad e Inclusión:** lanzado en 2023, este canal formativo específico incluye una formación obligatoria sobre diversidad, equidad e inclusión, que aborda los fundamentos de la Política de Diversidad e Inclusión de la empresa.
- **Formaciones específicas sobre Discapacidad:** durante 2024, se incorporaron formaciones a nivel global sobre inclusión de la discapacidad. En total, 74.064 personas, incluyendo 7.120 responsables de equipos, completaron alguno de estos cursos.
- **Impact Week:** actúa como una iniciativa formativa al concienciar y movilizar a la plantilla en torno a la inclusión de personas con discapacidad.

Hallazgo 7: Aplicación del Diseño Universal en infraestructuras y plataformas digitales.

El Grupo Inditex aplica el diseño universal en sus infraestructuras físicas y digitales:

- **Infraestructuras físicas:** La reciente apertura de una tienda For&From en The Outlet Stores Alicante (abril de 2025) es un ejemplo. Este establecimiento incorpora por primera vez una caja fija adaptada a personas con movilidad reducida y está diseñado sin barreras

arquitectónicas, siguiendo los principios de lectura fácil y accesibilidad universal.

- Plataformas digitales: Todas las páginas web del Grupo cumplen con las Pautas de Accesibilidad o Principios Generales de Diseño Accesible establecidos por el Grupo de Trabajo WAI (Web Accessibility Initiative) del W3C.

Hallazgo 8: Las políticas sostenibles están en consonancia con los ODS.

Inditex con su implicación activa, contribuye, por un lado, al ODS 10 (Reducción de las desigualdades) al fomentar la inclusión social y laboral de las personas con diversidad funcional, por ser un colectivo discriminado. Por otro lado, apoya el ODS 8 (Empleo digno y crecimiento económico), ya que contrata de manera formal y responsable a través de entidades especializadas en este ámbito.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente trabajo fin de grado se propuso analizar la inclusión de personas con discapacidad en las políticas corporativas sostenibles de Inditex, con el fin de evaluar su compromiso y la implementación de la accesibilidad y el fomento del empleo para este colectivo.

A través de una investigación, en primera instancia, sobre las disposiciones legales relacionadas con el empleo y las personas con diversidad funcional y artículos publicados sobre la temática que se basa este trabajo. Posteriormente se realizó a través de los documentos de Inditex un análisis de las políticas, las acciones que han llevado a cabo sobre la inserción laboral de este colectivo, las formaciones que se han realizado, etc.

Se ha determinado que un empleo digno es fundamental para la calidad de vida de este colectivo. En este contexto, Inditex, como multinacional, posee una considerable capacidad de influencia social, incluyendo a este colectivo. La empresa no solo plasma su compromiso con la inclusión de personas con diversidad funcional en sus políticas internas y normativas, sino que también lo

traduce en acciones tangibles. Esto se evidencia en la aplicación de la accesibilidad universal a través del diseño universal, la implementación de formaciones de concienciación para toda la plantilla en todos los niveles organizacionales y la contratación activa de personas con diversas discapacidades, entre otras acciones que lleva a cabo. La Organización cumple con los objetivos que se propone.

Estas iniciativas se alinean con las directrices OIT (2015), sobre el diseño estratégico de políticas para el fomento del empleo de personas con discapacidad, así como con la concepción de la CE (2001) que considera estas acciones como expresiones fundamentales de la RSC.

La activa implicación de Inditex contribuye directamente al cumplimiento de ODS relevantes, como el ODS 10 (Reducción de las desigualdades), al promover la inclusión laboral y social de un colectivo vulnerable. A la vez del ODS 8 (El empleo digno y el desarrollo económico), a través de la contratación de una manera formal y concienciada a través de organizaciones especializadas en esta materia.

La originalidad de este trabajo radica en su enfoque específico en una multinacional del sector textil como Inditex, ofreciendo una visión detallada de cómo una empresa de su magnitud puede liderar en la integración de la discapacidad dentro de su modelo de negocio sostenible. Este estudio valida la tesis de que la inclusión de personas con discapacidad no solo es una cuestión de justicia social, sino también un pilar estratégico que potencia la sostenibilidad y la reputación corporativa.

Es importante señalar que el presente estudio se basó fundamentalmente en el análisis de información de dominio público proporcionada por Inditex (informes de sostenibilidad, códigos de conducta, comunicados de prensa, etc.). Si bien esta información es valiosa y rigurosa, un acceso directo a datos internos más específicos o a la percepción de los propios empleados con discapacidad podría haber enriquecido aún más el análisis, ofreciendo una perspectiva más profunda de la implementación de las políticas.

Este estudio abre puertas a futuras líneas de investigación. Sería de gran interés un análisis de la percepción de los propios empleados con discapacidad

dentro de Inditex, a través de entrevistas o encuestas, podría ofrecer una valiosa perspectiva sobre la efectividad y el impacto real de las políticas corporativas.

En síntesis, este TFG subraya la creciente relevancia de la inclusión y la accesibilidad en la agenda de la RSC. El caso de Inditex demuestra que un compromiso estratégico con la diversidad y la equidad no solo es una obligación ética y legal, sino también un factor clave para la competitividad y la construcción de una sociedad más justa y sostenible. Y a la vez, Inditex podría actuar como un referente en la inclusión laboral de personas con discapacidad para otras organizaciones.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguado Hernández, J. A., & Marín Traura, S. (2020). La inclusión laboral de las personas con discapacidad desde la Administración Pública responsable en la Comunidad Valenciana. *Siglo Cero*, 51(3), 7-26.

<https://doi.org/10.14201/scero2020513726>

Ayuso, S. (2009). *Estructura organizativa de la RSC en las empresas españolas* (Documento de trabajo n.º 3). Escola Superior de Comerç Internacional (ESCI-UPF).

Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas* (COM(2001) 366 final). Bruselas.

Costa Araujo, J. (2021). *Diseño de espacios de trabajo: La influencia de la arquitectura en la calidad de vida en el trabajo de personas con discapacidad* [Tesis de maestría, Universitat Politècnica de València]. Repositorio Institucional Universitat Politècnica de València.

De Lorenzo, R. (s.f.). El futuro de los discapacitados en el mundo: el empleo como factor determinante para la inclusión. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, (50), 73-82.

Fundación Adecco. (2024). *Discapacidad y expectativas para el nuevo año*. https://fundacionadecco.org/wp-content/uploads/2024/12/Informe-Discapacidad-y-expectativas_2025.pdf

García Cardó, A. (2023). Responsabilidad Social Corporativa y la inclusión de personas con discapacidad. *Capital Humano*, 383: 1-5.

Gutterman, A. S. (2024, 4 de diciembre). *Disability and Development*. Disponible en SSRN: <https://ssrn.com/abstract=4504319>

Hernández Fernández, A. M. (2023). *Análisis del empleo protegido: Hacia un empleo más normalizado*. ResearchGate.

Inditex. (s.f.). *Historia*. Inditex. <https://www.inditex.com/itxcomweb/es/es/grupo/historia>

Inditex, S.A. (2024). *Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad 2024*.

López Hernández, M. D. (2022-2023). *El papel de las Políticas Sociolaborales y los Recursos Humanos, Promoviendo la diversidad y la inclusión en el ámbito laboral* [Tesis de grado, Universidad Miguel Hernández]. Repositorio de la Universidad Miguel Hernández.

Organización de las Naciones Unidas. (2023). *Desigualdad*. Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/inequality/>

Organización Internacional del Trabajo. (2024, mayo). *Fomentar la inclusión de la discapacidad en las empresas a nivel nacional: Encuesta de 2023 entre las Redes Nacionales de Empresas y Discapacidad de todo el mundo*. Organización Internacional del Trabajo.

https://www.ilo.org/sites/default/files/202406/Fomentar%20la%20inclusi%C3%B3n%20de%20la%20discapacidad%20en%20las%20empresas%20a%20nivel%20nacional%202023%20encuesta%20entre%20NBDN_1.pdf

Pérez, F. J., Romeo, M., & Yepes-Baldó, M. (2018). Las políticas de responsabilidad social corporativa para la inclusión de personas con discapacidad como predictores de identificación, compromiso y absentismo de los empleados. *Anales de Psicología*, 34(1), 101-107. <https://doi.org/10.6018/analesps.34.1.237231>

Sánchez-Castañeda, A., Tiraboschi, M., Anner, M., Arellano, P., Compa, L., Cruz, J., De la Villa, L., García, J., Gil, J. L., Goldin, A., Grisolia, J. A., Hernández, O., Kurczyn, M. P., Villalobos, Mella, L., Ojeda, A., Palli, B., Raso, J., Reynoso, R.,...Vigna, M. (2024). Discriminación laboral hacia personas con discapacidad: perspectivas y herramientas para la inclusión. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho Del Empleo*, 369400.

Servicio Público de Empleo Estatal. (2025). *Informe del Mercado de Trabajo de las Personas con Discapacidad. Datos 2024*. Servicio Público de Empleo Estatal.

WEBGRAFÍA

Artículo 35 de la Constitución Española. (s.f.). Boletín Oficial del Estado. [https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)/con)

Fundación Prodis. (s.f.). Centro Especial de Empleo / For&From. <https://fundacionprodis.org/centro-especial-de-empleo/forfrom/>

Henry, S. L. (2019, 11 de julio). Introducción a la Accesibilidad Web. Web Accessibility Initiative (WAI). <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibilityintro/es#context>

Inditex. (s.f.). Accesibilidad. Inditex. <https://www.inditex.com/itxcomweb/es/es/informacion/accesibilidad>

Inditex. (s.f.). Historia. Inditex. <https://www.inditex.com/itxcomweb/es/es/grupo/historia>

Instituto Nacional de Estadística. (2008, 4 de noviembre). Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de Dependencia (EDAD) Principales resultados. Año 2008. <https://www.ine.es/prensa/np524.pdf>

Instituto Nacional de Estadística. (2022, 19 de abril). Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y Situaciones de Dependencia (EDAD) Principales resultados. Año 2020. https://www.ine.es/prensa/edad_2020_p.pdf

Instituto Nacional de Estadística. (2023, 20 de diciembre). El Empleo de las Personas con Discapacidad (EPD) Principales resultados. Año 2022.

https://www.ine.es/prensa/epd_2022.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (2023). Desigualdad. Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/inequality/>

Organización Mundial de la Salud. (2023, marzo). Discapacidad y salud.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. (2013, 29 de noviembre). Boletín Oficial del Estado, 289, 95687-95712. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>

Real Patronato sobre Discapacidad. (2022). El Real Patronato sobre Discapacidad. <https://www.rpdiscapacidad.gob.es/>

Servimedia. (2024, 20 de mayo). Inditex estrena en Alicante una tienda For&From renovada para la inclusión laboral de personas con discapacidad.

<https://www.servimedia.es/noticias/inditex-estrena-una-tiendafor%26ampfrom-renovada-inclusion-laboralpersonasdiscapacidad/1411628970>

Servimedia. (2025, 30 de abril). Inditex estrena en Alicante una tienda For&From renovada de inclusión laboral de personas con discapacidad.

Servimedia. <https://www.servimedia.es/noticias/inditex-estrena-alicanteunatienda-for%26ampfrom-renovada-inclusion-laboralpersonasdiscapacidad/1411628970>

The Outlet Stores Alicante. (s.f.). For and From. <https://www.theoutletstoresalicante.es/forandfrom/>

W3C. (s.f.). Accessibility fundamentals. W3C. <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/>

7. ANEXOS

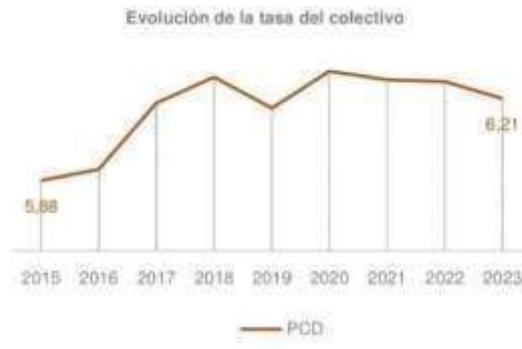
Tabla 1: Tasas de actividad, empleo y paro por sexo en España.

	TASA: TOTAL	TASA: PERSONAS SIN DISCAPACIDAD	TASA: PERSONAS CON DISCAPACIDAD
2023	2023	2023	2023
AMBOS SEXOS			
Actividad	75,8	78,5	35,5
Empleo	66,5	69	28,5
Paro	12,3	12	19,7
HOMBRES			
Actividad	79,9	83,1	35,8
Empleo	71,3	74,5	28,6
Paro	10,7	10,5	19,9
MUJERES			
Actividad	71,7	73,9	35,1
Empleo	61,7	63,7	28,3
Paro	14	13,8	19,4
2022			
AMBOS SEXOS			
Actividad	75,3	77,9	35,3
Empleo	65,4	67,9	27,7
Paro	13,1	12,9	21,6
HOMBRES			
Actividad	79,7	83	36,5
Empleo	70,5	73,7	28,4
Paro	11,5	11,1	22,1
MUJERES			
Actividad	70,8	73	33,7
Empleo	60,2	62,1	26,7
Paro	15	14,8	20,8
2021			
AMBOS SEXOS			
Actividad	74,9	77,6	34,5
Empleo	63,7	66,1	26,8
Paro	15	14,8	22,4
HOMBRES			
Actividad	79,2	82,7	34,1
Empleo	68,7	71,9	26,4
Paro	13,3	13	22,4
MUJERES			
Actividad	70,6	72,7	35,1
Empleo	58,6	60,5	27,2
Paro	17	16,8	22,4

Nota: unidades en porcentajes

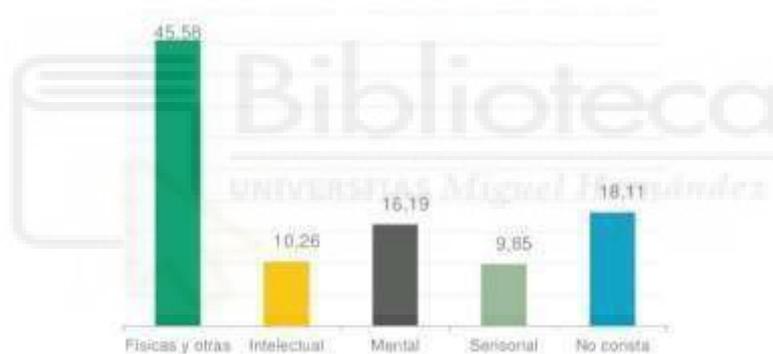
Fuente: INE

Gráfico 1: *Evolución tasa de personas con discapacidad.*



Fuente: Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a partir de los datos del INE. El empleo de las Personas con Discapacidad (EPD) datos referidos a 2023.

Gráfico 2: *Distribución de la población por tipo de discapacidad.*



Fuente: Elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE a partir de los datos del INE. El empleo de las Personas con Discapacidad (EPD) datos referidos a 2023.

Figura 1: ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.



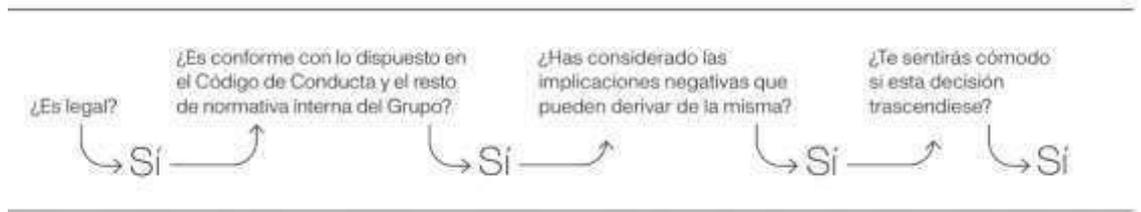
Fuente: ONU

Figura 2: ODS 10 Reducción de las desigualdades.



Fuente: ONU

Figura 3: Línea de actuación respecto a dudas del Código de Conducta.



Fuente: Inditex

