

RIF: J 30647247-9



**Universidad
Monteávila**

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD MONTEÁVILA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE LA DISCAPACIDAD
EN NESTLÉ VENEZUELA**

Autores:

Alcalá Dalla Torre, Emma Gabriela

Flores, Yarity Aiznorit

Gonzalez Gómez, Andrea Celeste

Profesor coordinador:

Agy Coelho, Fátima

Caracas, 13 de marzo de 2017



Dedicatoria

Sería muy difícil puntualizar a tantas personas que ayudaron a que diéramos este paso tan importante en nuestras vidas, sin embargo hay personas que son pilares para cada una de nosotras y es necesaria su mención en este proyecto.

Primeramente a Dios por habernos dado salud y luz para recorrer este trayecto tan importante en nuestras vidas, por guiarnos y estar presente en cada uno de los pasos que dimos en esta carrera y por poner en nuestro camino a personas que se convirtieron en nuestro soporte muchas veces y nos ayudaron otras tantas.

A nuestros padres que estuvieron con nosotras indispensablemente tanto en el aspecto económico, como personal, sin su apoyo y sus consejos hoy en día no fuésemos lo que somos como mujeres, estudiantes y próximas licenciadas.

A nuestra casa de estudios, la Universidad Monteávila que nos formó no solo en el ámbito profesional, sino que nos preparó como mejores personas para enfrentar las situaciones de la vida cotidiana, cada momento de estrés y alegría lo recordamos con nostalgia porque sabemos que a partir de ahora será una etapa de nuestras vidas mucho más madura y que requiere de gran esfuerzo para alcanzar los frutos que queremos obtener. Extrañaremos cada “hueco” en el que no hacíamos más que hablar, a veces estudiar o adelantar trabajos, la cordialidad del personal que te recibía a las 7AM, el no dormir por los finales o tener el miedo a las famosas materias <filtro> que nos enseñó que en la vida hay que esforzarse mucho y ponerle dedicación a las cosas si quieres que te salgan bien.



A nuestra tutora empresarial Mary Alvarado que desde el primer momento nos abrió las puertas de Nestlé Venezuela para desarrollar el sueño plasmado en nuestro PFC, sin su colaboración y receptividad nunca hubiésemos podido hacer nuestro programa de capacitación y obtener los resultados que se tuvo. Tanto ella, como nosotras nos enamoramos de este proyecto desde el comienzo.

Gracias a nuestra tutora Fátima Coelho por aceptar guiarnos en este paso tan importante para nosotras y estar siempre pendiente de cada detalle, sus consejos siempre estuvieron presentes en cada una de nosotras y en base a eso trabajábamos para apuntar a la excelencia.

Sin duda a nuestros profesores que con esmero y dedicación nos formaron durante estos cinco años y pese a muchos factores nunca se rindieron y ejercieron de la mejor forma su profesión, sus enseñanzas nos acompañaran por siempre de ahora en adelante, cada uno aportó conocimientos importantes para nuestro desarrollo profesional.

A este increíble equipo que conformamos para el desarrollo de este proyecto, más que compañerismo, amistad y de volver a tener la oportunidad de elegir el grupo de PFC volveríamos a escoger el mismo.



FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN
E INFORMACIÓN

Y por último gracias a nuestros compañeros de universidad con quienes formamos amistades valiosas y nos brindaron tantos momentos únicos e irrepetibles en nuestro paso por la Monteávila, nos harán falta y estamos seguras que cada uno de ellos brillará en todo lo que se propogon.

Hoy damos un paso importante en nuestras vidas y nos sentimos felices de que se deje un precedente de esto, no podemos decir más que ¡Gracias! La alegría no nos cabe en el corazón.

¡Umaístas por siempre!



Resumen

El proyecto a continuación consiste en atacar una debilidad que se detectó a través de diversas conversaciones en Nestlé Venezuela sede La Trinidad – Caracas por el poco conocimiento que tenían los colaboradores sobre el tema de discapacidad, la existencia de compañeros con diferentes discapacidades, en que áreas laboraban, que cargos ocupaban y cómo convivir con ellos. A través de un programa de formación que estaba constituido por diversas actividades pudimos conseguir una inclusión entre los colaboradores con discapacidad y los que no poseen discapacidad, logrando así un proceso de concientización, plasmando cambios que se necesitan estructuralmente hablando para ayudar a que el desempeño de los colaboradores con discapacidad sea óptimo. Para lograr las actividades que planteamos, se dió pie a un feedback de información con una de las colaboradoras con discapacidad quién nos ayudó a direccionar la actividad hacia el enfoque correcto y así satisfacer la necesidad más inmediata, estableciendo estrategias acordes para alcanzar el objetivo. Es importante aclarar que dicho proyecto solo se aplicó de manera interna en la empresa, pero con visión a hacerlo de manera externa tanto para Nestlé, como para otras grandes empresas, logrando que se cumpla en su totalidad la ley de las personas con discapacidad que obliga a las instituciones a tener no menos de un 5% de personas con discapacidad sobre el total de los trabajadores.



Tabla de Contenido

Dedicatoria	II
Resumen	V
Presentación del proyecto	8
Estrategia	122
Cronograma	144
Propuesta	155
Módulo 1 (Terminología):	166
Módulo 2 (Accesibilidad):	177
Módulo 3 (Relacionamiento):	188
Fotogalería.....	188
Marco contextual:.....	199
Valores:.....	20
Organigrama	21
Alcance y personal:.....	222
Clientes.....	22
Estrategias usadas:.....	22
Análisis FODA.....	233
Mapa de públicos	25
Descripción de la necesidad	26
Presupuesto:.....	277
Conclusiones	288
Recomendaciones.....	30



Referencias	32
Tesis de grado	32
Leyes	32
Página web	33
Anexos.....	34



1. Presentación del proyecto

El proyecto a continuación tiene como tema central la discapacidad. La Organización Mundial de Salud (OMS) define la discapacidad como *“...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.”*¹

Respecto a las personas con discapacidad, en el ámbito de accesibilidad tenemos que es un tema de poco interés en la población venezolana o al menos no tiene la atención que debería tener en todo el país, hablando desde lo más básico como la realización de estructuras en las que se facilite el libre tránsito de los que sufren discapacidades musculoesqueleticas, hasta las personas con discapacidad visual. Teniendo como resultado una ciudad poco adaptada a esta población.

¹ Tomado de la página web de la OMS. <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>



La ley establece que “...en ninguna circunstancia pueden ser excluidos o excluidas y todo patrono y patrona está obligado a incorporar a por lo menos el cinco (5%) de su nómina total a trabajadores y trabajadoras con discapacidad, en labores cónsonas con sus destrezas y habilidades, debiendo recibir en todo caso un trato digno, e insertarse en la entidad de trabajo con las mismas garantías y características de los demás trabajadores y trabajadoras”.²

En el ámbito laboral muchas empresas no cumplen con lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras por considerar poco productivas a estas personas, violando de esta manera sus derechos, para ello existe un ente encargado de defender y promover los derechos de las personas con discapacidad llamado CONAPDIS. Aún cuando el ente legislativo para las personas con discapacidad, ofrece varias leyes donde es notable la defensa de los derechos de las mismas, el país no pareciera mostrar interés en aumentar el número de inclusión de personas con discapacidad, esto se evidencia en varias empresas o comercios que no toman en cuenta a las personas con discapacidad a la hora de contratar a alguien, restándoles oportunidades, corroboramos esto por el poco personal con discapacidad que uno ve trabajando en el día a día, los comentarios de familiares o las mismas personas con discapacidad que manifiestan no ser tratados como debería de ser.

Actualmente en Nestlé Venezuela sede La trinidad- Caracas cumple la ley con respecto al número mínimo establecido por CONAPDIS, sin embargo se observó la falta de integración por parte de los trabajadores que no poseían ninguna

² LEY ORGANICA DEL TRABAJO, DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS. CAPITULO VIII. Artículo 290.



discapacidad en relación a los que si poseían discapacidades, habían casos en los que ni sabían que determinada persona trabajaba ahí.

Se pautaron diferentes reuniones en las que se buscaba conocer las principales necesidades que había que atacar para mejorar el ambiente laboral y las comunicaciones, para ello se planteó hacer un programa de capacitación, que se desarrollará de forma interna en la empresa.

En principio se buscó hacer un plan de comunicaciones, pero a petición de la tutora empresarial se modificó a un programa de capacitación con el fin de que los objetivos planteados se cumplieran y no quedaran plasmados en un documento que por razones de tiempo y deberes empresariales no se llevarían a cabo. Es por ello que hubo un compromiso entre ambas partes para tomar la responsabilidad de ejecutar el proyecto establecido.

“El programa de capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios para posibilitar el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge dentro del individuo como un resultado de esfuerzos del mismo sujeto, demuestra que un programa de adiestramiento es un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos”. ³

El fin del programa de capacitación para los colaboradores de Nestlé Venezuela, era sensibilizar, informar e integrar a los trabajadores que no poseen discapacidad, contribuyendo a que su ambiente laboral mejorara y conocieran a sus compañeros mucho más, tanto la discapacidad que poseen, como en lo personal, que es lo principal que se quería resaltar. Esto se llevó a cabo en su sede en La Trinidad, Caracas, se tuvo el acceso al salón de conferencias, en

³ Chiavenato 1998, p. 418.

donde se realizaron específicamente tres módulos de capacitación, más una fotogalería.

Otro de los objetivos fue lograr una mayor integración corporativa entre los trabajadores con discapacidad y el resto de la organización y así lograr la inserción por completo de estas personas en su ámbito laboral. “La comunicación corporativa define situaciones en las que dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global. Mensajes donde se comparte más de lo explícito de un área particular de la compañía, lo implícito en el resto de la organización como un todo el resultado de esa comunicación del todo ha dado hoy, más que nunca, voz y voto a un gran juez de las empresas y sus ejecutivos: la opinión pública. Un fenómeno comunicacional formado por un grupo heterogéneo y complejo de seres humanos dentro y fuera de la empresa cuya reacción al estímulo de nuestros mensajes está condicionada a realidades que muchas veces desconocemos”.⁴

Buscando crear un impacto en la sociedad con respecto a las personas con discapacidad y que el proyecto pueda ser tomado como referencia por el resto de las sedes de Nestlé Venezuela, con intención de que este programa sea implementado en otras empresas.

Para ello se trabajó en base a un plan estratégico en el cual se coordinaron los pasos a ejecutar para la realización del mismo, se investigó a Nestlé como empresa, lo que tenían, lo que buscaban y cómo se podía ayudar de manera que no fuese algo invasivo a sus políticas. Es importante resaltar que la efectividad del proyecto radica en dar un mensaje claro para así no perder el enfoque que se requería alcanzar.

⁴ *Italo Pizzolante Negrón, 2001:p.113*



2. Estrategia

Para la realización del programa de capacitación se tuvo contacto frecuente con Mary Alvarado, quién es especialista organizacional y talento en la empresa. En la primera reunión con Mary Alvarado lo primero que se realizó fue explicarle que el tema central del proyecto es la discapacidad, ella nos habló sobre la falla que presenta Nestlé referente a la discapacidad y fue ahí cuando se detectó que el problema a atacar es el poco conocimiento de los colaboradores de la empresa sobre la discapacidad, los compañeros de trabajo que la presentan, la convivencia y relacionamiento con ellos. Luego de estar al tanto de lo que se requería, se recibieron ciertas directrices e información necesaria que ayudó a la creación y desarrollo del programa de capacitación. Durante nueve semanas de continuo y arduo trabajo, se coordinaron diferentes reuniones para solventar las dudas que aparecían, debatiendo nuevas ideas que se agregarían a la propuesta que entregamos inicialmente.

Estos encuentros se realizaron de forma personal en Nestlé, sede de la Trinidad, logrando empatizar con la empresa y un mayor grado de efectividad.

También se buscó información sobre la discapacidad a nivel internacional, para tener una visión global de como se está manejando el contenido de discapacidad en otros lugares y poder adoptar ciertas actividades que sirvieran como una idea innovadora en el programa de capacitación.

Para alcanzar una mayor interacción e información del tema hubo acercamientos con una especialista que tiene una maestría en España en la Universidad de Navarra sobre el tema de las personas con discapacidad, Baroska Bravo, quién nos ayudó a darle forma al enfoque al que se buscaba llegar. También se realizó un trabajo de investigación en donde se buscó información sobre la discapacidad, conceptos más relevantes, actividades, leyes, condiciones en las

cuales se encuentra la ciudad. Lo que se buscaba eran los puntos centrales de la discapacidad para poder desarrollarlos mejor.

Se estableció realizar actividades dinámicas de manera que los participantes se entusiasmaran, participaran y les quedará algo de las actividades, para lograr sensibilizarlos y que tomarán una conciencia más amplia del tema.

En base a cómo desarrollar el tema se estableció dividirlo en terminología, accesibilidad y relacionamiento debido a que son los tres aspectos más importantes para lograr la integración de las personas con discapacidad. La terminología correcta ayudará a tener una buena comunicación con estas personas, la accesibilidad permitirá que puedan llegar y disfrutar de todos los espacios públicos y privados al igual que las personas que no poseen discapacidad y el relacionamiento permitirá establecer un trato correcto hacia las personas con discapacidad y en base a sus necesidades.

El cronograma que se utilizó para alcanzar los objetivos estratégicos fue el siguiente:

En principio las actividades se iban a desarrollar a lo largo del mes de noviembre, desde el 10 de noviembre, hasta el 2 de diciembre que era el día que haríamos un cierre con una celebración especial por el día de las personas con discapacidad, que se celebra el 3 de diciembre, pero se iba a realizar el 2 de diciembre.

Sin embargo, hubo diversos contratiempos y como medida para asegurar que asistieran un número mínimo de personas que lograra garantizar el éxito del proyecto, se tuvo que ejecutar todas las actividades en un solo día (8 de diciembre) en un intensivo desde las 8:30 am. hasta las 4:30 pm. cumpliendo con el siguiente cronograma.



Cronograma

Hora	Actividad
8:30am	Llegada a Nestlé
8:30am – 10:00am	Montaje módulos informativos
10:00am - 12:30pm	Módulos informativos
12:30pm – 1:30pm	Almuerzo
1:30pm – 2:00pm	Montaje fotogalería
2:00pm – 4:00pm	Fotogalería
4:00pm – 5:00pm	Desmontaje de la actividad.



3. Propuesta

La propuesta es un programa de capacitación interno sobre la discapacidad para los colaboradores de Nestlé. Con este programa se buscó incluir a los colaboradores de la organización que poseen alguna discapacidad, reforzar el conocimiento que se tiene sobre el tema de la discapacidad con el objetivo de mejorar el ambiente de trabajo, tanto para las personas que posean alguna discapacidad como las que no, generando conciencia en el resto de los colaboradores basándonos en el programa de formación, que demuestre que las personas son más que la discapacidad que padecen. El plan se realizó en tres módulos, con actividades y ejercicios dinámicos donde se puso a prueba cuánto conocen sobre los distintos tipos de discapacidad, también le fue otorgado a cada una de las personas que asistieron a la actividad material impreso, con información de cada uno de los módulos a los que asistieron. Para luego dar paso a la exposición de la fotogalería en donde se dió a conocer un poco la historia de estas personas con discapacidad al resto de los colaboradores de la empresa, enfocándonos en su día a día y no en la discapacidad. Los principales temas a manejar son: terminología, accesibilidad y relacionamiento.



Módulo 1 (Terminología):

Moderadora: Emma Alcalá

- Proyección de un vídeo que trata el tema de terminología para dar introducción al módulo.

<https://youtu.be/tLthi6aq1>

- Actividad de palabras: En esta dinámica se buscaron palabras incorrectas y correctas de cómo referirse a las personas con discapacidad y se colocaron en una especie de tarjetas, la idea de esto era que cada colaborador que pasara por este módulo debía de acomodar las palabras en donde se considerará que estaba correcto y donde se creía que estaba incorrecto.

USO CORRECTO	INAPORPIADO
Persona con discapacidad	Discapacitado, anormal, incapacitado, deficiente, minusválido, diferente
Persona ciega	Ciego, invidente
Persona con discapacidad visual Persona con baja visión	Cieguito, cegato, corto de vista, tuerto
Persona sin habla. Persona que utiliza comunicación aumentativa.	Mudo
Persona sorda. Persona con discapacidad auditiva. Persona con hipoacusia.	Sordo, Sordomudo. Sufre una pérdida
Persona con discapacidad física Persona con movilidad reducida	Mutilado, inválido, paralítico, cojo, tullido, lisiado



Persona con discapacidad congénita	Defecto de nacimiento
Persona con discapacidad psicosocial Persona con autismo	Loco, demente, trastornado
Persona con discapacidad intelectual	Mongólico, retardado, retrasado mental, trastornado
Persona con síndrome de Down	Retrasado, deficiente mental. Imbécil, tonto, subnormal.
Persona con enfermedad mental. Persona con discapacidad psíquica	Demente, enfermo mental

- Comentarios de la actividad: luego de la actividad se conversaba sobre dudas y/o opiniones que tenían los colaboradores.

Módulo 2 (Accesibilidad):

Moderadora: Andrea González

- Proyección del vídeo que trata el tema de accesibilidad para dar introducción al módulo.
Mario Bros - campaña de accesibilidad
<https://www.youtube.com/watch?v=g9RtKpZbm9o>
- Debate (cuestionamiento acerca de la sede de Nestlé está o no acorde para las personas con discapacidad): en esta dinámica, los colaboradores debían de plasmar en un papel bond todas las fallas y los aspectos positivos que presentaba la empresa con respecto a la accesibilidad que ofrece para con los colaboradores con discapacidad.
- Comentarios de la actividad: luego de la actividad se conversaba sobre dudas y/o opiniones que tenían los colaboradores.



Módulo 3 (Relacionamiento):

Moderadora: Yaritzzy Flores

- Proyección del vídeo que trate el tema de relacionamiento para dar introducción al módulo.

Cómo Tratar A Una Persona Con Discapacidad

<https://www.youtube.com/watch?v=A8aoyCdFmGQ>

- Actividad “ponte en mi lugar”: consiste en dos dinámicas que buscaba que los colaboradores asistentes al módulo se pusieran en el puesto de una persona con discapacidad visual, vendándole los ojos y dándole un límite de tiempo para que realizarán una estructura con unos legos que estaban en una mesa y una persona con discapacidad auditiva, colocándoles unos audífonos con música a todo volumen y tratando de descifrar una frase que los demás compañeros le dirán a través de señas y buena modulación, esta dinámica se basaba solo en dos oportunidades para que la persona con audífonos descifrará todo.
- Comentarios de la actividad: luego de la actividad se conversaba sobre dudas y/o opiniones que tenían los colaboradores.

Fotogalería

Antes de dar inicio al recorrido de la fotogalería se realizaban unas preguntas a las personas que asistieron a la actividad en las que se demostró cuánto conocimiento tenían acerca de sus otros compañeros con discapacidad.



Luego se comenzaba el recorrido en la sala de conferencias en donde se habían colocado fotos de los colaboradores con discapacidad de Nestlé Caracas con una breve descripción de ellos (sus nombres, edad, hobbies, cargo que ocupan y qué desean alcanzar), para que así se dieran a conocer ante los demás. Es importante resaltar que actualmente en Nestlé, sede la Trinidad laboran 22 colaboradores con discapacidad y para esta actividad solo participaron 11 de ellos, el resto por razones personales no quisieron participar.

Por último se realizó un mural de comentarios en el que cada persona que asistió a la actividad podía comentar que les había parecido todo y dar sugerencias para próximas actividades que realice la empresa.

Marco contextual:

“Nestlé Venezuela que es una empresa fundada en 1866 por Henri Nestlé en Vevey, Suiza, donde aún permanecen nuestras oficinas principales. En Venezuela nos encontramos desde 1941, y con más de 70 años en el país ratificamos nuestro compromiso de ofrecer los mejores productos que garanticen la nutrición, salud y bienestar de los venezolanos.

Nuestras oficinas principales se encuentran en Caracas y tenemos 5 fábricas:

Santa Cruz (Edo. Aragua), El Tocuyo (Edo. Lara), El Piñal (Edo. Táchira), La Encrucijada (Edo. Aragua) y Valencia (Edo. Carabobo). También contamos con 11 puntos de trasbordo y 1 centro de distribución a lo largo de todo el país, donde cerca de 4.000 colaboradores trabajan día a día para producir y comercializar productos de la más alta calidad.



En el mercado venezolano producimos actualmente marcas como NESTEA®, NESFRUTA®, SAVOY®, SUSY®, COCOSETTE®, SAMBA®, FITNESS®, BOLIBOMBA®, MAGGI®, CANPROLAC®, CERELAC®, RICA CHICHA®, LECHES CULINARIAS NESTLÉ®, NESTUM®, GERBER® y nuestra línea de productos PURINA®. En la actualidad, somos la marca líder a nivel mundial en nutrición, salud y bienestar.

En Nestlé Venezuela decidimos que cada día elegiremos con convicción enriquecer nuestra voluntad, alimentar las ganas de saborear lo bueno de la vida y hacer que otros la disfruten también. Vivimos la filosofía integral de estar a gusto con el trabajo, con la familia y con el entorno que nos rodea... La esencia de estar a gusto con la vida.”⁵

“Nuestra misión es exceder con servicios, productos y marcas, las expectativas de Nutrición, Salud y Bienestar de nuestros clientes y consumidores.

Nuestra vision evolucionar de una respetada y confiable compañía de alimentos a una respetada y confiable compañía de alimentos, nutrición, salud y bienestar.

Valores:

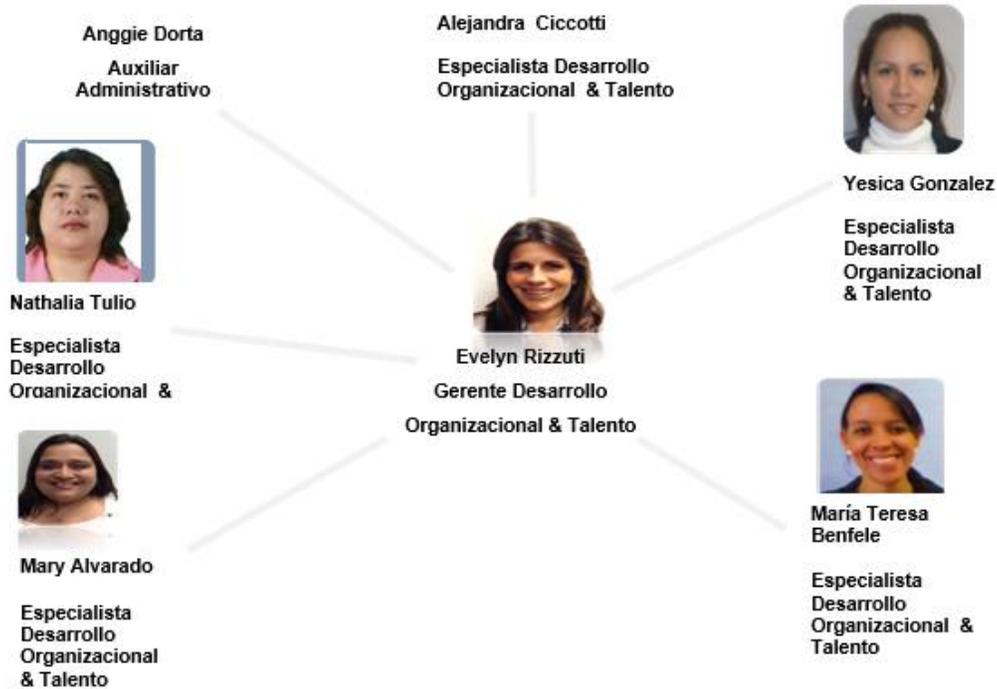
- *Fuerte compromiso con productos y marcas de calidad.*
- *Respeto de otras culturas y tradiciones.*
- *Relaciones personales basadas en la confianza y el respeto mutuo.*
- *Alto nivel de tolerancia frente a las ideas y opiniones de los demás.*
- *Enfoque más pragmático de los negocios.*
- *Apertura y curiosidad frente a futuras tendencias tecnológicas dinámicas.*
- *Orgullo de contribuir a la reputación y los resultados de la compañía.*

⁵ Tomado de la página oficial de Nestlé Venezuela <http://www.nestle.com.ve/aboutus>

- *Lealtad a la Compañía e identificación con ella.*⁶

Organigrama

Las conversaciones que se tuvieron fueron con Mary Alvarado, perteneciente al área de desarrollo organizacional y talento, a través de este departamento se trabajo el programa de formación y se desplegó hacia los demás departamentos, el mismo está integrado de la siguiente manera:



⁶ Tomado de la página oficial de Nestlé Venezuela <http://www.nestle.com.ve/aboutus/vision>



Alcance y personal:

A la actividad asistieron 53 de los 417 colaboradores de la empresa en distintos horarios, se tomó registro de ellos, quien los conserva Mary Alvarado como justificación del plan que se llevó a cabo. Siendo este número un poco más del pronóstico de personas que se tenía estimado que asistirían a la actividad, teniendo en cuenta que muchos son directivos y no estaban presentes en la empresa por compromisos que tenían que cumplir y otros se encontraban ya de vacaciones decembrinas.

Clientes

Nestlé Venezuela como empresa maneja a diversos tipos de clientes, de esta manera lo comunicó la tutora empresarial. A nivel general van desde consumidores de la marca, hasta proveedores y contratistas.

Estrategias usadas:

Se decidió realizar un programa de formación interno el cual contó con actividades dinámicas, proyección de material audiovisual, impreso y una fotogalería para dar a conocer a los colaboradores con discapacidad. Anterior a este proyecto se habían realizado actividades dentro de la empresa para la inclusión de las personas con discapacidad, entre ellas está la de reetiqueta que consistía en ponerle una etiqueta y nombre a cualquier cosa menos a las personas, esto con el fin de conocer a las personas con discapacidad por ser persona y compañero de trabajo y no por su discapacidad.

Análisis FODA

FORTALEZAS (internamente)

- Canales de distribución rápidos y seguros por todo el territorio nacional.
- Trabajo en equipo por parte de todos quienes integran Nestlé Venezuela S.A, gracias a una buena relación entre empleados y su cultura organizacional.
- Valores, misión y principios bien establecidos, que generan confianza y lealtad por parte de los trabajadores.
- Producción rápida, confiable y siempre en beneficio de los consumidores y la satisfacción de sus necesidades.
- Nestlé cuenta con los medios y recursos necesarios para lograr sus metas y objetivos organizacionales.
- Rápida y fácil adaptación a la evolución de la tecnología.

OPORTUNIDADES (externamente)

- Lograr mantener su posicionamiento en el mercado con la ayuda de estudios constantes del mismo, relacionando gusto y calidad.
- Abarcar necesidades de otros segmentos del mercado, como lo son los ancianos o personas mayores, diabéticas, entre otros.



- Conseguir siempre las mejores tecnologías tomando en cuenta la comunicación y relación de otras empresas Nestlé a nivel mundial.
- Establecer medios de contingencia para posibles crisis políticas, económicas o sociales, como convenios con el Estado u otras organizaciones, que en estos casos pueda apoyar de manera financiera si la empresa lo requiere.
- Conseguir alcanzar los precios más bajos en el mercado, manteniendo su calidad y su imagen ante los consumidores por medio de las políticas del Estado, las cuales siempre serán más rentables, como por ejemplo lograr incluirse en los financiamientos que otorga el Estado para las pequeñas y medianas empresas a nivel nacional, creando quizás pequeñas empresas con los mismos fines y los mismos productos, pero de menor tamaño.
- Crear planes sociales que puedan rescatar todos aquellos valores culturales que con el tiempo se han ido perdiendo, buscando a su vez conocer desde cerca a los consumidores con posibles actividades recreacionales para los niños, ancianos y personas en general, contribuyendo así con la Responsabilidad Social que debe cumplir como organización en nuestro país.
- Crear planes de concientización para la conservación del medio ambiente.

DEBILIDADES (internamente)

- No llega a cubrir todos los mercados posibles, creando descontento y actitud de discriminación por parte de aquellos consumidores que desean consumir productos Nestlé pero por sus condiciones de edad o de salud no pueden hacerlo.



- Ha cubierto algunos mercados quizás olvidados por otras empresas de competencia, pero existe la falta de variabilidad en los productos con iguales características.

- Poca información sobre sus medidas ecológicas.

AMENAZAS (externamente)

- Incertidumbre e inestabilidad macroeconómica del país.

- Exceso de competencia de precios con otras organizaciones del mismo rubro.

- Establecimiento de leyes, políticas y normativas a nivel gubernamental para las empresas privadas, con decisiones de aplicación inmediata.

- Alza de los costos de producción debido a políticas económicas y cambiarias poco estables.

- Cambios climáticos que puedan afectar los centros de producción.

Mapa de públicos:

Clientes proveedores, consumidores y entes gubernamentales. Se iniciaron las conversaciones a través de el departamento de recursos humanos, que a su vez tiene comunicación directa con el área de desarrollo organizacional y talento y desde este departamento pudimos levantar la información necesaria y ejecutar el programa de formación para los colaboradores de Nestlé y fueron quienes colaboraron con desplegar la información de manera masiva al resto de la



comunidad Nestlé y así poder tener una audiencia atenta acerca de lo que se iba a desarrollar en la sede.

Descripción de la necesidad: Se detectó a través de diversas reuniones con la tutora empresarial que había poco conocimiento sobre las discapacidades y las personas con discapacidad que laboran en la empresa, y que muchos desconocían *La LEY ORGANICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (LOPCYMAT) que establece que es un deber de todas las empresas tener en su nómina no un menos del 5% personas con discapacidad mental, intelectual, física, sensorial o el conjunta de todas.* Siendo nuestro objetivo principal que el resto de los colaboradores de Nestlé conozcan más sobre sus compañeros con discapacidad, que se identifiquen con ellos, logrando así una mayor integración empresarial y que logren ver más allá de la discapacidad que poseen. El proyecto tiene como finalidad la inserción por completo de estas personas en su ámbito laboral.

Buscando crear un impacto en la sociedad con respecto a las personas con discapacidad, lo que se quiere lograr es crear conciencia y vincular a los trabajadores de Nestlé con estas personas que poseen alguna imposibilidad y sean vistos de otra manera, para que así ellos se sientan mejor dentro de la empresa y como personas. Se quiere alcanzar la mayor igualdad posible dentro de las limitaciones evidentes, entre cada uno de los trabajadores.



Presupuesto:

Refrigerios (jugos, agua)	8000 bs
Snacks (caramelos, torontos, bolibomba, carré)	Suministrados por la empresa
Almuerzos (4)	Suministrados por la empresa
Impresiones (infografías, fotos, cartulinas, nailon)	12.600 bs.f
Combos regalados (Incluía: vasos de Nestea, estuche metálico de Cubitos Maggi rellenos con caramelos, Torontos, Bolibomba, Mini Carré y otro productos de la empresa)	Suministrados por la empresa



4. Conclusiones

El programa de capacitación realizado en Nestlé sirvió para concientizar e integrar a los colaboradores de la organización sobre el tema de la discapacidad en cuanto a terminología, accesibilidad y relacionamiento se refiere. Mejorando el ambiente laboral de la empresa y fomentando la inclusión entre todos. Recibiendo al final de cada actividad un feedback positivo por parte de los colaboradores de la empresa.

Durante la realización de esta actividad se pudo evidenciar la carencia que existe en la institución de este tipo de actividades y lo importante que son para los colaboradores con discapacidad que sean tomados en cuenta. Lo que se quiso lograr con el programa de capacitación fue la inclusión y el reconocimiento como individuo dentro de la sociedad, más allá de su discapacidad.

Durante la actividad se lograron solventar y aclarar dudas, permitiendo tener mayor conocimiento sobre la discapacidad, dicho conocimiento es importante para los colaboradores de Nestlé debido a que es información que no solo sirve en el área laboral, sino en la vida en general.

El programa de capacitación sirvió para que los colaboradores conocieran a otros compañeros con discapacidad y en que áreas de la empresa se desenvuelven, la mayoría desconocía de la existencia de estos compañeros o las actividades que realizan fuera de la oficina, en algunos casos solo tenían conocimiento de que eran personas con discapacidad.



Es importante recalcar la importancia del dinamismo que deben poseer este tipo de programas, que las actividades requieran de participación constante por parte del público, para lograr que el aprendizaje sea captado de manera permanente, dejando en cada colaborador o participante de la actividad una huella, el ser humano por naturaleza tiende a fijar conocimientos más rápido con la práctica que a través teoría. Durante la jornada los asistentes a los módulos se mostraron interesados y participativos en las acciones que realizaban.

Se pudo apreciar la buena receptividad de la actividad y el eco que tuvo dentro de los departamentos de la empresa.

Creemos que la manera de comunicar este tipo de temas debe cambiar, evitar seguir apoyándonos en cine foros, talleres netamente teóricos, charlas o conferencias que se puedan tornar tediosas para los participantes en donde se termina perdiendo la atención e interés de los participantes.

El mayor valor que tuvo este programa de capacitación fue la gratitud recibida por y para la iniciativa, logrando los objetivos y superando las expectativas que se tenía en cuanto a la opinión de los colaboradores con discapacidad, ya que ellos representaban una parte importante del programa y si algo colocado en los módulos o en la fotogalería no era correcto, se corría el riesgo de hundir el proyecto en plena sesión. Sin embargo, no ocurrió y todo se llevo a cabo con total normalidad, recibimos mensajes de agradecimientos de parte de los colaboradores con discapacidad y de los que no poseían también.



5. Recomendaciones

Recomendamos a Nestlé Venezuela la realización de este tipo de actividades con más frecuencia, que vayan dirigidas a todos los colaboradores, no solo aquellos que tengan contacto con las personas con discapacidad. La formación acerca de este tema no solo ayudará a los colaboradores en el ambiente laboral, también es importante en su entorno personal.

Realizar actividades dinámicas donde los participantes deban estar atentos a la información que se les está comunicando, evitando la pérdida de atención por parte de los colaboradores.

Nos parece que el uso de mailing o folletos dentro de la organización ayudaría comunicacionalmente a atacar las dudas que hay sobre la discapacidad.

Realizar estas actividades enfocándose en aspectos como los que trabajamos (terminología, accesibilidad y relacionamiento) y no basados simplemente en hablar de la discapacidad, se puede lograr la inclusión de las personas con discapacidad, que no sean vistos como personas “raros” o “distintos” sino que sean parte de lo cotidiano. Si la actividad se basa en la discapacidad, la mayoría de las veces lo que se genera es lástima.

También podemos acotar que para la óptima ejecución de cualquier programa de formación se debe conocer muy bien las necesidades que la empresa quiere atacar, para ello es indispensable el contacto continuo con algún tutor empresarial que pueda servir de guía y asesor en las decisiones y acciones que se vayan a tomar.



Es importante resaltar que es necesario conocer los medios con los que se van a trabajar, la audiencia y el mensaje que se quiere transmitir para que a la hora de plasmar el programa de formación y ejecutarlo o dejarlo como precedente, se tengan unas directrices clara para alcanzar el éxito.



6. Referencias

Tesis de grado

De Jesús, Anyi; Girón, Irune; García, Gustavo. Relación entre la modalidad de empleo y el nivel de calidad de vida laboral de personas con discapacidad intelectual leve. (Tesis pregrado) Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España

Núñez, Sabrina; Pabón, Gabriela. Programas de inserción laboral y niveles de satisfacción (casos de personas con discapacidad intelectual leve). (Tesis pregrado) Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Aponte, Genesis. Propuesta de anteproyecto de ordenanza de atención integral a las personas con discapacidad para ser presentado al concejo municipal de San Antonio San Diego estado Carabobo. (Tesis de grado) Universidad José Antonio Páez. Carabobo, Venezuela.

Leyes

Ley Orgánica del Trabajo, Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT)

Ley orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (**CONAPDIS**)

Ley para Personas con Discapacidad



Página web

http://www.ecom.cat/pdf_es/e42b4_ponte_en_mi_lugar.pdf

http://www.ecom.cat/castella/e42b4_educacio.html

<http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

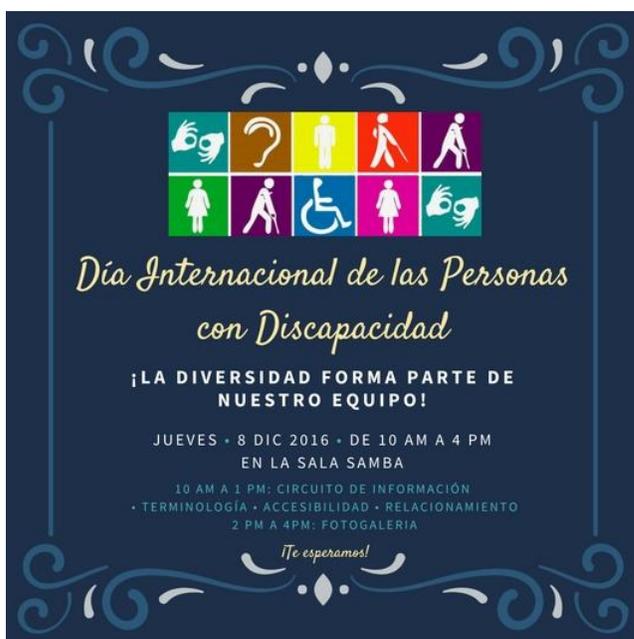
http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=418,12398047&_dad=portal30&_schema=PORTAL30

<http://www.nestle.com.ve/>

7. Anexos

A continuación presentamos material utilizado en el programa de formación que permitió un mejor desarrollo de la actividad.

Invitación: se realizó una invitación para los colaboradores.



Videos: la introducción de cada módulo era un video (no máximo de un minuto y 30 segundos) relacionado al tema.

- Campaña de accesibilidad para discapacitados – Mecate
- Cómo Tratar A Una Persona Con Discapacidad - WOKI TOKI
- Cómo Referirse A Una Persona Con Discapacidad - WOKI TOKI

Infografías: estas infografías se encontraban en cada modulo (terminología, accesibilidad y relacionamiento) una vez culminada la actividad de cada modulo se les entregaba.

TERMINOLOGIA

X	✓
Persona discapacitada	Persona con discapacidad
Mongolico Retardado mental	Persona con discapacidad intelectual
Sordo	Persona con discapacidad auditiva
Postrado	Persona en situación de dependencia
Loco - demente	Persona con discapacidad psiquiátrica.
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita

Accesibilidad

La accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

Existen algunos axiomas que deben ser aplicados en los diseños inclusivos de manera de lograr soluciones arquitectónicas universales.

Axioma

1

Una solución que no es segura, no es accesible

Axioma

2

Un escalón es una barrera, una rampa debe tener la pendiente adecuada en ambos sentidos.

Axioma

3

Las puertas del baño (que debe estar adaptado) siempre debe abrir hacia afuera o debe ser corrediza

Axioma

4

El herraje tipo pomo no es considerado accesible porque no puede girarse con facilidad (sin usar los dedos)

La accesibilidad es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

RELACIONAMIENTO

IMPORTANCIA DEL RELACIONAMIENTO

La Integración y relacionamiento promueve la participación del individuo en la vida familiar y comunitaria en la escuela y en el trabajo, en igualdad de condiciones. El proceso de la integración social va más allá de la simple aceptación de la persona en un ambiente normal específico, es un hecho de tipo social que promueve la participación activa de la persona en un medio y el establecimiento de vínculos entre las personas que lo conforman.



ARTÍCULO 81

"Toda persona con discapacidad o necesidades especiales tiene derecho al ejercicio pleno y autónomo de sus capacidades y a su integración familiar y comunitaria. El Estado, con la participación solidaria de las familias y la sociedad, le garantizará el respeto a su dignidad humana, la equiparación de oportunidades, condiciones laborales satisfactorias, y promoverá su formación, capacitación y acceso al empleo acorde con sus condiciones, de conformidad con la ley."



ENTES REGULADORES

Los encargados de manejar y supervisar el cumplimiento de estas leyes son el Ministerio para las Relaciones Exteriores y el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS), la Defensoría del Pueblo, y la Procuraduría General de la República.

Fotogalería: para realizar esta actividad se utilizaron fotos de los colaboradores con discapacidad.



Ella es Liset Baladi, tiene un postgrado y da cursos de lengua de señas en Nestlé, su logro especial es la aplicación de elementos visuales para el orden de muestras, es analista de ventas, de producción y legal. Actualmente es asistente administrativo/asuntos regulatorios y wellness, tiene 4 años en Nestlé.



Ella es Lesby Freites, le gusta leer libros y compartir en familia, quiere seguir capacitandose para llegar a ser especialista en desarrollo de talento humano en la organización, su mayor logro fue ver como su hijo se graduó de Ingeniero Civil y supero el Linfoma no Hodgkin, su mayor temor es que las personas dejen de creer en sí mismas. Actualmente es analista de servicio al consumidor en Nestlé y tiene 4 años en la empresa.



El es Robinson Pérez, tiene como meta conseguir el título de licenciado en administración, quiere formar una familia. Actualmente forma parte de asuntos públicos, es especialista y tiene 4 años en Nestlé.



Ella es Anggie Carolina Dorta Sarmiento, tiene cinco años en Nestlé y trabaja en el departamento de Recursos Humanos como Auxiliar Administrativo desea asumir la posición de Asistente Administrativo. Para ella fue un logro dar charlas sobre Nestlé a nuevos empleado. Y su hobby es jugar tenis.



El es Anderson Morillo, tiene cinco años trabajando en Nestlé y forma parte de la unidad de finanzas, departamento de impuestos. Es Auxiliar administrativo y desea asumir la posición de analista. Uno de sus logros más importantes fue lograr independencia y ser responsable. Sus metas son terminar sus estudios y seguir laborando en Nestlé. Y su hobby es jugar basquet.



El es Michael Angel. Tiene cinco años en Nestlé y trabaja en Asuntos Públicos como Asistente Administrativo. Desea trabajar en comunicaciones corporativas. En el futuro quisiera estudiar contabilidad, diseño web o de interior. Uno de sus mayores logros fue culminar este año como bachiller. Y su hobby es viajar, ir a la playa, escuchar música e ir a parque de diversiones.



El es Oswaldo Enrique Romero Blanco tiene 4 años y dos meses en Nestlé y es auxiliar administrativo en la unidad de Nutrition. La próxima posición que desea asumir es de analista de ventas. Sus metas son crecer siempre en la organización, alcanzar nuevos objetivos y posiciones. Sus logros tienen que ver con romper barreras en las relaciones interpersonales, barreras físicas y también intelectuales. Y sus hobbies son la locución, deportes a motor y acuáticos, natación, hacer ejercicios.



Ella es Mary Alvarado, actualmente es especialista en desarrollo organizacional y talento en el departamento de recursos humanos, su mayor temor es dejar de escuchar la voz de su pequeño y lo que más le gusta hacer es ir a la plata, tiene 3 años en Nestlé.



Fotos evento:







