

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO

CENTRO INTERNACIONAL DE ACTUALIZACION PROFESIONAL

PROGRAMA INTERNACIONAL DE ESTUDIOS AVANZADOS

GESTION DE MARKETING



Trabajo Final Gestión de Marketing



Integrante:

Soto José 13.557.635

Caracas 07 de Abril 2013



INDICE	Página
● Resumen Ejecutivo	4
● Planteamiento	5
Capítulo 1 – Presentación de la Empresa	
● Descripción del negocio	15
● Nombre de la Empresa.	15
● Antecedentes	16
● Promotores	17
● Misión	18
● Visión	18
● Valores	18
● Fin y actividad de la empresa	19
● Necesidades del mercado que satisface	20
● Segmento del mercado	20
● Productos y Servicios	23
● Ámbito Geográfico	24
Capítulo 2 Análisis Externo	
● Datos del sector	26
● Variables del entorno próximo	47
● Variables del entorno general	49
Capítulo 3 análisis interno	
● Factores humanos y capacidades	59
● Factores o capacidades técnicas	60
● Factores o capacidades comerciales	61
● Factores o capacidades financieras	69
● Factores o capacidad de gestión.	70



Capítulo 4

● Síntesis comparativa de factores externos e internos.	72
● Análisis DAFO	74
● Otras herramientas para identificar estrategias	78
● Líneas estratégicas	82
● Objetivos de ventas mercadeo, rentabilidad, otros	87

Capítulo 5 Plan de Marketing y Ventas

● Posicionamiento	91
● Marcas	96
● Servicios	97
● Distribución	100
● Precios	101
● Comunicación	108
● Promociones	115
● Mercado potencial	116
● Pronóstico de ventas	118

Capítulo 6 Plan de Operaciones

● Instalaciones	126
● Equipos	131
● Insumos	132
● Recursos humanos	134
● Permisología y registro de marcas	140
● Seguridad y tecnología	142
● Financiamiento	142

Capítulo 7 Plan Económico y Financiero

● Cash flow	144
● Estado resultado	147
● Balance general	150



● Indicadores financieros	150
---------------------------	-----

Capítulo 8

● Calendario de implementación	154
● Vialidad y conclusiones	154
● Riesgos y planes de contingencia	157

Capítulo 9

● Bibliografía	160
● Anexos	165



RESUMEN EJECUTIVO

El propósito del trabajo de investigación es ofrecer una alternativa de crecimiento en el área laboral, en el día a día de hospitales y clínicas a personas con Síndrome de Down e impedimentos visuales y/o auditivos, basándose en la necesidad de dicha población de poner de manifiesto todas sus habilidades y dentro de un marco legal que exige que un porcentaje aproximado de hasta un 5% de empleados tenga algún tipo de discapacidad, se plantea crear un programa de trabajo que los incluya como personal altamente calificado dentro de las empresas de salud pública y privada. Uniapoyo tendrá un portal web dirigido a empresas (clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos) dentro a todo lo que se refiere a dicho segmento.

La especialidad de la empresa será el área de salud, debido a la importancia que se le da a una preparación óptima y específica de los empleados.

El modelo de negocio para Uniapoyo ofrece dentro de los dos primeros años una pronta recuperación de la inversión, porque se basará en internet para que sea el canal de distribución, con un costo muy bajo, lo cual ayudará a que todos los hospitales y clínicas estén interesados en contactarnos y así fortalecerán sus vínculos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).



PLANTEAMIENTO

Cómo funcionaría el día a día de hospitales, clínicas, unidades médicas y consultorios odontológicos si se le brinda la oportunidad a personas con Síndrome de Down e impedimentos visuales y /o auditivos de demostrar todas sus capacidades laborales... observando la necesidad de esta población de poner de manifiesto todas sus habilidades y dentro de un marco legal que exige que un porcentaje aproximado de hasta un 5% de empleados tenga algún tipo de discapacidad, se plantea crear un programa de trabajo que los incluya como personal altamente calificado dentro de las empresas de salud pública y privada.

Realizando evaluaciones individuales con un equipo multidisciplinario que incluiría psicólogos y educadores especialistas en el área, se podría determinar cuáles son sus aptitudes y para cual (es) actividad (es) estarían recomendados: dado que tienen altos niveles de organización, apego a los horarios, y que pueden interrelacionarse fácilmente con otros, suelen presentar un excelente rendimiento laboral, y por eso existe la seguridad que esta propuesta será muy bien recibida y podría ser llevada a cabo lo antes posible.

En los últimos años diferentes organizaciones venezolanas como FUNDADOWN, UNO MAS, AVESID, EXPANSIÓN y Paso a Paso



entre otras, se han dado a la tarea de poner de manifiesto que aunque diferentes en muchos aspectos, la población con Síndrome de Down e impedimentos visuales y/o auditivos tiene una enorme necesidad de ser incluida en la sociedad, de ser tomados en cuenta, de participar en actividades cotidianas y de sentirse útiles, es por esto que se ve la gran oportunidad de crear el programa y de presentarlo como una propuesta innovadora, creativa, funcional y lo más importante resaltando las cualidades de cada uno de los futuros empleados de Uniapoyo en clínicas privadas, hospitales públicos, unidades médicas específicas de diferentes especialidades (dermatología, oftalmología, otorrinolaringología, cardiología, gastroenterología, pediatría, entre otros).

Objetivo General

Fundar una compañía para colocación en línea con ofertas de empleo para personas con Síndrome de Down y discapacidad visual y/o auditiva. También se atenderá a personas que se interesen pero siempre y cuando exista una relación con este medio laboral.



Objetivos Específicos

- Asesorar a las clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos para que se realicen contratos de personas con discapacidad.
- Aplicar un entrenamiento laboral para apoyar a los futuros empleados a realizar sus labores.
- Realizar una base de datos de personas con discapacidad mental y discapacidad visual y/o auditiva.
- Segmentar a las clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos de acuerdo a sus actividades y necesidades.
- Distribuir a nuestros empleados a las compañías de hospitales y clínicas de acuerdo a las exigencias y sus habilidades.

Justificación

- Activar a personas a laborar en clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos ayudando a desarrollar este programa en Venezuela y América Latina.
- Asesorar y vigilar para que se cumplan todas las leyes venezolanas que velan por los derechos de las personas con discapacidad.
- Ayudar a las clínicas y hospitales para que se unan a realizar RES en conjunto con los trabajadores de Uniapoyo.



Delimitaciones

Uniapoyo ofrecerá vía internet un portal web donde las personas con discapacidad junto con sus familiares podrán llenar un formulario y luego serán llamados para una entrevista con un personal altamente calificado. A su vez los médicos y el personal de Recursos Humanos de las empresas que deseen contratar a los entrevistados podrán acercarse a las oficinas, con el propósito de colocar a personas con Síndrome de Down y discapacidad visual y/o auditiva en hospitales públicos y privados.

Ley en Venezuela

Del Trabajo y la Capacitación

Políticas laborales

Artículo 26. El ministerio con competencia en materia de trabajo, con la participación del ministerio con competencia en materia de desarrollo social, formulará políticas sobre formación para el trabajo, empleo, inserción y reinserción laboral, readaptación profesional y reorientación ocupacional para personas con discapacidad, y lo que correspondan a los servicios de orientación laboral, promoción de oportunidades de empleo, colocación y conservación de empleo para personas con discapacidad.

Formación para el trabajo

Artículo 27. El Estado, a través de los ministerios con competencia en materia del trabajo, educación y deportes, economía popular y cultura, además de otras organizaciones sociales creadas para promover la educación, capacitación y formación para el trabajo, establecerán



programas permanentes, cursos y talleres para la participación de personas con discapacidad, previa adecuación de sus métodos de enseñanza al tipo de discapacidad que corresponda.

Empleo para personas con discapacidad

Artículo 28. Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estadal y Municipal, así como las empresas públicas, privadas o mixtas, deberán incorporar a sus planteles de trabajo no menos de un cinco por ciento (5 %) de personas con discapacidad permanente, de su nómina total, sean ellos ejecutivos, ejecutivas, empleados, empleadas, obreros u obreras. No podrá oponerse argumentación alguna que discrimine, condicione o pretenda impedir el empleo de personas con discapacidad. Los cargos que se asignen a personas con discapacidad no deben impedir su desempeño, presentar obstáculos para su acceso al puesto de trabajo, ni exceder de la capacidad para desempeñarlo. Los trabajadores o las trabajadoras con discapacidad no están obligados u obligadas a ejecutar tareas que resulten riesgosas por el tipo de discapacidad que tengan.

Empleo con apoyo integral

Artículo 29. Las personas con discapacidad intelectual deben ser integradas laboralmente, de acuerdo con sus habilidades, en tareas que puedan ser desempeñadas por ellas, de conformidad con sus posibilidades, bajo supervisión y vigilancia. A tal efecto, el ministerio con competencia en materia del trabajo formulará y desarrollará políticas, planes y estrategias para garantizar este derecho.



Inserción y reinserción laboral

Artículo 30. La promoción, planificación y dirección de programas de Educación, capacitación y recapacitación, orientados a la inserción y reinserción laboral de personas con discapacidad, corresponde a los Ministerios con competencia en materia del trabajo, educación y deportes y economía popular, con la participación del Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad.

Registro de trabajadores con discapacidad

Artículo 72. Los empleadores o las empleadoras informarán semestralmente al Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, al Instituto Nacional de Empleo y al Instituto Nacional de Estadística, el número de trabajadores o trabajadoras con discapacidad empleados, su identidad, así como el tipo de discapacidad y actividad que desempeña cada uno o una.

Artículo 84. Los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal Municipal, y todas las personas naturales y jurídicas de derecho privado que infrinjan el artículo 28 de esta Ley, serán sancionados con multa de cien unidades tributarias (100 U.T.) a mil unidades tributarias (1.000 U.T.) por multa.



Tipos de discapacidad

-La discapacidad visual: es un estado de limitación o de menor eficiencia, debido a la interacción entre factores individuales (entre los que se encuentra la deficiencia visual) y los de un contexto menos accesible.

Se suele distinguir a las personas con discapacidad visual haciendo referencia a dos términos: ceguera (pérdida total de visión) y deficiencias visuales (pérdida parcial). Para entender la realidad que entraña esta discapacidad basta tener en cuenta que a través del sentido de la vista se obtiene el 80% de la información del mundo exterior.

-La discapacidad auditiva: Para comprobar el grado de discapacidad auditiva de una persona (bien sea un niño o un adulto), se le hace una prueba de [audiometría](#), de manera que el individuo puede tener problemas en la percepción correcta de la intensidad ([decibelios](#)) o de la frecuencia ([hertzios](#)) de sonidos relacionados con el lenguaje oral, y es frecuente que se den resultados diferentes para cada oído. La pérdida de la capacidad auditiva se divide en leve, benigna, moderada, severa o profunda, dependiendo de los resultados que arroje dicha prueba. Generalmente, cuando una persona cuya pérdida de la capacidad auditiva supera a los 90 dB, se considera entonces persona sorda (cofosis). Si la pérdida auditiva es parcial se conoce como hipoacusia. Ambos tipos de discapacidad auditiva pueden darse bien



sea por factores hereditarios como por traumatismos, enfermedades (otitis, meningitis, laberintitis, parotiditis) o tumores.

-La discapacidad congénita: el Síndrome de Down se da por la aparición de un cromosoma “extra” en el par 21 dentro de los 23 pares de cromosomas que tienen los seres humanos. Dentro de las características que vienen asociadas a este síndrome se encuentran un perfil facial y occipital planos, braquicefalia, raíz nasal deprimida, pliegues epicánticos (pliegue de piel en el canto interno de los ojos), cuello corto y ancho con exceso de pliegue epidérmico nuchal, paladar ojival, crecimiento recurvado hacia el dedo anular del quinto dedo de las manos, pliegue palmar único y separación entre el primer y segundo dedo del pie. Las patologías que se asocian con más frecuencia son las [cardiopatías](#) congénitas y enfermedades del tracto digestivo. Los únicos rasgos presentes en todos los casos son la atonía muscular generalizada (falta de un tono muscular adecuado, lo que dificulta el aprendizaje motriz) y el retraso mental aunque en grados muy variables (leves, moderados y severos). Presentan, además, un riesgo superior al de la población general, para el desarrollo de patologías como [leucemia](#) ([leucemia mieloide aguda](#)), [diabetes](#), hipotiroidismo, [miopía](#), o luxación atloaxoidea (inestabilidad de la [articulación](#) entre las dos primeras [vértebras](#), [atlas](#) y [axis](#), secundaria a la hipotonía muscular y a la laxitud ligamentosa). Todo esto determina una media de esperanza de vida entre los 50 y los 60 años, aunque este promedio se obtiene de una amplia horquilla



Interindividual (las malformaciones cardíacas graves o la leucemia, cuando aparecen, pueden ser causa de muerte prematura). Es importante resaltar que no existe relación alguna entre los rasgos externos y el desarrollo intelectual de la persona con Síndrome de Down.

Dentro del estudio preliminar que hagan los especialistas en cuanto al desarrollo intelectual y a las destrezas y habilidades de cada solicitante de empleo, se podrá determinar la actividad y ocupación de cada uno de ellos.



CAPITULO 1

Descripción del negocio

Nombre de la Empresa

Antecedentes

Promotores

Misión

Visión

Valores Fin y actividad de la empresa

Necesidades del mercado que satisface

Segmento del mercado

Productos y Servicios

Ámbito Geográfico



CAPÍTULO 1

PRESENTACION DE LA EMPRESA

Descripción del Negocio

Uniapoyo es una empresa que se va encargar de colocar a personas con discapacidad en puestos de trabajo acordes a sus habilidades y destrezas individuales contribuyendo a que hospitales, clínicas, unidades médicas y consultorios odontológicos se involucren más en su compromiso de RSE a través de las oficinas de la compañía y vía internet a través del sitio web. Se presenta un programa de asesoramiento para que se cumplan las leyes que amparan a las personas con discapacidad y se asegura un excelente desarrollo íntegro de los empleados de la empresa.

Nombre de la Empresa

“UNIAPOYO”

El nombre se crea con el fin de asociar el apoyo que la unidad brindará a las personas con Síndrome de Down y discapacidad visual y/o auditiva dentro de un concepto de inserción laboral donde serán colocados en puestos de trabajo acordes tanto a sus demandas (lo que esperan recibir de dicha actividad) como a sus destrezas y habilidades (para cual (es) puesto (s) de trabajo tengan mayor capacidad de adaptación) más la unión y vínculo que va a existir entre



los empleados y los clientes donde las dos partes tendrán una relación favorable y satisfactoria.

Antecedentes

La iniciativa de crear este tipo de negocio dentro del mundo de hospitales, clínicas, unidades médicas y consultorios odontológicos en lo cual se centra Uniapoyo, es en la discapacidad congénita (Síndrome de Down) y los diferentes impedimentos visuales y/o auditivos, observando que ha existido en años anteriores un rechazo para trabajar en centros médicos y hospitalarios especiales por ser consideradas con pocas habilidades para actividades competitivas, pero sin embargo se observa que estas personas con discapacidad podrían efectuar un trabajo productivo si cuentan con el apoyo específico que cada uno de ellos necesita. En Venezuela se establece mediante leyes la obligación de una contratación para personas con discapacidad.

Desde el punto de vista tecnológico, es decir Internet, actualmente el número de usuarios de este medio se duplica cada año, lo cual hace imposible quedarse sin esta tendencia. Se observó que no había ninguna página web especializada en crear puestos de trabajo para personas con discapacidad congénita, visual y/o auditiva para el mercado, por lo que dicha iniciativa se hizo atractiva.



En relación con mercados de América Latina y Europa

En países de América Latina como Chile, Argentina y Ecuador se vienen implementando desde hace varios años programas de apoyo al trabajo para personas con discapacidad bien sea mental o sensorial (visual y/o auditiva) en empresas reconocidas como Kimberly-Clark, cadena de tiendas Falabella, Escuela Politécnica del Ejército del Ecuador y pequeñas y medianas industrias del ramo de panadería y pastelería. Mediante la preparación de programas de formación profesional y de apoyo al empleado.

En otros países como Bolivia y Paraguay la situación laboral de las personas con discapacidad es bastante precaria, ya que aunque los gobiernos de dichos países hacen un esfuerzo por incluirlos de forma más activa dentro de la sociedad, se hace evidente la necesidad de programas más estructurados para llevar a cabo esta acción de inclusión. En México y Colombia existen incentivos tributarios para que las empresas incluyan dentro de su nómina a personas con discapacidad.

Desde la década de 1980 se implementa en Los Estados Unidos de Norteamérica el modelo del Empleo con Apoyo, el cual también se hace evidente en Europa desde mediados de los años 90.



Misión, Visión y Valores

Misión

Generar una fuente de empleo para personas con Síndrome de Down e impedimentos visuales y/o auditivos, para que formen parte de la sociedad y puedan desempeñarse en actividades acordes a sus destrezas y habilidades en clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos en Venezuela, poniendo de manifiesto la importancia de sentirse incluidos y útiles dentro del mercado laboral.

Visión

todos los miembros de la sociedad tienen derecho a sentirse incluidos dentro de ésta y a ser partícipes de sus distintas actividades, bien sea estudiantiles, laborales o recreativas; es por esto que Uniapoyo reconoce la importancia de incorporar dentro de los puestos de trabajo de clínica, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos en Venezuela a personas con Síndrome de Down y con impedimentos visuales y/o auditivos que pongan de manifiesto su deseo de ser parte de este mercado.

Valores

Para el equipo de Uniapoyo los valores están bien definidos:

-



- **Ética:** realizar el trabajo adecuadamente con el propósito de hacer el bien.
- **Responsabilidad Social Empresarial:** contribuir con esta iniciativa en lo social, económico y ambiental.
- **Confianza:** Estar plenamente identificados con la empresa.
- **Compromiso :** Se debe cumplir con los objetivos para el beneficio de la compañía
- **Servicio:** Que el cliente se sienta especial y sorprendido de los servicios brindados.

Fin actividad de la Empresa

La compañía está especializada en servicios de incluir, seleccionar y asesorar a personas con discapacidad congénita (Síndrome de Down) e impedimentos visuales y/o auditivos a través de internet y de un trato personalizado. El sitio Web va a ser interactivo y atractivo para los usuarios.

La finalidad consiste, sistemáticamente, en desarrollar un conjunto de acciones que permitan que una persona con discapacidad y con dificultades especiales, pueda ejercer un puesto de trabajo en el mercado de hospitales, clínicas, unidades médicas y consultorios odontológicos con una productividad normal, contando con la asistencia y asesoramiento detallado del personal de Uniapoyo y el



reclutamiento de las personas con discapacidad para que se facilite el proceso de contratación.

Necesidades del Mercado que Satisface

-Analizando el grado de participación y cumplimiento que algunos empresarios que tenían RSE y de tendencias legales.

-A la vez se llega a la conclusión que no había una relación de integración laboral y que en gran parte se observa un desconocimiento social acerca de discapacidad laboral, pues era muy escasa la comunicación que existía a través de medios de comunicación y sobre el tema en general, generando esto que los ciudadanos no estaban sensibilizados ante esta problemática.

- Y se observó que existía una situación que era preocupante en la porción de personas con discapacidad que estando en edad laboral, no percibían ningún tipo de ingreso económico por no trabajar siendo este un porcentaje muy elevado.

Segmento del Mercado

Analizando las necesidades de los clientes serán divididos los segmentos del mercado de acuerdo a las personas con discapacidad y por la empresa pública y privada.



Personas con Discapacidad:

Estarán segmentados los tres grupos en la discapacidad visual (baja visión), la auditiva (pérdida de la capacidad auditiva parcial) y la discapacidad congénita Síndrome de Down.

A) Discapacidad visual

Baja Visión

Se considera como visión baja una *agudeza visual* inferior a 6/18 (0,3), pero igual ó mejor que 3/60 (0,05) en el mejor ojo con la mejor corrección posible (categorías de deficiencia visual 1 y 2 de la CIE-10).

En este concepto se menciona la *agudeza visual*, la cual se refiere a la medida clínica de la habilidad para discriminar claramente detalles finos en objetos o símbolos a una distancia determinada.

B) Discapacidad Auditiva

Pérdida de la capacidad auditiva parcial

Se conoce como hipoacusia y representa una pequeña capacidad auditiva. Las personas pueden utilizar un pequeño aparato auditivo para que ésta mejore, pero no están obligados a hacerlo. Pueden aprender a leer los labios del interlocutor cuando están en una conversación y responder, o pueden en algunos casos utilizar el lenguaje de las señas.



C) La Discapacidad Congénita

El Síndrome de Down: Desde el punto de vista médico es una deficiencia derivada de una malformación congénita causada por una alteración del cromosoma 21 que se acompaña de retraso mental leve, moderado, grave o profundo. Al observar que una persona con Síndrome de Down demuestre un nivel de retardo mental leve a moderado podrán ser ubicados en actividades de archivo y almacenamiento de historias de pacientes, asistentes de enfermería, atención en recepción, atención al cliente, etc. o asistentes de información en el área de atención al público.

Normalmente, de una enfermedad o de una situación traumática, como un accidente y, desde una perspectiva social, constituye un reto para la sociedad que tiene la obligación, moral y legal, de incorporar, plenamente, a la comunidad a las personas que la padecen.

En los tres grupos anteriormente detallados se pondrá el mayor esfuerzo ya que para Uniapoyo serían la clave del futuro y se verían los resultados reflejados en colocar el personal y sus mejores puestos de trabajo por parte del triunfo del negocio y para la satisfacción del cliente.

Empresas públicas y privadas:

Clasificación por estratos:



- 1- **Grandes clínicas y hospitales:** que tengan entre 100 ó más personas empleadas.
- 2- **Medianas clínicas y hospitales:** De 20-100 personas empleadas.
- 3- **Pequeñas clínicas, hospitales, unidades y consultorios odontológicos:** De 4-20 personas empleadas.

Productos y Servicios

El producto va ser la página web que se llama **uniapoyo.net** y a través del contacto directo el cual se venderá principalmente al cliente externo en cada oficina en hospitales, clínicas, unidades médicas y consultorios odontológicos.

Los servicios:

- Servicio a través de la página web de UNIAPOYO donde la familia y/o individuo con Síndrome de Down, impedimentos visuales y/o auditivos podrá llenar una planilla con todos sus datos (nombre, edad, grado de instrucción académica, ubicación geográfica, intereses, etc.) y que podrá ser tomado como punto de partida para luego contactarlos
- Personal capacitado en el área de Recursos Humanos (psicólogos, psicopedagogos, especialistas en mercadeo) que entrevistarán personalmente al individuo y a su familia para poder ubicar un puesto de trabajo acorde a las necesidades, destrezas y habilidades del solicitante de empleo



- Personal capacitado en el área de seguimiento y evaluación del desempeño laboral del individuo (psicólogos, psicopedagogos y personal de la clínica, hospital, unidades médicas y consultorios odontológicos) los cuales se mantendrán siempre en contacto con el empleado y su familia
- Personal capacitado en el área de Administración para hacer seguimiento al sueldo, beneficios, etc. recibidos por el empleado acorde a las actividades que realiza, horario de trabajo y antigüedad en la Empresa

Ámbito geográfico

Uniapoyo estará al principio enfocado en Venezuela a corto plazo, a mediano plazo en América del Sur y a largo plazo en Norte América y Europa.

De acuerdo a la investigación realizada en América del Sur de población con discapacidad, se encuentra un porcentaje muy elevado de personas con algún tipo de condición especial o impedimento que aún estando en edad laboral no participan en ninguna actividad que les permita desarrollarse mejor como seres humanos íntegros y como miembros de una comunidad.



CAPITULO 2

Análisis Externo

Datos del sector.

Variables del Entorno próximo.

Variables del Entorno general.



CAPITULO 2

DATOS DEL SECTOR:

Personas con discapacidad:

Se estima según la OMS un aproximado de 655 millones de personas con discapacidad en el mundo. En América Latina 85 millones. Según cifras del INE (Instituto Nacional de Estadísticas) para el año 2001 en Venezuela había una población de 24.765.581 habitantes. Con un porcentaje del 3.74% de personas con algún tipo de discapacidad.

La Responsabilidad Social Empresarial según la definición de la Comisión Europea, en su **Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas**, publicado en 2001, la Responsabilidad Social Empresarial “...es la *integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores*”... “Ser socialmente responsable no significa cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo “más” en el capital humano, el entorno y las relaciones con sus interlocutores”.

En los países sudamericanos como Brasil, Colombia, Venezuela, Chile, Argentina, Uruguay, Perú, Bolivia, Ecuador y Paraguay. En países centroamericanos como Panamá, Nicaragua, Guatemala, Costa Rica y México existe un marco legal de RSE que exige que un



porcentaje de los empleados de una empresa deban ser personas con algún tipo de discapacidad, fomentando el cumplimiento mediante beneficios.

Fundaciones y organizaciones venezolanas como ASODECO, Paso a Paso, Expansión, Fundadown, Dugarbín y AVESID nacieron de la iniciativa de familiares de personas con discapacidades (autismo, retardo mental, Síndrome de Down, impedimentos visuales, auditivos y del habla y dificultades del aprendizaje entre otros) de crear oportunidades para esos seres queridos de poder tener acceso a una educación digna y adecuada según sus necesidades.

Dentro de dicha formación recibida, se encuentran programas de inserción laboral, como lo es el caso de Expansión con el esquema de Expanzoo (zoológico de contacto) donde los mismos estudiantes de la institución se encargan de cuidar, bañar, alimentar, etc a los animales dentro de las instalaciones y de ser guías para los visitantes de dicho lugar. ASODECO por su parte, se encarga de conseguir puestos de trabajo en diferentes empresas y de hacer un seguimiento de sus empleados; también dictan talleres para la formación de entrenadores laborales, ya que éstos son los que harán un seguimiento del desempeño del trabajador y del cumplimiento por parte de la empresa en cuanto a pagos, reconocimiento de beneficios, etc. Ambas organizaciones representan una competencia indirecta para el proyecto de Uniapoyo.



Los clientes de Uniapoyo serán hospitales, clínicas, unidades médicas y consultorios odontológicos donde se puede observar que se trabajará tanto con empresas públicas y privadas donde todas tienen que registrarse dentro de un marco legal. Además deben cumplir de manera excelente con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) requerida.

Cantidad de empresas en Venezuela

En cuanto a la organización de Venezuela se cuenta con una red de hospitales y ambulatorios que cumplen con actividades de atención promoción, prevención y educación para la salud, existen **4.819** establecimientos de salud del Ministerio de Salud, centralizados y descentralizados, **314** son Hospitales y **4.605** son Ambulatorios, los cuales se clasifican en Urbanos Tipo I, II y III y Rurales Tipo I y II; existen **693**, **154** y **43** ambulatorios urbanos I, II y III, respectivamente, lo que suman **890** establecimientos urbanos. Asimismo, hay **2.852** ambulatorio rurales I y **863** ambulatorios rurales II, para un total de **3.715** centros de atención ambulatoria en área rural. (OPS, 2000:7)

Los hospitales de la red de establecimientos públicos suman **296** (214 dependientes del MS o de las gobernaciones, 33 del IVSS, 13 del IPSFA, 3 de PDVSA, 29 de INAGER, 2 de la CVG, 1 de la alcaldía de Miranda y 1 de la Policía Estatal de Caracas).



el número de clínicas privadas y unidades asciende a 262.

El trabajo de Uniapoyo comenzaría sus funciones en el Área Metropolitana (Distrito Capital y Estados Miranda y Vargas) donde cabe destacar los siguientes hospitales:

Hospital Ana Francisca Pérez de León, Hospital Dr. Domingo Luciani, Hospital Victorino Santaella Ruiz, Hospital Dr. Miguel Pérez Carreño, Hospital Vargas de Caracas, Hospital Dr. José María Vargas, Hospital Luis Salazar Domínguez, Hospital Dr. Eugenio D'Bellar, Hospital Hoett Valencia Parpaseno, Maternidad Concepción Palacios, Hospital Centro de Salud Mental del Este, Hospital Centro de Salud Mental Jesús Mata Gregorio, Hospital Día La Castellana, Hospital General de Los Valles del Tuy, Hospital Jesús Yerena, Ipasmé Ocumare del Tuy, Ipasmé Los Teques, Ipasmé Guatire, Hospital Oncológico Dr. Padre Machado, Hospital San Juan de Dios, Hospital Clínico Universitario de Caracas, Hospital Dr. José Gregorio Hernández, Hospital Periférico de Coche, Hospital José Ignacio Baldó.

También es de gran importancia contar con los siguientes ambulatorios:

Unidad Sanitaria de Petare, Ambulatorio San José de Barlovento, Ambulatorio Carlos Diez del Ciervo, Ambulatorio Dr. Jesús Razetti, Ambulatorio Dr. Germán Quintero.

Las clínicas de la misma región donde comenzarían las funciones de Uniapoyo son las siguientes:



Clínica Cedral, Clínica Méndez Gimón, Clínica Leopoldo Aguerre veré, Clínica Metropolitana, Clínica Sanatrix, Clínica Santa Sofía, Clínica Rosi, Clínica La Ciencia, Clínica Jiménez Rojas, Clínica Cristóbal Rojas, Clínica La Arboleda, Policlínica de Coche, Policlínica de Las Mercedes, Clínica Nueva Caracas, Clínica Attias, Clínica La Floresta, Centro Médico Docente de Caracas, Centro Médico Docente La Trinidad, Clínica Luis Razetti, Policlínica Santiago de León de Caracas, Clínica Herrera Lynch, Clínica Panamericana, Clínica Maisanta, Clínica Vista California, Clínica El Ávila.

Fuente: Colegio de Médicos del Estado Miranda.

Aproximado de la cantidad de hospitales en América Latina y Europa

Para poder investigar sobre este tema, se acudió a las investigaciones realizadas por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas **CSIC** en España, indagando sobre los mejores hospitales y clínicas de cada país de Centro, Sur y Norteamérica, además de Europa, teniendo así una media referencial de estos centros de salud y saber la importancia de la presencia del número de éstos para la viabilidad de un proyecto como lo es Uniapoyo.

Se basa en un ranking de servicios comparando cada uno de los hospitales o clínicas con otros del mismo país y luego del mundo, pero presentando al fin cifras para Uniapoyo en cuanto al mercado que se



vería satisfecho a corto y mediano plazo según las estimaciones y proyecciones de los futuros años.

A continuación se presentan por país el número de centros de salud que entrarían en el proyecto de Uniapoyo:

América	
Argentina:	230 hospitales y clínicas
Bolivia:	8 hospitales y clínicas
Brasil:	383 hospitales y clínicas
Canadá:	384 hospitales y clínicas
Chile:	131 hospitales y clínicas
Colombia:	184 hospitales y clínicas
Costa Rica:	16 hospitales y clínicas
Cuba:	10 hospitales y clínicas
Ecuador:	25 hospitales y clínicas
El Salvador:	14 hospitales y clínicas
Estados Unidos:	4639 hospitales y clínicas
Guatemala:	13 hospitales y clínicas



Honduras:	9 hospitales y clínicas
México:	220 hospitales y clínicas
Nicaragua:	5 hospitales y clínicas
Panamá:	8 hospitales y clínicas
Paraguay:	6 hospitales y clínicas
Perú:	72 hospitales y clínicas
Puerto Rico:	14 hospitales y clínicas
República Dominicana:	20 hospitales y clínicas
Uruguay:	25 hospitales y clínicas
Fuente: Consejo Superior de Investigaciones Científicas CSIC en España	
Europa	
Alemania:	986 hospitales y clínicas
Austria:	85 hospitales y clínicas
Bélgica:	171 hospitales y clínicas
Bosnia-Herzegovina:	18 hospitales y clínicas
Bulgaria:	49 hospitales y clínicas



Croacia:	97 hospitales y clínicas
Dinamarca:	69 hospitales y clínicas
Eslovaquia:	79 hospitales y clínicas
Eslovenia:	11 hospitales y clínicas
España:	754 hospitales y clínicas
Estonia:	23 hospitales y clínicas
Finlandia:	28 hospitales y clínicas
Francia:	553 hospitales y clínicas
Grecia:	78 hospitales y clínicas
Holanda:	143 hospitales y clínicas
Hungría:	125 hospitales y clínicas
Irlanda:	81 hospitales y clínicas
Islandia:	7 hospitales y clínicas
Israel:	37 hospitales y clínicas
Italia:	477 hospitales y clínicas
Letonia:	26 hospitales y clínicas
Lituania:	31 hospitales y clínicas



Luxemburgo:	9 hospitales y clínicas
Mónaco:	2 hospitales y clínicas
Noruega:	39 hospitales y clínicas
Polonia:	321 hospitales y clínicas
Portugal:	120 hospitales y clínicas
Reino Unido:	586 hospitales y clínicas
República Checa:	252 hospitales y clínicas
Rumanía:	129 hospitales y clínicas
Rusia:	314 hospitales y clínicas
Suecia:	36 hospitales y clínicas
Suiza:	317 hospitales y clínicas
Turquía:	407 hospitales y clínicas
Ucrania:	110 hospitales y clínicas

Fuente: Consejo Superior de Investigaciones Científicas **CSIC** en España



Listado de hospitales y clínicas

Para poder investigar sobre este tema, se acudió a las investigaciones realizadas por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas **CSIC** en España, indagando sobre los mejores hospitales y clínicas de cada país de Centro, Sur y Norteamérica, además de Europa, teniendo así una media referencial de estos centros de salud y saber la importancia de la presencia del número de éstos para la viabilidad de un proyecto como lo es Uniapoyo.

Se basa en un ranking de servicios comparando cada uno de los hospitales o clínicas con otros del mismo país y luego del mundo, pero presentando al fin cifras para Uniapoyo en cuanto al mercado que se vería satisfecho a corto y mediano plazo según las estimaciones y proyecciones de los futuros años.

Para ofrecer el servicio de la más óptima calidad, se hace interesante para Uniapoyo el entrar a un mercado de los hospitales y clínicas más altamente evaluados y *rankeados*, poniendo así de manifiesto la importancia que le da la empresa a cubrir las necesidades de la población con Síndrome de Down e impedimentos visuales y/o auditivos de tener puestos de trabajo no sólo acordes con sus necesidades y su desarrollo, sino también en lugares dignos para ellos y que estén en un ambiente laboral seguro y confiable donde



aprenderán muchas cosas en cuanto al trabajo en instituciones de salud se refiere.

A continuación se presentan por país el número de centros de salud que entrarían en el proyecto de Uniapoyo:

RANKING CONTINENTAL	HOSPITAL	PAÍS	RANKING MUNDIAL
1	Hospital Italiano de Buenos Aires	Argentina	36
2	INCA Instituto Nacional de Câncer	Brasil	55
3	Hospital Israelita Albert Einstein Albert Einstein Sociedad Beneficente Israelita Brasileira	Brasil	60
4	Clínica Alemana de Santiago de Chile	Chile	272
5	Hospital Clínico de la Universidad de Chile	Chile	405
6	Instituto Nacional de Cancerología	Colombia	471
7	Clínica las Condes	Chile	520
8	Hospital Sirio Libanés	Brasil	580
9	Fleury Medicina e Saúde	Brasil	653
10	Hospital San José Tec de Monterrey	México	680
11	Hospital Privado de Comunidad	Argentina	692
12	Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quíntela Hospital Universitario	Uruguay	791
13	Grupo Hospitalera Conceição/Hospital Conceição	Brasil	802



14	Grupo Médica Sur	México	839
15	Hospital Universitario da Universidad Federal do Maranhão (1)	Brasil	982
16	FLENI Fundación para la Lucha contra las Enfermedades Neurológicas de la Infancia	Argentina	1.078
17	Grupo Capredena Salud	Chile	1.098
18	Hospital das Clínicas da Facultades de Medicina da Universidad de São Paulo	Brasil	1.213
19	Centro de Educación Médica e Investigaciones Clínicas “Norberto Quirno”	Argentina	1.348
20	Hospital José María Ramos Mejía	Argentina	1.407
21	Hospital Ramón Sarda Fundación Epson	Argentina	1.411
22	Grupo Unimed Paulistana	Brasil	1.430
23	Hospital Municipal de Agudos Dr. Leónidas Lucero	Argentina	1.494
24	Sanatorio Allende	Argentina	1.530
27	Hospital Pablo Tobon Uribe	Colombia	1.658
28	Doctor Hospital Bahamas	Islas Bahamas	1.660
29	Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez	México	1.688
30	Centro de Fertilidad Humana en México	México	1.717
31	Hospital do Câncer a C. Camargo	Brasil	1.734
32	Grupo Christus Muguerza del Parque	México	1.740



33	Fertilab	Venezuela	1.745
34	Instituto Nacional de Cancerología	México	1.770
35	Departamento Clínico de Medicina. Hospital de Clínicas	Uruguay	1.789
36	Fundación Clínica Valle del Lili	Colombia	1.821
37	Hospital San Juan de Dios de Los Andes	Chile	1.877
38	Hospital Punta Pacífica	Panamá	1.957
39	Hospital Alemão Oswaldo Cruz	Brasil	1.961

Fuente: Consejo Superior de Investigaciones Científicas **CSIC** en España

AMERICA DEL NORTE			
RANKING CONTINENTAL	HOSPITAL	PAÍS	RANKING MUNDIAL
1	University of Kansas Medical Center	EUA	1
2	University of Texas Medical Branch at Galveston	EUA	2
3	University of Nebraska Medical Center	EUA	3
4	M. D. Anderson Cáncer Center	EUA	4
5	Cleveland Clínica Cleveland Ohio	EUA	5



6	Medicine Center Boston	EUA	6
7	University of Maryland Medical Center	EUA	7
8	Texas Tech Health Sciences Center	EUA	8
9	Johns Hopkins Medicine	EUA	9
10	Aurora Health Care	EUA	10
11	Gundersen Lutheran	EUA	11
12	Memorial Sloan Kettering Cancer Center	EUA	12
13	University of Arkansas Medical Center	EUA	13
14	St. Jude Children's Research Hospital	EUA	15
15	Tricare Military Health System	EUA	16
16	Massachusetts General Hospital	EUA	17
17	Rush University Medical Center	EUA	18



18	Health Care University of Connecticut Health Center John Dempsey Hospital	EUA	21
19	Children's Hospital Boston	EUA	22
20	Brigham and Women's Hospital	EUA	23
21	Centre for Addiction & Mental Health	Canadá	24
22	George Washington University Medical Center	EUA	30
23	Advocate Health Care	EUA	32
24	Allina Hospitals & Clinics	EUA	34
25	Kaiser Permanente CA	EUA	39
26	Arizona State Hospital	EUA	41
27	Mayo Clinic Scottsdale AZ	EUA	42
28	Partners Healthcare System	EUA	43
29	Hartford Hospital (1)	EUA	46
30	Henry Ford Hospital	EUA	48
31	Cincinnati Children's Hospital Medical Center	EUA	49
32	H. Lee Moffitt Cancer Center & Research Institute	EUA	51
33	University of North Carolina Healthcare	EUA	54
34	University Health System Hospital San Antonio	EUA	56
35	University of Missouri Health Care	EUA	59



36	Fox Chase Cáncer Center	EUA	60
37	Sutter Health Hospitals	EUA	62
38	University of Pittsburgh Medical Center	EUA	64
39	University of Michigan Health System	EUA	66
40	Society of Cardiovascular and Interventional Radiology	EUA	67
41	Resurrección Health Care	EUA	69
42	Children's Hospital of Philadelphia	EUA	71
43	Children's Mercy Hospitals and Clinics	EUA	75
44	University of Mississippi Medical Center	EUA	79
45	Providence Health & Services	EUA	81
46	Seattle Children's Hospital and Medical Center	EUA	82
47	Columbia University Medical Center New York NY	EUA	85
48	Duke University Health System	EUA	87
49	Baptist Health System San Antonio Texas (1)	EUA	91
50	Albany Medical Center	EUA	92

Fuente: Consejo Superior de Investigaciones Científicas **CSIC** en España



RANKING				POSICIÓN			
EUROPA	MUNDO	UNIVERSIDAD	PAÍS	TAMAÑO	VISIB.	FICHEROS RICOS	SCHOLAR
1	14	Assistance Publique Hôpitaux de Paris	Francia	41	69	60	94
2	20	HELIOS Kliniken Gruppe	Alemania	125	6	197	266
3	26	Graz University Hospital	Austria	8	210	28	194
4	27	Leids Universitair Medisch Centrum	Holanda	108	107	114	102
5	29	Asklepios Klinikum Bad Abbach	Alemania	987	55	247	46
6	34	Institute of Cancer Research Royal Cancer Hospital	Reino Unido	427	295	598	6
7	38	Hôpitaux Universitaires de Geneve	Suiza	943	180	59	44
8	45	Universitätsklinikum Jena Klinikum der Friedrich Schiller Universität	Alemania	434	119	69	139
9	47	Guy's and St Thomas' Hospital NHS	Reino Unido	3.370	7	244	179
10	50	Erasmus Medisch Centrum Universitait Medisch Centrum Rotterdam	Holanda	129	260	186	111
11	52	Landstinget I Östergötland	Suecia	465	491	7	55
12	57	Universitätsklinikum	Alemania	378	270	4	195



		Freiburg					
13	58	Klinikum und Fachbereich Medizin der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt am Main (1)	Alemania	57	114	201	375
14	63	Hôpitaux de Rouen	Francia	246	355	383	52
15	68	Sligo General Hospital	Irlanda	1.103	253	18	117
16	70	Universitätsklinikum Hamburg Eppendorf	Alemania	318	529	42	83
19	76	Universitair Medisch Centrum St. Radboud	Holanda	741	230	89	131
20	77	Institut Municipal d'Investigació Mèdica Hospital del Mar	España	131	134	521	300
21	78	Universitair Medisch Centrum Utrecht	Holanda	556	191	246	147
22	80	Landstinget I Uppsala Lan	Suecia	830	413	31	114
23	82	Centre Hospitalier Universitaire Vaudois Lausanne	Suiza	1.075	343	118	68
24	88	Johanniter Krankenhaus	Alemania	177	27	207	1.775
25	89	Fondazione Salvatore Maugeri Clinica del Lavoro e della Riabilitazione	Italia	2.814	782	249	1
26	90	Inselspital Universitätsspital Bern (1)	Suiza	1.380	122	191	174
27	99	Karolinska Institute & University Hospital	Suecia	1.139	173	340	180



28	106	Universitair Ziekenhuis Leuven	Bélgica	212	846	102	126
29	112	UniverstätsSpitals Zürich	Suiza	1.196	634	50	89
30	115	Univerzitetni Klinicni Center Ljubljana	Eslovenia	2.035	209	708	88
31	124	Hirslanden Privatlinikgruppe (1)	Suiza	872	51	373	820
32	126	Clalit Health Services	Israel	25	171	394	1.775
33	129	Vu Medical Center Amsterdam	Holanda	693	380	145	232
34	134	Saarland University Hospital	Alemania	1.133	393	160	192
35	151	Rigshospitalet	Suiza	1.483	691	103	109
36	154	Akademiska Sjukhuset Uppsala University Hospital	Suecia	66	1.319	295	187
37	160	Rhön-Klinikum AG	Alemania	315	305	264	612
38	166	Hadassah Medical Organization	Israel	1.487	332	278	240
39	172	Maxima Medisch Centrum Ziekenhuis in Eindhoven	Holanda	1.399	666	409	105
40	173	Klinikum der Johannes Gutenberg Universität Mainz	Alemania	224	892	208	258
41	175	Institute of Oncology Ljubljana	Eslovenia	2.288	504	624	73
42	176	University Hospital of North Norway	Noruega	1.342	436	136	259



43	180	Norrbottnens Lans Landsting	Suecia	1.116	699	77	203
44	181	Landstinget i Kalmar Lan Hospital of Vastervik	Suecia	71	998	57	622
45	182	Ospedale Pediatrico Bambino Gesu	Italia	1.143	184	516	513
46	183	L'Institut Curie	Francia	568	229	595	604
47	186	Instytut Psychiatrii i Neurologii	Polonia	3.984	1.278	418	7
48	186	Uniklinik Köln - Klinikum der Universitat Zu Köln	Alemania	1.667	420	224	227
49	194	NHS Grampian	Reino Unido	1.807	244	95	521
50	197	Jamtlands Lands Landsting	Suecia	745	1.312	21	204

Fuente: Consejo Superior de Investigaciones Científicas **CSIC** en España

Cantidad de personas con Discapacidad por Estado en Venezuela

ESTADO	CANTIDAD DE PERSONAS	ESTIMACION
AMAZONAS	3589	4.379
ANZOATEGUI	43.099	50.479
APURE	11.983	13.970



ARAGUA	51.256	59.696
BARINAS	25.713	29.967
BOLIVAR	42.581	49.596
CARABOBO	62.167	72.385
COJEDES	10.434	12.163
DELTA AMACURO	3.427	4.002
DISTRITO CAPITAL	64.745	75.875
DEP FEDERALERS	26	38
FALCON	34.636	40.376
GUARICO	27.420	31.974
LARA	68.091	79.296
MERIDA	31.331	36.495
MIRANDA	91.081	106.120
MONAGAS	23.749	27.678
NUEVA ESPARTA	19.165	22.336
PORTUGUESA	27.923	32525
SUCRE	42.625	49.658
TACHIRA	49.860	58.065
TRUJILLO	25.914	30.196



VARGAS	10.619	12.389
YARACUY	18.123	21.156
ZULIA	137.840	160.498

Cantidad de personas con discapacidad por sexo y edad en Venezuela

EDAD	HOMBRES	MUJERES	ESTIMACION	
			HOMBRES	MUJERES
0-4	15.122	11.597	18.920	15.565
5-9	25.002	19.877	28.725	21.582
10-14	26.875	21.766	30.126	23.245
15-19	24.881	20.028	28.895	22.142
20-24	25.105	19.850	28.996	22.046
25-29	24.896	19.773	27.925	21.975
30-34	24.894	19.771	28.975	21.985
35-39	25.100	21.122	30.000	24.958
40-44	27.192	25.058	31.987	29.978
45-49	28.254	28.145	32.975	31.995
50-54	30.798	31.114	33.987	34.002
55-59	26.329	27.158	32.895	31.978



60-64	31.125	30.025	38.875	37.585
65-69	31.526	31.132	38.871	37.698
70-74	33.874	32.639	39.985	38.871
75-y mas	69.949	85.623	81.371	99.672

Fuente: INE Venezuela

Variables del Entorno Próximo

La primera fase del proyecto de Uniapoyo será cumplir con la colocación de personas con Síndrome de Down e impedimentos visuales y/o auditivos en clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos en la ciudad de Caracas, Venezuela y luego expandir los servicios al resto del territorio nacional, mediante el estudio de cada estado en cuanto al número de personas con discapacidad en edad laboral y la demanda de los servicios de la empresa.

La segunda fase del proyecto se basa en la colocación de Uniapoyo como una empresa sólida y responsable en diferentes países latinoamericanos como Colombia, Brasil, Ecuador, Chile, Argentina, Uruguay, Paraguay, Panamá, Guatemala, Costa Rica y México y luego extender los servicios a países europeos como España e Italia.



El proveedor: para la empresa de Uniapoyo representa el grupo de especialistas en las áreas de psicología y psicopedagogía quienes brindarían apoyo en los servicios de reclutamiento, evaluación, ubicación de los puestos de trabajo, seguimiento del desarrollo y actuación de las personas con discapacidad empleadas y del hospital, clínica, unidad médica y consultorio odontológico donde se encuentren laborando.

El cliente: siendo los candidatos de Uniapoyo para los puestos de trabajo (las personas con Síndrome de Down e impedimentos visuales y/o auditivos) y los hospitales, clínicas, unidades médicas y consultorios odontológicos adheridos a este proyecto los clientes.

Teniendo claros estos conceptos y tomando como punto de partida la importancia de la propuesta de la empresa Uniapoyo, se entiende que se comenzaría en el territorio nacional (donde la competencia directa es muy escasa) para luego expandirlo a América Latina y finalmente a Europa. Observando que los resultados sean los esperados y aprovechando al máximo las diferentes herramientas como lo son la difusión por medio de internet y de los distintos medios audiovisuales: televisión, radio y prensa escrita, se busca lograr un resultado exitoso en cuanto a la colocación de la compañía dentro del mercado, lo cual como se puede observar, es totalmente viable.



Variables del Entorno General

Variable Educativa:

Tanto la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela como las demás leyes y normativas nacionales consagran el derecho de las personas con discapacidad a la educación en cualquier nivel. El Estado se ve en la obligación de proveer las condiciones óptimas requeridas para lograr la incorporación de esta población en igualdad de oportunidades. La escuela venezolana tiene el deber de efectuar la integración de estos niños y niñas. Pero la realidad actual es otra, existen pocos docentes de aulas regulares preparados para trabajar con alumnos “especiales”, las instalaciones en las diferentes instituciones educativas a lo largo de todo el país no son las más adecuadas para un estudiante por ejemplo con parálisis o impedimentos visuales.

Solamente las instituciones especializadas en atender a esta población cuentan con personal docente capacitado para atenderlos e instalaciones diseñadas para facilitarles el acceso a sus salones de clase, a las áreas recreativas, etc. Por otro lado, las fundaciones y organizaciones (en la mayoría de los casos privadas) muestran un gran esfuerzo por no solo incluir dentro de la educación formal a estos



niños, niñas y jóvenes, sino para capacitarlos en oficios y labores que les permita poder desempeñar un trabajo dentro de sus mismos colegios o en empresas que presenten un programa de Responsabilidad Social Empresarial y estén comprometidos con esta labor de inclusión.

Al contar con personas con discapacidad que muestren interés en desarrollarse como individuos trabajadores, no queda sino la certeza de saber que si desde temprana edad se les atiende de forma integral con especialistas en cada una de las áreas a trabajar (médicos neurólogos, psicólogos, psicopedagogos, terapeutas ocupacionales, terapeutas de lenguaje, fisioterapeutas, entre otros) y si se les permite el acceso a una educación formal contando con los mejores recursos, tendrán una mejor formación que les permitirá un óptimo desarrollo en su vida adulta como individuos pertenecientes a una sociedad y como empleados de una empresa.

Variable Jurídica:

Según la [Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#), se encuentran los siguientes artículos:

Artículo 1º, inciso 2º: “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras,



puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas”.

La Convención hace hincapié en que:

Artículo 9º, n° 1: “[...] las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales”.

Los cargos que se asignen a las personas con discapacidad no deben impedir su desempeño o presentar obstáculos para su acceso al puesto de empleo. Estos trabajadores no están obligados a ejecutar tareas que resulten riesgosas por el tipo de discapacidad que tengan o exceder las responsabilidades u obligaciones a su capacidad de desempeño.

En Venezuela la Ley para Personas con Discapacidad fue aprobada el día 15 de Noviembre del año 2006 en la Asamblea Nacional. En dicha ley se pone de manifiesto la obligación de las empresas de incluir dentro de su nómina a personas con discapacidad



con un mínimo de 5% de su nómina total. El Consejo Nacional para Personas con Discapacidad (CONAPDIS) ente adscrito al Ministerio del Poder Popular para las Comunas y Protección Social se encarga de velar por el cumplimiento de dicha ley y de promover mediante la evaluación y la certificación de personas con discapacidad la inclusión laboral y el debido seguimiento de las Empresas adscritas.

Variable Política:

Tomando en cuenta la situación actual en Venezuela como una propuesta gubernamental que data desde el mes de Febrero del año 1999, donde no han pasado desapercibidos los conflictos, bien cabe la pregunta sobre donde entran dentro de dichos episodios los derechos de las personas con discapacidad.

Según las últimas encuestas realizadas (Hinterlaces 21-Oct-2008) una de las principales preocupaciones del venezolano es la pérdida de valores dentro del hogar y esto se ve reflejado en la sociedad. Según los encuestados existe un deterioro en el país por dicha situación: padres y madres que deben salir a trabajar y por lo tanto dejan a sus hijos solos en casa o bajo el cuidado de personas no calificadas. Esto conlleva a una connotación aún mayor en el caso de niños, niñas y jóvenes con algún tipo de discapacidad, ya que tal vez no cuenten con la atención personalizada y especializada que necesitan, esto a su vez se hace notar cuando al llegar a una edad



adulta donde podrían ser incluidos dentro de una inserción laboral, pero por no haber podido ser atendidos a tiempo según sus necesidades personales, es evidente una carencia en cuanto a su potencial de trabajo y al desarrollo de sus capacidades intelectuales, físicas, etc. Por lo esta situación se presenta en los estratos **D Y E**.

Variable Económica:

Venezuela vende petróleo y lo obtenido por las ventas entra a PDVSA, de dichas ganancias, PDVSA gasta una parte, la otra parte va a impuestos. Los impuestos van al Gobierno. El dinero por la venta de petróleo que PDVSA obtiene son Dólares y lo que le da PDVSA al Banco Central de Venezuela (BCV) es también en dicha moneda. Todo el que exporta y trae Dólares del extranjero sea PDVSA o cualquier otra empresa, tiene por obligación pasarlos por el BCV. Por ejemplo, si se es un empresario que exporta algún tipo de producto o servicio, a sus trabajadores y proveedores les debe cancelar en Bolívares, entonces los Dólares que se reciben en pago del producto o servicio se dan al BCV y éste a su vez le regresa Bolívares.

Dentro de un mercado volátil como lo es el venezolano y en un momento donde existen tantos impedimentos para invertir y prosperar,



es importante valerse de estrategias infalibles para hacer que un negocio sea exitoso. Se puede tomar como punto de partida el observar cuáles mercados no han sido explotados y tomando en cuenta las necesidades de la sociedad, diseñar un programa que cumpla con las expectativas de una población ávida de ser tomada en cuenta e incluida dentro de una agenda de actividades laborales en una empresa.

Variable Social:

Para el primer semestre del año 2011, la pobreza en Venezuela alcanza un 27,4% situándose la pobreza extrema en un 11.8% según el Instituto Nacional de Estadística (INE). La delincuencia debido a factores como el desempleo y la pobreza aumentó un 48%. Y acorde con los estudios realizados por CIA World Factbook (ver cuadro anexo) la tasa de desempleo para el 2011 alcanza una cifra del 12,10%.



Año	Tasa de desempleo	Posición	Cambio Porcentual	Fecha de la Información
2003	17,00 %	62		2002 est.
2004	18,00 %	53	5,88 %	2003 est.
2005	17,10 %	140	-5,00 %	2004 est.
2006	12,20 %	126	-28,65 %	2005 est.
2007	8,90 %	103	-27,05 %	Octubre 2006 est.
2008	8,50 %	109	-4,49 %	2007 est.
2009	7,40 %	93	-12,94 %	2008 est.
2010	7,90 %	82	6,76 %	2009 est.
2011	12,10 %	128	53,16 %	2010 est.

Fuente: CIA World Factbook

Muchos hogares venezolanos se han visto obligados a participar en actividades de tipo economía informal para poder cubrir los gastos de alimentación y servicios básicos (luz, agua, salud y educación) lo que pone de manifiesto una importante preocupación por las familias



que tengan en sus miembros a una persona con Síndrome de Down o impedimentos visuales y/o auditivos, ya que una atención personalizada para estos individuos requiere de recursos económicos para poder pagarlos. Por otra parte, mientras mayor sea el índice de pobreza en el país, mayor será la desinformación en cuanto a tratamientos y acceso a la educación de personas con discapacidades.

Al disminuir el poder adquisitivo del venezolano disminuye su calidad de vida y por lo tanto en muchos hogares del país no existen las condiciones mínimas para garantizar a las personas con algún tipo de necesidad especial una calidad de vida óptima, lo cual influye en su salud y en el desarrollo de sus habilidades, destrezas, etc.

Variable Demográfica:

Se estima que para el año 2011, la población total de Venezuela sea de 29.277.736 habitantes. Concentrándose un porcentaje de alrededor del 85% en zonas de la región central costera del país, específicamente el Distrito Capital y los estados Lara, Carabobo, Aragua, Nueva Esparta, Trujillo, Mérida y Táchira. El menor porcentaje de población se encuentra en los estados Apure, Amazonas y Bolívar, siendo los dos primeros los estados más extensos del país, pero donde hay zonas de menos de 5 habitantes por km².



Es de gran importancia el citar otros datos, como la tasa de natalidad y mortalidad y el número promedio de hijos por mujer en Venezuela:

Tasa de natalidad y mortalidad

- 18.71 nacimientos por cada 1.000 personas (estimación de 2006).
- 4.92 muertes por cada 1.000 personas (estimación de 2006).

Índice de fertilidad total

- 2.23 niños nacidos por cada mujer (estimación de 2006).

Fuente: CIA World Factbook

Según estudios de la UNESCO Venezuela tiene un índice de alfabetismo situado entre los diez primeros países de la región, tomando en cuenta a la población mayor de 15 años que sabe leer y escribir.



Genero	%
Población total:	95.1%
Hombres:	95.4%
Mujeres:	94.8%

Fuente: INE. Año 2006

Variable tecnológica:

Al enumerar los beneficios que tiene internet en el mundo actual no hace falta sino observar como los seres humanos han logrado comunicarse desde lugares remotos del planeta por medio del correo electrónico (*e-mail*) o como se le facilita al estudiante buscar información requerida para alguna investigación de forma fácil, cómoda y práctica desde la sala de su casa. Internet forma parte de la vida cotidiana del hombre del siglo XXI, desde poder pagar sus facturas, tener acceso a la banca online hasta conseguir empleo. Lo que más importa es saber conectarse a una red local y saber ubicar el tipo de servicio que se necesita.



Para Uniapoyo es de gran importancia este recurso porque de esta forma los familiares de la persona con discapacidad o el mismo individuo podrán tener acceso a un portal web donde llenarán una solicitud con todos sus datos y luego serán contactados para una entrevista y una evaluación posteriores. El principal nexo entre los usuarios y dicha empresa será primero la comunicación vía internet y luego el seguimiento de cada caso en particular de los usuarios de los servicios de Uniapoyo



CAPITULO 3

Análisis Interno

Factores humanos y capacidades

Factores o capacidades técnicas

Factores o capacidades comerciales

Factores o capacidades financieras

Factores o capacidad de gestión.



Capítulo 3

Factores Humanos y Capacidades Personales

Uniapoyo, es una empresa que se encuentra en su etapa inicial conociendo el mercado, presentándose así una debilidad, porque se debe empezar desde conocer la demanda que existe entre los hospitales, clínicas, unidades médicas, consultorios odontológicos y el público en general que está interesado en trabajar con la empresa.

La competencia es muy poca en relación en este ramo en este país, pero en Latinoamérica sí hay experiencia un poco mayor, de aproximadamente de 5-7 años en esta categoría. Lo cual representa una debilidad que se deberá afrontar.

De acuerdo a los costos operativos no se requiere de demasiados directivos y/o empleados porque Uniapoyo es una empresa pequeña y tendrá un equipo capacitado para llegar a los clientes de la mejor forma posible, siendo esto una fortaleza.

Organigrama Funcional:





Factores o Capacidades Técnicas

Las capacidades técnicas (selección del personal, el manejo con los empleados, el canal de distribución que se desarrollará) serán las herramientas y capacidades para servir a tantos hospitales, clínicas, unidades médicas y consultorios odontológicos ya que habrá experiencia en esta materia y esto será fortaleza para la empresa.

De acuerdo a la experiencia tecnológica existirá una interacción especializada de los clientes a través de internet, representando esto otro factor positivo para Uniapoyo.

En cuanto a debilidades de las capacidades técnicas serán los competidores que hay en Latinoamérica que tienen de 5 a 7 años de experiencia en el mercado.

Factores o Capacidades Comerciales

Definición del producto

Uniapoyo es una empresa que se va encargar de colocar a personas con discapacidad visual y/o auditiva y Síndrome de Down en puestos de trabajo contribuyendo a que las empresas involucren RSE a través de las oficinas de Uniapoyo y por vía internet mediante el portal que será de fácil acceso para todo el público en clínicas,



hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos. Uniapoyo va a asesorar para que se cumplan y se mejore en la parte jurídica (leyes) de los empleados con discapacidad en sus respectivos puestos de trabajo.

El producto, posee frente a la competencia la fortaleza de contar con servicios integrales por la necesidad del cliente para cumplir los requisitos necesarios para contratar personas con discapacidad.

Las Ventas

Uniapoyo estará dedicado a atender a clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos y a otras empresas del ramo de salud nuevas o potenciales que son visualizadas como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para obtener el servicio.

Servicios:

- Oportunidad de Empleo
- Selección y reclutamiento
- Asesoría Laboral
- Entrenamiento laboral
- Seguimiento de los empleados y de su desempeño, estabilidad y beneficios percibidos en sus puestos de trabajo



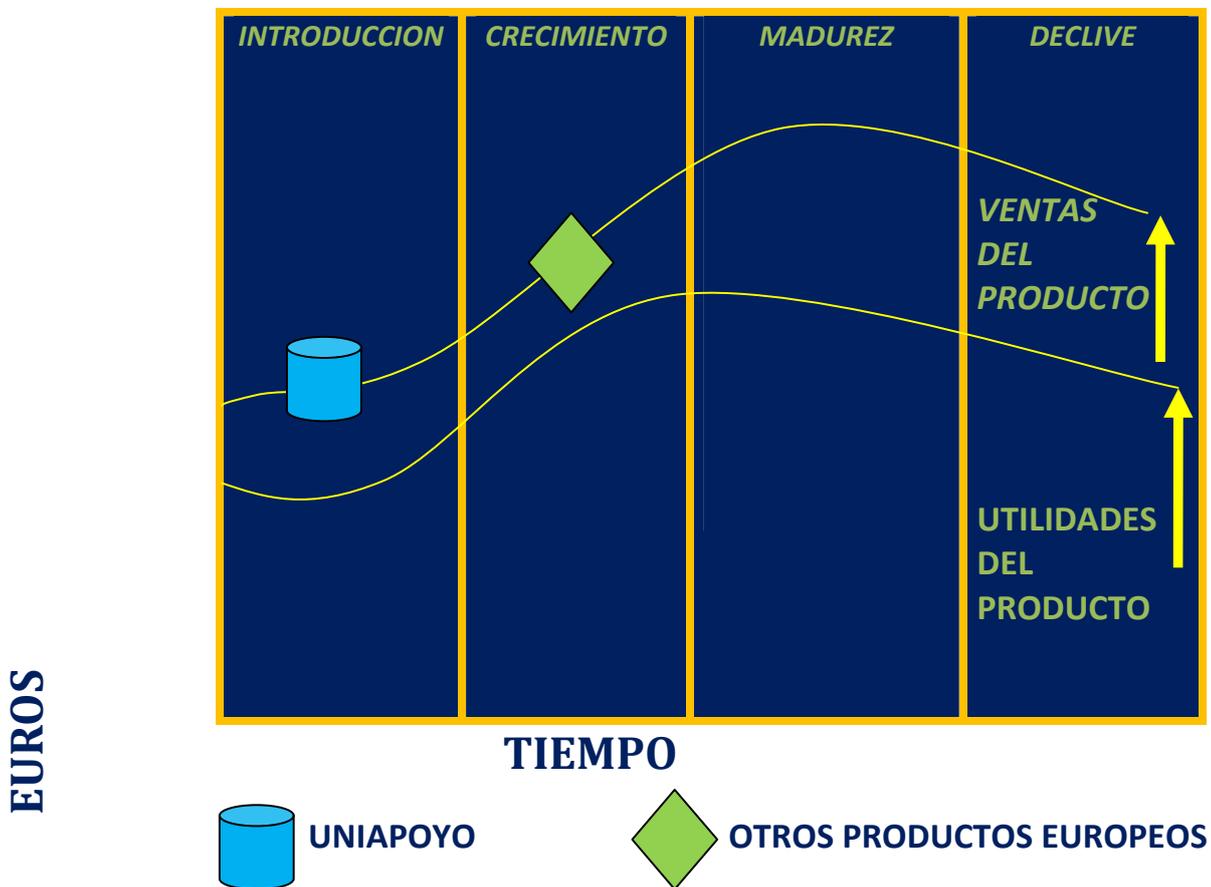
Existe una fortaleza con estos servicios porque en Venezuela Uniapoyo es único en su estilo. En cambio en Norte América y Europa hay una mayor debilidad gracias a que ellos tienen más experiencia.

Nuevos lanzamientos

- Vallas publicitarias con información sobre Uniapoyo, teléfonos de contacto, dirección, email, twitter y dirección del portal de internet
- Talleres de información, sensibilización y capacitación sobre el Síndrome de Down y los impedimentos visuales y auditivos
- Charlas a nivel nacional sobre lo que es y lo que implica la inserción laboral de personas con discapacidades en empresas



Ciclo de Vida del Producto



Ciclo de Vida del Producto

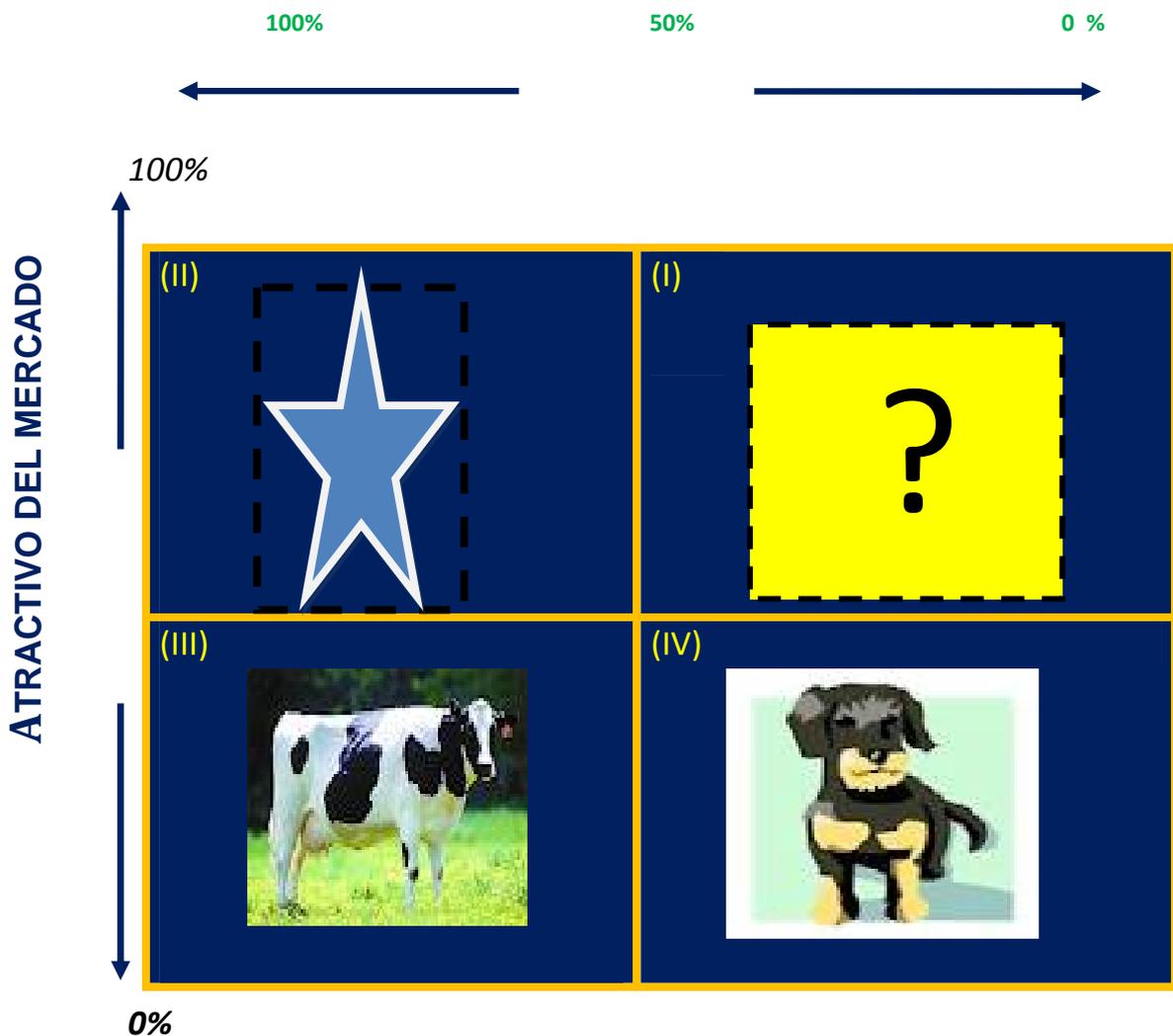
UNIAPOYO, es la única empresa que se encuentra actualmente en el mercado venezolano y latinoamericano, por incluir a personas con Síndrome de Down y discapacidad visual y auditiva parcial a clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos, se considera que el producto está en su etapa de introducción. Por otro lado, en A. Norte se puede concluir que su etapa está en estado de



crecimiento dado que algunos hospitales y clínicas ofrecen servicios parecidos a los de esta empresa.

Ciclo de Vida De Los Mercados Matriz crecimiento

CAPACIDAD PARA COMPETIR





Ciclo de Vida De Los Mercados

El mercado en Venezuela y Latinoamérica es una fase de incógnita lo cual es una debilidad porque están fundamentadas en los avances del mercado en cuanto a legislación, integración a la sociedad de las personas con diferencias en general, para Uniapoyo en América de Norte está en una fase estrella.

SITUACION EUROPA



- LO CUAL (EL MERCADO AMERICA DE NORTE) ESTRELLA
 - Alta participación relativa en el mercado discapacidad
 - Mercado de alto crecimiento en discapacidad.
 - Consumidoras de grandes cantidades de efectivo para financiar el crecimiento
 - Utilidades significativas.

SITUACION AMERICA LATINA ?

- LO CUAL (EL MERCADO AMERICA) INTERROGACION
 - Baja participación en el mercado
 - Mercados creciendo rápidamente
 - Demandan grandes cantidades de efectivo para financiar su crecimiento



- Generadores débiles de efectivo
- La empresa debe evaluar si sigue invirtiendo en éste negocio

Distribución Geográfica de las Ventas



Inicialmente la distribución geográfica de las ventas será Venezuela, lo cual se empezará por varias zonas de sus estados más importantes y habrá una fortaleza en los estados de mayor crecimiento, detallando los siguientes:



Zona 1: Caracas, Miranda

Zona 2: Zulia, Táchira, Mérida

Zona 3: Aragua, Carabobo, Cojedes y Apure

Zona 4: Falcón, Lara, Barinas, Portuguesa



A corto plazo Uniapoyo experimentará en el mercado de América Latina dado que en esta región hay un mayor porcentaje de



Población con Síndrome de Down y discapacidad visual y/o auditiva que no está empleada.

Ya que habrá una introducción en América Latina según el cuadro anteriormente descrito, se detalla cómo Uniapoyo va a tener presencia en países como Colombia; Brasil, México, Perú y Venezuela. Haciendo especial hincapié en ellos, porque se ha detectado la necesidad y la avidez con la que se necesita información sobre lo que son estas discapacidades y cómo se pueden integrar dentro de la sociedad e introducir una inserción laboral de estas personas.

Publicidad y Promoción, Comunicación, Imagen de la Empresa

UNIAPOYO

COMPAÑERISMO

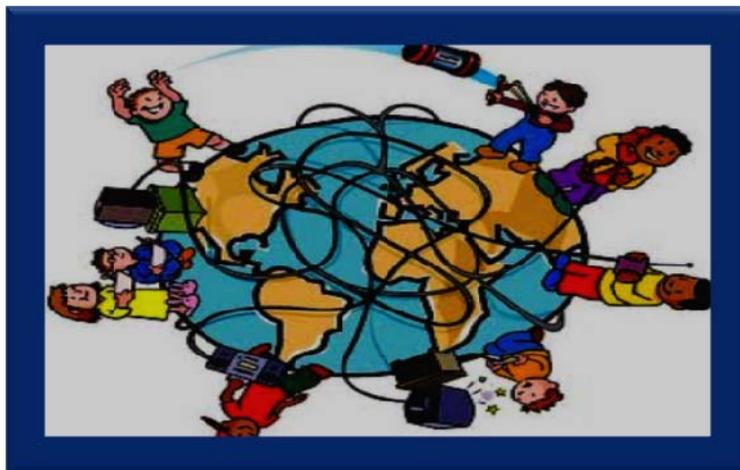
DIVERSIDAD

COMPRENSIÓN

RESPECTO

INTEGRACIÓN

LIBERTAD



**"LADISCAPACIDAD:
ABRIENDO NUEVAS PUERTAS"**



Uniapoyo al principio encontrará cierta desventaja frente a competidores, la imagen en el mercado es desconocida. Pero se sabe que este sector es sensible a la población, brindando esto ciertas ventajas en lo que imagen y promoción se refiere por lo tanto ofrece una fortaleza porque en Venezuela no hay ningún servicio como el que la empresa ofrece a nuestros clientes.

La imagen corporativa de la compañía será ante la sociedad, la cual será positiva por la sensibilidad al tema, permitiendo esto un acercamiento con el gobierno, fundaciones y organizaciones que trabajan en pro de una comunidad y de empresas socialmente responsables.

Política de Precios

El 10% de ganancia, política 5 % por encima del mercado Latinoamericano, existe desventaja por otros países latinoamericanos que van por encima.

Factores o capacidades financieras

Uniapoyo tiene debilidades con otras empresas, como competidores indirectos que tienen entre 5-7 años en el mercado de Latinoamérica trabajando con personas con discapacidad visual y/o auditiva y con síndrome de Down. En cambio en Venezuela Uniapoyo será la única



con esta idea, por lo cual financieramente se recuperará la inversión a corto plazo en el mercado nacional, representando esto una fortaleza

Factores o capacidades de gestión

UNIAPOYO se integra al mercado para atender a un segmento de la población que no estaba atendida de acuerdo con la estrategia de negocio que se aplicará en este segmento, lo cual sería una fortaleza para la empresa.



CAPITULO 4

Síntesis comparativa de factores
externos e internos.

Amaláis DAFO

Otras herramientas para identificar
estrategias

Líneas estratégicas

Objetivos de ventas mercadeo,
rentabilidad, otros



CAPITULO 4

Síntesis Comparativas de Factores Externos e Internos.

A continuación presentamos el listado de:

Factores externos (oportunidades, amenazas)

Factores internos (fortalezas, debilidades)

Factores Externos:

Oportunidades:

- 1) Uniapoyo maneja exclusivamente el modelo de negocio en Venezuela
- 2) Existen leyes en Venezuela que rigen para que se contraten a personas con discapacidades
- 3) Internet permite entrar en nuevos mercados Latinoamericanos
- 4) La RSE está en un nivel de crecimiento en los últimos años
- 5) La mayoría de las personas con discapacidad pueden trabajar con un porcentaje del 80% en edad laborable
- 6) Crecimiento rápido del mercado

Amenazas:

- 1) El mercado es relativamente pequeño
- 2) Cambio en las necesidades de los consumidores
- 3) Reducida información por los organismos estatales



- 4) Entrada de nuevos participantes con grandes capitales
- 5) Falta de algunas habilidades o capacidades claves
- 6) Problemas burocráticos a la hora de conseguir los certificados.

Factores Internos:

Fortalezas:

- 1) Un proyecto firme, seguro y con mucha proyección de modelo de negocio
- 2) Habilidades para la innovación de servicios y atención a los clientes
- 3) Alta demanda por dicho servicio, dado que es un bien necesario en la actualidad
- 4) Buena imagen hacia los clientes por favorecer a personas con discapacidades
- 5) Poca incorporación de competidores directos en este rubro

Debilidades:

- 1) Alto costo en la implementación tecnológica e infraestructura
- 2) Costes unitarios más altos en relación con los competidores directos
- 3) En Latinoamérica está en una fase de incógnita
- 4) Débil imagen en el mercado
- 5) Cartera de productos limitada



Análisis DAFO

En este caso se realizará el análisis DAFO de Uniapoyo. Para ello, se realizara un análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades de la empresa. Por lo tanto, quedaría de la siguiente manera:

<u>OPORTUNIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
<ul style="list-style-type: none">• Uniapoyo maneja exclusivamente el modelo de negocio en Venezuela• Existen leyes en Venezuela que rigen para que se contraten a personas con discapacidad• Internet permite entrar en nuevos mercados Latinoamericanos• La RSE está un nivel de crecimiento en los últimos años en el mundo	<ul style="list-style-type: none">• El mercado es relativamente pequeño• Cambio en las necesidades de los consumidores a través del tiempo• Reducida información que puedan suministrar los organismos estatales• Entrada de nuevos participantes con grandes capitales

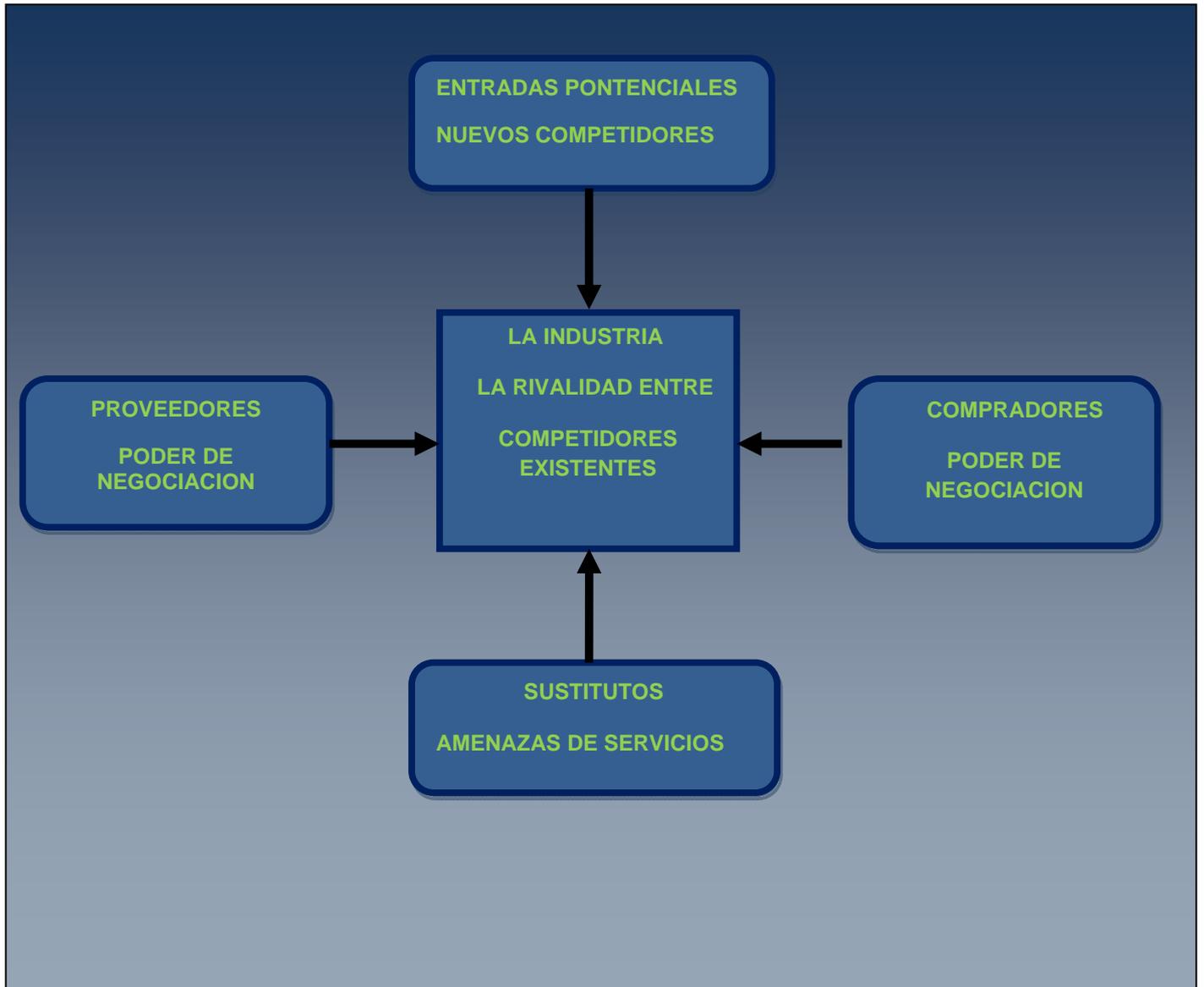


- Expansión del modelo de negocio
- Costos operativos bajos
- Alta demanda por dicho servicio, dado que es un bien bastante necesario en la actualidad
- Poca incorporación de competidores directos en este rubro
- Buena imagen hacia los clientes por favorecer a personas con discapacidad

- Alto costo al implementar tecnología e Infraestructura
- Costes unitarios más altos en relación con los competidores directos
- Falta de algunas habilidades o capacidades claves para el desarrollo del negocio
- En Latinoamérica está en una fase de incógnita
- Débil imagen en el mercado por ser empresa que se está iniciando



ANALISIS ESTRATEGICO - CINCO FUERZAS DE PORTER





El análisis tiene como propósito reflejar el atractivo en el mercado, para ello se considera el modelo de las cinco fuerzas de Porter que señalan en relación con las amenazas de nuevas entradas, rivalidad entre los competidores existentes, poder de negociación de los proveedores, amenazas de servicios sustitutos donde se analizará a continuación:

Amenaza de nuevas entradas

No perder de vista a los negocios entrantes o a las iniciativas al respecto de los propios competidores. En esto se incluye a las posibilidades de fusión y la venida de empresas extranjeras al campo de juego.

Rivalidad entre los competidores existentes

Uniapoyo no tiene competencia directa en Venezuela, por tanto se debe obtener penetración del mercado para garantizar dicho mercado que no está desarrollado. Existen competidores indirectos que tienen experiencia, posicionamiento en el mercado.

Poder de negociación de los proveedores

De acuerdo a lo analizado anteriormente el poder de negociación de los proveedores es bajo, ya que el mercado no es muy amplio, lo que permite una reducción continua de los costos y un permanente aumento en la calidad del servicio.



Poder de negociación de los Clientes

Se debe lograr la mejor estrategia en cuanto al negocio, se tomará en cuenta que los compradores son el grupo constituyente de mayor importancia por lo que no deben ser tratados como rivales, sino como los depositarios de una relación amistosa, de larga duración basada en el cumplimiento, la confianza mutua y la integridad, además se sabe que existen pocos competidores lo cual no brinda mucho margen de negociación.

Amenazas de servicios sustitutos

La cantidad de productos sustitutos es bastante elevada ya que hoy en día no es muy difícil adquirir un ordenador y un servicio de Internet y se puede obtener información conocimiento e iniciarse en nuestro negocio, por otra parte empresas nuevas que quieran relacionarse en este modelo de negocio y otras que ya existan en este mercado.



Factores Clave de Éxito	Peso	Calificación 1-4	Peso Ponderado
OPORTUNIDADES			
Uniapoyo maneja exclusivamente el modelo de negocio en Venezuela.	0,25	4	1,00
Existen leyes en Venezuela que rigen para que se contraten a personas con discapacidad.	0,11	3	0,33
Internet permite entrar a nuevos mercados Latinoamericano.	0,20	4	0.8
Crecimiento rápido del mercado	0,17	4	0.68
La RSE está un nivel de crecimiento en estos últimos años en el mundo	0.07	3	0.21
AMENAZAS			
El mercado es relativamente pequeño.	0.10	1	0.10
Reducida información por los organismos estatales	0.06	1	0.06
Cambio en las necesidades de los consumidores a través del tiempo	0.04	1	0.04
Total	1		3.22



ANALISIS EFE -EFI MATRIZ MCKINSE

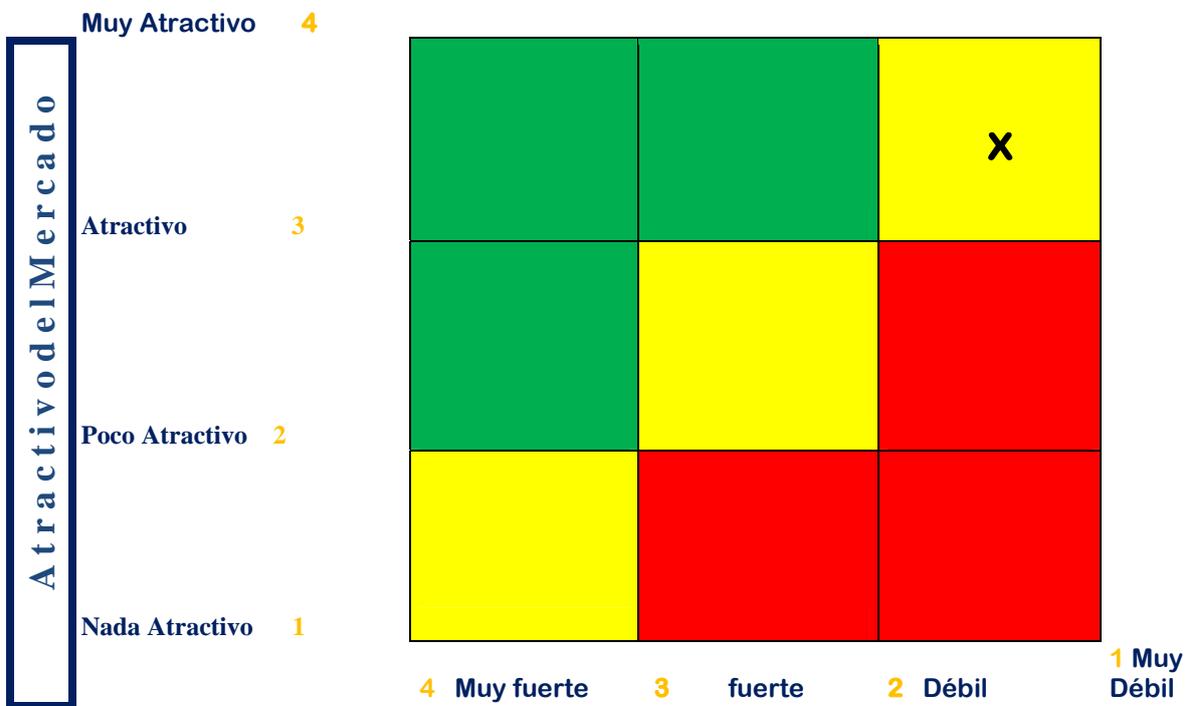
Factores Internos

Factores clave de Éxito	Peso	Calificación 1-4	Peso Ponderado
FORTALEZAS			
Expansión del modelo de negocio	0,10	4	0.40
Costos operativos bajos	0,07	3	0,21
Alta demanda por dicho servicio, dado que es un bien bastante necesario en estos días	0,04	3	0.12
Buena imagen hacia los clientes por favorecer a personas con discapacidad	0.04	3	0.12
DEBILIDADES			
Alto costo al implementar tecnología e infraestructura con corta capacidad financiera	0.25	1	0.25
Falta de algunas habilidades o capacidades claves para el desarrollo del negocio	0.16	2	0.32
Débil imagen en el mercado	0.14	1	0.14



En Latinoamérica está en una fase de incógnita	0.20	2	0.40
total	1.00		1.96

Matriz Atractividad Competitividad (Mc Kinsey)



POSICION COMPETITIVA DE LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA



Lo que se puede sacar de la matriz Mckensey y los factores internos externos es que se tiene mercado atractivo aunque limitado. En cuanto a la empresa, generalmente en los negocios existe una gran incertidumbre. Uniapoyo debe seleccionar aquellos con mayores posibilidades futuras, desechar el resto y proteger dicho mercado que aún no tiene competencia directa. Por consiguiente es lo que se esperaba en cuanto a los análisis hechos anteriormente.

Líneas Estratégicas

1-Uniapoyo asumirá una visión hacia el futuro y tendrá bien claro a donde se desea llevar a la empresa, es un plan complicado que lleva consigo una gran responsabilidad y por lo que se elabora con toda la información necesaria que proporcionan todas las áreas, unido a esto la información debe ser clara y concisa tanto general como particular para que todo el personal garantice el buen desempeño de cada uno de los trabajadores de Uniapoyo en hospitales, clínicas, unidades médicas y consultorios odontológicos donde se realizará un estudio detallado de cada persona con Síndrome de Down e impedimentos visuales y/o auditivos en cuanto a las destrezas, capacidades, dificultades e intereses. Dichas evaluaciones serán muy minuciosas y las realizará un equipo multidisciplinario de psicólogos y psicopedagogos, esto servirá para poder ubicar en cada empleo específico a cada uno de los postulantes según lo que se concluya sea el mejor puesto de trabajo para él o ella; por ejemplo un hombre de 25



años con Síndrome de Down que presente un retardo mental leve y que disfrute el relacionarse con otras personas podrá tener un alto nivel de desempeño como ayudante en el área de información a los visitantes de una clínica privada o de una unidad médica. Una mujer de 30 años que tenga impedimentos auditivos y que presente un alto nivel de organización podrá ocupar el puesto de archivadora de historias de los pacientes en un hospital público.

2-Uniapoyo realizará y contará con la alianza, el respaldo y el patrocinio de la conocida empresa internacional **Johnson & Johnson**; siendo esta compañía una de las más antiguas en el campo de la salud -fundada hace 125 años- con representación en 57 países del mundo (entre ellos Venezuela).

Esta alianza traerá como ventaja más confianza por parte de los hospitales y clínicas de respaldarse en Uniapoyo como una empresa eficaz que responderá a sus necesidades de forma seria y precisa. Por otro lado, creará curiosidad en el público en general y específicamente en las familias de personas con discapacidades de investigar sobre qué se tratan los servicios ofrecidos y una vez encontrada dicha información, se sentirán más atraídos a ser parte del programa.

Gracias a la naturaleza innovadora de Johnson & Johnson y de Uniapoyo, esta alianza también incrementará el interés por buscar



soluciones a las distintas problemáticas de salud y bienestar que pueden presentar las personas con Síndrome de Down y discapacidades visuales y/o auditivas, mediante cursos, talleres, charlas informativas e investigación por parte de profesionales altamente calificados en las áreas que se refieren a este tema: médicos, psicólogos, docentes, psicopedagogos. Ambas empresas pueden hacer muchos aportes.

Por ser Johnson & Johnson una compañía que ya cuenta con muchos años en el mercado, su capacidad financiera es altamente considerable y rentable para el proyecto presentado por Uniapoyo.

3- Para el funcionamiento óptimo de Uniapoyo, se aplicará un **Outsourcing** dividiéndose dos las actividades que bien sea forman parte fundamental de la empresa, serán manejadas por compañías externas:

- En el Área tecnológica manejo y seguimiento de la página web de Uniapoyo. Una empresa especializada en asesoría tecnológica llevará a cabo esta tarea de actualizar datos e información, optimizando así la calidad del servicio. Además del mantenimiento de los equipos de computadores en las oficinas
- Contabilidad y administración de los ingresos y egresos financieros de Uniapoyo. En Recursos Humanos la nómina, manejo de salarios, bonificaciones, gastos, etc.



Objetivos pre operativos

- 1) Ubicar al principio en el área metropolitana (Caracas) los hospitales y clínicas más concurridos, para comenzar a ofrecer los servicios de Uniapoyo. Luego dicha tarea se extenderá al resto del país según el plan estratégico de la empresa de expandirse por toda Venezuela
- 2) Emplear personal altamente calificado como lo son psicólogos, psicopedagogos y trabajadores sociales, quienes llevarán a cabo la tarea de evaluar, asesorar, ubicar y hacer un seguimiento a los postulantes para los puestos de trabajo en clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos (personas con Síndrome de Down e impedimentos visuales y/o auditivos)
- 3) Proporcionar información en charlas y talleres a doctores, enfermeras, personal administrativo y público en general de clínicas y hospitales sobre qué es la discapacidad y específicamente en qué se basan el Síndrome de Down y los impedimentos visuales y/o auditivos. Así como formar a dicho personal en el trato y la capacitación de estas personas para los puestos de trabajo que les sean asignados



Objetivo General de Ventas

Lograr un crecimiento en las ventas de Uniapoyo en un **26%** a nivel nacional para el cuarto trimestre 2014.

PORCENTAJES DE VENTAS PARA PERIODO 2012

- i. Lograr un crecimiento en las ventas de Uniapoyo en un **1.0%** a nivel nacional para el **1ER trimestre 2013**.
- ii. Lograr un crecimiento en las ventas de Uniapoyo en un **2.0%** a nivel nacional para el **2DO trimestre 2013**.
- iii. Lograr un crecimiento en las ventas de Uniapoyo en un **4.0%** a nivel nacional para el **3ER trimestre 2013**.
- iv. Lograr un crecimiento en las ventas de Uniapoyo en un **7.0%** a nivel nacional para el **4TO trimestre 2013**.

PORCENTAJES DE VENTAS PARA PERIODO 2013

- i. Lograr un crecimiento en las ventas de Uniapoyo en un **9.0%** para el **1ER trimestre 2014**.
- ii. Lograr un crecimiento en las ventas de Uniapoyo en un **14.0%** para el **2DO trimestre 2014**.
- III. Lograr un crecimiento en las ventas de Uniapoyo en un **16.0%** para el **3ER trimestre 2014**.
- IV. Lograr un crecimiento en las ventas de Uniapoyo en un **18.0%** para el **4TO trimestre 2014**.



PORCENTAJES DE VENTAS PARA EL PERIODO 2015

- i. Lograr un crecimiento en las ventas de Uniapoyo en un **20%** para el **1ER trimestre 2015**.
- ii. Lograr un crecimiento en las ventas de Uniapoyo en un **22%** para el **2DO trimestre 2015**.
- iii. Lograr un crecimiento en las ventas de Uniapoyo en un **24%** para el **3ER trimestre 2015**.
- iv. Lograr un crecimiento en las ventas de Uniapoyo en un **26%** para el **4TO trimestre 2015**.

Objetivos financieros

- 1) Lograr un crecimiento financiero en un **12%** para el **4TO trimestre 2012**, comparado con el inicio de las actividades.
- 2) Lograr un crecimiento financiero en un **24%** para el **4TO trimestre 2013**, comparado con el inicio de las actividades.
- 3) Lograr un crecimiento financiero en un **32%** para el **4TO trimestre 2014**, comparado con el inicio de las actividades

Objetivos de Mercado

- 1) Realizar promociones en el mercado nacional para incrementar ventas por mediación del servicio de Internet (página Web) y propuesta de productos y servicios



- 2) Mantener encuentros trimestrales con los clientes (hospitales y clínicas) donde se realizarán conferencias, diálogos individuales, reuniones para mantener la información del modelo de negocio e incrementarlo durante el tiempo
- 3) Promover nuevos clientes estimulando a los clientes actuales a contratar más empleados bajando precios, mejorando las promociones encaminadas a incrementar la contratación y sean ellos quienes promocionen a Uniapoyo con nuevos clientes
- 4) Aplicar al menos 100 encuestas a doctores, enfermeras, personal administrativo y público en general de clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos de forma mensual a nivel nacional para obtener una información más detallada del modelo de negocio realizándose el ajuste necesario de los servicios y productos y obtener el bienestar de las personas con Síndrome de Down y discapacidades visuales y/o auditivas y así buscar la lealtad hacia los clientes

Objetivos Sociales

- 1) Presentar una oportunidad para los hospitales y clínicas de cumplir con su compromiso de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
- 2) Crear oportunidades de empleo para personas con Síndrome de Down y discapacidades visuales y/o auditivas que se encuentren en edad productiva



- 3) Insertar dentro de la sociedad a las personas con discapacidades

- 4) Formar y educar a docentes, familiares, empleadores y doctores entre otros, sobre los distintos tipos de discapacidades y de cómo lograr una integración dentro de las actividades recreativas, educativas y laborales de las personas con Síndrome de Down e impedimentos visuales y auditivos

Objetivos de capital humano

- 1) Ofrecer la mejor mano de obra en relación con el mercado. Los empleados de Uniapoyo (personas con Síndrome de Down e impedimentos visuales y/o auditivos) serán previamente evaluados y ubicados en los puestos de trabajo más acordes a ellos

Ser la primera opción de los postulantes en búsqueda de ser insertados laboralmente en clínicas y hospitales



CAPITULO 5

Plan de Marketing y Ventas

Posicionamiento
Marcas
Servicios
Distribución
Precios
Comunicación
Promociones
Mercado Potencial
Pronostico de ventas



CAPITULO 5

Plan de Marketing

Posicionamiento

En Uniapoyo nos comprometemos a crear una imagen determinada del producto y de la empresa en general que esté en la mente del consumidor y esta imagen deberá ajustarse a la que nosotros queramos transmitir.

Uniapoyo transmitirá una imagen que atraiga a los clientes por la sensibilidad hacia los futuros empleados así como por el servicio prestado y la integración con nuestros clientes, no queremos crear una imagen de empresa ineficaz que normalmente se asocia con baja calidad sino todo lo contrario pretendemos estar en la mente del consumidor como una empresa exitosa y que le otorga oportunidades de integrarse a las personas con discapacidad.

Comunicaremos a los clientes nuestra intención de satisfacer sus necesidades de nuestros servicios con la mayor calidad posible. Así es como deseamos posicionarnos en el mercado.



En cuanto al logo de Uniapoyo se observa que son dos personas y una asiste a la otra lo que transmite serenidad, equilibrio y orden, el color azul que transmite paz y tranquilidad. La imagen refleja por encima de todo la voluntad de Uniapoyo de apoyar y asistir a las personas con discapacidad y a sus familias y de integrarlos mediante el modelo de *empleo con apoyo*, haciendo sentir y transmitiéndole a estas personas que también son parte de la sociedad y que tienen al igual que los otros miembros de la comunidad donde viven el derecho de desarrollarse como seres íntegros y partícipes en el trabajo cotidiano bien sea dentro de una oficina, consultorio médico y/o odontológico, etc.

Dentro de este mercado hay muchas oportunidades de expansión por la gran necesidad de las personas con discapacidad y de sus familias de sentirse útiles y necesarios dentro de la vida cotidiana de la sociedad.



LOGO DE UNIAPOYO



UNIAPOYO



IMAGEN DE UNIAPOYO





UNIAPOYO

QUIENES SOMOS TESTIMONIO FUNCIONES PROFESIONALES CONTACTO HOME

ENVIAR

Únete a la comunidad web de Uniapoyo . Solo introduce tu e-mail en la parte superior y haz clic a enviar y pasaras a ser parte de nuestra lista de correos con noticias y eventos de Uniapoyo.

EVENTOS Y NOTICIAS

- Información de charla y talleres.
- Aprueban Proyecto de ley de atención de personas con discapacidad.
- Entrega de premios de los concursos yo si puedo, fotografía digital.

TESTIMONIOS

“Existe la Esperanza, donde se puede desarrollar nuestras propias habilidades gracias a la ayuda de Uniapoyo. Me siento útil, libre y con mucha voluntad soy especial pero ahora tengo más fuerza y coraje !”

Uniapoyo, es una empresa que se dedica a la colocación laboral en donde capacitamos, orientamos, informamos a nuestros empleados con discapacidad y apoyamos a nuestros clientes de la forma más positiva y hacemos caminos juntos buscando nuevos horizontes.

Johnson & Johnson



Marcas

En Uniapoyo debemos considerar que la marca tiene un papel significativo ya que la marca es la que hace la distinción de la gran variedad de servicios que existen en el mercado tanto nacional como internacional y para el consumidor es lo más primordial.

Uniapoyo se debe enfocar en señalar que tanto el nombre como el carácter de la marca sean poderosamente particulares, fáciles de reconocer, recordar, pronunciar y traducir al resto de los idiomas y buscar la lealtad de la marca para así obtener ventas adicionales por clientes.

Lanzaremos como una marca en nuestro Sitio web **uniapoyo.net** orientado a la construcción de la marca lo cual por su función se situará a fomentar el conocimiento de nuestra marca, sus valores y atributos creando “experiencias” con nuestra marca mediante la interacción con nuestros clientes. En la página de **uniapoyo.net** se encontrara normalmente los servicios que estarán disponibles para su compra online; lo crearemos con un valor a nuestra marca para lograr que cuando un cliente requiera de nuestros servicios o contratación piense automáticamente en **uniapoyo.net**

También se ofrecerá:



Servicios

1- Servicio a través de la página web de UNIAPOYO donde la familia y el individuo con Síndrome de Down discapacidad visual, discapacidad auditivas podrá llenar una planilla con todos sus datos (nombre, edad, grado de instrucción académica, ubicación geográfica, intereses, tipo de discapacidad etc.) y que podrá ser tomado como punto de partida para luego contactarlos.

Planilla Búsqueda de Empleo web

Por favor complete los datos solicitados en el siguiente formulario:
- Los campos marcados con (*) son obligatorios

Datos Personales

(*)Apellidos:	(*)Nombres:	(*)Sexo:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Seleccionar opción <input type="button" value="v"/>
(*)Fecha de Nacimiento:	(*)Cédula de Identidad:	
<input type="text" value="7"/> <input type="button" value="v"/> <input type="text" value="Diciembre"/> <input type="button" value="v"/> <input type="text" value="2011"/> <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	

Datos de Contacto

(*)Dirección (Calle, Avenida, Urbanización, Conjunto Residencial, Número de Casa o Apto):			
<input type="text"/>			
(*)Estado:	(*)Ciudad:	Municipio:	Parroquia:
Seleccionar opción <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(*)E-mail:	(*)Teléfono móvil o celular:	(*)Teléfono residencial:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	



Datos Laborales

(*) ¿Posee experiencia laboral? (Sí/No) ¿En qué actividades específicamente?:

(*) Especifique en qué actividad laboral desea desempeñarse:

Instrucción y Formación

(*) Instituciones en las que ha recibido formación:

(*) Nivel de Instrucción:

Seleccionar opción

2- Los clientes de Uniapoyo dispondrán de un servicio de línea 0500 uniapoyo donde podrán llamar para despejar sus dudas, hacer consultas en cuanto al manejo del personal que se encuentre trabajando con ellos en hospitales, clínicas, unidades médicas y consultorios odontológicos. También podrán solicitar más empleados provenientes de la compañía para incorporarlos a sus respectivas nóminas. Se contará con un personal altamente calificado que se



encontrará a cargo de este servicio recibiendo y atendiendo las llamadas y asesorando de forma adecuada a los clientes.

3-Se dictarán charlas, cursos, talleres y se asesorará de forma detallada a los médicos, enfermeras, personal administrativo y de recursos humanos sobre el trabajo con personas con discapacidad y la labor que cada uno de ellos llevará a cabo en su puesto de trabajo. Se hará un seguimiento de estos talleres y se recolectarán luego las experiencias de dichos clientes y sus opiniones para la mejora de los servicios.

4-Se establecerán cursos (computación), talleres simulados en sus diferentes áreas de trabajo para formar y reforzar a nuestro personal en el trato y comunicación con la intención que las personas con discapacidad posean un buen nivel a la hora de tomar el puesto de trabajo que les sean asignados.

En cuanto los costos de servicios de Uniapoyo que ofreceremos.

Estará conformado en principio por seis personas



	Remuneración Anual
Director General	19.000
Gerente de Mercadeo	12.200
Gerente de Admón. Finanzas	11.700
Gerente de Ventas y Servicios	12.800
2 Profesores Psicopedagogos	15.000
	70.700

Distribución

La distribución en nuestro caso es algo básico, no ocurre como en una empresa que se dedica al comercio industrial y que requiere otros canales de distribución, en nuestro proceso, la distribución del producto, se produce en el mismo establecimiento por ser una empresa de servicios.

La distribución de los empleados con discapacidad de Uniapoyo será directa, y por lo tanto será realizada por nuestro personal, al igual se efectuara vía internet con la pagina Web De Uniapoyo donde nuestros clientes (hospitales, clínicas, unidades médicas y consultorios



odontológicos) podrán informarse de los servicios que se ofrecen por ende la dirección será www.uniapoyo.net.

Uniapoyo, desde las oficinas de centro de operaciones de la empresa, controlaremos la distribución, mantenimiento atención telefónica, sobre la central telefónica de la oficina donde los empleados de Uniapoyo atenderán las llamadas.

Precios

Para Uniapoyo es primordial el garantizar un excelente servicio, el cual incluye:

- Ubicar los perfiles requeridos por la clínica, hospital, unidad médica y consultorio odontológico para cada puesto de trabajo que necesiten. El equipo de Uniapoyo buscará entre sus postulantes los que más se adapten y los evaluará individualmente para comprobar que cumplan con dicho perfil
- Charlas, cursos y talleres de inducción y sensibilización hacia lo que implica el contar con personas con discapacidades como empleados de su compañía
- Adiestramiento por parte de preparadores de las personas con discapacidades para que cumplan con sus labores de manera óptima en sus puestos de trabajo y permanezcan en éstos



Cada clínica u hospital cuenta con un fondo destinado a cumplir con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) lo cual les permite

cubrir el 5% de empleados de la nómina total con algún tipo de discapacidad requerido por la ley. Se presentarán **tres** propuestas dependiendo del número de personas que soliciten y de acuerdo a sus necesidades, las cuales incluyen el presupuesto con el que cuente la clínica u hospital, su *target* y su ubicación:

- 2 - 4 empleados
- 5 - 7 empleados
- 8 - 10 empleados

El contrato estará basado en cuantos empleados requiere la clínica u hospital junto con todos los servicios anteriormente mencionados, se pagará al momento de acordar el número de personas solicitadas un monto que incluirá honorarios profesionales de Uniapoyo y un seguimiento de los empleados con discapacidades colocados en sus puestos de trabajo. A su vez, existirá una cuota mensual por continuar proporcionando Uniapoyo asesoría y asistencia cuando sea necesaria. De esta forma, los ingresos serán percibidos por la clasificación de cada propuesta asignada a cada clínica u hospital dependiendo de sus necesidades.



Plan de Servicio Premium, regular y básico

Uniapoyo ofrecerá tres planes dependiendo del o los cargos requeridos por las clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos; dependiendo del perfil que se busque y del nivel de funcionamiento del empleado solicitado.

PLAN PREMIUM:

- Candidatos evaluados y entrenados para impartir rizo terapia abrozoterapia a todas a clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos por nuestros empleados especiales de nivel de funcionamiento alto.
- Trabajos administrativos (asistentes en el departamento de administración) encargados del área de archivo y custodia de historias de pacientes. Se necesita para estos cargos un personal de un nivel de funcionamiento alto.
- Candidatos evaluados junto con informe realizado por nuestros psicopedagogo. Expediente médico electrónico en USB Drive
- Programas preventivos personalizados a su medida.
- Monitoreo en programas de prevención.
- Servicio de coordinación y logística médica.



- Consulta con el especialista vía teleconferencia.
- Consultas de nuestros empleados vía telefónica o vía correo electrónico.
- Acceso a toda nuestra red de médicos especialistas información curricular. Donde se podrá encontrar nuestra planilla de búsqueda de empleo en nuestra web de los empleados de Uniapoyo y se podrá comparar los perfiles de cada uno de ellos.
- Envío de E- mail a todas a clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos de trabajos de muestras realizados por nuestros empleados especiales para que se observe el desenvolvimiento de ellos, incluyendo fotos y videos.
- Introducción en Consultoría de nutrición y de salud.

PLAN REGULAR:

- Trabajos de atención al cliente, encargados en el área de recepción de llamadas telefónicas. Se requiere un personal con un nivel de funcionamiento medio.
- Candidatos evaluados junto con informe realizado por nuestros psicopedagogo. Expediente médico electrónico en USB Drive



- Programas preventivos personalizados a su medida.
 - Monitoreo en programas de prevención.
 - Servicio de coordinación y logística médica.
 - Consultas de nuestros empleados vía telefónica o vía correo electrónico.
-
- Acceso a toda nuestra red de médicos especialistas información curricular. Donde se podrá encontrar nuestra planilla de búsqueda de empleo en nuestra web de los empleados de Uniapoyo y se podrá comparar los perfiles de cada uno de ellos.
 - Envió de E- mail a todas a clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos de trabajos de muestras realizados por nuestros empleados especiales para que se observe el desenvolvimiento de ellos, incluyendo fotos y videos

PLAN BASICO:

Trabajo de manejo de ascensores de clínicas y hospitales para que tengan acceso tanto los médicos como los pacientes y vigilantes a sus consultorios, habitaciones, etc. Se necesita para



estos cargos un personal de un nivel de funcionamiento promedio

- Candidatos evaluados junto con informe realizado por nuestros psicopedagogo. Expediente médico electrónico en USB Drive
- Programas preventivos personalizados a su medida.
- Monitoreo en programas de prevención.
- Servicio de coordinación y logística médica.

- Consultas de nuestros empleados vía telefónica o vía correo electrónico.
- Acceso a toda nuestra red de médicos especialistas información curricular. Donde se podrá encontrar nuestra planilla de búsqueda de empleo en nuestra web de los empleados de Uniapoyo y se podrá comparar los perfiles de cada uno de ellos.

- Envió de E- mail a todas a clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos de trabajos de muestras realizados por nuestros empleados especiales para que se observe el desenvolvimiento de ellos, incluyendo fotos y videos



Dependiendo de las funciones que debe desempeñar el empleado ubicado, entrenado y supervisado por Uniapoyo en cualquiera de los puestos de trabajo anteriormente mencionado, se basará en esto el costo de los servicios de las compañías en cuanto a la evaluación de las personas con discapacidad, su entrenamiento y su supervisión.

Plan Premium de Servicio (En Euros)

POR EMPLEADO	Monto Mensual	Monto anual
Plan Premium 2013	273	3276
Plan Premium 2014	300	3600
Plan Premium 2015	330	3960
	903	10836



Plan Regular de Servicio (En Euros)

POR EMPLEADO	Monto Mensual	Monto anual
Plan regular 2013	223	2676
Plan regular 2014	245	2940
Plan regular 2015	269	3228
	737	8844

Plan Básico de Servicio (En Euros)

POR EMPLEADO	Monto Mensual	Monto anual
Plan Básico 2013	72.50	870
Plan Básico 2014	79.75	957
Plan Básico 2015	87.25	1053
	<u>239.50</u>	<u>2880</u>



Comunicación

Uniapoyo realizará una selección de mercado directo por tanto la comunicación será directa y personalizada a clínicas y hospitales como a Instituciones que se dediquen al área con personas con discapacidad.

Enviaremos cartas de modalidad formal a clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos se enviará E-mail, se entregarán folletos, se emplearán las vías de comunicación (Redes Sociales)

▪ Envío de Carta de Presentación

Se le enviará una carta formal de entrega personalizada cada Gerente General, Junta directiva de clínicas, hospitales, unidades médicas y consultorios odontológicos donde Uniapoyo realizará un reporte de entrega.

Modelo de la Carta Formal de Uniapoyo

Caracas, D.F., 8 de febrero de 2012.

Asunto: Integración laboral de personas de Discapacidad.

Dr. Alejandro González.

Director General del Hospital

Presente:



¿Sabía que en Venezuela el 10% de la población es considerada “especial”? le explicamos por qué son “especiales”: porque son seres excepcionales que vienen a enseñarnos que es posible ver la vida desde otra óptica...sin compararnos y sin juzgarnos los unos a los otros, porque nos demuestran que sí es posible lograr todas nuestras metas a pesar de las dificultades que se presenten en el camino, porque son el más fiel ejemplo de constancia, dedicación y esfuerzo.

En Venezuela la Ley para Personas con Discapacidades contempla que el 5% del total de empleados de una empresa debe ser personal con algún tipo de discapacidad (física, motora, mental o sensorial).

Le invitamos a unirse a este programa y poner su grano de arena para convivir en una sociedad más humana y sensible, siendo parte de una red de apoyo integral a estas personas que sólo buscan demostrarnos que a pesar de las diferencias todos somos iguales...

Agradecemos de antemano la atención que le brinde a nuestra solicitud.

Atentamente,

Gerente General De Uniapoyo.



- **Envío de E-mail**

Desde Uniapoyo se enviarán mensajes a cuentas de correos electrónicos a la junta directiva de hospitales y clínicas. Este correo o e-mail se enviara para también promocionar la existencia y sobre todo la importancia de contratar los servicios de Uniapoyo para analizar cada perfil de las personas con discapacidad y cada puesto de trabajo; inducir, informar y sensibilizar al resto del personal médico, administrativo y de recursos humanos y hacer un seguimiento del desempeño de nuestros empleados.

Modelo de E-mail:

Es para **Uniapoyo** de gran importancia mostrarles nuestro proyecto de inserción laboral de personas con Síndrome de Down y discapacidades visuales y/o auditivas; es para nosotros vital el guiarlo a usted y a su empresa a cumplir con los requisitos de Responsabilidad Social Empresarial y a la vez poder vivir la experiencia de contar entre sus empleados con personas que si bien tienen algunas características que los hacen diferentes, son seres humanos con mucho entusiasmo por emprender y demostrar lo que son capaces de hacer, permítanos acercarnos a ustedes y concretar este maravilloso proyecto.

- **Entrega de folletos**



Primordialmente se espera tener acceso a la Junta Directiva de Clínicas y Hospitales y poder hacerles llegar la carta de presentación de forma directa anteriormente señalada junto con el folleto informativo (también estarán ubicados en nuestras oficinas para el público en general) sobre qué es la discapacidad, la promoción de apadrinamiento de un niño en Latinoamérica por cada persona con discapacidad contratada y los beneficios para la empresa en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se refiere.

Modelo de Folletos de Uniapoyo

¿Qué es la discapacidad?

Es cualquier restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano. Se puede hacer presente en la vida de la personas bien sea por su nacimiento o por algún traumatismo o accidente. Existe la discapacidad física, sensorial, intelectual y psíquica.

¿Qué es Uniapoyo?

Somos una empresa cuyo principal fin es integrar a una comunidad de personas con discapacidades en actividades laborales en clínicas y



hospitales venezolanos, brindando apoyo, asesoría, charlas informativas tanto a la Junta Directiva como al personal médico y administrativo y al público en general sobre qué son las discapacidades y cómo lograr una inclusión dentro de la sociedad de personas con Síndrome de Down e impedimentos visuales y/o auditivos.

¿Qué beneficios obtiene una empresa al contratar los servicios de Uniapoyo?

- ✓ Contar con un personal altamente calificado y preparado para desarrollar las distintas actividades que le sean asignadas en su puesto de trabajo
- ✓ Cumplir de manera excelente con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) requerida

▪ Otras vías de comunicación (Redes Sociales)

Por ser parte de un mundo donde son de vital importancia las redes sociales para darse a conocer e interactuar con otros, Uniapoyo contará además de su página web (la cual se actualizará mensualmente) con una participación en *Facebook*, *Twitter* y un *Blog*



donde las personas podrán dar opiniones, aportar nuevas ideas y unirse a nuestra comunidad virtual.

- **Mensajería de texto y Blackberry**

“Le invitamos a participar en la enriquecedora experiencia de incluir en su nómina de empleados a personas con discapacidad, cumpliendo así con la Responsabilidad Social Empresarial y brindando la oportunidad a personas “especiales” de demostrarle a la comunidad todo el empeño y dedicación que ponen en su trabajo. Visita Uniapoyo.net”

De esta forma se le hará saber a los empleados de clínicas y hospitales sobre Uniapoyo y la labor de la empresa, facilitando también los datos para poder contactarnos.

- **Participación en programas radiales**

Dentro de la programación más popular se encuentra una extensa gama de radio-escucha muy interesado en saber sobre los nuevos lanzamientos de empresas y sus productos. En este renglón se encuentra Uniapoyo con una nueva propuesta de inclusión laboral de personas con discapacidades en clínicas y hospitales. La participación de los directivos de Uniapoyo junto con algunos de sus empleados contando sus experiencias despertará el interés del público en general.



▪ **Revistas**

Se publicarán artículos informativos en revistas como Impacientes y Sala de Espera dichas revistas son sin costo adicional. Teniendo éstas distribución principalmente en consultorios médicos donde tanto los doctores como sus pacientes pueden leerlas con detenimiento y enterarse de los servicios prestados por Uniapoyo.

Promoción

Los principales objetivos de la empresa Uniapoyo a través de su plan promocional será de manera directa y personalizada hacia nuestros clientes (clínicas y hospitales) no deberán ser medidos en principio en términos de ventas, aunque ese sea el objetivo por excelencia en el mundo de los negocios.

Nuestros principales objetivos son los siguientes:

- Para Uniapoyo su primer objetivo ya que somos una empresa de nueva creación y debemos introducirnos y darnos a conocer en el mercado. Uniapoyo hará énfasis en la novedad de nuestro servicio, en la comunicaciones y en su conveniencia con nuestros clientes a la hora de satisfacer las necesidades del mercado.
-



- En segundo lugar se realizarían promociones a través de la cual innovaríamos pequeños regalos, que estimularían a los clientes. Se relacionaría con dar pequeños obsequios;
- camisetas, toallas, gorras, con personas con discapacidad. Esta promoción la llevaría a cabo la empresa Uniapoyo cuando se realice un contrato.
- En tercer lugar al contratar a una persona con discapacidad de Uniapoyo, se estará apadrinando a un niño de América Latina para darle alimento mediante el programa de JOHNSON & JOHNSON y UNICEF de asistencia a niños en situaciones de riesgo

“Cada vez que contrates a persona con “Uniapoyo”,

Alimentas a un niño del tercer mundo”

Mercado Potencial

El mercado potencial para Uniapoyo de tener en cuenta en las empresas (clínica y hospitales) que existen en los mercados que vamos a incursionar.



PAIS **CANTI/ HOSPITALES CLINI, UNID**

VENEZUELA	506
BRASIL	710
CHILE	205
COLOMBIA	608
PERU	142
ARGENTINA	593
ECUADOR	85
MEXICO	621
ESPAÑA	754
URUGUAY	76
BOLIVIA	59
PARAGUAY	52
GUATEMALA	54
NICARAGUA	41
TOTAL	4506
MERCADO POTENCIAL	



El total de las clínicas y hospitales unidades médicas consultorios odontológicos es de por lo tanto estimamos que sean empresas potenciales.

PRONOSTICOS DE VENTAS A 3 AÑOS			
PERIODO/CONCEPTO	PROPUESTA 1	PROPUESTA 2	PROPUESTA 3
T1 2013			
Cantidad de Empleados	9	8	7
Precio x Empleado	1.090	890	290
INGRESO P1,P2,P3	9.810	7.120	2.030
Cantidades de Empresa	6	6	6
TOTAL DE INGRESO T1 2013	18.960	18.960	18.960
T2 2013			
Cantidad de Empleados	17	15	13
Precio x Empleado	1.090	890	290
INGRESO P1,P2,P3	18.530	13.350	3.770
Cantidades de Empresa	12	12	12
TOTAL DE INGRESO T2 2013	35.650	35.650	35.650
T3 2013			



Cantidad de Empleados	50	45	39
Precio x Empleado	1.090	890	290
INGRESO P1,P2,P3	54.500	40.050	11.310
Cantidades de Empresa	23	23	23
TOTAL DE INGRESO T3 2013	105.860	105.860	105.860
T4 2013			
Cantidad de Empleados	87	75	65
Precio x Empleado	1.090	890	290
INGRESO P1,P2,P3	94.830	66.750	18.850
Cantidades de Empresa	33	33	33
TOTAL DE INGRESO T4 2013	180.430	180.430	180.430
T1 2014			
Cantidad de Empleados	121	105	91
Precio x Empleado	1.199	979	319
INGRESO P1,P2,P3	145.079	102.795	29.029
Cantidades de Empresa	49	49	49
TOTAL DE INGRESO T1 2014	276.903	276.903	276.903
T2 2014			
Cantidad de Empleados	169	147	127
Precio x Empleado	1.199	979	319
INGRESO P1,P2,P3	202.631	143.913	40.513
Cantidades de Empresa	68	68	68
TOTAL DE INGRESO T2 2014	387.057	387.057	387.057
T3 2014			



Cantidad de Empleados	202	176	152
Precio x Empleado	1.199	979	319
INGRESO P1,P2,P3	242.198	172.304	48.488
Cantidades de Empresa	81	81	81
TOTAL DE INGRESO T3 2014	462.900	462.900	462.900
T4 2014			
Cantidad de Empleados	218	190	164
Precio x Empleado	1.199	979	319
INGRESO P1,P2,P3	261.382	186.010	52.316
Cantidades de Empresa	88	88	88
TOTAL DE INGRESO T4 2014	499.708	499.708	499.708
T1 2015			
Cantidad de Empleados	250	218	188
Precio x Empleado	1.319	1.076	350.90
INGRESO P1,P2,P3	329.750	234.568	65970
Cantidades de Empresa	101	101	101
TOTAL DE INGRESO T1 2015	630.288	630.288	630.288
T2 2015			
Cantidad de Empleados	282	246	212
Precio x Empleado	1319	1.076	350.90
INGRESO P1,P2,P3	371.958	264.696	74.412
Cantidades de Empresa	116	116	116
TOTAL DE INGRESO T2 2015	711.066	711.066	711.066
T3 2015			
Cantidad de Empleados	315	275	237
Precio x Empleado	1319	1076	350.90



INGRESO P1,P2,P3	415.485	295.900	83.163.30
Cantidades de Empresa	129	129	129
TOTAL DE INGRESO T3 2015	794.548	794.548	794.548
T4 2015			
Cantidad de Empleados	334	291	251
Precio x Empleado	1319	1076	350.90
INGRESO P1,P2,P3	440.546	313.116	88.076
Cantidades de Empresa	137	137	137
TOTAL DE INGRESO T4 2015	841.738	841.738	841.738



CAPITULO 6

Plan de Operaciones

Instalaciones

Equipos

Insumos

Recursos humanos

Permisología y registro de marcas

Seguridad y tecnología

Financiamiento



CAPÍTULO 6

Instalaciones

Localización e inmobiliario

La oficina principal de Uniapoyo se encontrará ubicada en la urbanización Los Palos Grandes, Municipio Chacao, Distrito Capital, Caracas-Venezuela. Dicha localidad tiene la ventaja de ser de fácil acceso bien sea por medios de transporte privado como público, ya que se encuentran cerca de ella varios puestos de parada de Autobús y Metrobús más una estación del Metro de Caracas, permitiendo esto varias opciones de desplazamiento tanto para el personal que allí trabaja como para los solicitantes de empleo (personas con Síndrome de Down e impedimentos visuales y/o auditivos).

El local cuenta con 80 m² de construcción, 6 puestos de trabajo, 3 baños, 1 central telefónica, 3 líneas telefónicas, acceso a conexión de internet, puestos de estacionamiento tanto para el personal de la empresa como para visitantes. El costo de dicho alquiler es de €1.600,00 mensuales, al momento de comenzar a ocupar dichas instalaciones se pagaría 1 mes de depósito, 1 mes de comisión y 1 mes por posibles daños. Se proyecta trabajar en este local a partir del

T1 2013 y permanecer en esta oficina por aproximadamente 6 años, hasta el T1 2018.



Cada puesto de trabajo tendrá su propio inmobiliario con una mesa tipo escritorio y una silla, 1 teléfono marca Siemens. A su vez, cada empleado tendrá un equipo de computadora marca Síragon (monitor de 18.5", teclado, mouse, CPU, cornetas e impresora). Se dispondrá de 1 fotocopidora a color marca Konica Minolta, 1 mesa de reunión con 6 sillas para la sala de conferencia, y un proyector para reuniones marca BenQ.

Imágenes del Mobiliario









Fuente: www.tuinmueble.com

Tipo de servicio	Costo €
Gas	18.70
Electricidad	46.00
Teléfono e internet	42.00
Agua	23.00
Condominio	56.00
total	185.70 Mensual



Equipos

Artículo	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Teléfono fax	€ 250	1	€ 250
Red	€ 334,00	1	€ 334,00
Central telefónica	€ 4400,00	1	€ 4.344,00
Teléfonos siragon	€ 8,00	7	€ 56,00
Ordenadores marca siragon	€ 460,00	1	€ 3220,00
Proyector marca BenQ	€ 500,00	1	€ 500,00

Total en Equipos

8704 €



Insumos

Artículo	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Sillas para Visitantes x4	€ 66.76	1	€ 66.76
Sillas para empleados	€ 334.00	1	€ 334,00
Mesa de reunion	€ 500,00	1	€ 500,00
Papeleras	€ 8,00	7	€ 56,00
Escritorios	€350	7	€2450
Proyector marca BenQ	€ 500,00	1	€ 500,00

Total de Insumos 3907 €



Gastos Totales

Según la información anteriormente proporcionada y la suma de todos los costos, el equipamiento de la oficina tendría un costo total de €8704

Gastos anuales de alquiler

Año	Precio del Alquiler	Meses	Total
2013	€ 1.600,00	15	€ 24.000,00
2014	€ 1.920,00	12	€ 23.040,00
2015	€2.304,00	12	€ 27.648,00
2015	€ 2.764,8	12	€ 33.177,6
2016	€ 3.317,6	12	€ 39.811,2



Recursos Humanos

Legislación Laboral

Estos son los puntos a tener en cuenta según la Ley Orgánica del Trabajo de Venezuela (19 de Junio de 1997) para Uniapoyo:

Impuestos de la Nómina

- Los recursos de la Seguridad Social y, en general, todas las cantidades que se depositen en los fondos de naturaleza social, se invertirán de preferencia en programas destinados a la construcción de viviendas que puedan adquirirse en condiciones razonables por los trabajadores. Para la elaboración de esos programas y su ejecución, se consultará la opinión de los organismos sindicales (Seguro Social, Política Habitacional, Paro Forzoso)

Prestación de antigüedad y Régimen prestacional de Empleo

Hay dos prestaciones de antigüedad periódicas: la mensual y una menor que es anual:

- En los tres primeros meses del trabajador en la empresa no se genera derecho a la prestación de antigüedad. A partir del cuarto mes, el trabajador tiene derecho a que se le abone en cuenta **cinco días de salario cada mes** por concepto de antigüedad



- Luego del primer año de servicio se pagarán **dos días de salario** por año trabajado
- Si el trabajador luego de transcurridos los primeros tres meses continúa laborando en la empresa, dichos meses contarán a su favor para los demás efectos laborales (vacaciones, utilidades, etc)
- Si es despedido después del primer mes pero antes de los tres meses, debe dársele preaviso de una semana o pagársele esa semana y despedirlo al momento. Le tocan además vacaciones fraccionadas e incluso utilidades si se diera el caso, pues el único derecho que no tiene es el pago de antigüedad. Si el trabajador se va, deberá informarlo a la empresa una semana antes, pues el preaviso lo debe dar el que rompe la relación laboral. Si no lo hace la empresa podrá descontárselo de lo que tenga que pagarle
- Mientras el trabajador siga en la empresa, el dinero de la antigüedad se depositará según él ordene en uno de estos tres sitios: Fideicomiso Individual (banco, aseguradora, etc), Fondo de Prestaciones o en la misma Contabilidad de la Empresa
- El trabajador tiene derecho a que le entreguen anticipadamente hasta el 75% de la antigüedad que tiene depositada siempre que



- lo destine a gastos justificados como obras en su casa, pago de hipoteca, educación y tratamientos de enfermedades. La Ley no
- exige a la empresa ni al banco verificar la realidad del destino de este dinero. La empresa, para su propia seguridad, debe exigir
- que se haga constar en el recibo del dinero la razón y destino del anticipo o aval

De las Vacaciones

- Cada vez que el trabajador cumpla un año de trabajo tendrá derecho a unas vacaciones remuneradas de 15 días hábiles más los días feriados y domingos comprendidos. Así pues esto se traduce en un total de 18 ó 19 días de vacaciones en total
- El trabajador tiene derecho a 1 día adicional de vacación remunerada por cada año trabajado, lo cual se ve reflejado a partir del segundo año consecutivo de trabajo
- La Ley del Trabajo apoya que la empresa dé al trabajador más dinero que el de la vacación básica y su día adicional, pues ha pensado que el trabajador que salga con su familia a disfrutar de las vacaciones va a incurrir en muchos gastos extras



De la Participación en los Beneficios

- La Ley no menciona los aguinaldos, pero el artículo 175 dispone que la empresa debe pagar en la primera quincena de diciembre, quince días de salario a cuenta del reparto de utilidades y por lo
- tanto, se rebajarán de dicho reparto cuando ocurra. Pero si no fuere así, porque no hubo utilidades, los expresados quince días quedan como una bonificación a favor del trabajador
- No tiene por qué ser a fin de año pues depende de cuándo cierre la empresa su ejercicio fiscal. El plazo máximo para repartir es de dos meses después de dicho cierre. Pero siempre tendrá la empresa que hacer entrega de una quincena para las Navidades a cuenta de las utilidades.

Del seguro social obligatorio.

Depende de los ingresos mensuales que obtiene el trabajador hasta diez (10) salarios mínimos mensuales. La cotización se calcula dependiendo a la categoría de riesgo de las empresas determinadas por ivss.

Riesgo	Aporte Patronal	Aporte trabajador
Mínimo	9%	4%
Medio	10%	4%
Máximo	11%	4%



De régimen prestaciones de vivienda y hábitat.

El aporte se calcula aplicando un 3% sobre los ingresos totales mensuales un 3% sobre los ingresos totales mensuales que devengue el trabajador. El aporte se calcula aplicando un 2% patronal y aporte del trabajador 1% según gaceta oficial N 38192 Mayo del 2005.

Instituto nacional de capacitación y educación socialista (ince)

Se establece una contribución por parte del empleador del 2% del salario normal pagado.

Dadas las variables anteriores, se estima como gastos administrativos de nomina de uniapoyo los siguientes

2013	PAQUETE ANUAL	REMUNERACION ANUAL	ANTIGÜEDAD	UTILIDADES	VACACIONES	EFFECTO UTILIDAD EN ANTIGÜEDAD	IMPUESTO NOMINA
DIRECTOR GENERAL	19000	15360	2560	1280	640	4	845
GERENTE FINANZAS	12200	9863	1644	822	411	2	542
GERENTE MERCADEO	11700	9459	1576	788	394	2	520
GERENTAS VENTAS Y SERVICIOS	12800	10348	1725	862	431	2	569
2 PROFESORES PSICOPEDAGOGOS	15000	12127	2021	1011	505	3	667



2014	PAQUETE ANUAL	REMUNERACION ANUAL	ANTIGÜEDAD	UTILIDADES	VACACIONES	EFFECTO UTILIDAD EN ANTIGÜEDAD	IMPUESTO NOMINA
DIRECTOR GENERAL	20900	16896	2816	1408	704	4	929
GERENTE FINANZAS	13420	10849	1808	904	452	3	597
GERENTE MERCADEO	12870	10405	1734	867	434	2	572
GERENTAS VENTAS Y SERVICIOS	14080	11383	1897	949	474	3	626
2 PROFESORES PSICOPEDAGOGOS	16500	13339	2223	1112	556	3	734

2015	PAQUETE ANUAL	REMUNERACION ANUAL	ANTIGÜEDAD	UTILIDADES	VACACIONES	EFFECTO UTILIDAD EN ANTIGÜEDAD	IMPUESTO NOMINA
DIRECTOR GENERAL	22.990	18586	3098	1549	774	4	1022
GERENTE FINANZAS	14.762	11934	1989	995	497	3	656
GERENTE MERCADEO	14.157	11445	1908	954	477	3	629
GERENTAS VENTAS Y SERVICIOS	15.488	12521	2087	1043	522	3	689
2 PROFESORES PSICOPEDAGOGOS	18.150	14673	2446	1223	611	3	807



		PERMISOLOGIA Y REGISTRO DE LA EMPRESA		
COSTOS DE INSTALACION UNIAPOYO.				
Notaria y Registro Publico	valor	cantidad	Total	
Inscripción de socios en el registro	7.28	1	7.28	
Averiguación y selección de nombres para la compañía	3.83	1	3.83	
Otorgamientos de nombres y denominación comercial	15.28	1	15.28	
Sellado de libros	0.28	4	1.12	
Folio de libros por pagina	0.012	95	1.14	
Inscripción del capital	0.01	187.50	187.50	
Total Notaria y Registro			216.15	
Costo de Municipio Baruta				
Permiso de funcionamiento	82.65	1	82.65	
Certificación de Bomberos	43.25	1	43.25	
Ingeniería municipal	43.25	1	43.25	
Total			169.15	
SEGURO SOCIAL OBLIGATORIO		0	1	0
REGISTRO DE MARCA		115	1	115



SENIAT	0	1	0
INCES	0	1	0
PRENSA			
Documento en diario a nivel nacional	70.31	1	70.31
		Total	570.61

Egresos de Adquisición de Software

NUMERO	CONCEPTO	COSTO €
6	Software de Microsoft	2.400
6	Software de office	1.120
6	Software Antivirus	482.35
6	Software de Adobe Photoshop	585.12
1	Seguridad Acceso a Oficina	2894.57
6	Software de Adobe Acrobat	1172.25
1	Software de seguridad para acceso a ordenadores	484.56
	Total	9.139



INVERSION EN TECNOLOGICA Y SEGURIDAD ELECTRICA

Dada la situación eléctrica y para evitar algún riesgo de Uniapoyo se decidió por colocar esta planta eléctrica.

NUMERO	CONCEPTO	COSTO €
1	Planta eléctrica Instalada	35.820
1	Sustentación de planta eléctrica por año.	2.120
	Total	37.940.

Financiamiento

Uniapoyo será financiada por sus propios accionistas debido a reuniones previas entre los mismos para no generar otros gastos por intereses ya que los accionista cuentan con recursos no se tiene previsto que se ha por la vía financiera de las entidades bancarias, no tenemos ningún tipo de gastos financieros.



CAPITULO 7

Plan Económico

Cash Flow

Estados Resultados

Balance General



CASHFLOW UNIAPOYO
(Cifras expresadas en €)
Saldo inicial de caja

2013

	T-1	T-2	T-3	T-4
Saldo inicial de caja	125.000	97.039	112.577	198.324
Ingresos				
Ingresos venta por plan Premium	9.810	18.530	54.500	94.830
ingresos venta por plan Regular	7.120	13.350	40.050	66.750
Ingresos venta de básico	2.030	3.770	11.310	18.850
Otros Ingresos (publicidad) pagina web	1.800	1.800	1.800	1.800
Total Ingresos	20.760	37.450	107.660	182.230
Egresos				
Egresos nómina de capital humano	14.289	14.289	14.289	27.832
Egresos capacidad tecnológica	654	654	654	654
Egresos outsourcing contable	900	900	900	900
Egresos outsourcing de limpieza	400	400	400	400
Egresos servicios básicos	557	557	557	557
Egresos en insumos	3.907	-	-	-
Egresos acceso a oficina	4.800	-	-	-
Egresos de alquiler	4.800	4.800	4.800	4.800
Egresos adquisicion de equipos	8.704	-	-	-
Egresos registro de marcas	571	-	-	-
Egresos adquisición de softwares (seguridad y tecnología)	9.139	312	312	312
Pago de ISLR	-	-	-	-
Total Egresos	48.721	21.912	21.912	35.455
Total Cash Flow	97.039	112.577	198.324	345.099



CASHFLOW UNIAPOYO
(Cifras expresadas en €)
Saldo inicial de caja

2014

	T-1	T-2	T-3	T-4
Saldo inicial de caja	345.099	517.117	881.623	1.322.063
Ingresos				
Ingresos venta por plan Premium	145.079	202.631	242.198	261.382
ingresos venta por plan Regular	102.795	143.913	172.304	186.010
Ingresos venta de Básico	29.029	40.513	48.488	52.316
Otros Ingresos (publicidad) pagina web	1.800	1.800	1.800	1.800
Total Ingresos	278.703	388.857	464.790	501.508
Egresos				
Egresos nómina de capital humano	15.718	15.718	15.718	30.616
Egresos capacidad tecnológica	654	654	654	654
Egresos outsourcing contable	927	927	927	927
Egresos outsourcing de limpieza	412	412	412	412
Egresos servicios básicos	558	558	558	558
Egresos en insumos	-	-	-	-
Egresos acceso a oficina	-	-	-	-
Egresos de alquiler	5.760	5.760	5.760	5.760
Egresos adquisicion de equipos	-	-	-	-
Egresos registro de marcas	-	-	-	-
Egresos adquisición de softwares (seguridad y tecnología)	321	321	321	321
Pago de ISLR	82.334	-	-	-
Total Egresos	106.685	24.351	24.351	39.249
Total Cash Flow	517.117	881.623	1.322.063	1.784.322



CASHFLOW UNIAPOYO
(Cifras expresadas en €)
Saldo inicial de caja

2015

	T-1	T-2	T-3	T-4
Saldo inicial de caja	1.784.322	1.874.632	2.560.373	3.329.597
Ingresos				
Ingresos venta por plan Premium	329.750	371.958	415.485	440.546
ingresos venta por plan Regular	234.568	264.696	295.900	313.116
Ingresos venta de básico	65.970	74.412	83.163	88.076
Otros Ingresos (publicidad) pagina web	1.800	1.800	1.800	1.800
Total Ingresos	632.088	712.866	796.348	843.538
Egresos				
Egresos nómina de capital humano	17.290	17.290	17.290	33.677
Egresos capacidad tecnológica	654	654	654	654
Egresos outsourcing contable	955	955	955	955
Egresos outsourcing de limpieza	424	424	424	424
Egresos servicios básicos	558	558	558	558
Egresos en insumos	-	-	-	-
Egresos acceso a oficina	-	-	-	-
Egresos de alquiler	6.912	6.912	6.912	6.912
Egresos adquisición de equipos	-	-	-	-
Egresos registro de la compañía y marca	-	-	-	-
Egresos adquisición de softwares (seguridad y tecnología)	331	331	331	331
Pago de ISLR	514.654	-	-	-
Total Egresos	541.779	27.124	27.124	43.511
Total Cash Flow	1.874.632	2.560.373	3.329.597	4.129.624



ESTADO DE RESULTADOS UNIAPOYO (CIFRAS EXPRESADAS EN €)	2013			
	T1	T2	T3	T4
INGRESOS POR VENTAS	20.760	37.450	107.660	182.230
UTILIDAD BRUTA EN VENTA	20.760	37.450	107.660	182.230
GASTOS				
CAPITAL HUMANO	14.289	14.289	14.289	27.832
TECNOLOGIA	654	654	654	654
OUTSOURCING CONTABLE	900	900	900	900
OUTSOURCING DE LIMPIEZA	400	400	400	400
SERVICIOS BASICOS	557	557	557	557
INSUMOS DE OFICINA	21.438	-	-	-
ALQUILER	9.600	4.800	4.800	4.800
REGISTRO DE LA COMPAÑÍA Y MARCA	571	-	-	-
MANTENIMIENTO DE SEGURIDAD	312	312	312	312
DEPRECIACION DE CAPACIDAD TECNOLOGICA	195	195	195	195
DEPRECIACION EQUIPOS DE OFICINA	435	435	435	435
DEPRECIACION DE SOFTWARE	441	441	441	441
CARGOS DIFERIDOS SEGURIDAD	896	896	896	896
TOTAL GASTOS	50.688	23.879	23.879	37.422
UTILIDAD NETA ANTE DE ISLR	-29.928	13.571	83.781	144.808
PROVISION ISLR	-	4.614	28.485	49.235
UTILIDAD NETA DEPUES DE PAGO DE ISLR	-29.928	8.957	55.295	95.573



ESTADO DE RESULTADOS UNIAPOYO (CIFRAS EXPRESADAS EN €)	2014			
	T1	T2	T3	T4
INGRESOS POR VENTAS	278.703	388.857	464.790	501.508
UTILIDAD BRUTA EN VENTA	278.703	388.857	464.790	501.508
GASTOS				
CAPITAL HUMANO	15.718	15.718	15.718	30.616
OUTSOURCING CONTABLE	927	927	927	927
OUTSOURCING DE LIMPIEZA	412	412	412	412
SERVICIOS BASICOS	558	558	558	558
INSUMOS DE OFICINA	654	654	654	654
ALQUILER	5.760	5.760	5.760	5.760
REGISTRO DE LA COMPAÑÍA Y MARCA	-	-	-	-
MANTENIMIENTO DE SEGURIDAD	321	321	321	321
DEPRECIACION DE CAPACIDAD TECNOLOGICA	195	195	195	195
DEPRECIACION EQUIPOS DE OFICINA	435	435	435	435
DEPRECIACION DE SOFTWARE	441	441	441	441
CARGOS DIFERIDOS SEGURIDAD	896	896	896	896
TOTAL GASTOS	26.318	26.318	26.318	41.216
UTILIDAD NETA ANTE DE ISLR	252.385	362.539	438.472	460.292
PROVISION ISLR	85.811	123.263	149.081	156.499
UTILIDAD NETA DEPUES DE PAGO DE ISLR	166.574	239.276	289.392	303.793



ESTADO DE RESULTADOS UNIAPOYO (CIFRAS EXPRESADAS EN €)	2015			
	T1	T2	T3	T4
INGRESOS POR VENTAS	632.088	712.866	796.348	843.538
UTILIDAD BRUTA EN VENTA	632.088	712.866	796.348	843.538
GASTOS				
CAPITAL HUMANO	17.290	17.290	17.290	33.677
OUTSOURCING CONTABLE	955	955	955	955
OUTSOURCING DE LIMPIEZA	424	424	424	424
SERVICIOS BASICOS	558	558	558	558
INSUMOS DE OFICINA	654	654	654	654
ALQUILER	6.912	6.912	6.912	6.912
REGISTRO DE LA COMPAÑÍA Y MARCA	-	-	-	-
MANTENIMIENTO DE SEGURIDAD	331	331	331	331
DEPRECIACION DE CAPACIDAD TECNOLOGICA	195	195	195	195
DEPRECIACION EQUIPOS DE OFICINA	435	435	435	435
DEPRECIACION DE SOFTWARE	441	441	441	441
CARGOS DIFERIDOS SEGURIDAD	896	896	896	896
TOTAL GASTOS	29.091	29.091	29.091	45.478
UTILIDAD NETA ANTE DE ISLR	602.997	683.775	767.257	798.060
PROVISION ISLR	205.019	232.483	260.867	271.340
UTILIDAD NETA DEPUES DE PAGO DE ISLR	397.978	451.291	506.389	526.719



BALANCE GENERAL UNIAPOYO	2013			
(CIFRAS EXPRESADAS EN €)	T1	T2	T3	T4
ACTIVOS				
CIRCULANTE	97.039	112.577	198.324	345.099
FIJO				
PLANTA ELECTRICA	35.280	35.280	35.280	35.280
DEPRECIACION PLANTA ELECTRICA	896	1.792	2.688	3.584
CAPACIDADES TECNOLOGICAS	8.704	8.704	8.704	8.704
DEPRECIACION CAPACIDADES TECNOLOGICAS	435	869	1.304	1.738
EQUIPOS DE OFICINAS	3.907	3.907	3.907	3.907
DEPRECIACION EQUIPOS DE OFICINAS	195	391	586	781
TOTAL ACTIVO FIJO	46.365	44.839	43.313	41.787
CARGOS DIFERIDOS NETO	8.386	7.945	7.504	7.063
TOTAL ACTIVOS	151.791	165.361	249.142	393.950
PASIVOS				
CIRCULANTE				
PROVISION ISLR	-	4.614	33.100	82.334
TOTAL PASIVOS	-	4.614	33.100	82.334
PATRIMONIO				
CAPITAL DE ACCIONISTA	181.719	181.719	181.719	181.719
UTILIDADES NO DISTRIBUIDAS	-29.928	-20.972	34.324	129.897
TOTAL PATRIMONIO	151.791	165.361	249.142	393.950



BALANCE GENERAL UNIAPOYO	2014			
(CIFRAS EXPRESADAS EN €)	T1	T2	T3	T4
ACTIVOS				
CIRCULANTE	517.117	881.623	1.322.063	1.784.322
FIJO				
PLANTA ELECTRICA	35.280	35.280	35.280	35.280
DEPRECIACION PLANTA ELECTRICA	4.480	5.376	6.272	7.168
CAPACIDADES TECNOLOGICAS	8.704	8.704	8.704	8.704
DEPRECIACION CAPACIDADES TECNOLOGICAS	2.173	2.608	3.043	3.478
EQUIPOS DE OFICINAS	3.907	3.907	3.907	3.907
DEPRECIACION EQUIPOS DE OFICINAS	976	1.171	1.366	1.561
TOTAL ACTIVO FIJO	40.261	38.735	37.209	35.683
CARGOS DIFERIDOS NETO	6.622	6.181	5.740	5.299
TOTAL ACTIVOS	564.001	926.540	1.365.012	1.825.305
PASIVOS				
CIRCULANTE				
PROVISION ISLR	85.811	209.074	358.155	514.654
TOTAL PASIVOS	85.811	209.074	358.155	514.654
PATRIMONIO				
CAPITAL DE ACCIONISTA	181.719	181.719	181.719	181.719
UTILIDADES NO DISTRIBUIDAS	296.471	535.747	825.138	1.128.931
TOTAL PATRIMONIO	564.001	926.540	1.365.012	1.825.305



BALANCE GENERAL UNIAPOYO (CIFRAS EXPRESADAS EN €)	2015			
	T1	T2	T3	T4
ACTIVOS				
CIRCULANTE	1.874.632	2.560.373	3.329.597	4.129.624
FIJO				
PLANTA ELECTRICA	35.280	35.280	35.280	35.280
DEPRECIACION PLANTA ELECTRICA	8.064	8.961	9.857	10.753
CAPACIDADES TECNOLOGICAS	8.704	8.704	8.704	8.704
DEPRECIACION CAPACIDADES TECNOLOGICAS	3.913	4.348	4.783	5.218
EQUIPOS DE OFICINAS	3.907	3.907	3.907	3.907
DEPRECIACION EQUIPOS DE OFICINAS	1.756	1.951	2.146	2.341
TOTAL ACTIVO FIJO	34.157	32.631	31.105	29.579
CARGOS DIFERIDOS NETO	4.858	4.417	3.976	3.535
TOTAL ACTIVOS	1.913.647	2.597.421	3.364.678	4.162.738
PASIVOS				
CIRCULANTE				
PROVISION ISLR	205.019	437.502	698.369	969.710
TOTAL PASIVOS	205.019	437.502	698.369	969.710
PATRIMONIO				
CAPITAL DE ACCIONISTA	181.719	181.719	181.719	181.719
UTILIDADES NO DISTRIBUIDAS	1.526.909	1.978.200	2.484.590	3.011.309
TOTAL PATRIMONIO	1.913.647	2.597.421	3.364.678	4.162.738



CAPITULO 8

Calendario de implementación

Vialidad y conclusiones

Riesgos y planes de contingencia



CAPITULO 8

Calendario de implementación

CONCEPTO	DURACIÓN	COMIENZO	CONCLUSIÓN
Apertura de Uniapoyo de permisología	03/10/2012	08/11/2012	35 DIAS
Comunicación y mercadeo	15/11/2012	10/12/2012	25 DIAS
Contratación de los empleados	16/11/2012	16/12/2012	30 DIAS
Registro marca	01/08/2012	15/08/2012	15 DIAS
Alianza socio estratégico	15/06/2012	15/09/2012	90 DIAS
Mobiliario y equipo de oficina	15/12/2012	12/01/2013	25 DIAS
Inicio de actividades		08/01/2013	

Conclusiones

La viabilidad de un proyecto como el de Uniapoyo radica en la necesidad de una población con discapacidad de demostrar su valor frente a una sociedad que bien sea por desconocimiento o temor ha



duda en abrir sus puertas a una inclusión laboral. Anteriormente se tenía la falsa creencia de que las personas con Síndrome de Down e impedimentos visuales y/o auditivos no podrían desempeñarse de manera satisfactoria en puestos de trabajo creados para personas *regulares*, es decir, personas sin ningún tipo de discapacidad. Hoy por hoy se está presentando un abanico de posibilidades para crear una integración.

Dentro de estas nuevas oportunidades entra Uniapoyo, con una propuesta innovadora para clínicas y hospitales en Venezuela, donde se demostraría no solo la importancia y la viabilidad de este proyecto, sino también la validez del sentimiento de las personas con discapacidad de estar incluidos en instituciones de gran renombre y envergadura en nuestro país.

Uniapoyo entrará al mercado como una empresa seria y responsable respaldada por una alianza con la reconocida marca Johnson & Johnson y de la mano de profesionales de gran formación en las áreas de medicina, psicología y psicopedagogía. Asesorando a los hospitales y clínicas en el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), además de brindar un seguimiento completo a nuestros futuros empleados y sus familias en cuanto a apoyo al trabajador se refiere, dentro del marco legal venezolano de la Ley Orgánica del Trabajo, garantizando que todos los derechos de nuestros empleados sean respetados en sus puestos de trabajo.



Se basará la empresa en el modelo de la Unión Europea de *Empleo con Apoyo* el cual se basa en una estrategia para ayudar a personas con discapacidades importantes a acceder, por su elección, a un empleo real en un entorno idóneo y con apoyo apropiado. También se hará mucho hincapié en la remuneración o pago de los empleados de una forma acorde a su grado de instrucción, función en su puesto de trabajo y horarios.

Se utilizarán medios audiovisuales como prensa escrita de circulación nacional en revistas presentes en consultorios médicos como *Impacientes* y *Sala de Espera*, publicaciones periódicas en portales web como twitter, facebook y la página web de Uniapoyo, donde además se contará con testimonios de empleados con discapacidades en clínicas y hospitales. Para acercarse a los directivos y personal médico y administrativo de las clínicas y hospitales, se redactarán y entregarán directamente cartas de presentación y se dictarán charlas y talleres sobre el empleo con apoyo.

El proyecto comenzará en Caracas, Distrito Capital y luego poco a poco se irá expandiendo por el territorio nacional para así brindar oportunidades de empleo al mayor número de población con



discapacidades posible y asistir a clínicas y hospitales en el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Para poder llevar a cabo el proyecto de Uniapoyo en la inclusión laboral, se debe entender primero la gran importancia y relevancia que tendrá la empresa en Venezuela, siendo pionera en este campo y contando con el respaldo necesario para brindar a las personas con discapacidad y a sus familias, tomando en cuenta todos los escenarios posibles en cuanto a situaciones de riesgo que se puedan presentar.

Situaciones de riesgo y planes de contingencia

- A) Poca sensibilidad por parte de la sociedad y escepticismo ante este tipo de programas, incluidas también las personas con discapacidad y sus familias, al no saber exactamente de que se trata Uniapoyo y cuales servicios ofrece
- B) Rigidez estructural de la clínica y/o hospital a la hora de abrirse a un nuevo campo de posibilidades de empleo para personas con discapacidad
- c) Una adaptación no acorde con lo esperado y/o exigido por parte del empleador (hospital o clínica) del empleado, lo que podría darse por la necesidad de un entrenamiento mayor o la adecuación de algunas de las actividades requeridas para ese cargo



- D) Falta de apoyo por parte de los compañeros de trabajo o de los jefes hacia la persona con Síndrome de Down e impedimentos visuales y/o auditivos
- E) Pocas posibilidades de expandir los servicios de Uniapoyo a otros países latinoamericanos y/o europeos

Para poder resolver estas situaciones de riesgo, Uniapoyo contará con los siguientes planes de contingencia:

- A) Actualización periódica de la pagina web, el blog y twitter con testimonios de personas con discapacidad, sus familias, compañeros de trabajo y jefes, así como de los preparadores laborales, contando sus experiencias y vivencias; se hará especial énfasis en esta sección de los diferentes portales de internet, ya que de esta forma las personas sentirán mas confianza en la labor y en el compromiso de la Empresa hacia sus clientes y hacia la sociedad
- B) Apoyo informativo y sistemático a los directivos, médicos y personal administrativo de las clínicas y hospitales en cuanto al procedimiento de inclusión laboral de personas con

C)



- D) discapacidad, los beneficios que se obtienen y el aporte de Responsabilidad Social Empresarial
- E) Evaluación individualizada a cada candidato de Uniapoyo para las vacantes que ofrezcan las clínicas y hospitales. Dichas evaluaciones serán realizadas por un personal altamente calificado de psicólogos y psicopedagogos especialistas en esta área. Se garantizará una tasa de éxito basada en un análisis minucioso tanto de las características personales de cada
- F) empleado de Uniapoyo como del cargo ofrecido y las exigencias de éste. También existirá un preparador laboral en cada hospital o clínica encargado de atender este tipo de casos y supervisar cuál o cuáles funciones se le dificultan al empleado y estudiar la posibilidad de variar o adecuar dicha actividad, de enfatizar y focalizarse aún más el entrenamiento laboral en ésta o como última opción de cambiar de puesto de trabajo a dicha persona
- G) De darse el caso de compañeros de trabajo que no colaboren con la persona con discapacidad o que demuestren cierta apatía o hasta descontento con ellos, se darán charlas de sensibilización y asesoría en cuanto a lo que se refiere sobre dicha discapacidad, cómo trabajar con ellos, qué tipo de apoyo brindarles, etc
- H) Uniapoyo contará con una base muy sólida en cuanto a responsabilidad y cumplimiento de sus labores se refiere,



- i) sirviendo esto como *backup* para poder asegurar a los clientes y proveedores la excelencia de los servicios; a su vez, se crearán alianzas estratégicas con empresas internacionales y de gran fama como Johnson & Johnson y/o empresas de inserción laboral de los países donde Uniapoyo desea entrar en el mercado, que si bien no se especializan en la colocación de personas con discapacidad en puestos de trabajo en hospitales, clínicas, unidades médicas y consultorios odontológicos, sí se
- j) encargan de hacer esta labor en otras empresas del ramo de panadería y pastelería, tele marketing, papelería, etc.



CAPITULO 9

Bibliografía

Anexos



Bibliografía

<http://habitat.aq.upm.es/bpal/onu04/bp2489.html>

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=788652>

<http://www.fundacionemplea.org/sites/default/files/Empleo%20con%20apoyo%20en%20Chile.pdf>

<http://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/ecuador-insercion-laboral-llega-hasta-el-70-en-las-empresas-locales>

<http://discapar.blogspot.com/>

<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/904/90480206.pdf>

www.conapdis.gob.ve

<http://www.noticias24.com/actualidad/noticia/19071/informe-de-hinterlaces-describe-la-situacion-politica-de-venezuela/>

<http://liberal-venezolano.net/2008/07/15/paradoja-venezuela-mas-petroleo-pobreza>

<http://webdelprofesor.ula.ve/ingenieria/jacinto/politica/Modelo-de-la-economia-Venezolana.pdf>

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2732697>

<http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

http://boletin.uc.edu.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=34289:aumento-de-la-pobreza-en-venezuela-se-ubicara-entre-4-y-5-en-2010&catid=4:econom&Itemid=5



<http://www.elmundo.com.ve/noticias/economia/politicas-publicas/pobreza-en-venezuela-suba-a-27,4-.aspx#>

http://www.indexmundi.com/es/venezuela/tasa_de_desempleo.html

http://es.wikipedia.org/wiki/Demograf%C3%ADa_de_Venezuela

<http://www.who.int/features/factfiles/disability/facts/es/index.html>

<http://sites.google.com/site/discapacidadvenezuela/Home/articulos/cuantas-personas-con-discapacidad-hay-en-venezuela>

<http://angelsave.lacoctelera.net/post/2008/06/22/la-importancia-del-internet-venezuela-2>

<http://www.asodeco.org/asodeco.htm>

<http://www.jnj.com/connect/healthcare-products/country/>

<http://www.monografias.com/trabajos10/outso/outso.shtml>

<http://www.psa-peugeot-citroen.com.ar/psa-peugeot-citroen-argentina/responsabilidad-social-empresaria>

<http://www.rinace.net/rlei/numeros/vol3-num2/art2.pdf>

<http://64.78.2.48/levkadima/plantilla8.asp?IdArticulo=52>

<http://articulo.tuinmueble.com.ve/MLV-34426200-oficina-en-alquiler-en-distrito-capital-caracas-barut- JM>

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1401.pdf>

http://ceapdislara.blogspot.com/2011_08_01_archive.html

<http://articulo.tuinmueble.com.ve/MLV-34252523-oficina-en-alquiler-en-distrito-capital-caracas-chacao-- JM>

www.pearsoneducacion.net/lovelock



<http://www.degerencia.com/articulo/que-es-la-responsabilidad-social-empresarial>

http://hospitals.webometrics.info/hospital_by_country_es.asp?country=ve

Marketing. 10ma Edición. Philip Kotler, Gary Armstrong, Dionisio Cámara Ibáñez, Ignacio Cruz Roche. Editorial Pearson Prentice Hall. Impreso en España. Capítulo 2 Estrategia de Empresa y Estrategia de Marketing. Capítulo 3 Marketing en la era digital. *Capítulo 8 segmentación y posicionamiento.*

Marketing de Servicios: Personal, tecnología y estrategias. Christopher Lovelock y Jochen Wirtz. Sexta Edición. 2009. Editorial Pearson Prentice Hall. México S.A. de C.V. *Capítulo 4 Distribución de los servicios a través de canales físicos y electrónicos. Capítulo 5 Fijación de precios y administración de ingresos. Capítulo 11 Administración de personal para lograr una ventaja competitiva. Casos: El consultorio dental de la doctora Beckett. Shouldice Hospital Limited.*

Marketing de Servicios. Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. Quinta Edición. 2009. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, D.F. *Capítulo 1 Introducción a los servicios. Capítulo 3 Comportamiento del consumidor en los servicios. Capítulo 5 Percepción del cliente hacia el servicio. Capítulo 6 Escuchar a los clientes por medio de la investigación realizada. Capítulo 7 Formar relaciones con el cliente. Capítulo 9 Innovación y diseño del servicio.*

Revista Publicidad y Mercadeo P & M. Agosto 2010. No. 652. Caracas, Venezuela.

Revista Publicidad y Mercadeo P & M. Junio 2011. No. 662. Caracas, Venezuela.



Revista Producto. Junio 2011. Año 27. Edición 330. Caracas, Venezuela.

Revista Sala de Espera. Año 10. Agosto 2011. No. 97. Caracas, Venezuela.

Revista Hospitales en Venezuela. Universidad Central de Venezuela. Año: 1990. Caracas, Venezuela

Anexos



El último mes del año se hace propicio para conmemorar o celebrar una fecha tan significativa para un grupo de venezolanos como es el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, la cual se celebra cada 3 de diciembre. La misma fue proclamada en 1992 por la Asamblea General de las Naciones Unidas; según se desprende de un documento oficial, se establecieron nuevos paradigmas que están sirviendo para el mejoramiento de su situación y la consecución de la igualdad de oportunidades por medio de una sociedad más inclusiva.



Venezuela, como miembro de este organismo internacional, se hizo eco de los tratados internacionales aprobando la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad” en noviembre de 2005, ejecutando la “Ley Para Personas con Discapacidad” el 7 Enero de 2007. Como puede notarse, son fechas muy recientes desde el punto de vista histórico pero que están teniendo gran repercusión en este colectivo que había sido tenido en menos.

En 2006 y 2007 los “discapacitados” estuvimos de moda, desde ese entonces el proceso de inclusión ha venido avanzando desde diferentes frentes. En un inicio pareció que todo iba viento en popa, hemos tenido gente importante a nuestro lado dándonos su apoyo incentivador, y se realizado un trabajo inigualable para sacarnos de la invisibilidad. No obstante, debemos seguir avanzando para crear instituciones sólidas que permitan a las personas con disCAPACIDAD encontrar su lugar en la sociedad actual, donde puedan prepararse para retomar su vida como gente útil y emprendedora.

Este año podemos resaltar a dos venezolanos muy capaces que están siendo noticia y están representando a nuestra amada Venezuela a nivel internacional; nos referimos a Alfredo Blanco, quien quedó ciego en el año 2009 y aprovechó sus conocimientos para inventar el Lápiz Braille cuya creación resultó finalista en el Premio Innovadores de América y a Maickel Melamed que, superando las limitaciones que le impone su disfunción motora, está inspirando a Venezuela y al mundo con su hazaña en el maratón de Nueva York.

Cualquier área de la vida puede estar a nuestro alcance; entre ellas, el arte nos es útil para expresarnos y derivar las energías contenidas en nuestro interior, para hacer saber que como el arte no tiene límites tampoco hay límites para crear, para ser artífices de nuestro propio destino. No existen límites para soñar como tampoco para aquellos que se atreven a

concretarlos por medio del trabajo ordenado y persistente.

Como disCAPACITADOS estamos demostrando que podemos ser protagonistas de máxima talla, que podemos contribuir a edificar una sociedad más próspera, inclusiva e igualitaria pero seguimos encontrando



barreras: familias disfuncionales que ahogan a su miembro más débil, escuelas y maestros que aun rechazan estudiantes con características especiales, empleadores incapaces de aprovechar este potencial, alcaldes y funcionarios públicos indispuestos a dar cabida a los proyectos que llegan a sus manos, que nos dan una palmadita y luego se ríen de nosotros...

Finalizamos este escrito haciendo un llamado a la sociedad en general, primero a las personas con diversidad funcional (disCAPACITADOS) para que no esperen a que les vengan las cosas sino que se conviertan en agentes de cambio, luego a todos los demás a que nos vean como iguales, no como una amenaza o pesada carga. Que nos protejan donde deben hacerlo y a apoyarnos en lo que somos capaces.

Que esta fecha sea propicia para que todas las personas con disCAPACIDAD o diversidad funcional se animen y se levanten para forjar su futuro con responsabilidad, empeño y valentía.

Ítalo Violo

Diciembre de 2011

Foto: Cortesía Innovadores de América

Discapacitados, 3 de diciembre, Día Internacional de la Discapacidad

Fuente:

<https://sites.google.com/site/discapacidadvenezuela/Home/articulos/discapacidad-responsabilidad-empeno-y-valentia>



Perfil ocupacional en personas con discapacidades

La normativa de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) establece que por cada 50 empleados, debe emplearse el 2% de personas discapacitadas.

En la investigación realizada el año 2004 por Alianza Social de VenAmCham en el proyecto "Perfiles Ocupacionales: Propuestas para la integración e igualdad de oportunidades de trabajo de las personas con discapacidades" se concluyó que los discapacitados visuales tienen disposición al trabajo al aprender una tarea, repetida en rutinas con exactitud y precisión, y en los motores, se evidenció un perfil emprendedor con disposición al negocio y motivación al logro.

Las personas que no pueden ver (discapacitados visuales) son detallistas en cualquier actividad manual y auditiva. Tienen potencial ocupacional en telemercado, centros de llamadas, informática, computación, revelado de fotos y películas, locución, doblaje, panadería, encuadernación, imprenta y música.

Los imposibilitados para caminar (discapacitados motores) son innovadores y creativos. Tienen diversos intereses deportivos, manuales, musicales y culturales. Resalta en ellos una motivación común superar la situación y por encima de todo, ser independientes y autónomos. Poseen todos un humor excelente. Se descubre en ellos un paradigma constante de autonomía personal de vida independiente, quieren movilizar esfuerzos para vencer obstáculos, lograr equidad y plena participación, buscando igualdad de derechos.

La recomendación ofrecida a este sector para impulsar su inserción laboral fue el desarrollo de planes de capacitación acelerados, el establecimiento de alianzas estratégicas con empresas, gobiernos locales, universidades y organizaciones de la sociedad civil, así como formalizar en Venezuela una red de discapacitados de todo tipo. También se les recomendó inscribirse en redes internacionales y participar en programas especiales que se realicen para los discapacitados en América Latina.

La investigación se realizó entre 165 miembros de ANCIVE (Asociación Nacional de Ciegos de Venezuela) y 112 personas que participan en el Plan de Capacitación 2004 de Fundaprocura. Cabe destacar que la investigación fue realizada por la Dra. Elizabeth Martínez Lozada, asesora y facilitadora de Alianza Social de VenAmCham.

Población de Discapacitados Visuales estudiada:

- 16,3% tienen empleo fijo
- 52,1% trabajan en la economía informal
- 47,0% alcanzó Educación Básica
- 67,9% posee una discapacidad visual total
- 3,0% culminó estudios universitarios

Población de Discapacitados Motores estudiada:

- 27,7% tienen empleo fijo
- 40,1% se desempeñan en la economía informal
- 66,9% tienen paraplejía ocasionadas por heridas de bala
- 18,0% culminó estudios universitarios
- 37,0% culminó Educación Básica

Los Gemelos William y Alfredo Nieves, uno discapacitado visual y el otro discapacitado motor, participaron en las poblaciones estudiadas. Hace 10 años fueron objeto de un atraco a balazos en la puerta de su casa.

Alfredo Nieves afirmó: "Las balas no pueden discapacitarnos, hoy estamos más libres y fuertes ante todo, mi hermano me da dos piernas y yo soy sus ojos, la discapacidad está en el alma y la voluntad de las personas".



Fuente: http://unasonrisadedios.com/images/rep_perfilocupacional.gif



Razones para contratar a Personas con Discapacidad

Ítalo Violo

El trabajo remunerado es fundamental para vivir dignamente. Nada habremos logrado mientras las personas con discapacidad sigan viviendo de becas, pensiones o dependencia familiar. Quien esté en capacidad de trabajar debe hacerlo y la sociedad ha de proveer los medios para que esto sea posible.

Las personas con discapacidad son uno de los colectivos más beneficiados por la acción social del gobierno nacional. La Ley para Personas Discapacidad, con ejecútese del 5 de enero de 2007, reivindicó los derechos laborales que ya estaban consagrados en la Constitución. (No es que la Constitución de la República especifique en un artículo que esto debe ser así sino quienes tienen impedimentos también tienen antepuesta la condición de persona y esto les otorga los mismos derechos de todos y todas los venezolanos y venezolanas especificados en el espíritu mismo de su letra).



La discriminación ha obligado a que se legisle a fin de que los empleadores accedan a conceder plazas para que las personas con diversidad funcional puedan trabajar, cuota que se ha establecido en

un 5% de la plantilla de trabajo en empresas e instituciones públicas que posiblemente será en aquellas que tengan más de 20 empleados, según el reglamento en discusión.

No hace falta buscar más argumentos para demostrar que los empresarios han mal recibido la Ley, la cual es cumplida sólo a regañadientes que el de algunos estudios que demuestran que casi totalidad de las empresas emplean a causa de la obligatoriedad de Ley y que el índice de cumplimiento es muy bajo. Los Coordinadores de Conapdis, las oficinas de estatales de empleo e Inpsasel están realizando las inspecciones pero estas no son suficientes para hacer cumplir la Ley. No obstante, día a día se incorporan al campo laboral más personas con discapacidad quienes están demostrando su capacidad de ser productivos por lo que su integración más que ser un problema es una magnífica oportunidad de hacer patria.

El Conapdis, desde sus inicios, no ha querido coaccionar al cumplimiento de la Ley en este sentido sino que ha hecho uso de la persuasión demostrando por medio de programas de sensibilización cuánto es capaz de hacer una persona con capacidades diferenciadas.

Nos hemos apoyado en un documento en línea para completar nuestra lista de buenas razones por las que emplear personas con discapacidad:

Quienes intentan trabajar son personas que han sabido superar muchas dificultades. Cuando se les da una oportunidad, tienden a aprovecharla con esfuerzo y entusiasmo.



□ La moral de la empresa puede mejorar significativamente por su influjo y por su esfuerzo de superación. No sólo eso, tener enfrente

gente que realmente tiene y afronta sus problemas no puede hacer sino evidenciar la banalidad de muchos conflictos de oficina.

□ Tienden a ser más fieles a su puesto de trabajo disminuyendo la rotación de empleados y evitan gastos y tiempo de formación.

□ Es exigencia de ley. Tarde o temprano habrá que hacerlo. Puede ser buena idea aprovechar que otros no lo hacen y destacarse por cumplirlo frente a la competencia. Puede incluso emplearse como marketing si el resto del sector es reacio.

□ El gobierno ofrece incentivos a las empresas que ofrece este tipo de empleo.

□ Algunas personas con discapacidad tienen características especiales que les permiten adquirir destrezas superiores o únicas a las de otros empleados. Ejemplos: los sordos son ideales para trabajar en lugares de alto ruido sin sufrir daños que conlleven a enfermedades laborales por esa causa, quienes tienen síndrome de Down son ideales para tareas repetitivas, quienes tienen discapacidad físico-motora son útiles para labores que requieren estar mucho tiempo en un sólo lugar. Los ciegos trabajan mejor en lugares oscuros que los videntes. Sobran los ejemplos.

□ “La acción social tiene efectos dentro y fuera de la empresa. Dentro de ella, la responsabilidad social de ésta se hace mucho más evidente cuando comprobamos que no se margina a la persona con discapacidad, que cuando se cuentan que se han hecho determinadas donaciones. Y eso contribuye al orgullo de pertenencia”.



- No es sólo un gran y poco explorado mercado de trabajo. También es un gran mercado, al menos 2 millones de personas tienen alguna discapacidad en Venezuela, por lo que si integramos a los individuos pertenecientes a este colectivo los haremos parte no sólo del aparato productivo sino como consumidores finales de los productos.

- Es un colectivo que está conectado por lazos familiares o de amistad y ellos contribuirán a que la empresa extienda sus alcances consumiendo sus productos.

- El empleo de personas con discapacidad disminuye la carga social y aporta recursos tangibles e intangibles.

- Si hubiese suficiente solidaridad no hubiésemos tenido necesidad de enumerar ninguna de las razones anteriores.

- Contribuye a la felicidad de la sociedad en general. Detrás de cada persona con discapacidad hay un círculo de familiares y amigos perjudicados o beneficiados.

- Las empresas que emplean sólo personas con discapacidad demuestran ser productivas y solidarias



Fuente:

<https://sites.google.com/site/discapidadvenezuela/Home/insercion->



[laboral/razones-por-las-que-contratar-personas-con-discapacidad](#)

Creando conciencia por la diversidad y un mundo inclusivo.

Las actitudes tienen un componente de pensamiento en el que entran los prejuicios y estereotipos. Por ejemplo, un prejuicio es una anticipación de lo que puede suceder sin tener evidencias de la situación o porque como le pasó algo a alguien, a nosotros nos pasará de igual manera. Un ejemplo típico es la maestra que no acepta al niño, a la niña o al adolescente con discapacidad o diversidad funcional en la escuela, aduciendo que este tipo de estudiantes le quitarán más tiempo.

Cuando se le pregunta:



--¿Usted, ha tenido niños, niñas o adolescentes con discapacidad en su aula?

Normalmente contestan que no, y entonces uno(a) se pregunta cómo sabe que le van a quitar más tiempo. Aquí vemos claramente una anticipación de lo que va a pasar, es decir un prejuicio.

Los estereotipos son también un tipo de pensamiento en el cual, representamos mentalmente lo que es la persona con diversidad funcional. Por ejemplo, visualizamos al ciego como vendedor de tarjetas telefónicas, pero no lo vemos, como una persona directora una institución pública; claro está, que lo que vemos, es lo que representamos mentalmente.

A todas estas reacciones y pensamientos, podemos agregarle, las del lenguaje cuando decimos al ver una persona con discapacidad, “debe

ser una tragedia estar así”, “prefiero morirme a quedarme en silla de ruedas”. Es decir que anticipamos la una existencia trágica y la pérdida de la felicidad al tener una discapacidad.

No podemos olvidar que el tratamiento de la discapacidad históricamente hablando, frecuentemente ha sido recipiente de filantropía, ayuda y dependencia, por lo cual se hacen, rifas, telecorazón, tómbolas, para ayudarlos, es decir, se les ve con un sentido de lástima.

Entonces, ¿cómo se forman las actitudes hacia las personas con diversidad funcional?

En gran medida, podemos ver, por lo que hemos dicho, que la imagen de la discapacidad se construye socialmente. Socialmente la



discapacidad ha tenido un tratamiento negativo y los medios de comunicación han contribuido en parte a esta construcción social negativa de la discapacidad. Es necesario generar actitudes positivas hacia las personas con diversidad, debido en gran parte, a que las mismas favorecen su desenvolvimiento.

Es adecuado fomentar actitudes positivas, debido a que las personas con diversidad funcional se relacionan con otros semejantes, que normalmente se encuentran en las instituciones, escuelas y centros de salud, entre otros.

Las actitudes positivas promueven la capacidad para llevar a cabo transacciones con el entorno que desemboquen en el mantenimiento de uno (a) mismo (a), el crecimiento y la mejora. Estas actitudes promueven conductas y sentimientos de satisfacción goce y alegría.

Las actitudes negativas son aquellas que dan lugar a una vida problemática, debido a la disminución de las habilidades para el

mantenimiento de uno(a) mismo(a), para el desarrollo de formas de vida constructivas y saludables, y para el crecimiento como personas.

Las actitudes negativas, excluyen y minusvaloran a la persona con discapacidad, mientras que las positivas la incluyen y reconocen su valía y sus capacidades dentro de la diversidad humana.

Acciones para fomentar las actitudes positivas

Demos importancia a la persona y no a su discapacidad.

Quitemos de nuestra mente los prototipos que parecen indicar que las personas con diversidad funcional sólo sirven para la mendicidad.



No hagamos que la persona se sienta limitada debido a su discapacidad.

Refirámonos a la discapacidad de la persona solamente cuando sea necesario.

Evitemos imágenes de la persona con diversidad funcional que evoquen risa o burla.

Enfaticemos las “similaridades” y no las “diferencias” entre una persona con discapacidad y otra que no la tenga.

Tengamos “expectativas reales” de la persona con diversidad funcional; no tan bajas que provoquen pesimismo, ni tan altas que generen frustración.

Evitemos “rótulos peyorativos” como “chueco”, “mongólico”, “patuleco”, etc. Y llamemos a la persona por su nombre.

Dejemos de utilizar los términos pasados de moda como “minusválido” “incapacitado” “discapacitado”.

Respetemos los espacios marcados especialmente para ellos.

Démosle prioridad de paso.

Si se tiene una interrogante respecto a la condición de la persona mirémosla a los ojos y preguntémosle de forma directa y con franqueza.

Evitemos sobreprotegerlas; evitemos descuidarlas.

Persona con Diversidad Funcional es la forma proactiva para referirse a una persona con discapacidad pues enfatiza las capacidades sobre las deficiencias.

Tomado, revisado y ampliado de: La Guía Para Ambientes y Comunidades Accesibles de la serie “Atención Comunitaria Para Las



Personas Con Discapacidad” Publicada por el Gobierno Nacional a través del PASDIS en conjunto con Empresas Polar.

Fuente:

<https://sites.google.com/site/discapacidadvenezuela/Home/articulos/como-fomentar-actitudes-positivas-hacia-la-discapacidad>

La Misión José Gregorio Hernández y los números

Demostrando el mayor desinterés por la investigación, sino un simple deseo de cubrir el espacio informativo, uno de los errores más grandes que han cometido los medios de comunicación en el país ha sido asumir el trabajo realizado por la Misión José Gregorio Hernández como un censo de las personas con discapacidad en Venezuela. Los oídos de quien esto escribe pudieron escuchar en diferentes ocasiones y de forma personal de las bocas de la Dra. Macías Coba y Dr. Nixon Contreras, así como de otros directivos y médicos de la Misión que la misma se trataba de un estudio hecho casa por casa con el propósito de ofrecer atención psicosocial, pedagógica y clínico-genética a los venezolanos que poseen algún tipo de discapacidad que en su primera fase desplegó cuartetos de especialistas por todos los estados del país visitando los sectores determinados previamente con colaboración de los consejos comunales y comités de salud, y ofrecer atención y asesoría tanto a pacientes de la misión como a sus familiares.

La relevancia de esta Misión ha sido la de la aproximación a las necesidades reales de la gente, habiendo llegado a los lugares más



recónditos del territorio nacional para ofrecerle respuesta concisa, puntual y personalizada para mejorar las condiciones de salud y socio-

económicas con miras a su plena integración. Indicando esto una labor mil veces superior a la del censo mencionado por los medios de desinformación.

No obstante, la Misión José Gregorio Hernández en su primera etapa dejó números que en vez de referir cuántas personas con discapacidad existen en el país mostró la importancia y las características de un colectivo que necesita y merece atención.

La segunda fase de la Misión José Gregorio Hernández consistió en la entrega de ayudas técnicas, enseres e insumos médicos como camas clínicas, colchones anti escaras, bastones y sillas de ruedas; insumos médicos como patos, pitos y pañales desechables; al igual que camas convencionales, colchones, cocinas y neveras.

En total sumaron 16 mil artículos entregados en todo el país con una inversión de unos 593 millones de bolívares fuertes, unos 300 millones de dólares, que fueron utilizados para atender a quienes requerían de un aporte inmediato.

Algunas de las cifras más relevantes del informe (Año 2008):



Viviendas visitadas	620.105
Casos de personas con discapacidad detectadas	336.000
Personas atendidas en su primer año	3.300.000
Adultos con discapacidad físico-motora	119.525
Niños entre 0 y 14 años con discapacidad físico-motora	9.311
Total personas con discapacidad físico-motora	128.836
Personas con discapacidad intelectual.	99.383
Adultos con discapacidad auditiva	23.560
Niños con discapacidad auditiva	5.508
Total personas con discapacidad auditiva	29.068
Adultos con discapacidad visual	1.649
Niños con discapacidad visual	2.080
Total personas padecen discapacidad visual	28.729
Personas con discapacidad mental (psicosis, esquizofrenia, etc.)	22.661
Adultos con discapacidad múltiple, es decir, acumulan más de una discapacidad.	21.614
Niños con discapacidad múltiple	642
Total personas con discapacidad múltiple	22.256
Adultos con síndrome de Down	8.818
Niños con síndrome de Down	5.660
Total personas con síndrome de Down	13.478
Adultos con insuficiencia renal crónica	5.517
Niños con insuficiencia renal crónica	112
Total personas con insuficiencia renal crónica	5.629

Como hemos podido apreciar las cifras de la discapacidad se han modificado más en función de la percepción que tiene el colectivo que del crecimiento poblacional, pasando su apreciación de que un poco más de 3% a 4, 5, 6, 10, 15 y hasta 17% de la población la padece.



Terminamos esta exposición con la seguridad de que lo más importante es contar con políticas de atención que satisfagan las necesidades de este colectivo y que además generen las condiciones que conduzcan a su plena integración.

Conociendo las características de la población con discapacidad, su porcentaje y forma de crecimiento, junto a una mayor conciencia colectiva, para saber las cifras en el futuro no habría más que indexarlas al crecimiento poblacional del país permitiendo medir tanto sus requerimientos como su potencial para contribuir al desarrollo de la nación.

Fuente:

<https://sites.google.com/site/discapidadvenezuela/Home/articulos/cu-antas-personas-con-discapacidad-hay-en-venezuela>

