

Escucharemos ahora al señor Camilo Leyva, gerente general de la empresa Cyan Visibilidad de Marcas S. A. quien nos contará su experiencia en inclusión laboral y hará énfasis frente a este tema en la parte del acercamiento inicial a la población con discapacidad y los servicios de inclusión laboral. Gracias por la comprensión a la falla técnica.

>>**Camilo Leyva:** Bueno, nuevamente buenos días. Nuevamente mil disculpas, problemas de compatibilidad entre sistemas operativos. Pero bueno, arranquemos a hablar sobre nuestro gerente de abrazos. Yo creo que por lo menos la expectativa hace que esto de pronto se nos ponga bueno, interesante. De verdad les voy a hablar de una persona que ha transformado en muy pocos meses que hemos tenido la oportunidad de estar con él, una persona que ha transformado nuestra organización de una manera increíble.

Primero entonces les cuento brevemente quiénes somos nosotros. Nosotros somos una agencia especializada en el diseño y ejecución e implementación de estrategias de comunicación.

Trabajamos con las grandes empresas de consumo del mundo, con empresas como Unilver, Frito-Lay, Coca-Cola, las empresas más grandes de consumo. Nuestro medio es la publicidad, ahí es donde nos movemos y de esto es de lo que vivimos. Y digamos que nos dedicamos a hacer, antes en el tiempo, todas las empresas cuando querían hacer publicidad sobre sus marcas, todo lo hacían en medios o hacían comerciales, todos los temas de pauta de periódicos, de radio. Eso ha ido cambiando con los tiempos y las marcas se han empezado a dar cuenta que es mucho más importante el contacto directo con ese consumidor y el contacto directo con es comprador y las empresas empezaron a invertir, a quitarle tanta inversión a las campañas publicitarias y a meterle más inversión al contacto directo con el consumidor y con lo que hoy se está llamando *shopper*, que es la persona que en tres segundos en un supermercado o en una tienda de barrio decide: no voy a coger este desodorante, sino voy a coger este otro.

Esos tres segundos, yo vivo de esos tres segundos, mi organización vive de esos tres segundos. Llevamos 12 años trabajando en esto.

Hay muchos que no están en el contexto, entonces hablo como si nadie supiera de esto. Entonces trabajamos con ese tema de activaciones de marcas.

Las activaciones de marca son cuando en el punto de venta o en un centro comercial o en la calle nosotros le decimos a la persona: “Hey, hey, acuérdate de mí, acuérdate de esta

marca". Les hacemos eventos, grandes eventos para nuestros clientes, grandes eventos de lanzamiento, hasta eventos políticos, eventos muy grandes para las corporaciones, todos los temas de muebles de exhibición en punto de venta, arquitectura comercial, eso involucra todo el tema de stands y de adecuación de locales comerciales, promociones, un área apasionante que tenemos que es de Investigación y Tendencias, que es nosotros observando a las personas en un punto de venta vemos a ver cómo es que se comporta, vemos a ver cómo es que los agrede un producto o cómo no saben enfrentarse a él.

De ahí es que salen las estrategias que hacen los clientes grandes como, espero no decir nada inconveniente, ese no lo hicimos nosotros, pero el comercial que anda por ahí circulando ahorita del nuevo caldo Doña Gallina que montaron la granja, chururún, chururún, porque la gallina que come maíz sabe a rico, eso salió de unos *insights* de consumidor de la gente diciendo: "Es que a mí todo eso tan procesado no me gusta, a mí me gusta mucho más natural". Ese departamento de investigaciones nosotros lo tenemos y con eso trabajamos y todo ese tema de estrategias de visibilidad y exhibición.

Eso somos nosotros. Llevamos 12 años en el mercado, somos una empresa de publicistas, diseñadores industriales, diseñadores gráficos, alguno que otro ingeniero porque eso es difícil hacer un matrimonio entre estos dos temas, pero un equipo multidisciplinario maravilloso de gente maravillosa.

Como les digo, 75 personas o familias indirecta o directamente viven de Cyan o vivimos de Cyan. Todos, la gran mayoría, el 99 por ciento, a excepción mía, mi socio y el director administrativo, todos gente muy joven, gente profesional muy joven, maravillosa. Alguien viejo tenía que haber, entonces teníamos que ser nosotros. Y ya, publicamos.

Ese es el cuento de nosotros, y nosotros trabajamos sobre un fundamento especial que para nosotros ha sido digamos como una hoja de ruta, de alguna manera, y como una tabla de mandamientos y es que nosotros, si queremos ser exitosos, tenemos que manejar esto que nosotros llamamos la araña de seis patas.

La araña de seis patas que es que una empresa para ser exitosa debe darle valor a sus clientes, o sea, hacer muy bien su trabajo, no solo hacerlo bien, sino el costo-beneficio de lo que está obteniendo el cliente sea el suficientemente adecuado para que las cosas funcionen como debe ser; dar valor a sus empleados, hacer que sus empleados no solo estén pendientes de cuando les voy a pagar el salario, sino que se estén enriqueciendo personal y profesionalmente; dar valor a sus proveedores, ser un buen cliente. Nosotros todos somos gentes en cualquier momento de la vida, ser un buen cliente pagar bien,

cumplir con lo que promete, pagar por lo que compró, X, Y, Z, todos tenemos claramente, conocemos eso, dar valor a los socios.

No somos una compañía sin ánimo de lucro, somos cuatro socios los que participamos en ella y pues el valor a los socios no solo es una retribución en dividendos, sino es sentir que tenemos algo que es lo suficientemente importante y que funciona lo suficientemente bien. Tenemos que darle valor al nombre, al letrero, lo que nosotros llamamos el letrero, y es cuidar mucho el prestigio de esa marca, de Cyan, estarla cuidando permanentemente para que funcione bien. Y algo que es lo que nos está trayendo a hablar acá en lo que sobretodo quiero hacer énfasis y es darle valor a la sociedad.

En todas las organizaciones, de alguna manera, eso yo lo estoy hablando desde nuestra óptica, digamos que uno de alguna manera piensa que el tener 75 empleados trabajando de alguna manera yo ya estoy haciendo una contribución a la sociedad, hay 75 familias que viven directa o indirectamente de nosotros, ahí ya estamos dándole valor a la sociedad. Algunas veces cuando nos queda por ahí una plática o cuando lo tenemos, hacemos algún tipo de donación o de contribución a actividades o de beneficio o cualquier tipo de donación. Hasta ahí nos hemos sentido muy bien y eso está bien.

Llegó el gerente de Abrazos a Cyan y descubrimos que no habíamos hecho suficiente, que cuando incluimos una persona de estas, realmente le estábamos dando un valor a la sociedad porque no solo era que estábamos incluyendo una persona en nuestra organización, sino que esa persona cambio 75 vidas directamente y estaba haciendo que esas 75 personas cambiaran su manera de pensar, se los digo en serio, porque estamos viendo un mundo que no estaban conociendo y un mundo de alguna manera que nosotros o subestimamos.

Posiblemente ustedes saben mucho más que yo de estos procesos de inclusión, a todo lo que tiene que ver con inclusión, pero para nosotros en estos pocos meses ha sido encontrarnos con un mundo maravilloso y les estaba hablando de un diseñador industrial que trabaja en publicidad, un tipo emocional y todo el rollo, pero ha sido maravilloso.

¿Cómo hicimos el proceso? Trato de contarles la historia muy breve. Yo por, digamos, una connotación en mi historia personal, yo soy el gerente de la agencia, había tenido contacto toda mi vida con una persona con discapacidad y tenía desde hace un par de años la intención de contratar una persona de este tipo, para trabajar con nosotros en la agencia. Pero primero, no sabía cómo hacerlo; y segundo, me ponía a mirar a mi equipo y

decía: no, nosotros no estamos listos para esto. Esto es un gallo, esto es complejo y nosotros no estamos listos para ello.

Y ahorita cuando yo les conté que teníamos un departamento de investigaciones, en una investigación que hizo ese departamento cuando nos hizo la presentación a todo el equipo, estábamos posiblemente 15 personas en la sala de juntas y nos estaban presentando el tema, salió alguna persona con discapacidad y la discusión fue tal, no voy a entrar en detalle, la discusión fue tal sobre eso de la persona con discapacidad, ¿por qué lo contrataron? Ahorita vi al final de la presentación y decían algunos mitos, hablaban sobre algunos mitos de eso, entonces ¿por qué lo contrataron? No, esto fue para ayudar, esto fue para engrandecer, esto fue para..., Y yo salí de la presentación diciendo: “Nunca vamos a estar listos”. Entonces como nunca vamos a estar listos, lo vamos a contratar ya.

Empecé a hacer un proceso, empecé a investigar. Me encontré con una gente maravillosa, pues con una corporación maravillosa que ahorita les digo el nombre después de, bueno, no ya está ahí, ya me delaté. Con la Corporación Síndrome de Down, me encontré con ellos, les dije que yo quería tener un desarrollo, yo quería hacer un proceso de inclusión con una persona.

Ellos me hicieron una evaluación. Esto fue entrar a la universidad más prestigiosa y más sofisticada del mundo, me hicieron, lo único que les faltó fue el examen de sangre. Yo todo esto lo estoy diciendo porque aquí está la persona, Claudia Hernández, nos hicieron una cantidad de evaluaciones y una cantidad de exámenes para ver si nosotros éramos aptos para tener una persona de esas. No vaya a creerse tanta cosa, sino venga y yo le digo si usted si es apto para poder hacer esto. No fue nada sofisticado, fue algo muy lindo, pero también fue un mensaje inicial interesante: yo tengo que ser lo suficientemente bueno para poder llegar acá.

Después de todo este proceso que duró algo así como dos meses o tres meses, ya, digamos, ellos escogieron, digamos, hicieron una preselección de las personas que podían trabajar con nosotros y nos presentaron a Nico. Lo entrevistamos, hicimos todo el proceso como era, le preguntamos cuáles eran sus ambiciones, qué era lo que él quería, tomamos la decisión.

Posterior a esto, tuvimos que derrumbar mitos antes de entrar porque empezamos a socializar, yo empecé a socializar internamente en la agencia el tema de la persona que íbamos a contratar y, voy a decir una palabra fuerte, pero cierta, la ignorancia sobre este

tipo de cosas es enorme. La falta de información, los mitos, esto puede llegar a ser una persona con Síndrome de Down, esto puede llegar a ser hasta contagioso, imagínense.

Entonces tuvimos que hacer una socialización, una sensibilización del equipo para que por favor hagan todas las preguntas de lo que quieran de una persona con síndrome de Down. No, y ¿por qué son mongólicos y por qué tiene la cara así y por qué?... ¿Sí? Eso fue maravilloso, fue un proceso maravilloso.

Después de eso, entonces ya presentamos a Nico en sociedad, saludamos a todo el mundo, todo el mundo tuvo la oportunidad de conocerlo y arrancó. Arrancó como arranca cualquier empleado en cualquier compañía, haciendo una inducción, una inducción sobre los procesos. Nosotros previamente establecimos, como si fuera en cualquier empresa, establecimos los roles que iba a desempeñar Nico. Arrancó a trabajar, arrancó a trabajar.

Ellos tienen un tema maravilloso y hacen un acompañamiento permanente de esto y tiene una persona que está al lado de él, que en principio iba casi todos los días con él a revisar que él estuviera haciendo sus tareas bien, que todas las cosas, y se ha ido diluyendo en el tiempo porque Nico ya es un tipo que ve su trabajo solo y que funciona bastante bien.

Entonces este es Nicolás, les doy una anécdota increíble y es, Nicolás cuando llegó, me empezó a hacer preguntas, me empezó a pedir su carnet, me empezó a pedir sus implementos de trabajo, que era algo muy importante para él. Cuando le empezamos a dar esas cosas que posiblemente a todos no le dábamos, les dimos una chaqueta que utilizamos nosotros para los eventos, le puse un tatuaje a Nicolás. Le puse un tatuaje que no se quita. Nadie tiene la camiseta puesta como la puede tener el gerente de Abrazos de Cyan. Y aquí se los voy a presentar.

Yo creo que más elocuente que esto, esto es un video hecho por nosotros mismos para presentárselo solo a ustedes, no lo hicimos para ningún otro evento, lo hice para poder presentar. Ese fue el que nos generó la expectativa porque la compatibilidad de una cosa con otra no funcionaba.

Y esto es el entorno real y todo lo que pasa en el video son momentos reales de Nicolás dentro de Cyan que ya se los describo después de que veamos el video.

[video]

§§

>>**Camilo Leyva:** Esto está hecho para cámara de seguridad en las oficinas. Este es un video real.

Tuvimos que resumir el video para que ustedes no se quedaran dormidos.

§§

- >> Ahí hay una labor que es difícil de realizar.
- >> Sí, es paciente.
- >> Que todos conoceremos y pensaremos desde hoy.
- >> Que todos somos diferentes, con nuestras propias cualidades y virtudes.
- >> Y que son esas diferencias las que suple Nico.
- >> Y hacen de nuestro lugar de trabajo, un segundo hogar.

§§

- >> Para todos nosotros.
- >> Los que hacen de Nico.
- >> Una persona social.

>> **Camilo Leyva:** Elocuente, ¿no cierto?

Como les dije ahorita, lo que pasa en el video es la realidad del día. Esto es para ir resolviendo inquietudes.

Aquí ya me están poniendo un aviso.

Nosotros tenemos nuestras oficinas, como tenemos un área de producción, estamos en una bodega de tres pisos. Las oficinas son en el tercer piso. Eso quiere decir que todos tenemos que bajar y subir escaleras permanentemente todo el tiempo.

Nicolás, dentro de sus funciones, que él trabaja manejando temas de documentación y archivo y todo esto, se tiene que estar desplazando permanentemente por todos lados, como lo podríamos hacer cualquiera de nosotros y no tiene ninguna restricción hacia el tema y no hay que hacer una adaptación especial de algún proceso para él, digamos en las cosas que tienen que ver con movilidad, perdón, no se me vino a la cabeza el término.

Entonces empezamos con una pregunta: ¿por qué con toda esta lora que yo di ahorita del tema de inclusión, por qué escoger a Nico, por qué escoger una persona como Nico y no a otro tipo de persona? No lo íbamos a pensar porque es que como estamos en un tercer piso, si es una persona que tiene un problema en un pie entonces no, ¿Por qué Nico? Y entonces yo respondo la pregunta de esta manera ¿por qué no? ¿Por qué no?

Aquí les digo lo que hace Nico. Nico cumple con las tareas en Cyan, cumple con las tareas que alguien con discapacidad hacía.

Históricamente nosotros en los últimos años habíamos tenido practicantes del SENA haciendo este trabajo de archivo, de documentación, de la orden de producción versus la orden de pedido, versus el consecutivo de la facturación, grápelo, archívelo, quítele el papelito, coja el papel carbón. Eso lo puede hacer alguien sin discapacidad, lo puede hacer Nico y lo puede hacer maravillosamente.

Nicolás tiene una cantidad de cualidades. Todos tenemos nuestras cualidades y nuestras pendejaditas. Nicolás tiene unas cualidades increíbles, es una persona absolutamente meticulosa en su trabajo. A mí me tocaría volver a mostrarles el video, pero a mí ya me pusieron el aviso de los cinco minutos, y describirle los pasos porque si ustedes se dan cuenta, si ustedes se dieran cuenta, todos los procesos que hace son en tal grado de meticulosidad en lo que se ve en el video, que es sorprendente, que es paciente, es estricto con el resultado, él solo puede hacer la cosa si queda bien hecha, y lo que les dije ahorita, este hombre valora el trabajo.

Yo que soy el Gerente y que hoy tengo 75, pero han pasado muchos por ahí, yo digo: “Ay, qué delicia uno poder tener tanta gente como este hombre que está permanentemente feliz de su trabajo y está permanentemente arraigado a su trabajo y la marca, pa’ él ese aviso, este letrero es una cosa de locos”. Es impresionante.

¿Cuáles fueron los retos que nosotros tuvimos que asumir para poder contratar a Nicolás, para poderlo tener en nuestra organización?

Lo primero es que tuvimos que aprender en un medio como el que estamos, un medio publicitario que todos somos tan histriónicos, que todos somos tan emocionales, que, bueno, estamos en esto todo el tiempo, tuvimos que aprender a comunicarnos. Eso es un reto importante, eso es un reto que sí les tengo que contar. Tuvimos que hacerlo porque, digamos, esto yo lo voy a hacer a través de un ejemplo que tuvimos esta semana, la

semana pasada, el día que se estaba haciendo o los dos días que se estaba haciendo el video, que los estábamos haciendo en un día normal, Nico le preguntó al director creativo: “Pero dígame hermano pa’ qué es que es esto porque a mí como que me están filmando y diga a ver pa’ qué es que es esto”.

Entonces como no le queríamos contar mucho, entonces el director creativo decidió decirle: “No, es que te estamos haciendo un video a ti en el que tú vas a ser protagonista para RCN”. “¿A qué horas puedo poner la televisión? Porque le voy a decir a todos mis amigos y a mi familia que lo veamos”.

Este hombre se montó en el bus. Entonces: “No, no, no, no Nico, no, mira, es que estamos en otra cosa”. La literalidad de la comunicación o los mensajes que uno envía en la comunicación, esto yo lo estoy hablando con una persona con discapacidad cognitiva, pero no hay que tener discapacidades para saber que a todos nos ha pasado laboralmente y en nuestras vidas que los mensajes que estamos dando son absolutamente mal recibidos y nosotros estamos pidiendo blanco y a nosotros nos están haciendo amarillo, ¿sí? Entonces hemos tenido que aprender a comunicarnos, no solo aprender a que tenemos que ser cuidadosos con lo que decimos, sino, como en cualquier proceso de la vida, a saber cómo es que lo debemos decir y qué es lo que debemos hacer para que el mensaje llegue y llegue bien.

Posiblemente en unas organizaciones que procesos como estos temas de archivo y de manejo de documentación son más rigurosos y requieren más metodología; nosotros, debo decirlo, no teníamos una metodología y un manual de procesos muy claros porque los temas de archivo y documentación no es que fueran irrelevantes, pero digamos que no estábamos requiriendo muchas cosas.

Con la llegada de Nicolás, sí debimos hacer, dejar todos los parámetros claros para podernos garantizar y garantizarle a él que las cosas estuvieran claras y que todo estuviera inmiscuido dentro de un marco funcional que se pudieran hacer todas las cosas bien. Digamos, eso fue algo que debimos implementar.

Como yo les contaba al principio con este tema de la socialización, no sabíamos, y mucha gente de mi equipo, la gran mayoría, no sabía esto con qué se comía, pues tuvimos que hacer todos unos procesos de asesoría que ellos nos contaran cómo funcionaba esto.

Yo debo decir que aunque gratificante el mensaje para Cyan, a medida que hemos ido socializando esto de a pocos hacia afuera, no a manera de propaganda, sino porque



nuestros clientes van a la agencia, nuestros proveedores, y han ido viendo a Nicolás y se sorprenden de una manera, la sorpresa es tal que nos hemos dado cuenta, pues sí, muy chévere porque todo el mundo nos dice: "Oiga, los felicito, ustedes son unos verracos por lo que están haciendo". Pues a mí sí me ha quedado como el tema de que me preocupa un poquito que esto sea una novedad tan grande porque desafortunadamente nos dice: Hey empresarios, hey sociedad, estamos tarde, estamos atrás, estamos viendo a este tipo de personas como, pónganle el adjetivo que ustedes quieran, que yo no lo voy a usar, pero la novedad ante esto, aunque a mí me felicitan todos los días, me ha parecido increíble porque son personas igual o mucho más especiales de lo que somos nosotros. Ahí hablábamos de que es una persona especial. Esto sí son especiales.

Nicolás es increíble. Y ha cambiado la organización porque nos ha hecho aprender que hay todo este tema de beneficios, nos ha hecho entender personal y profesionalmente a todos del entorno el en que vivimos, de lo maravilloso que tenemos. Uno tiende mucho a subestimar en algún momento de su vida el sitio en el que trabaja. Esto ha hecho que 75 personas a través de una sola alma empiecen a valorar el entorno, la posibilidad, la oportunidad en el tema laboral con Nicolás, en el resultado de su desempeño en sus labores.

Yo hoy tengo menos preocupación por el resultado del que podía tener antes con una persona sin discapacidad porque esa persona sin discapacidad posiblemente subestimaba este trabajo: él no lo subestima y lo hace perfecto. Y aparte de todo, hemos tenido la oportunidad de, para garantizarle a Nicolás y garantizarnos nosotros que el trabajo está bien hecho, hemos tenido que, dentro el proceso, Nicolás todos los días entrega dos veces al día el resultado de su trabajo y se le revisa, y mejor imposible, *As good as is get*. Increíble, ¿sí? Entonces esto ha sido maravilloso.

Y además pues yo sí les digo una cuñita: yo cuando llego a Cyan y me reciben con un abrazo, una persona como Nicolás me recibe, esto es muy emocional y a muchos les podrá parecer medio chimbo, a mí no, ese abrazo de bienvenida todos los días es una cosa increíble, es una cosa que aún no lo hace decir todos los problemas en los que usted ya estaba: olvídense de ellos y tómese este día bien y tómese este día con felicidad y con una actitud positiva porque es un tema maravilloso, y eso lo recibo todo los días a la llegada y a la salida.

Y si me tiré, ahí están diciendo en el video que de 10 minutos, si me tiré 10 minutos por la mañana, 10 minutos por la tarde de la productividad del empleado, posiblemente a algunos de ustedes le importe, a mí, es maravilloso. Con eso estoy feliz.

Y lo último que yo les quiero decir sobre esto es: Nicolás entró a trabajar en Cyan en el área de archivo y manejo de documentación y todo este rollo de las órdenes de compra, de todo este tema. Se los digo, y se los estoy diciendo con absoluta honestidad, se lo están peleando en los departamentos porque quiere trabajar con él. El director creativo de la agencia que de alguna manera, si ustedes tienen contacto con empresas de este tipo, es uno de los motores o una de las partes más importantes del motor de la agencia, el director creativo me está diciendo: “Por favor, yo quiero que usted me ponga a Nicolás a trabajar conmigo”. Ustedes se preguntarán por qué. Él me dice: “La pureza de conocimiento que tiene este hombre, eso solo puede producir buenas ideas, eso solo puede hacer que este man dentro de su pureza salga con unas cosas locas”, ¿sí?

Hay dos áreas más, un área del tema de cotizaciones porque ellos están requiriendo, tienen como demasiado despelotada la información, ellos están, ahorita todo el mundo se me está peleando Nicolás, entonces las limitaciones son ninguna.

¿Cuáles son los procesos de adaptación que suele haber porque no puse una presentación que debía decir? Las adaptaciones que tuvimos que hacer en Cyan fueron ninguna, absolutamente ninguna.

Y el tipo es un deportista, es golfista. Yo soy golfista. Desde que llegó a Cyan me está retando todos los días a ver cuándo es que vamos a jugar a ver cómo es que va a acabar conmigo. No sé si lo haga porque yo no soy tan bueno. Y aparte de ser golfista es baterista y tiene una banda de Rock. El domingo estuvo acá en un concierto de su grupo de Rock que es baterista.

Lo único que yo les quiero decir con esto que les estoy diciendo, sí, es absolutamente especial, es una persona especial y es una persona que, se las digo con toda la certeza, a mí no me pagaron por venir acá, yo lo estoy haciendo por mi propia voluntad. Es una persona que está cambiando mi organización impresionantemente, es una persona que nos está cambiando la vida y estamos felices con él.

Eso es todo lo que les puedo decir. Muchas gracias.