

Capacitación Sin Barreras

Proyecto Único para ExpoTécnica 2026

Emprendimiento e Innovación

Mercadeo

Jimena Mesén Astúa y Kristel Monge Flores

Paola Arias Aguilar

Colegio Técnico Profesional Roberto Gamboa Valverde

CORVEC Unidos por la Excelencia

jimeemesenn@gmail.com

kmonge10212@gmail.com

Índice

Justificación	3
Problema o necesidad identificada	3
Oportunidad detectada	3
Contexto del entorno	3
Pertenencia del modelo de negocios	3
Objetivo del modelo de negocio.....	3
Objetivo General	3
Objetivos específicos:	3
Idea de negocio	4
Servicios que ofrecerá la empresa	4
A que público se dirige el servicio	4
Plan de difusión y venta	4
Estrategias de validación.....	4
Necesidad que satisface.....	4
Impacto social	4
Modelo de negocio.....	5
Segmento de clientes dentro del modelo de negocios	5
Propuesta de valor	5
Canales de difusión	5
Recursos claves	5
Actividades claves.....	5
Alianzas claves.....	5
Estructura de costos.....	5
Modelo Canvas	6
Conclusión	6
Referencias.....	6
Anexos	7

Justificación

Este proyecto se justifica en la necesidad de mejorar la atención brindada a las personas con discapacidad en los servicios al cliente. A partir de una investigación previa, se ha identificado una falta de conocimiento en el personal de diversas organizaciones al momento de interactuar con este grupo de personas, lo que evidencia la importancia de fortalecer la formación en este ámbito. Por esta razón, se propone el desarrollo de una empresa dedicada a la capacitación en atención inclusiva, dirigida a mejorar la experiencia del cliente en diferentes tipos de organizaciones que contraten el servicio.

El programa de capacitación se ofrecerá en modalidades presencial y virtual, abarcando contenidos relacionados con distintos tipos de discapacidad (motora, visual, auditiva y del habla), así como herramientas y estrategias para brindar un servicio respetuoso e inclusivo. Además, se incluirán materiales de apoyo que faciliten la comprensión de los temas y actividades orientadas al fortalecimiento de habilidades blandas como la empatía, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva.

Como estudiantes de la especialidad de Ejecutivo Comercial y Servicio al Cliente, se considera fundamental contar con conocimientos sólidos en atención inclusiva. A través de los contenidos vistos en la especialidad y una respectiva investigación sobre el tema, se ha logrado construir una base de información sobre la discapacidad y el Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO). Sin embargo, se reconoce la importancia de continuar con la formación constante para ofrecer un servicio cada vez más completo y actualizado. Asimismo, se contempla la participación de personas con discapacidad que compartan sus experiencias, con el fin de sensibilizar a los participantes y fortalecer la empatía en el proceso de atención y la de un instructor certificado en LESCO para ofrecer una capacitación completa.

En el contexto de Costa Rica, se identifica la oportunidad de creación de capacitaciones especializadas en atención inclusiva, dirigidas específicamente al servicio al cliente; con un mercado con pocas empresas especializadas en este tipo de servicio. La empresa se dará a conocer mediante estrategias de publicidad digital como redes sociales y correo electrónico, facilitando el acceso a sus servicios. Al finalizar cada capacitación, se entregarán certificados de participación tanto a los colaboradores como a las empresas, además de un sello de reconocimiento por haber completado la capacitación que podrán colocar en un lugar visible como reconocimiento de su compromiso con la atención inclusiva. Además, como parte del compromiso de la empresa con la mejora continua, se brindará un seguimiento posterior a la capacitación para conocer cómo las organizaciones han aplicado los conocimientos adquiridos, atender consultas y ofrecer recomendaciones que les permitan fortalecer la atención inclusiva en el servicio al cliente.

El servicio está dirigido a organizaciones de distintos tamaños (pequeñas, medianas y grandes) y se desarrolla dentro del territorio nacional, con el fin de asegurar una atención alineada con el contexto y las leyes del país. Por otra parte, este proyecto representa una oportunidad de negocio viable, ya que ofrece un servicio especializado con poca competencia en el mercado nacional. Al brindar capacitaciones por hora a empresas e instituciones, se busca generar ingresos que permitan el crecimiento del emprendimiento y la mejora continua de los servicios ofrecidos.

Problema o necesidad identificada

La necesidad de este proyecto surge de la falta de capacitación en el área de servicio al cliente para brindar una atención adecuada a personas con discapacidad, lo que limita la inclusión y la calidad del servicio. Actualmente, personas con discapacidad motora, visual, auditiva y del habla, que enfrentan diversas barreras al momento de

acceder a servicios, lo que dificulta que reciban una atención eficiente y adaptada a sus necesidades, por lo que se identifica la importancia de formar a las empresas para eliminar estas barreras y ofrecer un servicio más inclusivo y respetuoso.

Oportunidad detectada

En base a la problemática anteriormente mencionada, se identifica la oportunidad de crear una empresa dedicada a brindar servicios de capacitación enfocados en la atención adecuada a personas con discapacidad, proporcionando la información y herramientas necesarias para mejorar el servicio al cliente. Esta iniciativa permite que las empresas puedan prepararse para ofrecer una atención más inclusiva y eficiente, favoreciendo así futuras visitas de clientes con discapacidad y fortaleciendo su imagen como organizaciones responsables, inclusivas y certificadas en buenas prácticas de servicio.

Contexto del entorno

Actualmente, en Costa Rica existen diversas organizaciones enfocadas en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad; sin embargo, estas no brindan una capacitación completa orientada al área de servicio al cliente en empresas e instituciones. Por esta razón, el mercado al que se dirige este proyecto no se encuentra saturado, lo que representa una oportunidad favorable para el posicionamiento a nivel nacional de la empresa capacitadora, al ofrecer un servicio innovador y especializado en la atención inclusiva.

Pertenencia del modelo de negocios

El modelo de negocio de este proyecto se basa en ofrecer servicios de capacitación a empresas e instituciones que deseen mejorar la atención al cliente en temas de inclusión para personas con discapacidad, generando ingresos principalmente por hora de capacitación en modalidad presencial y virtual, lo que permite que cada organización contrate el servicio según sus necesidades; además, se brinda un valor agregado mediante la entrega de certificados y sellos de participación que respaldan la formación recibida y motivan a las empresas a demostrar su compromiso con la inclusión, mientras que la promoción del servicio se realizará a través de redes sociales, página web y contacto directo con empresas del país, enfocándose inicialmente en Costa Rica para asegurar una implementación adecuada, logrando así un proyecto que no solo tenga impacto social, sino que también sea sostenible económicamente.

Objetivo del modelo de negocio

Objetivo General: Capacitar a las empresas para que puedan brindar un servicio adecuado ante clientes con discapacidad, para así alcanzar la eliminación de barreras en el área de servicio, mejorando la atención brindada por la empresa y de esta manera alcanzando una asistencia ante todo tipo de cliente.

Objetivos específicos:

1. Identificar las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad durante el momento de atención al cliente.
2. Promover la eliminación de barreras físicas, comunicativas y verbales para garantizar un servicio de calidad.
3. Implementar estrategias y buenas prácticas que permitan ofrecer una atención de calidad respetuosa e inclusiva para todos los clientes.

Idea de negocio

El presente proyecto desarrolla un enfoque aplicado y descriptivo, ya que se basa en conocimientos adquiridos mediante investigación previa, experiencias y el análisis del entorno, con el fin de aplicarlos en las capacitaciones impartidas por la empresa y así promover una atención inclusiva hacia personas con discapacidad mediante ejercicios prácticos y charlas informativas. Como primer paso, se identifican las principales barreras que dificultan un servicio inclusivo, lo cual permite estructurar adecuadamente los contenidos de las capacitaciones considerando las distintas capacidades mencionadas anteriormente. Posteriormente, se busca ofrecer un servicio de calidad, respetuoso e inclusivo que genere en los clientes una experiencia positiva y de bienestar, fomentando así la fidelización y la mejora en la atención al momento de realizar compras, solicitar servicios o satisfacer distintas necesidades.

Servicios que ofrecerá la empresa

Durante las capacitaciones se implementarán charlas con apoyo visual que comuniquen la información necesaria para el conocimiento de los participantes sobre las discapacidades, además incluyendo a un participante del equipo posteriormente contratado para que abarque temas sobre lenguaje LESCO, incluyendo también distintas actividades dinámicas, tales como la llegada de un cliente con discapacidad visual que necesita referencias para completar una compra eficiente o cómo brindar asistencia a un cliente con discapacidad motora que necesite ser atendido. Esto con el propósito de que los participantes logren aplicar los conocimientos aprendidos en una simulación real.

Para ofrecer un servicio de capacitación más completo añadiremos al final personas con discapacidad relatando su punto de vista para así lograr y fortalecer la empatía con una realidad diferente.

La información brindada en las distintas capacitaciones varía según las horas contratadas, esto no quiere decir que la información sea menos completa, incluye la misma cantidad de información independientemente de las horas contratadas, sin embargo, cuando son menos cantidad de horas, la información se adaptará al tiempo contratado manteniendo los contenidos fundamentales en todas las modalidades. Además de la variabilidad existente con las capacitaciones virtuales y presenciales, aunque en la virtual no se incluyan actividades dinámicas físicas, se implementa la autoformación de los participantes mediante pequeños quizzes después de cada tema impartido.

Antes de iniciar la capacitación, se aplicará un breve diagnóstico para conocer el nivel de conocimientos de los participantes sobre la atención inclusiva. Esto permitirá adaptar mejor el desarrollo de la capacitación y reforzar aquellos temas que requieran mayor atención.

Finalmente, se realizará una evaluación de los conocimientos brindados mediante ejercicios tipo “quiz”, ejercicios de redacción sobre lo aprendido con sus propias palabras, o ejercicios verbales como una pequeña presentación, que al mismo tiempo funcionan como evaluación para la capacitación impartida y así saber que ámbitos reforzar. En el último momento se entregarán certificados de participación que documenten la formación de cada empleado, además de uno para la empresa y un sello que demuestre su participación en la capacitación, que podrán exhibir en la entrada del lugar, como muestra de su compromiso con la atención inclusiva.

Posteriormente, se brindará un seguimiento a la empresa con el fin de conocer cómo ha aplicado los conocimientos adquiridos, resolver posibles dudas y ofrecer recomendaciones que contribuyan a fortalecer la atención inclusiva y la mejora continua del servicio al cliente.

A qué público se dirige el servicio

El servicio está dirigido a todas aquellas empresas que deseen certificarse como organizaciones inclusivas, sin importar su tamaño o la cantidad de empleados que tengan. Sin embargo, durante los primeros años del proyecto, el enfoque principal estará en empresas ubicadas en Costa Rica, debido a la necesidad de adaptarse a las normativas del servicio al cliente en el país. De esta manera, se busca garantizar una capacitación completa y adecuada, que abarque los aspectos fundamentales para la atención de clientes con discapacidad en el contexto costarricense.

Plan de difusión y venta

El plan de difusión y venta se basará en la promoción de los servicios a través de diferentes redes sociales como Instagram, TikTok y Facebook, con el objetivo de alcanzar a un público más amplio y dar a conocer la propuesta de la empresa. Además, se contará con una página web donde se presentarán de forma clara los servicios ofrecidos y la información relacionada con las capacitaciones. Posteriormente, se realizará un contacto directo con empresas y organizaciones del público objetivo, con el fin de brindar una explicación más detallada del servicio y generar mayor interés en la contratación de las capacitaciones.

Estrategias de validación

La estrategia de validación del proyecto se basa en la aplicación de encuestas y entrevistas a empresas y posibles clientes con el objetivo de conocer su interés en el servicio de capacitación y la importancia que le dan a la atención inclusiva para personas con discapacidad. Además, se realizarán pruebas piloto de las capacitaciones con pequeños grupos para obtener retroalimentación directa sobre el contenido, la metodología y la dinámica utilizada. Durante estas pruebas, se aplicará una evaluación antes y después de la capacitación con el fin de medir los conocimientos adquiridos por los participantes y comprobar la efectividad del servicio ofrecido. Con base en esta información, se podrán hacer mejoras al servicio antes de su implementación formal, asegurando que las capacitaciones realmente respondan a las necesidades del mercado y generen un impacto positivo en las empresas.

Necesidad que satisface

Este proyecto satisface la falta de capacitación en empresas e instituciones para brindar una atención adecuada, respetuosa e inclusiva a personas con discapacidad, lo que en muchos casos genera barreras en el servicio al cliente. A través de las capacitaciones propuestas, se busca que las organizaciones adquieran conocimientos y herramientas prácticas que les permitan mejorar la calidad de su atención, eliminar obstáculos de comunicación y trato. Además de ofrecer una experiencia más accesible e inclusiva para todos los clientes.

Impacto social

Este proyecto se manifiesta en la creación de una mayor conciencia sobre la importancia de la inclusión de las personas con discapacidad dentro del entorno empresarial. A través de las

capacitaciones, se busca mejorar la forma en que las empresas atienden a este grupo de la población, reduciendo barreras y promoviendo un trato más justo y respetuoso. Esto contribuye a que las personas con discapacidad tengan una experiencia más digna y accesible al utilizar servicios, al mismo tiempo que se fomenta una sociedad más empática e inclusiva.

Modelo de negocio

El modelo de negocio de la empresa consiste en ofrecer capacitaciones en atención inclusiva dirigidas a empresas que desean fortalecer la calidad de su servicio hacia las personas con discapacidad. Las capacitaciones se imparten en modalidad presencial o virtual y abarcan los temas esenciales para brindar una atención respetuosa, accesible e inclusiva. Mediante actividades dinámicas, recursos visuales y materiales de apoyo, se busca desarrollar las competencias del personal. Al finalizar el proceso, la empresa y sus colaboradores reciben un certificado de participación que acredita la capacitación recibida, contribuyendo a fortalecer la calidad del servicio y la imagen de la organización.

Segmento de clientes dentro del modelo de negocios

El segmento de clientes está conformado por todas las empresas, organizaciones e instituciones del país que deseen mejorar la calidad de su servicio. Entre ellas se encuentran hoteles, supermercados, clínicas y hospitales, bancos, centros comerciales, centros de servicios, call centers, centros educativos y cualquier organización que tengan contacto directo con el público.

Propuesta de valor

Se ofrecen capacitaciones presenciales y virtuales que fortalecen los valores humanos y las habilidades blandas del personal, mejorando la calidad del servicio mediante una atención más respetuosa, accesible e inclusiva para las personas con discapacidad. Nuestra propuesta se diferencia por incluir actividades prácticas, la participación de personas con discapacidad e instructores en LESCO, evaluaciones antes y después de la capacitación, seguimiento posterior a las empresas y la entrega de certificados y un sello de reconocimiento por su compromiso con la atención inclusiva.

Canales de difusión

Estarán enfocados principalmente en el uso de redes sociales como Instagram, Facebook y TikTok, ya que permiten llegar de manera rápida y efectiva al público objetivo y dar a conocer los servicios de capacitación. Además, se contará con una página web donde se presentará información detallada sobre la empresa, los tipos de capacitaciones y los beneficios del servicio. Como complemento, se utilizará el contacto directo con empresas e instituciones mediante visitas, llamadas o correos electrónicos, con el fin de brindar una explicación más personalizada del proyecto y generar mayor interés en la contratación de las capacitaciones.

Recursos claves

Incluyen el conocimiento y la formación de las personas encargadas de impartir las capacitaciones en temas de atención al cliente e inclusión de personas con discapacidad, así como la experiencia adquirida en la especialidad de Ejecutivo Comercial y Servicio al Cliente y el manejo básico de LESCO. Debido a que el proyecto se encuentra en una etapa inicial y no cuenta con un presupuesto amplio para contratación de personal, se considera

únicamente la contratación de una persona con conocimientos en LESCO como apoyo fundamental para la comunicación inclusiva durante las capacitaciones. Además, se contemplan materiales didácticos, recursos digitales y equipos tecnológicos como computadoras, acceso a internet y plataformas virtuales, así como espacios adecuados para las capacitaciones presenciales.

Actividades claves

Las dos modalidades de capacitación ofrecidas por la empresa, presencial y virtual, abarcan los mismos contenidos y objetivos de aprendizaje, sin embargo, las actividades se adaptan a la modalidad seleccionada. En la modalidad presencial se realizan ejercicios prácticos, simulaciones de situaciones reales, dinámicas grupales y juegos orientados a fortalecer la empatía, la comunicación y el trabajo en equipo.

En la modalidad virtual se implementan actividades auto formativas, como cuestionarios breves al finalizar cada tema, con el propósito de reforzar los conocimientos adquiridos y verificar su comprensión. Además, se incorporan recursos visuales y materiales interactivos que facilitan el aprendizaje y mantienen la participación de los asistentes.

En ambas modalidades, un integrante del equipo especializado imparte una enseñanza sobre el lenguaje LESCO, mientras que una persona con discapacidad comparte sus experiencias y perspectivas sobre la atención recibida en distintos entornos. Este testimonio busca sensibilizar a los participantes, fomentar la empatía y promover una mejor comprensión de las necesidades y experiencias de las personas con discapacidad.

Alianzas claves

En un futuro, el proyecto contempla la posibilidad de establecer alianzas con organizaciones y fundaciones como CONAPDIS, la Asociación de Personas con Discapacidad (AIPED) y otras iniciativas enfocadas en la defensa de los derechos de las personas con discapacidades, con el fin de fortalecer el contenido de las capacitaciones y brindar una perspectiva más real y cercana a las experiencias de las personas con discapacidad. Estas alianzas permitirían complementar la formación ofrecida a las empresas, aportando información más completa, testimonios y apoyo especializado, lo que contribuiría a mejorar la calidad del servicio y el impacto social del proyecto.

Estructura de costos

Tabla de precios Capacitación sin barreras-2026						
Horas contratadas	Pequeñas empresas (6-30 personas)		Medianas empresas (31-100 personas)		Grandes empresas (+ 100 personas)	
	Presencial	Virtual	Presencial	Virtual	Presencial	Virtual
1 hora y 30 minutos	€65 000	€60 000	€70 000	€65 000	€80 000	€75 000
2 horas	€70 000	€65 000	€75 000	€70 000	€85 000	€80 000
3 horas	€80 000	€75 000	€85 000	€80 000	€90 000	€85 000

*Los costos podrán variar en función de los requerimientos específicos del cliente, por lo que podrían aplicarse tarifas adicionales.

La estructura de costos se basa en los recursos necesarios para planificar y desarrollar las capacitaciones. Entre los principales costos se incluyen los honorarios de los distintos miembros del equipo, como el instructor de LESCO y la persona con discapacidad que comparte sus experiencias durante las sesiones. Asimismo, se contemplan gastos de transporte para las capacitaciones presenciales, alquiler de espacios cuando sea necesario, adquisición o mantenimiento de equipo tecnológico (computadoras, proyectores, micrófonos y parlantes),

publicidad, papelería e impresión de materiales, sellos y certificados de participación.

Modelo Canvas

MODELO DE NEGOCIOS CANVAS				
Capacitación Sin Barreras				
Asociaciones Clave • CONAPDIS. • AIPED. • Fundación Yo Puedo, ¿Y Vos? • Instructor certificado en LESCO. • Personas con discapacidad como expositoras.	Actividades Clave • Diseñar capacitaciones. • Impartir capacitaciones. • Elaborar materiales. • Aplicar diagnósticos y evaluaciones. • Brindar seguimiento. • Entregar certificados y sello.	Propuestas de Valor • Capacitaciones presenciales y virtuales. • Atención inclusiva para personas con discapacidad. • Actividades prácticas y casos reales. • Certificados y sello de reconocimiento. • Seguimiento posterior a la capacitación.	Relación con los clientes • Atención personalizada. • Seguimiento posterior. • Resolución de dudas. • Comunicación continua.	Segmentos de clientes • Empresas pequeñas, medianas y grandes. • Instituciones públicas y privadas. • Organizaciones interesadas en la inclusión y el servicio al cliente.
Estructura de costos • Pago del instructor de LESCO. • Publicidad. • Materiales didácticos. • Certificados y sello. • Página web. • Transporte. • Plataformas virtuales.		Fuentes de ingresos • Cobro por hora de capacitación. • Capacitaciones presenciales. • Capacitaciones virtuales.		

Conclusión

En conclusión, este proyecto permitió identificar la necesidad de fortalecer la atención que reciben las personas con discapacidad dentro del servicio al cliente, evidenciando la importancia de brindar capacitaciones que promuevan una atención más inclusiva, respetuosa y accesible. A partir de esta necesidad, se desarrolló la propuesta de una empresa especializada en capacitar a organizaciones mediante modalidades presenciales y virtuales, utilizando actividades prácticas, evaluaciones, seguimiento posterior y herramientas que faciliten la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Además de contribuir a la eliminación de barreras en la atención al cliente, este emprendimiento representa una oportunidad de negocio con potencial de crecimiento, al ofrecer un servicio especializado dentro de un mercado con pocas empresas enfocadas en esta área. La entrega de certificados de participación, el sello de reconocimiento por completar la capacitación y las posibles alianzas con organizaciones relacionadas con la discapacidad, fortalecen aún más la propuesta de valor.

Finalmente, este proyecto demuestra que la inclusión no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino también a las empresas, al mejorar la calidad del servicio y fortalecer su compromiso con la igualdad de oportunidades. Se espera que esta iniciativa contribuya a la construcción de organizaciones más preparadas, conscientes y comprometidas con una atención que responda a las necesidades de todas las personas.

Referencias

Banco Interamericano de Desarrollo. (2023, 2 de diciembre). *¿Qué es la discapacidad? Definiciones y buenas prácticas para una región más inclusiva.* <https://www.iadb.org/es/blog/genero-y-diversidad/que-es-la-discapacidad-definiciones-y-buenas-practicas-para-una-region-mas-inclusiva>
<https://share.google/h98TEH66g61JJ5Z9v>

Dirección e Inclusión. (s. f.). *Atención y trato a clientes con discapacidad.* <https://share.google/h98TEH66g61JJ5Z9v>

Parent Center Hub. (s. f.). *Lenguaje.* <https://www.parentcenterhub.org/lenguaje/>

Intersección. (s. f.). *Capacitación inclusiva para mejorar la atención al cliente.* <https://interseccion.ar/capacitacion-inclusiva-para-mejorar-la-atencion-al-cliente/>

Las Naciones Unidas (2014)

<https://yopuedoyvos.org/quienes-somos/>

<https://aipeducr.org/>

<https://conapdis.go.cr/>

<https://datosabiertos.gob.go.cr/en/organization/ministerio-de-trabajo-y-seguridad-social>

CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN

SE OTORGA EL PRESENTE CERTIFICADO A:

Nom. Participante

Por haber participado satisfactoriamente en la capacitación "Atención Inclusiva para Personas con Discapacidad", demostrando compromiso con el fortalecimiento de una atención respetuosa, accesible e inclusiva.

JIMENA MESÉN
COFUNDADORA

KRISTEL MONGE
COFUNDADORA

