

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.....	4
Problema o necesidad identificada.....	4
Oportunidad detectada.....	4
Contexto del entorno.....	4
Pertenencia del modelo de negocios.....	4
Objetivo del modelo de negocio.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos específicos:.....	5
Idea de negocio.....	5
Servicios que ofrecerá la empresa.....	5
A qué público se dirige el servicio.....	5
Plan de difusión y venta.....	5
Estrategias de validación.....	5
Necesidad que satisface.....	6
Impacto social.....	6
Modelo de negocio.....	6
Segmento de clientes dentro del modelo de negocios.....	6
Propuesta de valor.....	6
Canales de difusión.....	6
Recursos claves.....	6
Actividades claves.....	6
Alianzas claves.....	7
Estructura de costos.....	7
Modelo Canvas.....	7
Etapas Regionales.....	8
Plan de negocios.....	8
Modelo de negocios:.....	8
Definición del negocio:.....	8
Datos básicos del negocio:.....	8
Descripción del negocio:.....	8
Las características diferenciadoras:.....	8
Ventajas Competitivas:.....	8
El mercado objetivo:.....	9

La visión y misión: 9

Razones que justifican la puesta en marcha del proyecto:..... 9

Objetivos del negocio: 9

Objetivo General..... 9

Objetivos específicos: 9

Estrategias de negocio: 9

Estudio del mercado 10

Análisis de la industria: 10

Análisis de la competencia: 10

Mercado objetivo: 10

Plan de Marketing..... 11

Plan Operativo de Producción: 11

Plan Financiero: 11

Estudio de la inversión y financiamiento: 12

Análisis financiero: 12

Conclusión 12

Referencias 13

Etapas Regionales Referencias..... 13

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 funcionen 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

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.

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	\$55 000	\$50 000	\$65 000	\$60 000	\$80 000	\$70 000
2 horas	\$75 000	\$70 000	\$90 000	\$80 000	\$110 000	\$95 000
3 horas	\$100 000	\$90 000	\$120 000	\$105 000	\$145 000	\$125 000

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

Modelo Canvas



Etapas Regionales

Plan de negocios

Modelo de negocios:

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.

Definición del negocio:

Datos básicos del negocio:

El proyecto conlleva su nombre bajo la constitución legal de sociedad anónima; una sociedad anónima se caracteriza por “ser una empresa mercantil cuyo capital está dividido en acciones y los socios responden por las deudas únicamente hasta el monto del dinero que aportaron.”. Además de contar con una ubicación central enfocada en los mayores puntos comerciales, sin embargo, por el tipo de servicio ofrecido, la ubicación central será únicamente un centro de control, ya que el servicio mismo de capacitaciones se ubica donde el cliente lo requiere. La actividad económica de la empresa estará dirigida a la prestación de servicios.

Descripción del negocio:

El negocio se basa en la prestación de servicios adaptados a cada empresa cliente, donde se les brindará una capacitación completa sobre cómo manejar clientes con discapacidad, adecuado para todos los departamentos de dicha empresa. Ofreciendo asimismo la modalidad virtual y presencial, para mayor adaptación y conveniencia de aquellos que contraten el servicio, modificándose también sobre horas. Cada capacitación incluirá una introducción donde se abarcará todo lo necesario para conocer del tema de discapacidades, que son, cuales hay, por qué se generan y como tratarlas desde el respeto, posteriormente a esto, se dirigirán a actividades dinámicas (en el caso de ser virtuales, cada tema será evaluado mediante actividades autodidacticas como lo son quizzes, kahoots, redacciones, discursos, entre otros). Finalizando con este segundo punto, se prosigue con la participación de un profesor sordo quién puede brindar las bases del Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), ampliando así las habilidades de servicio al cliente, finalizando con una persona también contratada posteriormente que pueda narrar su experiencia viviendo con discapacidad, fortaleciendo así la empatía de los participantes. Finalizando con la entrega de certificados para los participantes y para la empresa.

Las características diferenciadoras:

Para la empresa, se considera de suma importancia lograr un cambio verídico en la sociedad, por lo cual, se considera de suma importancia brindar un servicio especializado para cada cliente, realizando una previa investigación se podrán conocer los temas que más apoyo necesitan en las capacitaciones, permitiendo brindar una especialización con cada empresa. Para continuar con el seguimiento previo, también se dará un seguimiento posterior, donde se evalúa el progreso realizado por la empresa cliente, se evacúan dudas y se registra el funcionamiento de Capacitación sin Barreras.

Ventajas Competitivas:

Es de suma importancia agregar que los certificados dados al finalizar cada capacitación contarán con importancia. El certificado brindado al participante de la capacitación contará con importancia para documentos legales tales como el “currículum”, al igual que el entregado a la empresa, ya que los certifica como una empresa inclusiva ante el mercado, sumándoles una propuesta de valor poco cotidiana. Esto se logra mediante una asociación encargada de velar por las personas con discapacidad en Costa Rica: CONAPDIS (Consejo Nacional de Personas con Discapacidad), y el INA (Instituto Nacional de Aprendizaje). Ellos podrán colaborar mediante un acuerdo para sumarle valor agregado a cada certificado, asegurando así que no es “solamente un papel”, sino, un proceso ya realizado que les compromete con la inclusión.

El mercado objetivo:

Se reconoce una falta de capacitación para un buen servicio al cliente que cuente con discapacidad en las empresas nacionales, por lo cual, se abre la posibilidad de recibir la capacitación a empresas pequeñas medianas y grandes dentro del país, sin abarcar empresas fuera de Costa Rica debido a las diferentes regulaciones, normativas, leyes e idiomas de señas existentes a lo largo del mundo, enfocándose en lo necesario para el público costarricense.

La visión y misión:

Visión: La empresa busca ser reconocida en el país, llegando a expandirse en servicios sociales y alianzas.

Misión: Generar un cambio en la manera de atender clientes dentro del país, centrándose en motivar una transformación en las vidas de los clientes con discapacidad y en la manera en la que reciben servicios.

Razones que justifican la puesta en marcha del proyecto:

El proyecto se pone en marcha debido a la necesidad de mejorar la atención brindada a las personas con discapacidad, mejorar su experiencia al momento de realizar compras o adquirir servicio. Se considera importante desarrollar esta iniciativa ya que permite elevar y dar un cambio social a las empresas de Costa Rica, aumentando el nivel de los trabajadores mediante capacitaciones que enseñen a manejar correctamente desde un punto profesional, ético, empático y humano a clientes con discapacidad. Asimismo, mejorando la sociedad y la convivencia dentro del país.

Objetivos del 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.

Estrategias de negocio:

Las estrategias de negocio de nuestro proyecto inician con atraer a las empresas mediante mostrar la importancia de este servicio a la hora de brindar una atención adecuada para personas con discapacidad. Para esto, buscamos ver que tanto conocen sobre el tema y que experiencias han tenido, las cuales nos permiten explicar y demostrar como nuestras capacitaciones pueden preparar a sus colaboradores para enfrentarse de manera eficiente a diferentes situaciones. Una vez que la empresa demuestre su interés, se va a realizar un análisis junto con los encargados de la empresa para conversar sobre sus necesidades con respecto a las capacitaciones tales como: la cantidad de personas, las horas, la ubicación, la modalidad, y la información que se va a impartir; para esto se brindara una atención personalizada.

Nuestro proyecto busca diferenciarse de los demás por el enfoque específico en la atención a clientes con discapacidades (motoras, del habla, visuales y auditivas), no trabajando solo la parte de la información, sino también los valores y habilidades como el respeto, la empatía y la comunicación. De esta manera, procuramos no solo el desarrollo de habilidades para el trabajo, sino también para la vida. Los ingresos se generarían mediante el cobro de las horas de capacitación contratadas tomando en cuenta todos los aspectos necesarios según las necesidades de cada empresa. Además, al finalizar la capacitación, se entregarán certificados de participación a las personas que recibieron la capacitación y un sello o distintivo de reconocimiento para la empresa.

Finalmente, después de haber brindado la capacitación, se dará un seguimiento a la empresa para conocer como están aplicando lo aprendido, tomándose también como herramienta de mejora continua para ver que se debe fortalecer o agregar para futuras capacitaciones. Es importante incluir que se busca mantener la relación con las empresas para poder seguir ofreciendo nuevas capacitaciones en el futuro, permitiendo que el servicio pueda crecer y mantenerse actualizado con el tiempo.

Estudio del mercado

Análisis de la industria:

Nuestro proyecto se encuentra dentro de la industria de las capacitaciones y el servicio al cliente. Nuestra idea esta principalmente enfocada en servicio al cliente, ya que nació a raíz de una necesidad que identificamos durante nuestro tiempo en la especialidad de Ejecutivo Comercial y de Servicio al Cliente. Actualmente existen muchas empresas que brindan capacitaciones de servicio al cliente, pero durante nuestra investigación no encontramos una empresa que ofreciera específicamente capacitaciones enfocadas en servicio al cliente dirigido hacia personas con discapacidad. Mayormente lo que encontramos eran instituciones y organizaciones que se enfocan mas que todo en la inserción laboral o el apoyo a estas personas, pero no el mismo enfoque de nuestro proyecto. Una de las necesidades identificadas es que las capacitaciones de servicio al cliente generales no brindan necesariamente conocimientos específicos para clientes con discapacidades, por eso consideramos que es importante contar con conocimiento específicos para atender estas situaciones de la mejor manera. Cuando los colaboradores se sienten inseguros o no tienen el suficiente conocimiento, al intentar actuar de la mejor manera, les puede ocurrir lo contrario, entonces por medio de nuestro servicio nosotras buscamos ayudar a evitar estas situaciones, y preparar a los colaboradores para brindar una atención adecuada y eficiente hacia estas personas. Consideramos que este servicio podría ir creciendo poco a poco, al inicio puede ser difícil ya que algunas empresas podrían no reconocer la necesidad de este servicio o simplemente no tienen la suficiente confianza para adquirirlo ya que no tienen certeza de que vaya a funcionar. Por eso, nos vamos a enfocar en crear interés hacia el servicio e ir generando confianza para que en un futuro se sientan atraídos por nuestro servicio. Además, en un futuro nos gustaría ampliar el proyecto hacia el sector educativo para continuar desarrollando el proyecto y su impacto social.

Análisis de la competencia:

Durante la investigación que realizamos no encontramos una empresa que ofreciera exactamente el mismo servicio que Capacitación Sin Barreras, ya que no encontramos una empresa enfocada específicamente en capacitar a los colaboradores para brindar servicio al cliente hacia personas con discapacidad. Por esta razón, consideramos que nuestra competencia directa es limitada. Sin embargo, si existen diferentes alternativas que podrían ser competencia indirecta, como las empresas que ofrecen capacitaciones generales de servicio al cliente y las instituciones que brindan cursos de LESCO. Estas opciones podrían ser elegidas por las empresas para capacitar a su personal.

Capacitación Sin Barreras busca diferenciarse al reunir estos servicios en uno solo, esto podría representar a las empresas una gran alternativa para adquirir todos estos conocimientos sin necesidad de estar contratando servicios por separado. Además, con la entrega de los certificados de participación y el sello distintivo de reconocimiento a la empresa, podría representar un valor adicional y reflejar su compromiso con la inclusión.

Uno de los principales obstáculos frente a la competencia podría ser el precio, ya que las empresas podrían comparar otros servicios con el nuestro, también, al inicio podría existir desconfianza por tratarse de un emprendimiento nuevo y sin experiencia previa. Por eso, consideramos importante analizar qué hace que las empresas decidan contratar o recibir capacitaciones, tomando en cuenta aspectos como el precio, la experiencia, la manera de comunicarse y la manera en que trabajan. A partir de este análisis podríamos identificar que tiene la competencia que nuestro proyecto todavía no tiene y que se podría mejorar o agregar.

Para enfrentar estos obstáculos, buscamos ser constantes al buscar empresas y demostrar la importancia y utilidad de nuestro servicio. Consideramos que conseguir las primeras oportunidades será difícil, pero una vez que las consigamos, podremos demostrar nuestro trabajo y generar confianza. De esta manera, esperamos que la experiencia y los resultados obtenidos no sirvan de guía para que otras empresas se interesen en nuestro servicio.

Mercado objetivo:

Nuestro mercado objetivo está dirigido a empresas pequeñas, medianas y grandes, ya que consideramos que todas pueden tener la necesidad de capacitar a sus colaboradores en este tema. Sin embargo, el nivel de interés de las empresas puede variar según la frecuencia de contacto con este grupo de personas. Por esta razón, no todas las empresas necesariamente tendrán la misma visión sobre la importancia de adquirir este servicio.

Entre los aspectos que podrían motivar a las empresas para contratar nuestro servicio, se encuentra la posibilidad de mejorar la atención que brindan, generando una mayor confianza por parte de sus colaboradores a la hora de atender y enfrentar estas situaciones. Incluyendo también que esto podría ampliar y mejorar la percepción que los clientes tienen de la empresa, y viéndolo desde el factor económico, sus ventas podrían aumentar al tener la posibilidad de atraer más clientes.

Para conocer el interés y necesidades de las empresas se realizarán encuestas, entrevistas y conversaciones directas. Por medio de estas maneras de comunicación se buscará ver la frecuencia con la que atienden a este grupo de personas, que tanto conocen del tema, cuáles son sus principales dificultades y si consideran necesario recibir capacitación. Esto nos permitirá comprender mejor que buscan las empresas al adquirir una capacitación y que aspectos necesitan fortalecer.

Si una empresa no muestra interés, se buscará demostrar primero la necesidad y después la utilidad del servicio. Para esto se van a utilizar las respuestas obtenidas durante el contacto con la empresa y situaciones que permitan reflexionar sobre cómo se está brindado actualmente la atención. De esta manera buscamos que las empresas puedan reconocer por sí mismas los aspectos que podrían mejorar y comprender el beneficio que puede tener una capacitación enfocada en este ámbito.

Plan de Marketing

Capacitación Sin Barreras va a ofrecer sus capacitaciones a empresas pequeñas, medianas y grandes, mediante diferentes opciones de modalidad y duración, para que de esta manera cada empresa puede elegir la alternativa que mejor le funcione. Se ofrecerán modalidades presenciales y virtuales, manteniendo la información fundamental, ajustándola al tiempo contratado. Se utilizarán precios base como referencia según el tamaño, las horas contratadas y la modalidad. Sin embargo, el precio final no será fijo ya que se van a tomar en cuentas los requerimientos personalizados de cada empresa.

Entre los aspectos que pueden variar el precio están: la ubicación, los gastos de transporte, materiales y otros recursos necesarios para las capacitaciones. De esta manera buscamos mantener un precio justo tanto para la empresa que contrata como para Capacitación Sin Barreras. Para dar a conocer nuestro servicio se van a utilizar redes sociales como TikTok, Instagram y Facebook, o también, se van a realizar llamadas y correos electrónicos para presentar directamente nuestra propuesta. Incluyendo también que se van a utilizar formularios para conocer el interés de posibles clientes y se buscaran alianzas con fundaciones u organizaciones para conseguir mayor visibilidad y conexiones. A futuro también se considera tener un sitio web. Para iniciar vamos a contactar principalmente empresas pequeñas para ir generando confianza y experiencia, lo que nos permitirá abrir camino para ampliar el alcance hacia empresas de mayor tamaño.

Una de las principales estrategias será identificar que empresas realmente pueden tener una necesidad relacionada con nuestros servicios, para esto realizaremos encuestas y formularios que nos permitan conocer su situación. Una vez identificada la necesidad, se buscará mostrar como nuestro servicio podría representar una mejora para la empresa, sus colaboradores y sus clientes, explicando también los beneficios de adquirir este servicio relacionados con poder brindar una mejor atención y la posibilidad de mantener y atraer clientes. Para lograr que las empresas continúen contratando nuestro servicio será importante demostrar la efectividad de las capacitaciones y mantener una comunicación posterior. Esto permitirá conocer que necesitamos fortalecer y que nuevos temas se podrían agregar.

Conforme el proyecto adquiera experiencia se podrán incluir los resultados reales de empresas que hayan recibido el servicio como parte de la promoción. Se buscará mantener los contenidos actualizados para ofrecer nuevas capacitaciones y continuar generando interés en clientes anteriores.

Plan Operativo de Producción:

Una vez que la empresa confirme la contratación del servicio, se van a coordinar los detalles necesarios para realizar la capacitación, se van a definir la cantidad de participantes, la modalidad, fecha, hora, lugar y demás requerimientos de la empresa. Posteriormente se realizará un documento donde quede todo esto establecido, incluyendo la información necesaria y el precio final. Después de formalizar la contratación, se van a revisar las respuestas del formulario realizado anteriormente por los participantes, para identificar qué temas necesitan mayor refuerzo y organizar la capacitación de acuerdo con las necesidades, procurando mantener todos los temas correspondientes. También, se coordinarán las actividades a realizar y los recursos necesarios, en conjunto con la empresa, se verá que actividades pueden resultar más cómodas para sus colaboradores y cuáles no, para así garantizar un servicio cómodo para todos.

Para las capacitaciones presenciales se preparará el espacio con anticipación, se buscará dejar listo desde el día anterior el equipo de sonido, proyector y demás recursos necesarios, y el día de la capacitación se llegará antes para confirmar que todo se encuentre bien.

Durante la capacitación se seguirá el cronograma establecido, para poder desarrollar los temas en su momento correspondiente. Sin embargo, se mantendrá la posibilidad de realizar ajustes en caso de que ocurra alguna situación inesperada o que alguna actividad no funcione como se pretendía. Al finalizar la capacitación se va a realizar la evaluación correspondiente, se recogerán las opiniones de los participantes y se atenderán sus consultas. Luego se entregarán los respectivos certificados de participación y el sello o distintivo de reconocimiento a la empresa.

Para realizar las capacitaciones se necesitarán recursos según la modalidad, en las presenciales es fundamental contar con: equipo de sonido, proyector, materiales de apoyo, mesas, silla, entre otros. También incluir que se va a contar con el intérprete en ambas modalidades. En la virtual es necesario tener una computadora y las respectivas herramientas digitales.

La organización del servicio se va a realizar de manera conjunta, distribuyendo las funciones según las necesidades de las capacitaciones. Todas las funciones van a estar coordinadas para asegurar que las capacitaciones se realicen de manera adecuada.

Actualmente se podrá atender aproximadamente hasta 100 participantes por capacitación, dependiendo del espacio disponible y la capacidad del equipo para brindar una buena atención. Esta cantidad podrá aumentar según el proyecto crezca y se cuente con más personal. La preparación se realizará entre una semana y quince días de anticipación, dependiente de los requerimientos de cada empresa, esto para que el servicio pueda realizarse adecuadamente.

Si se llegará a presentar alguna situación inesperada, se intentará resolver teniendo en cuenta los recursos disponibles, y si el servicio se ve interrumpido por situaciones propias de la organización, el tiempo perdido, será repuesto.

Plan Financiero:

Nuestro plan financiero busca identificar los principales costos necesarios para iniciar y brindar el servicio de capacitaciones. Para comenzar se necesitará realizar la inversión de un proyector de buena calidad, ya que es sumamente necesario para impartir las capacitaciones presenciales. Para comprar este equipo se necesita realizar una inversión inicial de ¢179.900. Otros recursos necesarios, como la computadora, ya están disponibles y los parlantes junto con el micrófono pueden ser prestados al inicio, mientras se logran comprar.

Para conocer los costos de las capacitaciones se tomó como ejemplo una de una hora para 20 personas. Se establece un pago de ¢15.800 por hora para el profesor sordo, dando un total de ¢31.600, ya que una hora corresponde a la capacitación y la otra se utilizará para que esta persona ayude a crear algunas actividades y materiales relacionados con el tema de LESCO, además de un pago aproximado de ¢12.000 a la persona

que colabore contando su experiencia de cómo es vivir con discapacidad. Luego están los folletos informativos, cuya impresión tendría un valor aproximado de ₡3.000. Las botellas de agua y las galletas que se darán como refrigerio tendrían un costo total aproximado de ₡5.700. Los certificados de participación están sujetos a la cotización del servicio de impresión y plastificado.

Otros gastos serán variables, ya que dependerán de las necesidades de cada empresa. Entre ellos se encuentran el transporte, el alquiler de un espacio adecuado, materiales adicionales y otros requerimientos necesarios. El precio de los servicios se establecerá tomando en cuenta los costos necesarios para realizar cada capacitación y agregando una pequeña cantidad de ganancia al negocio. Esta ganancia se irá ahorrando para poder comprar el equipo que falte y continuar desarrollando el proyecto. Por esta razón, el precio final podrá variar según diferentes factores como la cantidad de participantes, la modalidad, el tiempo y la ubicación.

Como base, la inversión inicial de ₡179.900, junto con los costos conocidos de una primera capacitación, alcanza aproximadamente ₡52.300. Esto representa un total de ₡232.200. Este monto puede aumentar dependiendo de los gastos variables. De esta manera se busca que Capacitación Sin Barreras pueda cubrir sus costos, generar una pequeña ganancia y utilizar parte de ella para continuar creciendo y mejorando el servicio.

Estudio de la inversión y financiamiento:

Análisis financiero:

Para la correcta validación de este proyecto se realizó una pequeña encuesta a personas cercanas trabajadores de empresas del país donde nos expresaron su opinión sobre nuestro proyecto. Hubo respuestas variadas pero la mayoría coincidían en un punto, es necesario mejorar la atención al público para personas con discapacidad, fortalecer las habilidades blandas en las empresas y ayudar a dar un trato digno y valioso en Costa Rica como país. Con base a estas opiniones damos nuestra empresa como una solución viable para todos estos problemas. Llegando a términos de económicos, la inversión principal (estimada en ₡232.200 incluyendo todos los materiales necesarios) se recuperaría en un plazo mínimo de 5 meses (teniendo en cuenta factores mínimos, como, por ejemplo, una capacitación al mes con precio más bajo), con estos factores variables, podríamos esperar una ganancia alrededor de medio año después de dar inicio con las capacitaciones. Con este proyecto no solamente impactamos el sector económico personal, sino, también continuamos con el impacto social dándole una oportunidad de trabajo a el profesor sordo y a la persona con discapacidad que va a relatar su experiencia, por lo cual, se ayuda también al sector de personas con discapacidad a mejorar su actividad económica.

Proyección de Ventas

Aunque es difícil saber con exactitud la cantidad de empresas que se interesarían en el servicio brindado, es fundamental conocer el dato de cuántas en Costa Rica se dedican a atención al cliente, ya que en esto hace posible distinguir un número aproximado. Se pueden clasificar en dos áreas: las que por su naturaleza ofrecen servicio al cliente como bancos, restaurantes, hoteles, centros de salud, servicios profesionales, entre muchas más o hablar de empresas que fuertemente su enfoque es la atención al cliente. La Encuesta de Demanda Laboral, que tiene el INEC muestra una variable que precisamente se enfoca en el mercado del servicio al cliente, aunque no como una categoría única. Así que un indicador aproximado son 7.800 establecimientos que tienen puestos que requieren capacitación en servicio al cliente. De estos en un escenario favorable podemos pensar que un 50% de ese mercado se interesan en nuestro servicio y que la otra mitad lo consideraría innecesario. En un segundo escenario más conservador se puede pensar que sólo el 10% se interesaría por el servicio.

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

Etapa Regional

Poder Judicial de Costa Rica. (2024). Sociedad anónima. En *Diccionario usual del Poder Judicial*. Recuperado el 10 de septiembre de 2026, de <https://diccionariusual.poder-judicial.go.cr/index.php/diccionario/sociedad-an%C3%B3nima>
<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0117-1240>
<https://www.steren.cr/proyector-multimedia-full-hd-de-18600-lm-600-ansi-lm-con-funcion-espejo-y-bluetooth.html>

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

JIMENA MESÉN
COFUNDADORA

Kristel Monge

KRISTEL MONGE
COFUNDADORA



Capacitación
sin barreras

