

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

**LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDADES MÚLTIPLES COMO ESTRATEGIA
SOCIAL DE NEGOCIO EN LA REPÚBLICA DE COSTA
RICA ENFOCADO EN EL COMERCIO JUSTO (2015-2020)**

**MODALIDAD DE TESIS, PARA OPTAR POR EL GRADO 15
DE LICENCIATURA EN RELACIONES
INTERNACIONALES**

NOMBRE DE LA ESTUDIANTE:

ALEJANDRA RODRÍGUEZ GOLDENBERG

TUTORA DE LA INVESTIGACIÓN:

LIC. PAMELA RAMÍREZ GUEVARA

SAN JOSÉ, ABRIL, 2022

Resumen ejecutivo

Para empezar, es importante recalcar que la discapacidad y el comercio internacional, son temas que por años han sido analizados como polos opuestos, y por la evolución que se ha logrado obtener tras masivos movimientos sociales, se ha colocado en la palestra mundial el verdadero significado de la discapacidad y la necesidad de incluir a toda la población, fomentando los principios del comercio justo en el intercambio de bienes y servicios, el cual involucra a consumidores y proveedores potenciales y para sorpresa de aquellos que no practican el valor de la empatía, también son personas con discapacidad.

Dentro de los objetivos que contempla esta investigación, el argumento primordial se centra en el desarrollo de estrategias que las empresas aplican dentro del territorio nacional como a nivel internacional para involucrar a las personas con discapacidad en los procesos comerciales, ya sean dentro de la producción, distribución o consumo de productos. No obstante, esta premisa se ha obtenido tras el análisis de la problemática que viven las personas con discapacidad como lo es el desempleo y la pobreza.

Por esa razón, el enfoque que se busca como una solución está estrechamente relacionado con las estrategias de negocio que promuevan el diseño universal, esta alternativa interactúa dentro del ciclo de la economía desde dos perspectivas, la primera es a través del pleno empleo de las personas con discapacidad, que les permite ser independientes y tener mayor poder adquisitivo para poder comprar productos y servicios. Por otro lado, la segunda está vinculada con el aporte fundamental que pueden hacer las personas con discapacidad dentro de una empresa para incentivar la creación de los productos o servicios inclusivos.

Así mismo, para lograr abarcar todo el contenido sustancial de esta investigación, fue necesario utilizar el enfoque cualitativo porque se requirió del estudio de diversos especialistas en las áreas de ciencias económicas y ciencias sociales, así como las personas con discapacidad motriz y visual para conocer de una forma más integral y subjetiva la realidad que viven en la actualidad. Con respecto al diseño, se utilizó el fenomenológico, ya que detalla los diferentes aspectos fundamentales del trabajo como lo son las

discapacidades múltiples, las estrategias de negocios enfocados al comercio justo y la elaboración de productos y servicios inclusivos.

Bajo la misma línea, es importante destacar que se utilizaron las fuentes de información primarias y secundarias para conocer las necesidades que presentan la población. Con relación a las variables, el eje central hace referencia a las personas con discapacidad y la economía global, así mismo las estrategias de negocio a nivel internacional para la inclusión esta población y sus efectos. Por último, los instrumentos que servirán para dar respuesta a estas variables serán a través de una matriz documental, encuestas y entrevistas. Los instrumentos complementaron el análisis sobre la inclusión de las personas con discapacidad y evidenciaron la necesidad de implementar medidas que sean ejecutadas por toda la sociedad civil para obtener un cambio.

Se concluyó que la población debe priorizar la unión de profesionales multidisciplinarios, estrategias de negocios inclusivas e información para desmentir los mitos que popularmente se han establecido, como por ejemplo expresar que esta población con discapacidad es minoritaria y que establecer el diseño universal beneficia a unos pocos, ya que los adultos mayores y las embarazadas, también son considerados como personas con discapacidad.

La investigación proporcionó recomendaciones tanto para el territorio nacional como a nivel internacional, con el fin de encaminarse hacia la inclusión de la mano con los principios del comercio justo. Del mismo modo, la recomendación para futuras investigaciones es el tema de la discapacidad analizado con la economía naranja, para determinar los posibles costos que implementar las empresas en la infraestructura para acondicionar los espacios de trabajo.

Contenido

<i>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</i>	11
<i>1.1 Planteamiento del problema</i>	15
<i>1.2 Objetivos de la investigación</i>	19
1.2.1 Objetivo general:	19
1.2.2 Objetivos específicos:	19
<i>1.3 Justificación</i>	20
<i>1.4 Antecedentes</i>	22
<i>1.5 Proyecciones</i>	28
1.5.1 Alcances.....	29
1.5.2 Limitaciones.....	30
<i>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</i>	32
<i>2.1. Discapacidad y desarrollo económico</i>	33
2.1.1. Concepción de discapacidad.....	35
2.1.2. Teoría Sociológica Clásica	36
2.1.3. Inserción en el proceso comercial	40
2.1.4. Definición de inclusión	41
2.1.5. Definición de integración.....	41
2.1.6. Definición diseño universal.....	42
2.1.7. Definición de productos y servicios inclusivos.....	43
<i>2.2. Normativa internacional para la población con discapacidad</i>	44
2.2.1. Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad.	45
2.2.2. Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales.....	46
2.2.3. Convención Interamericana Para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.....	47
<i>2.3. Principios del comercio justo que amparan los derechos de las personas con discapacidades</i>	50
2.1.1. Definición de comercio justo	51
2.3.2. Principio #2: Transparencia y responsabilidad	52
2.3.3. Principio #6: NO a la discriminación, igualdad de género, libertad de asociación.....	52
2.3.4. Principio #7: Buenas condiciones de trabajo.....	53
2.3.5. Principio #8: Desarrollo de capacidades	54
<i>2.4. Inclusión de la discapacidad como estrategia de negocio</i>	55
2.4.1. Definición de empresas inclusivas.....	55

2.4.2. Política empresarial inclusiva	57
2.4.3. Principios orientados a la discapacidad	57
2.4.4. Identificación de necesidades empresariales	59
<i>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</i>	61
<i>3.1 Enfoque de la investigación</i>	65
<i>3.2 Diseño de la investigación</i>	67
<i>3.3 Fuentes de información</i>	68
<i>3.3.1 Fuentes primarias</i>	69
<i>3.3.2 Fuentes secundarias</i>	69
<i>3.4 Variables o unidad de análisis de la investigación</i>	70
<i>3.5 Instrumentos de la investigación</i>	75
<i>3.5.1 Instrumento #1. Entrevista a profundidad a persona con discapacidad visual y motriz de la República de Costa Rica</i>	76
Realidad de la discapacidad dentro de la economía global	76
<i>3.5.2 Instrumento #2. Encuesta hacia la población costarricense sobre la discapacidad y el modelo de negocio de las empresas</i>	77
Estrategias de negocio enfocadas a la inclusión	77
<i>3.5.4 Instrumento #4. Entrevista a profundidad</i>	79
Aplicación del diseño universal en las empresas	79
<i>3.6 Recolección de datos</i>	80
<i>3.6.3. Instrumento #3. Matriz Documental</i>	89
<i>3.6.4. Instrumento #4. Entrevista a profundidad</i>	91
<i>CAPÍTULO VI: ANÁLISIS DE RESULTADOS</i>	95
<i>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	125
<i>5.1. Conclusiones</i>	127
<i>5.2. Recomendaciones</i>	134
<i>Bibliografía</i>	139

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La inclusión de las personas con discapacidad en el comercio mundial, se puede determinar como un tema que a lo largo de los años ha ido transformando y evolucionando su significado, así como las medidas que se han integrado alrededor del mundo. Lo anterior, lo comprueban las múltiples investigaciones que han existido enfocadas en los principios que engloban el comercio justo como por ejemplo la inclusión, igualdad de género y las buenas condiciones de laborales. Sin embargo, el objetivo principal de este trabajo radica en las estrategias que las empresas costarricenses aplican como modelo de negocio de la mano con la responsabilidad social.

Actualmente, el 15% de la población a nivel mundial que equivale a 1000 millones de habitantes poseen algún grado de discapacidad, estas personas son las más afectadas en resultados socioeconómicos, debido a que en algunos casos tienen dificultades o no pueden recibir del todo una buena educación, además depende del caso que se analice si no recibe atención médica por falta de seguro la salud puede empeorar; de la mano con esta situación el desempleo es muy común y esto afecta de forma directa las tasas de pobreza. (BM, Banco Mundial, 2021)

Para poder hablar sobre discapacidad, se debe dar a conocer los diferentes tipos de discapacidades que existen en el mundo y cómo se dividen. La más visible es la física o motora que se da cuando una persona tiene un estado físico que le impide de forma permanente e irreversible moverse con la plena funcionalidad de su sistema motriz. Por otro lado, se presenta la discapacidad sensorial que corresponde a la pérdida de la vista, auditiva o del habla y por último la intelectual, que se debe analizar desde un punto de vista más médico, éste contempla a las personas con enfermedades mentales, trastorno de neurodesarrollo, entre otros.

Analizando la situación en la República de Costa Rica, a raíz de la encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el 2018, el 18,2% de la población presentan algún tipo de discapacidad que es igual a 670 640 personas en el país. Por lo tanto, el motivo del presente estudio es disminuir las tasas de desempleo a este

sector en específico, debido a que el 56,4% de la población económicamente activa con algún impedimento físico no tiene empleo y el 40% de los hogares con menores ingresos del país agrupa a más de la mitad de la población con discapacidad. (INEC, Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2018, 2019)

El interés principal de este estudio se centra en realizar una guía para la implementación de futuras políticas públicas de la mano con la responsabilidad social de las empresas bajo la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad (CDPD) como una solución para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 del Sistema de Naciones Unidas, específicamente lo contenido dentro de los objetivos 4,8,10,11 y 17 de la ODS.

La discusión, definición y ejecución de políticas públicas incluyentes, que reconozcan las diferentes necesidades y requerimientos específicos de los diversos grupos de la población, se constituyen bajo esta investigación para la evaluación de la situación actual en función del reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad en Costa Rica, tan importante e imprescindible como el análisis del nivel de ejecución de las mismas, para determinar y proyectar su desarrollo.

Los antecedentes históricos sobre este tema se remontan desde el año 2001 tras la elaboración de las políticas nacionales en discapacidad por parte del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE) y la formulación de las Políticas Nacionales de Salud 2002-2006, con el fin de dar a conocer sus necesidades y aclarar sus derechos. Además se describen los primeros procesos de planificación y ejecución de las políticas públicas, orientadas hacia la población con discapacidad. Estos esfuerzos sumados a los que se expondrán a lo largo de la tesis, dejan en evidencia que ha sido abordado desde un punto de vista institucional.

Por ende, como parte de los antecedentes y actores que intervienen, un logro importante fue la entrada en vigor de la llamada Ley 7600 Sobre la Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad firmada el 29 de mayo de 1996, donde

se establecen normas y procedimientos con obligatoriedad para todas las instituciones públicas, privadas y gobiernos locales, quienes serán responsables de garantizar a las personas con discapacidad el ejercicio de sus derechos y deberes en igualdad de oportunidades. Las disposiciones que el mismo contiene se basan en los principios de equiparación de oportunidades, accesibilidad, participación y de no discriminación expresados en la Ley (SCIJ, Sistema Costarricense de Información Jurídica, 1996).

Un punto importante a destacar, es que en el ámbito internacional existen un sinnúmero de actores que velan por el cumplimiento de los acuerdos establecidos entre los países, pero el enfoque que se busca dentro de esta tesis es priorizar los agentes que se involucran en el intercambio comercial de bienes y los servicios así como lo son el consumidor y productor, debido a que van a ser los involucrados en incentivar el bienestar de la población mundial y así mismo incluir a todas las personas sin excepción alguna.

Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos realizados por parte del Estado se puede apreciar en la actualidad que en los informes, documentos y leyes sobre gestión pública que se inclinan hacia temas de accesibilidad e inclusión, las instituciones y sus funcionarios conocen muy bien la teoría respecto a la obligación constitucional de proteger a personas en situación de vulnerabilidad, pero en la práctica no cumplen con lo estipulado.

Dentro de la investigación, se analizarán varios temas relacionados con la inclusión e innovación en productos de consumo cotidiano donde todas las personas puedan utilizarlas con facilidad, de ahí la importancia de comercializar bienes y servicios que vayan de la mano con el comercio justo; además de incentivar que la visión de los países industrializados o los productores se centren en crear diseños innovadores y universales, que contemplen todo tipo de discapacidad.

La estructura del presente trabajo, va a estar liderada por el primer capítulo donde se desarrollará la idea principal y de forma resumida lo que se va a investigar, dentro de los objetivos se va a describir los múltiples tipos de discapacidades que existen en el mundo y cuáles son las más comunes en nuestro país para poder abordar la problemática. Otros

puntos clave que se deben considerar es el ámbito económico, social, comercial; pero sobre todo cultural ya que, debido a creencias dentro de un sector en específico las personas con discapacidades han sido muy discriminadas y violentadas.

Bajo esa misma línea es fundamental identificar cuál es la realidad que viven las personas que tienen una discapacidad en la economía global, de ahí la importancia de conocer los diversos tipos de discapacidades que existen, cuál es su definición, cómo las podemos clasificar y qué soluciones existen para ir implementándolas en las áreas de trabajo, los medios de comunicación y la actividad económica nacional e internacional.

Seguidamente, se va a reconocer las prácticas empresariales con un enfoque social aplicadas en el comercio internacional, así como el análisis del impacto de la inclusión de las personas con discapacidades múltiples como parte de la estrategia de negocios en la República de Costa Rica, para evidenciar los beneficios comerciales y económicos de las empresas, así como el crecimiento del poder adquisitivo de las personas que ejercen dentro de ella.

La importancia de este análisis es que evidencia la necesidad de no solamente integrar a las personas que presentan o se encuentran en una situación de discapacidad, sino que incluirlas en toda actividad que se vaya a realizar, de este mismo modo fomentar el crecimiento de empresas inclusivas y aprender del ejemplo a nivel internacional como el de la Unión Europea donde crearon un plan llamado “Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras”, cuyo objetivo es capacitar e informar a la población de todos sus derechos y beneficiarse plenamente de una participación activa en la economía.

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, el tema de la discapacidad ha sido muy investigada por diversas instituciones que velan por el cumplimiento de los derechos de estas personas. Sin embargo, a través de la investigación se ha logrado evidenciar que la problemática se centra en que las personas no conocen todos los tipos de discapacidades y socialmente se cree que una persona discapacitada es una persona solamente es silla de ruedas, cuando ni siquiera se le considera así por usarla, sino cuando existe un impedimento más una barrera en el entorno, como por ejemplo una escalera.

Por lo tanto, la importancia de poder conocer todos los tipos de discapacidades que existen es que se puede analizar como empresa, como pequeños productores o proveedores de servicios que interactúan dentro del comercio internacional, una forma innovadora de ofrecer a todos los habitantes del mundo, productos que sean inclusivos, que los pueda utilizar cualquier persona y que cumpla con características universales para lograr derribar barreras y limitaciones, siendo este uno de los objetivos cuando se habla de comercio justo.

Como bien expresa la poeta y autora Angela Carolina “las personas con discapacidad, no somos ni tenemos capacidades diferentes. Todos, con o sin discapacidad, tenemos capacidades diferentes y si, somos diferentes, como lo son cada ser humano, que es único y valioso en sus distintas diferencias”. Partiendo de este punto de vista, donde se comprende que los productos que elaboran las grandes empresas a nivel mundial, no tienen que crear envases o empaquetar sus mercancías de una forma diferente, sino de lo contrario, crear uno que se adapte a las necesidades de todos. (Carolina, s.f.)

Por ende, para poder entender la relación que tiene la importancia de conocer sobre las discapacidades múltiples con el cumplimiento de los principios del comercio justo, radica en la estrategia de negocio que aplican las empresas tanto extranjeras como nacionales en función de elaborar su producto o que dentro de sus objetivos consideren ser una empresa con prácticas inclusivas que esto se traduce a emplear personas que poseen una discapacidad.

Específicamente, una estrategia de negocio se podría definir como la planeación de una ruta clara donde se especifican los objetivos que la empresa desea alcanzar. Además, contiene los procesos necesarios para que el producto final tenga una excelente calidad y contenga un valor agregado que lo diferencie de su competencia. Para lograr crear un diseño de mercancía y empaque innovador e inclusivo que es lo que se busca dentro de esta investigación, las empresas deben contratar a personal altamente calificado que conozca cuáles son esas características que el producto necesita tener para que pueda ser utilizado de forma universal.

Existen muchos beneficios que las empresas inclusivas tienen frente a otras, la explicación de esto es porque reconocen y aprovechan las oportunidades del personal. Otro punto característico son las destrezas y fortalezas en el desarrollo del trabajo, así mismo, lo que realmente hace diferencia del resto es que trabajan por identificar y superar todas las barreras excluyentes, eso les permite realizar cambios y tomar medidas que tienen como objetivo respetar las necesidades de todo el público.

A raíz de esta situación a nivel continental, los Gobiernos, instituciones y empresas han realizado varios ajustes en el área laboral escolar e incluso habitacional que permite a las personas con discapacidades gozar de la misma accesibilidad y participación que todos los demás, pero a lo largo de los años ha quedado como evidencia que esos ajustes retroactivos o incluso los diferentes programas que se han creado, realmente no solucionan el problema porque se han enfocado en integrarlos en lugar de incluirlos.

La solución radica en tener un enfoque de diseño universal como se ha ido especificando anteriormente, ya que se puede planificar las necesidades de una población diversa considerada vulnerable, que igual pueden utilizarlas todas las personas, desde las fases iniciales de un proyecto que incluyan las empresas a través de un modelo de negocio para realizar sus productos de bienes o servicios que sean accesibles y fácil de usar para toda la población, incluida las personas con discapacidad.

En América Latina y el Caribe las personas con discapacidades múltiples representan el 13% de la población, que si se analiza en términos económicos y comerciales

se estaría desaprovechando al máximo la producción y el consumo de estas personas. Un estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo BID determinó que si Costa Rica, Chile y México incluyeran a las personas con discapacidad en el mercado laboral aumentaría el PIB entre dos y un 3%; es decir, que los beneficios son bastante altos y se ven representados en la actividad económica. (BID, 2019)

Para describir la primera causa o razón por las que se originó el problema, se puede determinar que dentro del comercio internacional donde se ejecuta el intercambio de bienes y servicios, no se han contemplado u obligado a las empresas que elaboren productos que estén fabricados de una forma inclusiva. En otras palabras, dentro de los principios del comercio justo se encuentra un sistema comercial solidario el cual tiene como objetivo el desarrollo de las poblaciones vulnerables y la lucha contra la pobreza, pero con solo mencionarlos no es suficiente.

Dentro de los efectos o las consecuencias que encontramos al continuar realizando las mismas prácticas, es la nula o reducción de las posibilidades u oportunidades hacia este sector que presenta una discapacidad, pero que es parte de las actividades comerciales y sociales del mundo. Todo sería diferente y mucho mejor, si dentro de los procesos que compone el comercio desde la producción, la distribución hasta llegar al consumidor que es el destino final, tuviéramos la capacidad de brindar oportunidades reales para todos los que forman parte.

A esto le sumamos un rango adicional, analizando a fondo la economía global que es el ciclo de la pobreza extrema y esto como consecuencia directa de la falta de oportunidades para formar parte del modelo productivo ya sea comercializando o trabajando, lo mismo sucede con las familias de estas personas que tienen una discapacidad ya que, por lo general dejan sus trabajos para poder ayudar a estas personas porque no tienen un entorno que les permita ser autosuficientes.

Para lograr dar soluciones concretas que realmente contribuyan a la reducción o a la desaparición de este problema, se debe primero que todo resignificar el término de

discapacidad, para poderlo entender de distintas perspectivas y no del que se nos ha impuesto o hemos creado. Para un modelo médico, cuando las personas tienen un impedimento o condición que no les permita realizar ciertas actividades en el entorno cotidiano se le describe como discapacitado, sin embargo, existen testigos que estas personas tienen la capacidad de desempeñarse y hacer cualquier actividad.

Por otro lado, lo que no se ha analizado es que lo que realmente limita a una persona, suponiendo que tiene una discapacidad física, a desenvolverse con “normalidad” ante cualquier situación, no es esa condición específicamente, sino que el entorno en que se desenvuelve no les permite seguir siendo autosuficientes como, por ejemplo, que haya gradas solamente en vez de contar con una rampa que permita a la persona dirigirse hacia el destino deseado.

De la mano con lo mencionado anteriormente, podemos comprender que para poder solucionar el problema debemos hacer un reconocimiento de cuáles son esas barreras del entorno que no les permiten a las personas desarrollarse plenamente. Las herramientas existen, entre ellas se pueden mencionar los elementos urbanos sobre la señalización ya sean visuales, táctiles y audibles, así mismo, existe la escritura en braille y el lenguaje de señas como lo es el LESCO. No obstante, el gran desafío es ponerlos en práctica en las escuelas, universidades, supermercados, instituciones estatales y empresas nacionales e internacionales.

De la mano con lo dicho anteriormente, es importante delimitar y enfocar lo que se desea investigar para poder desarrollar este trabajo de una forma adecuada, por esa razón surge la siguiente pregunta que va a permitir abordar todos los temas:

¿Cuál es el valor de aplicar estrategias de negocio enfocadas a las personas con discapacidades múltiples que pueden aplicar las empresas para cumplir los principios internacionales de la Organización Mundial del Comercio Justo en la República de Costa Rica?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general:

Estudiar las estrategias de negocio de todas las actividades en la economía nacional e internacional enfocado a las personas con discapacidades múltiples que engloba la Organización Mundial del Comercio Justo del 2015 al 2020.

1.2.2 Objetivos específicos:

1. Identificar la realidad de la inclusión de las personas con discapacidades en la economía global.
2. Reconocer las estrategias de negocio con enfoque social destacadas a nivel internacional para la inclusión de las personas con discapacidad aplicadas en el proceso comercial.
3. Describir el contexto de las formas de discapacidades múltiples que están presentes en la población de la República de Costa Rica.
4. Analizar el impacto de la inclusión de la población con discapacidades múltiples como parte de los principios de la Organización Mundial del Comercio Justo en la República de Costa Rica.

1.3 Justificación

Costa Rica y la región centroamericana en los últimos años ha venido transformando el enfoque que se tenía sobre la discapacidad, en donde los se enfocaban propiamente en la asistencia que se le podía brindar a las personas con discapacidades, sin embargo, el objetivo de ese trabajo y otras investigaciones es orientarlo hacia una ruta más integral que contemple las verdaderas necesidades.

En el transcurso de los años, se han realizado reformas en todo el mundo con relación a los servicios públicos especialmente en el área de la salud, la educación con el afán de ser accesible e inclusiva, así mismo con el transporte que partir de la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad los autobuses cuentan con barras, las cuales permiten subir la silla de ruedas y por último sobre la información acerca de los derechos adquiridos como solución a las barreras que limitan la vida cotidiana de las personas con discapacidad. A pesar de los esos esfuerzos mencionados anteriormente se ha identificado que aún existen vacíos y desafíos para acabar con el problema.

No obstante, gracias a la Encuesta Nacional sobre Discapacidad realizada por el Conapdis y el INEC en el 2018, se logró identificar que el verdadero problema que viven las personas con discapacidad en Costa Rica depende de varios factores que están directamente relacionados. La situación y condición que presenta cada persona es distinta, pero siempre tienen algo en común como lo es la pobreza y la falta de productos que satisfagan las necesidades de estos consumidores, las herramientas e instrumentos internacionales para que esto cambie están vigentes, pero en la aplicación y ejecución es donde presentan fallos.

A continuación, se presenta la siguiente tabla que contiene información que servirá para la comparación de todos los aspectos importantes a considerar, como por ejemplo el grado de discapacidad de la población encuestada en Costa Rica y la posición que se encuentra entre la población ocupada o desocupada, esto para evidenciar la necesidad e importancia de la investigación que se va a profundizar y la transcendencia que presenta no

solo para las personas que viven con alguna discapacidad sino para toda la población costarricense en cumplimiento de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Tabla 1 Personas con Discapacidad en Costa Rica

Datos generales de personas con discapacidad mayores de 18 años por grado de discapacidad y posición en el empleo, 2018

	Absolutos	Relativos
Total de personas con discapacidad	670.64	100.00%
Grado de discapacidad		
Personas en situación de discapacidad severa	531.605	79.30%
Personas en situación de discapacidad de leve a moderada	139.035	20.70%
Posición en el empleo		
Fuera de la fuerza de trabajo	378.013	56.40%
Ocupados	267.167	39.80%
Desocupados	25.46	3.80%

Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2018 del INEC Y CONAPDIS

Así mismo, un porcentaje que se indica relativamente alto es el 79% los cuales representan una discapacidad severa, por lo que se les dificulta desarrollar actividades cotidianas por limitaciones físicas o de salud, esto adquiere relevancia debido a que de esa forma se dificultaría más obtener empleo. Por ende, son sujetos de derecho con necesidades básicas que se conectan directamente con el comercio. El total de las personas con discapacidad que forman parte de la población económicamente activa es de 43,6% lo que equivale a 292 627 personas que tienen trabajo. Por otra parte, se encuentran 25 460 personas que están desocupadas, por lo que se encuentran 8.7% desempleadas. (INEC, Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2018, 2019)

A través de esta investigación no solo se busca, como ha quedado claro ayudar a solucionar de raíz el problema que viven las personas con discapacidades al no poder desarrollarse con facilidad en la sociedad, sino proyectar a Costa Rica como un país que

crea oportunidades de desarrollo para todos en cualquier ámbito, aunque en este sea dentro de un enfoque social y comercial. Además, otro punto fundamental que se debe cambiar como proyección social es que alrededor del mundo se ha promovido la integración en los sectores anteriormente mencionados como en la educación, transporte, salud, entre otros.

Sin embargo, ya ha quedado en evidencia que el tema no radica solamente en integrarlos dentro de la sociedad, sino incluirlos en todas las actividades comerciales, por lo cual si hay una persona que no pueda participar en alguna de ellas por su condición, lo que indica es que se debe de hacer una modificación en el ambiente y no solamente una adaptación. Por lo tanto, si se analiza desde el punto de vista comercial es fácil identificar que existe una obligación de hacer productos innovadores que contemplen las necesidades de todas las personas y no solo de un sector en específico, así como brindar servicios de apoyo e implementar el diseño universal.

La implementación de personas con discapacidad en la fuerza laboral de las empresas, contribuiría a mejorar los índices de desempleo en este sector, sin embargo, también ayudaría a que esta población desarrolle una vida con total autonomía. Por otro lado, la producción, elaboración y diseño de productos o servicios que se comercializan en este mundo tan interconectado en el que estamos presente, sería más inclusivo con un enfoque universal donde realmente sea dirigido a todo el público.

De la misma forma que se realizaron cambios significativos en todo el territorio costarricense gracias a la ley 7600 que se exige la creación de rampas para las personas con discapacidad física, se podrá ejecutar medidas regulatorias en el comercio internacional amparado por los principios del comercio justo con respecto a la elaboración de productos para que sean innovadores y además de que deben cuidar la salud de las personas, se cree un valor agregado al ser diseños universales.

1.4 Antecedentes

Consumir es una actividad que realizan todas las personas, por ello es necesario que la adquisición de los productos sea desarrollada con conciencia, buscando favorecer un

consumo inclusivo, justo y solidario para ello se creó un movimiento internacional que busca la comercialización de los productos que se consumen en condiciones justas. Para entender que es el comercio justo, se deben conocer los orígenes de este gran movimiento y los diez principios en los que se basa.

El origen del comercio justo se remonta a los años 40 y 50, donde artesanos de nacionalidad estadounidense iniciaron las primeras actividades para combatir los bajos precios del mercado internacional debido a los altos márgenes. Así mismo, la definición establece que

El Comercio Justo es un sistema comercial basado en el diálogo, la transparencia y el respeto, que busca una mayor equidad en el comercio internacional prestando especial atención a criterios sociales y medioambientales. Contribuye al desarrollo sostenible ofreciendo mejores condiciones comerciales y asegurando los derechos de productores/as y trabajadores/as desfavorecidos, especialmente en el Sur. (Organización Mundial del Comercio Justo, s.f.)

Con respecto a los diez principios que se mencionaban anteriormente, es importante describirlos para determinar lo que deben cumplir las organizaciones que forman parte de este movimiento, entre estas se pueden encontrar las oportunidades para productores desfavorecidos, transparencia y responsabilidad, prácticas comerciales justas, pago justo, no al trabajo infantil o no hay trabajo forzoso, no a la discriminación ni a la igualdad de género y libertad de asociación, buenas condiciones de trabajo, desarrollo de capacidades, promoción del comercio justo y respeto al medio ambiente.

La mayoría de los países del mundo y Costa Rica no es la excepción, disfruta de los beneficios que el comercio justo ofrece en el marco internacional, pero a través de esta investigación se pretende analizar el cumplimiento de todos los principios en los diferentes sectores del país, específicamente en las personas con discapacidades asociados al apoyo e inserción socioeconómica activa.

Para tener mayor soporte, este documento se basa en antecedentes investigativos internacionales que ayudarán a abordar el tema con datos confiables y reales, además sirve

como base para lograr comparar el impacto y las diferentes formas en que se puede plantear un tema tan importante como la discapacidad múltiple y el comercio internacional alrededor del mundo, así como la ejecución efectiva de los distintos instrumentos jurídicos.

Como primera investigación internacional, se hace mención del trabajo realizado por el autor Juliam Alberto Garnica Vega que tiene como título *Comercio Justo al alcance de las Personas con Discapacidad* realizado en el 2015, enfocado principalmente en la República de Colombia, donde se analiza el ordenamiento jurídico que se encuentra vigente para garantizar el acceso efectivo al comercio justo en condición de igualdad. Dentro de los objetivos determina los alcances de la política pública del Estado colombiano y la ratificación de tratados internacionales sobre el comercio justo.

Esta investigación hace un aporte significativo con respecto a la protección e inclusión de toda la población basándose en el comercio justo y entendiendo que la discapacidad no constituye una cortapisa para acceder al Comercio Justo, puesto que los estándares que se requieren no son exclusivamente exigidos a la persona como comerciante, sino con relación al producto que se pretende comercializar a través de esa forma alternativa, sin perder de vista que la finalidad ulterior es combatir la pobreza y constituir un soporte para las comunidades vulnerables o menos favorecidas dentro de la cadena de la productividad (Vega, 2015).

Otro punto fundamental que se menciona dentro del presente trabajo, es el análisis con respecto al desempleo y la pobreza dentro del territorio colombiano, entendiendo que el problema se soluciona de una forma integral contemplando además temas como la salud y educación que están específicamente relacionado y todos estos procesos van de la mano, de modo que al contar con un buen sistema de salud, se pueden realizar visitas médicas con regularidad previniendo una complicación mayor, asegurando que a la escuela, colegio o universidad para obtener conocimiento y títulos que lo validen.

Por último, pero no menos importante, contar con oportunidades para insertarse al mercado laboral de esta forma se reducen los índices de desempleo y pobreza. En este proceso, el conocimiento por parte de las empresas sobre las discapacidades múltiples que

existen y el cambio de mentalidad que se maneja socialmente sobre esta población, de la mano con una normativa jurídica que garanticen sus derechos, es el paso final para garantizar la igualdad de condiciones hacia ese sector de la población.

Como segunda investigación a contemplar por su aporte significativo sobre el tema principal es el de la autora Carmita Yolanda Tierra Caguana con el proyecto de investigación llamado *Diseño De Microempresas Agrícolas con enfoque de Comercio Justo para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad visual del Centro Educativo Comunitario Intercultural Bilingüe Especial Louis Braille Del Cantón Colta*.

El real aporte de esta investigación es que comprueba que, a través de una buena estrategia de negocios enfocada en el bien social, se puede lograr la inclusión de todas las personas contemplando las que tienen algún tipo de discapacidad, en el comercio internacional bajo los objetivos del comercio justo, ya que, es el instrumento más eficaz. Se contemplan tres puntos fundamentales que benefician a este sector. La primera es, que esta iniciativa le brinda las herramientas necesarias que sería un modelo de negocio para acceder a la seguridad y a la autosuficiencia económica que necesitan para salir de la condición vulnerable que estadísticamente presentan la mayoría de los casos.

Además, juega un papel fundamentalmente dentro del escenario internacional ya que, sirve de ejemplo para el resto de la sociedad. Por último, les permite mantenerse involucrados en las actividades comerciales del país. que en este caso sería en Ecuador. La autora especifica que el fin de la investigación es que, al finalizar la aplicación del diseño de microempresas agrícolas, los beneficiarios cuenten con las condiciones de manejar el emprendimiento de manera autónoma, ya que se logrará constituir un negocio encaminado a la oferta de productos agrícolas orgánicos con la participación de los usuarios del Centro Educativo (Caguana, 2017).

Dentro de las investigaciones internacionales, el último instrumento que está ligado con el tema expuesto al inicio de este documento es el libro llamado *La accesibilidad y el diseño universal entendido por todos* elaborado por el Gonzalo Arjona Jiménez. El libro

trata de la importancia de conocer el tema sobre la accesibilidad y el diseño universal que deben de tener todos los productos y servicios que se comercialicen en el mundo. En el mismo, da a conocer que el tema sobre las discapacidades múltiples no es un tema ajeno o del cual no corresponde hablar, ya que dentro de esta segmentación se podrían nombrar a las mujeres embarazadas e incluso los adultos mayores.

Uno de los aportes fundamentales, es que nos indica que la accesibilidad ha dejado de ser sinónimo de supresión de barreras físicas para convertirse en una accesibilidad universal que comprende un cambio inmediato en todos los ámbitos. Es importante recalcar, que la accesibilidad universal también beneficia toda la sociedad porque es una de las claves de desarrollo sostenible para mejorar la calidad de vida y aumentar la producción y la productividad. Por otra parte, los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores deben garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades. (Jiménez, 2015)

Con respecto a las investigaciones a nivel nacional, la tesis de la autora Katalina Alfaro Miranda sobre las “Representaciones Sociales acerca de las personas en condición de discapacidad presentes en direcciones y jefaturas administrativas de la Universidad De Costa Rica” evidencia la importancia de contar con personas con discapacidad múltiples en todos los sectores del país y de crear condiciones institucionales enfocadas a la inclusión laboral desde las universidades como en este caso la Universidad de Costa Rica así como todas las instituciones tanto públicas privadas dentro de Costa Rica.

Dicha investigación fue realizada en el 2020, realiza una contribución importante con respecto a la inclusión laboral, entendiendo que esta implica más que solo la contratación de personas de forma accesible, las jefaturas entrevistadas relatan situaciones hipotéticas o vivenciales respecto a la vida laboral de las personas con discapacidad dentro de la Institución. Sin embargo, otro punto relevante es que enfoca lo que se quiere determinar en este trabajo y es que cuando contamos con la capacidad de estas personas en el entorno social, la vida de toda la población mejora porque ellos se enfocan en aspectos que las personas que no tenemos cierta necesidad no vemos (Miranda, 2020).

Como segunda tesis enfocada en el territorio nacional, es la que fue realizada por las autoras María Vianney Granados Segura y María Luisa Olivar Umaña en el 2020, la cual tiene como título *El aporte de la Orientación en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad: un análisis de dos empresas inclusivas*. Esta contiene información relevante como la ejecución de una guía práctica que contiene el proceso de orientación para insertarse en el mercado laboral desde el ejemplo de dos empresas nacionales inclusivas que comercializan sus productos a nivel centroamericano.

En esta investigación, se definió como propósito principal establecer el aporte de la Orientación en la inserción laboral de las personas con discapacidad en las organizaciones Impresora Delta y Polymer. Se ha evidenciado que existen diferentes entidades que apoyan la inserción de personas con discapacidad, tales como la fundación Yo puedo ¿y vos?, el Ministerio de Trabajo y el Centros de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad CAIPAD, que promueven espacios de inclusión laboral. (Granados Segura M., Olivar Umaña M., 2020)

Por otro lado, se ha reflejado que existe falta de sensibilización por parte de las empresas, falta de información y conocimiento de lo que es la inserción laboral de personas con discapacidad, así como la creencia errónea de que al contratar a esta población solo se recibirán aportes económicos por parte del Estado a las empresas, sino más bien que al generar oportunidades laborales están eliminando una brecha en la desigualdad existente en temas laborales de esta población (Granados Segura M., Olivar Umaña M., 2020).

Lo anterior solo recalca la importancia de este tema, que aunque en distintas investigaciones se hayan realizado guías informativas que contiene la especificación de la problemática y los pasos a seguir para combatirla, en las empresas y a nivel internacional la falta de capacitaciones hacia el personal así como pese a los esfuerzos la falta de cambio cultural que contempla los mitos sobre las personas que tienen una condición diferente, hace que la inclusión en las actividades del entorno en que se desenvuelven sea uno de los desafíos más grandes.

Dentro de la última investigación que será utilizada para analizar desde otra perspectiva utilizando la normativa internacional existente aprobada y ratificada por Costa Rica es el trabajo final de graduación elaborado por Mitzi Eugenia Calderón Goldenberg con el tema *El Derecho al Trabajo de las personas con discapacidad en Costa Rica, la aplicación en la Jurisprudencia de la Sala Constitucional, del Convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo y de la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad* (Goldenberg, 2010).

Por ende, esta investigación genera un soporte mayor al presente documento porque trata temas sobre las regulaciones legales en cuanto a las personas con discapacidad, la situación laboral en Costa Rica y la aplicación de los distintos convenios que aún se encuentran vigentes. Por otro lado, el año que fue publicado específicamente en el 2010 ayuda a comparar la situación desde esa fecha hasta la actualidad con respecto a la situación laboral que se presentaba en estos años y el porcentaje que se tiene en la actualidad de modo que se analizaría la efectividad de los convenios internacionales.

1.5 Proyecciones

Las proyecciones de esta investigación facilitan a enfocar la visión y los objetivos que están presentados en el documento, de modo que se genere una relación entre el planteamiento del problema y objetivos específicos del mismo. Para lograr esto, el trabajo se va a dividir entre dos grandes variables como lo son los alcances, los cuales considera todo lo que se va a investigar según los objetivos específicos y la segunda variable son las limitaciones, que contempla los temas que no se van a estudiar a fondo, ya que no están directamente relacionados con los objetivos planteados.

Por ende, las proyecciones generales van a estar enfocadas en las estrategias de negocio de las actividades comerciales que se ejecutan a nivel nacional e internacional en las cuales las personas con discapacidad son incluidas y forman parte de esta ya sea como productores o consumidores de productos y servicios, amparados por los principios del comercio justo, los cuales buscan que el comercio sea equitativo respetando los derechos humanos y promoviendo las prácticas justas.

1.5.1 Alcances

Con respecto a los objetivos específicos se pretende describir todas las formas de discapacidades múltiples que existen alrededor del mundo por un motivo fundamental que es la existencia de una guía informativa que describa las diferencias de cada una, pero sobre todo recalcar que la condición de la persona, no necesariamente la limita a desenvolverse en las diferentes actividades que se realizan dentro de una sociedad como el estudiar o trabajar.

Sin embargo, dentro de los alcances se va a realizar un estudio más detallado a la discapacidad visual y a la discapacidad motriz, ya que el análisis se va a realizar en la República de Costa Rica y según los resultados de la Encuesta Nacional sobre Discapacidad realizada por el INEC en el 2018, estas discapacidades representan a la mayoría de la población con un 31,7% y un 16,7% respectivamente, por lo cual partiendo desde estos dos tipos de discapacidad se adaptarán a las estrategias de negocio y la inserción laboral.

Así mismo, la investigación contemplará temas que están directamente relacionados con las personas que presentan alguna discapacidad visual y motora como lo es el trabajo y la participación de esta población en los procesos comerciales. Por esa razón, se identificará la cantidad de actividad que tiene este sector de la población dentro de la economía nacional e internacional, específicamente en las empresas y las medidas que aplican para insertarlos al ambiente laboral, amparado por la normativa internacional que vela por el cumplimiento de sus derechos fundamentales.

Como último punto de los alcances, es reconocer el valor de las estrategias de negocio que aplican las empresas con enfoque social para la inclusión de personas con discapacidades múltiples basados en el comercio justo. La finalidad es determinar la participación de esta población en el proceso de producción y comercialización incluyendo diseños universales, así como todas las características necesarias para satisfacer las

necesidades de todo público. Lo anterior, porque desde la creación de la normativa internacional respecto a los derechos y el desarrollo comercial, hace valer la definición de integración.

1.5.2 Limitaciones

El desarrollo de todos los temas como la discapacidad, la inserción laboral inclusiva y el valor de la aplicación de estrategias de negocio son extensos por la diversidad de subtemas que se pueden analizar si son abordados de forma individual, por esa razón con respecto a las discapacidades, no se estudiará las auditivas ni las intelectuales, ya que, para entenderlas en su totalidad se tratarían aspectos médicos, los cuales no están plasmados en la visión de la investigación.

Por otra parte, cuando se analicen temas empresariales se puede determinar que la discapacidad es un tema multidisciplinario por lo que es necesario ampliar información sobre los diversos departamentos que conforman una empresa como el área de recursos humanos, salud ocupacional, de *marketing* y comercial, más no se desarrollarán de forma extensa los departamentos de compras, logística ni de dirección general.

De igual forma, no se utilizarán análisis cuantitativos con respecto a las actividades económicas y comerciales que realizan las empresas, debido a que como fue especificado anteriormente el objetivo es determinar la cantidad de personas con discapacidad que se encuentran laborando en las distintas empresas en el país e incentivar la creación de productos o servicios con un enfoque universal, para lograrlo la participación de este sector es fundamental para conocer puntualmente las necesidades.

De la mano con lo anterior, como parte fundamental de las limitaciones cabe destacar que se utilizará normativa internacional en relación a los derechos que están estipulados en las convenciones para las personas con discapacidad, resaltando más el valor social y la integración, no obstante con respecto a la reglamentación comercial no se abarca la regulación en el etiquetado ni el empaque de los productos, así como no se contemplan los procesos de comercialización, de la logística de los mismos ni el *marketing*.

Por ende, en esta investigación no se analizan los costos de producción con respecto a la innovación de productos con diseño universal ni los cambios en los procesos comerciales que son necesarios aplicar de parte de las empresas para poder exportar sus mercancías, del mismo modo, tampoco se contempla el presupuesto preciso sobre la adaptación de los espacios laborales que implementan las empresas para cumplir con la inclusión de las personas con discapacidad y los principios del comercio justo.

Por otro lado, el análisis de la aplicación de los diez principios que establece la Organización Mundial del Comercio Justo, no todos concuerdan con los objetivos que se plantean en esta investigación, por lo cual solo se desarrollan cuatro de los principios, los cuales hacen referencia a la inclusión de todas las personas sin discriminación, la transparencia y responsabilidad de las empresas con la fuerza laboral, así como la sociedad civil que serían los consumidores, las buenas condiciones de trabajo para sus colaboradores y el desarrollo de capacidades para mejorar la productividad.

Bajo la misma línea, para analizar la inclusión de la población con discapacidad en los procesos comerciales, se puede denotar que el problema de la pobreza y el desempleo están directamente relacionados, no obstante, a pesar del enfoque multidimensional que tiene la comprensión del tema a tratar, se van a establecer como efectos por lo que se presentarán estadísticas que ayuden a evidenciar la importancia de tomar acción, sin embargo, no serán desarrollados como tema principal.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En este capítulo se incluyen una lista de definiciones y elementos fundamentales conforme a la discapacidad y el desarrollo económico, la normativa internacional, los principios del comercio justo unido con los objetivos de desarrollo sostenible y la inclusión de la discapacidad como estrategia de negocio, de forma que el lector pueda comprender todos los términos utilizados en la presente investigación; todos los elementos están ligados con los objetivos planteados, así mismo se puede denotar que todo está concatenado con el desarrollo del trabajo.

Conforme al tema de la discapacidad, para la definición que se utiliza en la actualidad se fue estableciendo una serie de acontecimientos que generaban una percepción distinta sobre una persona que presentaba una pérdida de una extremidad de su cuerpo o una condición que no le permitía desenvolverse libremente en la sociedad, así mismo, en ese proceso se ha ido observando una evolución sobre el término de “discapacidad”, siendo necesario hacer una clasificación entre enfermedad, deficiencia y minusvalía.

Por otra parte, es importante hacer la distinción entre los términos de integración, segregación, exclusión e inclusión, ya que, si se habla de comercio justo es fundamental optar por la inclusión y el diseño universal de productos y servicios, haciendo énfasis en los principios que engloba el comercio justo y los que se deben hacer cumplir en el comercio internacional para promover la participación de las personas con discapacidad en las actividades comerciales de un país, no solo como consumidores, sino también como proveedores de bienes con diseños aptos para todo público.

De la mano con lo anterior, aunque el diseño universal tiene su origen en la Declaración de los Derechos Humanos, en la cual hace mención al derecho a la igualdad para todas las personas, la participación en la vida de la comunidad y la protección contra toda forma de discriminación, no es hasta principios de los 90 cuando se produce un verdadero cambio en las políticas internacionales y la normativa internacional, introduciéndose el concepto diseño para todos, o lo que es lo mismo, el Diseño Universal (Alles, 2012).

. Por ende, el fin del presente trabajo es evidenciar la gran necesidad que existe en el comercio y de forma igualitaria en las empresas que son los actores principales dentro de esta actividad, para incluir a las personas con discapacidad no solo en el diseño universal e innovación en los productos para que puedan ser utilizados por cualquier persona y el público meta sea mucho más grande, sino también incluir a las personas con discapacidad en la empresa, esto no solo beneficia a la empresa por contar con personal con diversas habilidades, más bien beneficia a toda esta población que son consumidores importantes y por muchos años han sido totalmente abandonados por las empresas.

Según encuestas, pese a los esfuerzos y la evolución en diversos ámbitos como la salud, educación, normativa internacional y trabajo, aún las personas con discapacidades se encuentran a grandes desafíos. Por otro lado, uno de los objetivos principales de una persona con discapacidad y del nuevo modelo sustituido por el asistencialismo, es lograr la autonomía personal e independencia en el desarrollo de las actividades que se realizan en la vida cotidiana, para ello es necesario eliminar todas las barreras que impidan este desarrollo y contar con productos y servicios que satisfagan sus necesidades.

2.1. Discapacidad y desarrollo económico

En la actualidad, el tema de la discapacidad ha evolucionado a través de los años, tanto que se puede encontrar información acerca de los derechos, leyes, casos y mucho más al alcance de todos, sin embargo, a raíz de esta investigación se ha evidenciado la falta de conocimiento en los conceptos y esto causa que el proceso de cambiar hacia un mundo más inclusivo sea más lento de lo que se espera. Lo anterior, no solo hace que se vea afectada la población que presenta esta condición, sino también la economía global, al ser un asunto que entrelaza diferentes ámbitos.

Retomando los conceptos, la discapacidad como definición ha sido un gran debate que no solo le compete a un organismo internacional en específico, sino que se ha discutido en el ámbito político, económico, social y cultural. Por esa razón, resulta indispensable analizar la cronología de las definiciones que se fueron creando por parte de la

Organización de las Naciones Unidas, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, resaltando los movimientos internacionales que realizaron las personas con discapacidades para demostrar ante la palestra mundial las necesidades que en ese momento presentaban.

La primera publicación que se realizó especificando las características, clasificación y las repercusiones que enfrentaban las personas con discapacidad, fue emitida por la Organización Mundial de la Salud en 1980 con el nombre de “Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDDM)”. En dicho documento, el concepto que fue utilizado para diferenciar la discapacidad de una deficiencia o una minusvalía es el siguiente, “cualquier restricción o falta de capacidad para llevar a cabo una actividad determinada” así mismo “restricción o ausencia de la capacidad de realizar alguna actividad en la forma que se suele considerar normal para un ser humano” (INSERSO, 1976)

En el documento CIDDDM, se presentan tres conceptualización como lo son las deficiencias que corresponden a una enfermedad de forma externa hacia la ausencia de un órgano o parte del cuerpo, la discapacidad que fue la definición que se amplió anteriormente donde describe la incapacidad del individuo para realizar cualquier actividad “normal” y por último la minusvalía que hace referencia a la vida social en cuanto a la experiencia de la persona ante la sociedad y la equiparación de oportunidades.

Como consecuencia de este estudio, al presentar únicamente las limitaciones a través de las tres conceptualizaciones, se dio una categorización que está sujeta de acuerdo a un modelo de déficit, el cual especifica algo que les falta y la necesidad de tener a una persona que haga las cosas que ellos no pueden hacer como el resto. Así mismo, se puede ir entendiendo que desde esos tiempos se fue inculcando un proceso de dependencia, en lugar de crear estrategias que conduzcan a un mundo que les permitiera desarrollarse y participar plenamente de todas las actividades como la educación, trabajo, turismo y muchas más.

Posterior a esta primera etapa, la Asociación de Retraso Mental en 1992, formula un modelo teórico que rompe con todas las perspectivas tradicionales que se tenían en ese momento a raíz del primer estudio, ya que, las personas pueden desarrollar sus tareas a través de habilidades adaptativas. Todo esto, como resultado de la interacción de una serie de dimensiones personales y contextuales que orienten el diseño de respuesta de apoyo que mejore su funcionamiento en la vida cotidiana.

En el modelo teórico se incluyen cuatro dimensiones del proceso de definición, clasificación y sistema de apoyo que comprende las habilidades adaptativas y funcionamiento intelectual, consideraciones psicológicas y emocionales, consideraciones físicas y de salud y por último consideraciones ambientales. Por lo tanto, gracias a estos puntos se puede realizar una descripción de la persona desde otras dimensiones, lo cual tiene una gran trascendencia para el análisis de todas las personas con discapacidades.

Teniendo presente estas cuatro dimensiones, el proceso de evaluación se estructura en una serie de pasos que comienza con el diagnóstico diferencial del retraso mental, continúa con la clasificación y descripción del sujeto en base a sus potencialidades y limitaciones en las distintas dimensiones y en relación al medio en que se desenvuelve, y finaliza con la determinación de los apoyos necesarios en cada una de las dimensiones propuestas (Alonso, 1994).

Este conjunto de procesos tiene como consecuencia un cambio significativo al modelo de déficit que era aplicado en la primera etapa, entendiendo las verdaderas necesidades del individuo de una forma integral, aunque se deja rezagada la parte social y su preparación hacia una inclusión total en la sociedad; la orientación y el apoyo para la previsión de las personas cercanas, ayudó al proceso de evolución en cuanto al primer pensamiento que se tenía, sin duda alguna se deja en evidencia la necesidad de seguir trabajando.

2.1.1. Concepción de discapacidad

Los conceptos sobre la discapacidad a lo largo de los años, se han comprendido a través de diversos enfoques y los modelos que fueron presentados anteriormente son las bases que construyeron la definición que se utiliza en la actualidad, en donde se abandona la perspectiva paternalista que era esa dependencia que se generaba con el primer modelo, la cual se le enseñaba a ser una persona con discapacidad inactiva, para el cambio paulatino pero constante sobre la discapacidad, donde se encuentra una persona que cuenta con habilidades y competencias para desarrollarse en la cotidianidad.

Según la Real Academia Española (RAE), la discapacidad era definida como la disminución por un problema físico, sensorial o psíquico, que incapacita total o parcialmente para el trabajo u otras tareas”. Sin embargo, tras movimientos sociales y estudios sobre el concepto, este fue cambiado en noviembre del año 2020 en la plataforma en línea de la REA, por la definición actualizada que define la discapacidad como Situación de la persona que por sus condiciones físicas o mentales duraderas se enfrenta con notables barreras de acceso a su participación social (RAE, 2020).

Como se puede observar, el cambio de la definición tiene un impacto positivo hacia el camino de la inclusión de estas personas a la sociedad, donde se comprende que la discapacidad no en todos los casos imposibilita la participación o el desarrollo del individuo, es más, en muchas ocasiones se ha visto que logran destacar en otras tareas a la perfección, porque esa limitación ya sea física o mental, les permite progresar en otras áreas. Se debe entender que su participación en la economía del país, no solo les ayuda a involucrarse como ciudadanos, sino también hace que también evolucione el enfoque cultural y su opinión con respecto a productos y servicios sea más universal.

2.1.2. Teoría Sociológica Clásica

Esto conlleva al análisis de la teoría sociológica clásica sobre la discapacidad donde se estudia las figuras rectoras del pensamiento sociológico universal, haciendo énfasis en la postura del economista Karl Marx por sus reconocidos estudios sobre el funcionamiento de la economía política clásica, partiendo de que sólo el trabajo humano produce el verdadero valor. Lo anterior, permite comprender la nula participación de la

población con discapacidad en las actividades productivas de los países, ya que en esos tiempos eran considerados como “enfermos, dependientes, incapaces”.

La importancia de analizar el tema de discapacidad con la teoría sociológica clásica, es que permite entender el pensamiento cultural que se generalizaba en esos tiempos sobre las personas que habían nacido con una discapacidad intelectual o si a raíz de un accidente habían perdido un aparte de su cuerpo. Por ende, la discapacidad sería consecuencia de la interacción de esa persona y el entorno en que se desenvuelve, en otras palabras, la discapacidad se produce cuando los individuos interactúan socialmente y son conscientes de las barreras que existen, las cuales por su condición no les permite ser independientes y son efecto de las creaciones y disposiciones sociales.

Otro punto fundamental, es la fuerza de las estructuras económicas que como bien explica Marx (1857/1997) en su *Introducción general a la crítica de la economía política*, los individuos son los que producen en una sociedad, al mismo tiempo que estos individuos están producidos socialmente. En este sentido, la incursión de un sistema capitalista de producción a partir del hecho histórico material de la revolución industrial, tiene como resultado la creación un nuevo tipo de sociedad con sus respectivas dinámicas. Marx afirma “ninguna producción es posible sin un instrumento de producción, aunque este instrumento sea solo la mano (Cisternas, 2020).

Según el pensamiento de Marx, la producción es el principal motor del sistema capitalista, en donde la estructura económica de un país funciona como asiento de las relaciones sociales donde se debe categorizar los roles para el funcionamiento del mismo, por lo tanto, se puede denotar nuevamente un enfoque de coacción hacia las personas con discapacidad al ser socialmente percibidos como incapaces o incluso enfermas. Este modelo, los posiciona fuera de los engranajes productivos capitalistas, ya que, en este sistema como prioriza la eficiencia, rapidez y destreza como pilares fundamentales para la ejecución de los trabajos, donde una vez más se aclara la exclusión de las personas con discapacidad.

Bajo la misma línea de pensamiento, el filósofo Emile Durkheim en su tesis sobre “La división social del trabajo”, hace referencia al funcionamiento y características de la sociedad capitalista industrial, siendo específico en la especialización de las tareas, la cual menciona que es un producto inevitable del sistema, que se da no solo en la esfera del trabajo, sino también en otros órdenes sociales como la ciencia, el arte o el gobierno. Menciona que esta división no debe ser motivo de conflictos, porque, en última instancia, la división del trabajo es en sí misma una fuente de solidaridad basada en la interdependencia y en la aceptación de normas morales (Martinena, 2005).

Sin embargo, esta división de tareas tiene como resultado la posición privilegiada de algunos individuos al liderar en un puesto de alto rango, y por otra parte hace que al resto quede en una posición de bajo nivel en el mejor de los casos y en el peor que quede excluido totalmente, el ejemplo más significativo era precisamente con las personas que tenían una discapacidad, dándoles un trabajo con el menor sueldo o incluso desempleados por no darles las condiciones adecuadas para laborar. Así mismo, se puede ir entendiendo cómo funcionaba el sistema productivo del país y porque actualmente se presenta el planteamiento del problema de esta tesis.

Por otro lado, para analizar mejor la forma de vida de la población en esa época donde los autores del pensamiento sociológico exponen sus pensamientos, es fundamental destacar la figura de Pierre Bourdieu y su concepto de “habitus” que hace referencia más que todo a como la población a través de disposiciones sociales tenía que pensar, hacer o sentir. Es posible concatenar este concepto hacia como las personas con discapacidad en ese entonces iban construyendo su “habitus” relacionado a las personas que no tenían esa condición, recapitulando que la sociedad a modo de recompensa por su estado, se tenía que otorgar un asistencialismo, por lo cual no se les daba las herramientas para ser independientes.

Por otro parte, un gran aporte de este sociólogo, es con relación con la parte no tanto social como se va venido desarrollando sino en la parte comercial y económica, como lo fue su tesis en los “tipos de capital”, en la cual contempla cuatro ejes como lo son el capital

económico, el cultural, el social y el simbólico. La diferencia pertinente entre capital económico y el resto de formas de capital, la cual en esta parte se quiere destacar, está en la oposición de interés conocido y socialmente reconocido vs. desinterés. Por lo cual, la definición del capital económico es conocido como el medio para ejercer el poder sobre recursos o personas (apropiación de bienes y servicios), sin ocultarla para que sea legítima (García, 2000).

Así mismo, se puede denotar que la relación entre los tipos de capital sigue una secuencia lógica, de forma que si se analiza en una persona que tiene una discapacidad, al no tener la posibilidad de trabajar, no podrá contar con un ingreso económico fijo, de igual forma tampoco tiene un capital social activo ya que todas las actividades que desee realizar necesita un capital económico, suponiendo que cuenta con alguna pensión por parte del Estado o un ingreso de algún familiar, tampoco podría salir a un restaurante o al cine por las constantes barreras como las escaleras, los espacios reducidos, un lenguaje que no entiende, entre otras. Todo lo anterior restringe las posibilidades de los sujetos participantes de la vida social.

Una vez contemplado la situación que vivían las personas con discapacidad a través de las teorías sociológicas analizadas en los tres grandes pensadores como lo son Marx, Durkheim y Bourdieu, resulta indispensable preguntarse sobre las verdaderas necesidades que presentan las personas con discapacidad que si bien con el pasar de los años se han “solucionado”, todavía siguen presentes en todas las áreas. Abordar esas necesidades, resultarían beneficiosas para toda la población ya que si hay personas que se consideran ajenas al tema, solo para colocar en contexto los adultos mayores y las personas embarazadas se consideran en condición de discapacidad.

Por ende, la atención de satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad está relacionada con un enfoque en pro de mejorar la vida social hacia una inclusión en todas las actividades de entretenimiento, además de la creación de valor económico que se convierte en crecimiento y desarrollo de un país. También, las empresas y emprendedores

siendo el motor de la economía podrán beneficiarse de nuevas oportunidades de mercado en el proceso comercial y desarrollo de productos o servicios más accesibles e innovadores.

2.1.3. Inserción en el proceso comercial

Para lograr lo anterior, es necesario estudiar la definición de un proceso comercial, ya que este se puede determinar como el primer paso para guiar a la empresa hacia un camino inclusivo, por lo cual el concepto se refiere a la serie de pasos o etapas que siguen para cerrar una venta, desde que se atrae un nuevo prospecto a través del marketing, hasta el servicio que se le ofrezca al cliente después de su compra. También, puede conocerse como proceso de venta, en donde su objetivo es guiar al consumidor desde que muestra interés por el producto hasta que se convierte en un cliente fiel de la marca. (Salesup, s.f.)

Por consiguiente, los pasos a seguir para llevar a cabo un proceso comercial deben ir de la mano con estudios especiales para la determinación de las necesidades de los consumidores y en este caso contemplando las personas que tienen discapacidades. En esta investigación se pretende demostrar, que la inserción de esta población en los procesos comerciales mejoraría el desarrollo de estrategias que solucionen el desempleo junto con todos los problemas que conlleva como la pobreza y las ideas frescas así como las grandes habilidades que tienen las personas con discapacidades, se podrían crearían productos y servicios universales.

La inclusión de la discapacidad en la ejecución de estrategia para las empresas, haciendo la importante aclaración que la acción se toma desde las empresas, ya que son las que producen los productos o brindan los servicios, obedece a dos visiones compatibles fundamentales como lo son la creación de valor social o capital social como fue mencionado anteriormente y la creación de valor o capital económico. Partiendo de dos visiones, las empresas desarrollan esas estrategias en el ámbito de la discapacidad que van a generar un impacto de forma directa sobre el segmento o el nicho del mercado enfocado a las personas con discapacidad, sin embargo también abarca la totalidad del mercado.

2.1.4. Definición de inclusión

Así mismo, la idea principal no es excluir a toda la población para elaborar productos especialmente a las personas con discapacidad, sino todo lo contrario, que es hacer conciencia y generar conocimiento sobre las habilidades que desarrollan estas personas y que con un estudio de mercado sobre las necesidades correspondientes se puede crear un producto que sea universal y lo pueda utilizar todas las personas, de igual forma con los servicios.

En toda la investigación, se habla continuamente sobre la inclusión y poco de integración, ya que estos dos conceptos aunque se pueden confundir, en el tema de la discapacidad es muy importante saber la diferencia y como aplicarlas. A continuación, se va a definir qué es la inclusión, la cual se describe como

El proceso que permite abordar y responder a la diversidad de las necesidades de todos los educandos a través de una mayor participación en el aprendizaje, las actividades culturales y comunitarias y reducir la exclusión dentro y fuera de las comunidades. Lo anterior implica cambios y modificaciones de contenidos, enfoques, estructuras y estrategias basados en una visión común. (UNESCO, 2008)

Es importante destacar, que el término de inclusión no se determina como un nuevo enfoque, sino una reorientación hacia un camino que ya se iba recorriendo como consecuencia de las experiencias vividas y los modelos aplicados, como dice la definición, el énfasis es subrayar la igualdad por encima de la diferencia, ya que esto va a significar que la población con discapacidad sea participe del capital social.

2.1.5. Definición de integración

Una vez entendido el termino de inclusión, se presentará la definición de integración y la razón por la cual no se debe de emplear en la actualidad al referirnos sobre este tema. Seguidamente se presentará la definición como tal, sin embargo, para dar un preámbulo del pensamiento sobre este concepto en el mundo de las personas con discapacidad, se pude ver como una forma de querer hacer partícipes a esta población en la vida cotidiana, pero

adaptando el entorno específicamente para ellos, en lugar de pensar incluirlos desde el inicio.

La integración como se puede definir como, el “proceso continuo y progresivo que se inicia desde el grupo familiar con la finalidad de incorporar al individuo con necesidades especiales a la vida escolar, social y laboral de la generalidad”. En la teoría la definición hace que no haya ningún problema, sin embargo, el ejemplo más claro de lo que se ha venido trabajando como “integración” es crear espacios donde van a la escuela o colegio, pero se relacionan solamente con personas con discapacidades, en lugar de recibir con todos los estudiantes. (Romero, 2006)

Lo anterior evidencia la falla del sistema que era aplicado, ya que aprenden a ser diferentes y de cierta forma se sienten excluidos del resto. Otro punto a destacar es que todas las adaptaciones que se han hecho como la Ley de Oportunidades en Costa Rica, llamada la Ley 7600 donde los comercios y buses tienen la obligación de tener rampas para las personas con discapacidad, es una gran oportunidad para las mismas, porque se elimina la barrera principal, sin embargo, si la inclusión se hubiera aplicado desde el inicio, se hubiera avanzado mucho más rápido hacia una sociedad más inclusiva.

2.1.6. Definición diseño universal

A raíz del concepto de inclusión, nace la gran iniciativa de diseño universal y se basa en crear un producto y servicio desde su empaque hasta su etiqueta pensando en que va a poder ser utilizado sin ninguna barrera para toda la población, de otra forma, si el producto ya existe se puede contar con una gran innovación y recrear el mismo producto o servicio, pero brindando experiencias inclusivas.

Por otra parte, la evolución hacia el tema de la inclusión de las personas con discapacidad de la mano con los procesos comerciales, hace referencia a un concepto muy repetitivo en esta investigación y es el de Diseño Universal, el cual implica la planificación de las necesidades de una población diversa desde las fases iniciales del proyecto, de modo que el proyecto o entorno final sea accesible y fácil de usar para una población diversa,

incluidas personas con discapacidad. El objetivo fundamental del mismo es favorecer a toda la población, buscando mejorar la calidad de vida de todos los usuarios y no de un segmento de mercado en específico (BID, 2019).

Así mismo, más adelante se podrán encontrar una serie de ejemplos de productos, servicios, ciudades y medios de transporte con diseño universal y por ende el significado de lo que es un producto o un servicio inclusivo y la importancia que este tiene para toda la población, recordando que no solo beneficia de forma directa a las personas que tienen una discapacidad de cualquier tipo o a sus familias, sino que también de forma indirecta al mundo en general facilitando la utilización del mismo.

2.1.7. Definición de productos y servicios inclusivos

En el plano comercial, desarrollar iniciativas para mejorar los productos y servicios en pro del bienestar colectivo, es complejo cuando no se tiene una guía para seguir, sin embargo, el primer paso para lograrlo siendo el punto de partida debe ser el análisis de las necesidades de la población en general de forma universal, y para ello es necesario una mayor implicación y colaboración en los procesos de diseño, desarrollo y comercialización de los productos por parte de todos los actores implicados como los proveedores y los demás departamentos de la empresa.

Por este motivo, el enfoque de estrategias en los productos y servicios que tengan el fin de mejorar la independencia y autonomía de las personas con discapacidad, ayudaría a contribuir una generación de un mayor valor económico para las empresas, si estas innovaciones son útiles para otros colectivos con necesidades similares y para el mercado ampliado. De manera analógica, el desarrollo de la tecnología en los productos destinados a las personas con discapacidad son susceptibles en muchos casos de aplicación y utilidad para el conjunto de ciudadanos, gracias al diseño para todos o el diseño universal.

En los últimos años, un acontecimiento muy positivo para la evolución del mundo es la preferencia de los consumidores por marcas con una responsabilidad y gestión social, esto deja muy claro el arduo trabajo de los organismos internacionales y las campañas que

han generado una concientización en la población y de la mano con lo anterior también se suman las empresas a través del desarrollo de ideas de *marketing* con reconocimientos y premios hacia ciertos productos y servicios que impulsan las buenas prácticas en la integración laboral y social de la población con discapacidad.

A modo de síntesis, los productos y servicios inclusivos conforman una gran variedad de ventajas para la empresa, ya que su aplicación de estrategias para lograr mejorar esos bienes, se basan en un programa que va más allá de la filantropía corporativa o de enfoques asistencialistas que se solían usar. Los modelos más sólidos se alinean con la actividad económica de la empresa, que suele asociarse con pequeños emprendedores locales en calidad de proveedores, distribuidores, minoristas o aliados comerciales (FIP, s.f.).

En relación con los mencionado anteriormente, las ventajas no solo se ven reflejados hacia las empresas sino también a los consumidores, debido a las mejoras que se han implementado en el diseño, empaque, experiencia de compra y servicio post venta del producto, así mismo, centrar las estrategias de productos y servicios hacia el mercado de las personas con discapacidad ayuda a contribuir a la generación de valor agregado y por ende el valor económico.

Por lo tanto, la gran oportunidad para las empresas, se centra en la capacidad que deben presentar para ser creativos e innovar para desarrollar y comercializar productos cada vez más accesibles e inclusivos, de forma que sea accesible para el conjunto de la población con discapacidad, esto no solo lograría la aceptación de los consumidores y su preferencia por el producto o servicio, sino que lograría además, el reconocimiento del mercado en su conjunto, dado que podrán extender sus soluciones a otros segmentos de población, logrando su expansión y mayor interés que se traduce a mayores ventas.

2.2. Normativa internacional para la población con discapacidad

Desde la antigüedad las personas que presentan alguna discapacidad de cualquier tipo, han sufrido de discriminación y opresión por parte de la sociedad durante años, hasta

que con el pasar de los años los movimientos sociales lograron ir cambiando el paradigma, tomando como referencia el modelo social y los derechos humanos; desde la muerte hasta ser tomados en cuenta como sujetos de derecho en la elaboración de políticas que estén enfocadas más a la inclusión que a la integración.

En este trabajo de investigación se utiliza el término “persona con discapacidad” haciendo alusión a que antes de la discapacidad existe un sujeto de derecho. Por otro lado, esto hace énfasis a que tiene una discapacidad y no es un discapacitado, recalando sus capacidades para realizar toda actividad que desee ejecutar, sin importar la condición que presente debido a su discapacidad, entendiendo que no solamente es la condición sino también la limitación del entorno.

2.2.1. Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad.

Podemos ver que la palabra discapacitado, además de ser común y utilizada por todas las personas, realmente oculta las capacidades que tiene el individuo y socialmente se piensa que no se puede valer por sí mismo, cuando hay un sinfín de actividades que puede realizar, todo va a depender de la situación. Según la Real Académica Española, la “discapacidad” se define como la disminución por un problema físico, sensorial o psíquico, que incapacita total o parcialmente para el trabajo u otras tareas.

Sin embargo, tras demandas de organizaciones que velan y protegen los derechos de las personas con discapacidad solicitaron una revisión del término para que fuera cambiado al que actualmente se define como la "situación de la persona que por sus condiciones físicas o mentales duraderas, se enfrenta con notables barreras de acceso a su participación social". Esto demuestra una evolución positiva y una transformación en la sociedad, ya que antes de analizar el tema de una forma social, política o económica tiene que ver más con un enfoque cultural.

En el marco normativo, se cuenta con un hecho histórico que marca un antes y un después en la lucha de los derechos en 1982 cuando las Naciones Unidas aprobaron el

Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad. En su artículo 21º hace referencia a la equiparación de oportunidades, establece que para lograr los objetivos de igualdad y plena participación “no bastan las medidas de rehabilitación”, sino que se debe asegurar el acceso a la vida familiar, el empleo, la educación, la vivienda, la seguridad social, la participación en grupos sociales y políticos, las actividades religiosas, las relaciones afectivas y sexuales, el acceso a las instalaciones públicas y la libertad de movimiento (ONU, 1983).

Con respecto a la legislación del Programa de Acción Mundial, lo que hizo el cambio a nivel internacional es que estipula que los Estados Miembros de la Organización de las Naciones Unidas tenían que asumir la responsabilidad de que se ofrezcan las mismas oportunidades que al resto de los ciudadanos del país sin importar el tipo de discapacidad, así mismo la adopción de medidas necesarias para lograr eliminar cualquier práctica discriminatoria hacia la discapacidad.

2.2.2. Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales

Aunado a los esfuerzos de la ONU, en 1994 se da la Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales, organizada por el Gobierno de España y la UNESCO donde se aprobó la Declaración de Salamanca, el punto más importante hace referencia a que los sistemas educativos deben ser planificados y programados para que tengan en cuenta una amplia gama de características, intereses, capacidades y necesidades de aprendizaje de los diferentes niños y niñas

Todo lo anterior, queda como consecuencia de la Declaración Universal de los Derechos de 1948 que indica que todas las personas tienen derecho a la educación y de la mano con las normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, por esa razón se da importancia al término de necesidades especiales en la educación para reformar el vacío que estaba presente. (UNESCO, Conferencia mundial sobre necesidades educativas especiales: Acceso y Calidad, 1994)

Sin embargo, en el tema de la discapacidad y la normativa jurídica en la cual se especifican todos los derechos y los temas en los cuales los actores principales de un país como las empresas, gobierno y sociedad civil deben priorizar para eliminar la discriminación hacia este sector no termina en la conferencia la cual se especificó anteriormente, por lo contrario, hace hincapié en la Convención Interamericana enfocada a las personas con discapacidad.

2.2.3. Convención Interamericana Para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.

Debido a la discriminación que sufren las personas con discapacidad y las demandas que se recibían cada año además, de las injusticias que se cometieron se implementaron una serie de distintos estatutos y lograron conformar la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad en 1999 como respuesta a la violación de derechos humanos hacia la población, en donde posteriormente fue aprobada y ratificada por los países miembros.

Sin embargo, uno de los logros más grandes para las personas con discapacidades después de largos años luchando por sus derechos y pidiendo igualdad de condiciones en todos los ámbitos o sectores de los distintos países a nivel mundial, entra en vigor en el 2008 la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo. El primer instrumento internacional enfocado al desarrollo social en donde se describe y reúne a todas las personas con discapacidades múltiples, adheridos al modelo social en el marco de los derechos humanos.

Dentro de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad se puede encontrar en el artículo 1, que “el propósito de la presente es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y

libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Para que las personas con discapacidad sean conscientes de sus derechos se establece que la Convención debe ser publicada en todos los formatos posibles, ya sea sonoro, braille o formatos computacionales, todo esto estipulado en el artículo 2 (CDPC, 2008).

Así mismo, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por las Naciones Unidas el 6 de diciembre del 2006 y ratificada por Costa Rica mediante Ley 8661 de 19 de agosto de 2008, brinda el marco conceptual del enfoque de derechos humanos de la discapacidad. Este instrumento se refiere al derecho a trabajar de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás personas, lo cual incluye tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laborales que sean abiertos, inclusivos y accesibles para las personas con discapacidad.

Por otra parte, es fundamental conocer el mecanismo de vigilancia que se contempla en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad partiendo de las dos vertientes que posee, tanto de forma nacional como internacional. A nivel nacional, la forma como se debe de manejar es que los Estados parte tienen la obligación de designar un organismo público que tendrá como objetivo, velar por todos los derechos y las cuestiones relativas a la aplicación de la Convención anteriormente mencionada.

Así mismo, a lo largo del documento establece varios puntos importantes como el que las personas con discapacidad tienen derecho a la vida, a la igualdad de oportunidades, la accesibilidad, la no discriminación, a la participación política y social, y al acceso a los derechos fundamentales como la salud, educación, trabajo y vivienda, por consiguiente se obliga a los Estados a hacer cumplir estos derechos estipulados en el artículo 4 y se incentiva a la cooperación internacional para lograrlo (CDPC, 2008).

Sin embargo, aunque se cuente con una convención específicamente a la población con discapacidad y se establezcan organismos independientes públicos en cada país que se encarguen de velar por el cumplimiento de todos los derechos, el gran problema radica en

que no se cumplen en su totalidad si analizamos las tasas de desempleo, la poca innovación en productos y servicios inclusivos que estén elaborados con diseños universales.

Como respuesta a esta obligación, los diferentes Estados miembros crean normas jurídicas para el cumplimiento de todos los artículos que se complementen en el instrumento internacional. Con respecto a la legislación costarricense, a través de la ley N.º 7948 se aprueba la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, así mismo mediante la ley N.º 8661 se da ratificación el 29 de setiembre del 2008 y la Aprobación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo. (SCIJ, 2008)

Por otra parte, la ley N.º 7600 o mejor conocida como la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad aprobada en 1996, marcó un antes y un después en el reconocimiento social de los derechos de esta población, ya que incluye temas de interés público como lo es el desarrollo integral de la población con discapacidad y la obligación que tiene el Estado de garantizar el trato en iguales condiciones de calidad, oportunidad, derechos y deberes hacia este grupo social.

Dicha ley se aprobó mediante el decreto N°26831-MP, y fue publicado en La Gaceta en 1998, en su articulado se encuentra el establecimiento de normas y procedimientos de obligatoriedad para todas las instituciones públicas, privadas y gobiernos locales, los cuales serán responsables de garantizar a las personas con discapacidad el ejercicio de sus derechos y deberes en igualdad de oportunidades. Las disposiciones que el mismo contiene se basan en los principios de equiparación de oportunidades, accesibilidad, participación y de no discriminación expresados en la Ley (Conapdis, s.f.).

A modo de conclusión, se debe destacar los pequeños avances que se han realizado en este tema, siendo el más avanzado hasta la fecha el expuesto anteriormente. Por otro lado, la lucha no termina después de la aprobación de una ley, sino en la respuesta a la problemática que es la inclusión de las personas que poseen diversas habilidades al resto y

que por años se vieron como “incapaces” de ser parte de la vida social y todas las actividades que se llevan a cabo en ese ámbito.

2.3. Principios del comercio justo que amparan los derechos de las personas con discapacidades

Antes de desarrollar los principios del comercio justo, es necesario comenzar por abarcar el trabajo que desempeña la Organización Mundial del Comercio Justo, junto con la visión y misión que se plantean para lograr que la cadena de comercio justo sea desde la producción hasta la venta del producto, incluyendo los actores que interactúan en este proceso como lo son las cooperativas, importadores, minoristas y organizaciones de apoyo.

En efecto, para lograr lo expuesto anteriormente, la Organización Mundial del Comercio cuenta con un sistema de garantías, con el fin de satisfacer la creciente demanda de un esquema de reconocimiento de comercio justo más confiable en el mercado internacional. Así mismo, el Sistema de Garantía ha sido desarrollado por un grupo de expertos en el campo de monitoreo y verificación del comercio justo, donde los principales aspectos en la aplicación del mismo, fueron la credibilidad, la sostenibilidad y la solidez del sistema (WFTO, s.f.).

Un punto importante, es que el sistema de garantía no funciona como un sistema de certificación de productos, sino como un mecanismo de garantía de que el comercio justo se aplica en la cadena de suministro y en las prácticas de la organización. Además, una vez que los miembros de esta organización que serían las empresas sociales que practican el comercio justo y superan el sistema de garantía, tienen el derecho de utilizar un sello que garantiza el cumplimiento de los diez principios del comercio justo.

Por otro lado, en el marco jurídico se analizaron todos los procesos que se desarrollaron para velar por los derechos de las personas con discapacidad en los diferentes sectores de la economía y vida social de un país. Sin embargo, una parte fundamental la cual le compete directamente a esta investigación es sobre el comercio internacional, que si

bien la normativa jurídica a través de las convenciones lo contempla, existe una definición con una serie de principios que le brinda más soporte en el ámbito comercial a las personas con discapacidades múltiples y es el comercio justo.

2.1.1. Definición de comercio justo

En el mundo del comercio internacional del cual los países forman parte para el intercambio de mercancías, es necesario contar con la regulación y principios establecidos para que no haya competencia desleal entre las diversas industrias, por esa razón surge la definición del comercio justo que viene a contemplar a todas las empresas importadoras y exportadoras otorgando certificados como valor agregado para que haya un comercio más sano.

Para abarcar mejor este punto, es fundamental utilizar la definición como tal, por lo que “el comercio justo es una relación comercial, basada en el diálogo, la transparencia y el respeto, que busca una mayor equidad en el comercio internacional”, se rige por diez principios como lo son la creación de oportunidades para productores con desventajas económicas, transparencia y responsabilidad, prácticas comerciales justas, pago de un precio justo, asegurar ausencia de trabajo infantil y forzoso, compromiso con la no discriminación y equidad de género, asegurar buenas condiciones de trabajo, facilitar el desarrollo de capacidades, promoción del comercio justo y respeto por el medio ambiente. (WFTO, S.F.)

Cabe destacar que el comercio justo ha tenido un impacto positivo en la forma de comercializar productos y servicios a nivel internacional, aunque la totalidad de los principios hace alusión a la protección de los derechos de las personas también con discapacidades, se va a hacer énfasis en el principio número dos que habla sobre transparencia y responsabilidad, el número seis sobre la no discriminación, equidad de género y libertad de asociación, principio número siete que asegura las buenas condiciones laborales y por último el número ocho sobre el desarrollo de capacidades.

2.3.2. Principio #2: Transparencia y responsabilidad

De la mano con lo anterior, es importante sumar a los principios del comercio justo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) , los cuales tienen como fin erradicar de forma significativa la pobreza en el mundo, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos. La relación específica se centra en el objetivo diez sobre la reducción de desigualdades y el número ocho sobre el trabajo decente y desarrollo económico, ya que dentro de esta investigación el tema de las personas con discapacidad y la inclusión en la economía del país es vital para el desarrollo de capital económico y social de la población.

De manera análoga, los ODS instan a todos los países, ya sean ricos, pobres o de ingresos medianos, a adoptar medidas para promover la prosperidad al tiempo que protegen el planeta. Para lograr lo anterior, se requieren de iniciativas y una hoja de ruta para acabar con la pobreza, de la mano de estrategias que favorezcan el crecimiento económico y aborden una serie de necesidades sociales, entre las que cabe señalar la educación, la salud, la protección social y las oportunidades de empleo de todos los países, debido a que es fundamental entender que la participación de todos es importante cuando se quiere hacer el cambio (Grupo Stakeholders SAC, 2019).

Por lo tanto, el principio número dos sobre la transparencia y responsabilidad hace referencia a cómo debe de ser la ejecución de cualquier proyecto que se desarrolle, de modo que la confianza debe ser el valor más grande dentro de la comunidad y el comercio justo debe ser visto como una norma de relación comercial. En la teoría, las herramientas están claramente establecidas, junto con las convenciones que muchos países han ratificado, de esta forma para que el cumplimiento sea efectivo, el Gobierno, el sector privado y la sociedad civil deben de hacer su parte como responsabilidad social.

2.3.3. Principio #6: NO a la discriminación, igualdad de género, libertad de asociación

Así mismo, el principio número seis es sin duda uno de los más importantes ya que resalta la NO discriminación de cualquier índole, lucha por una equidad de género y libertad de asociación a sindicatos, sin duda existe una completa relación con el objetivo de desarrollo sostenible número diez sobre la reducción de desigualdades. Con lo anterior, se puede determinar la gran necesidad que existe en relación con el tema de las discapacidades, y la lucha que existe ante la igualdad de oportunidades para todos, optando por el diseño universal y la inclusión en todos los ámbitos.

Por otro lado, este principio es preponderante en el ámbito de inclusión porque las empresas sociales que son miembros de la Organización Mundial del Comercio Justo, luchan por el cumplimiento y la promoción de prácticas que garanticen el respeto de los derechos humanos, por lo cual no se discrimina en la contratación, remuneración ni en el acceso a capacitaciones, por el contrario, se toman en cuenta las transformaciones necesarias que se pueden aplicar en el entorno del trabajo.

2.3.4. Principio #7: Buenas condiciones de trabajo

Por lo tanto, como bien establece el principio número siete sobre las buenas condiciones de trabajo que son esenciales para todos los productores y consumidores, siendo uno de los pilares fundamentales por los que vela la organización para el cumplimiento del mismo, de la mano con las leyes nacionales que se rigen localmente y los convenios que se han establecido con la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Como bien lo estipula la Constitución de la OIT acerca de las condiciones de trabajo,

considerando que existen condiciones de trabajo que entrañan tal grado de injusticia, miseria y privaciones para gran número de seres humanos, que el descontento causado constituye una amenaza para la paz y armonía universales; y considerando que es urgente mejorar dichas condiciones.

Estas condiciones no solo están relacionadas con el espacio de trabajo, las condiciones y las horas laborales, sino con la lucha contra la discriminación y optando por estrategias inclusivas (OIT, 2010).

Por esa razón, es que la implementación del comercio justo en las prácticas de las empresas, es vital para el desarrollo de las personas con discapacidad y para la población en general, la sociedad civil como consumidores deben escoger el producto asociado a estos principios para lograr la promoción de esta forma de intercambio comercial, así mismo se está contribuyendo con los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda internacional.

2.3.5. Principio #8: Desarrollo de capacidades

Por ende, el principio número ocho sobre el desarrollo de capacidades se logra concatenar a la perfección con el objetivo del presente trabajo, ya que se pretende hacer conciencia sobre el gran aporte que se recibiría de las personas con discapacidades para el funcionamiento y desarrollo de las empresas, además de cambiar el pensamiento erróneo que se ha generalizado en relación a este tema, existen muchos ejemplos de que las personas en condición de discapacidad logran desarrollar habilidades incomparables y como dice el dicho, la practica hace al maestro. Es importante destacar y recalcar las ventajas de la inclusión de toda la sociedad sin discriminación utilizando términos como integración.

Una vez que se han desarrollado los principios del comercio justo que tienen mayor relación con los objetivos de esta investigación, es fundamental entender cómo se creó el concepto y cuál es la importancia de promover el comercio justo como bien lo establece el principio número nueve. Esta iniciativa nace de la gran necesidad de apoyar a los pequeños productores nacionales, una vez que las empresas grandes logran posicionarse en un país con precios realmente bajos a comparación de los productores locales. Sin embargo, la Organización Mundial del Comercio Justo fue creciendo e implementando temas que se contemplan en los principios, como lo es la lucha contra las desigualdades y la promoción de los derechos fundamentales.

Por otra parte, la aplicación efectiva del comercio justo en la actualidad es una lucha constante que no solo depende de las instituciones, sino también de consumidores más conscientes que apoyen la inclusión y de productores más preparados en cuanto a la innovación de bienes y servicios tanto en el diseño como en el empaque de los mismos, ya que es una relación en la cual los resultados finales no solo dependen de las acciones y decisiones que se toman por separado, sino de las acciones y resultados de todas las partes de la cadena en conjunto como una sociedad (Pizarro, 2019).

Como se ha demostrado, el comercio justo nace ante una necesidad y aunque existan alternativas para contrarrestar estos efectos, el cambio solo puede ser posible cuando se trabaja en conjunto. La forma directa de apoyar e incentivar este tipo de comercio como consumidor, es informándose sobre los productos que adquiere, ya que a medida que el comercio justo fue creciendo, se implementaron mecanismos de control y garantías para las personas que los compraban a través de certificados y sellos emitidos por parte de organizaciones pertinentes.

2.4. Inclusión de la discapacidad como estrategia de negocio

A raíz de la normativa jurídica que ampara los derechos de las personas con discapacidad y la evolución sobre el pensamiento generalizado de la población sobre este tema, la responsabilidad social que recae sobre las empresas ha apoyado por los consumidores, esto tiene un impacto positivo porque se promueven las buenas prácticas, haciendo alusión también al cumplimiento de los principios del comercio justo. Así mismo, la inclusión de las personas con discapacidad en la aplicación de estrategia de negocio de las empresas comprende dos áreas importantes las cuales se ha especificado anteriormente que son el camino para una universalización de productos, a través de la creación de valor social y valor económico.

2.4.1. Definición de empresas inclusivas

La creación de valor social o el interés que se ha generado en las empresas, va de la mano con el avance de leyes en materia laboral, en algunos países más rápido que en otros, pero es parte del largo camino que aún queda recorrer para obtener el verdadero cambio, pero si bien es cierto hay empresas que en temas de innovación con gran compromiso a satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, entienden que también satisfacen otras necesidades de la población como adultos mayores y embarazadas, con lo que se obtiene no solo desarrollo económico, sino también que estas acciones hacen sentir parte de la sociedad a estas personas.

El comercio internacional es una de las actividades que más ayuda al desarrollo económico de un país a través de las importaciones y exportaciones de mercancías. Por muchos años, el sector de la población con discapacidad ha sido olvidado de tal forma que las empresas productoras de bienes o las que brindan servicios, han dejado de percibir su dinero no solamente de este segmento de la población, sino también de sus familias; como bien se ha estudiado, la ruta de cambio hacia productos con diseño universal, se centra específicamente en las empresas y los ajustes a la estructura funcional para optar por estrategias más efectivas e inclusivas.

De la mano con lo anterior, nace el concepto de empresas inclusivas que buscan poner el énfasis en las actividades económicas que permiten lograr la participación de los más pobres en cadenas de generación de valor, de manera tal que estos logren capturar valor para sí mismos, además promueven la generación de oportunidades para el desarrollo y tienen por objetivo la mejora del nivel de vida de las personas que sufren exclusión social. Por otro lado, las empresas inclusivas suelen aportar parte de su trabajo, investigación y capital para poner en marcha iniciativas que sean sostenibles con el tiempo (Soler, 2018).

Por consiguiente, las empresas inclusivas poseen dos grandes perspectivas que ayudan al cambio de la vida de las personas con discapacidad, el primero es que da respuesta a las necesidades de esta población, ya que al ser parte de la empresa se pueden diseñar productos que satisfagan las necesidades de todos los consumidores, mejorando sus

vidas y de igual forma obteniendo grandes ganancias económicas al abarcar un segmento de la población el cual se les ha enseñado toda su vida a adaptarse en lugar de ser incluidos; y como segundo punto, está la solución de la situación económica que presentan algunas personas que debido a su discapacidad no se les brindaba la oportunidad de trabajar.

2.4.2. Política empresarial inclusiva

Lo anterior, no solo soluciona el problema del desempleo y la pobreza de las personas con discapacidad, sino también la dependencia tanto económica como emocional que se generaba, ya que la inclusión de las empresas no solo se centra en la creación de productos con enfoque universal sino también brinda la oportunidad a estas personas de ser parte del proceso. En la próxima sección de la investigación se presentarán casos reales de empresas inclusivas en Costa Rica y alrededor del mundo que han logrado crecer exponencialmente por optar por el camino de la inclusión en sus negocios.

En consecuencia, convertir una empresa a un negocio reconocido por ser inclusivo se han estudiado una serie de pasos a seguir como hoja de ruta, el primer paso hace referencia hacia un diagnóstico de todas las áreas de trabajo que tiene la empresa para determinar cuáles son los cambios específicos que se deben ejecutar. Como segundo punto es fundamental ejecutar una política empresarial que sea inclusiva hacia la discapacidad, así mismo incorporar principios orientados a la discapacidad en esa política, en las normas y procedimientos; Un tercer punto es la infraestructura, sumamente importante cuando se contra una persona con discapacidad, por esa razón se deben eliminar todas las barreras.

Por consiguiente, es fundamental que la empresa estime un presupuesto anual para ejecutar los objetivos y los compromisos para mejorar el ambiente laboral, así como realizar capacitaciones con los trabajadores sobre el cambio que desea hacer la empresa y como último paso es realizar el plan de acción con las metas de corto y mediano plazo con el período de ejecución y el presupuesto que se va a utilizar.

2.4.3. Principios orientados a la discapacidad

Como se ha mostrado, los principios de una empresa inclusiva deben estar dirigidos hacia los valores, la gestión de equipos, la responsabilidad social corporativa, el *marketing* responsable, alianzas público-privado, la NO discriminación, la igualdad de oportunidades y la accesibilidad y el diseño universal. Estos principios sirven como orientación y como pilares fundamentales para el desarrollo de un negocio inclusivo.

Con respecto al principio de los valores, las empresas inclusivas plantean su misión y visión entorno a cubrir las necesidades de la población similar a las que contempla el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, como lograr la enseñanza universal, promover la igualdad de género y erradicar la pobreza. Así mismo, es interesante analizar que hace muchos años atrás, el énfasis de las empresas estaba orientado hacia otros tipos de valores como lo son la eficiencia y productividad de sus colaboradores; sin embargo, en la actualidad gracias a otro tipo de investigaciones se logró identificar la importancia del trabajo en equipo, la motivación en el desarrollo personal y un buen ambiente laboral.

La importancia del valor del trabajo y la gestión en equipo se centra en el ámbito de la dirección estratégica ya que, entre mayor relación haya entre los trabajadores, la empresa tendrá mayor desarrollo en todos los sectores, de igual forma para conseguir un rendimiento profesional de alta calidad en entornos cambiantes como son los actuales, cabe potenciar y cuidar factores cualitativos y valores intangibles tales como la imaginación, la confianza, la sensibilidad, la creatividad, la libertad, la autenticidad, ya que, estos valores son tan importantes o más que los conceptos cuantitativos económicos tradicionales que tienen que ver con el pragmatismo, como son la optimización y la orientación al cliente (Soler, 2018).

Por otro lado, cuando se va a replantear la misión, visión y los principios de la empresa es fundamental tomar en cuenta a todos los trabajadores para poder incluir sus necesidades y los puntos de vista que tienen al respecto del tema de la discapacidad, un equipo de trabajo que tenga buena comunicación se traduce en mayor eficiencia en las tareas que se deben ejecutar y esto tiene como consecuencia mayor crecimiento económico para la empresa y para los colaboradores.

2.4.4. Identificación de necesidades empresariales

Como parte prioritaria de los principios que debe englobar las empresas inclusivas, se tiene la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), la cual se podría definir como la integración y reconocimiento por parte de las empresas de la problemática medioambiental y social, como por ejemplo las personas con discapacidad. Este principio, no solo está siendo bien visto por los consumidores, sino que también hasta cierto punto se ha vuelto popular, así mismo debido a la pandemia del COVID-19 las personas se sienten impulsadas a obtener productos y servicios que tengan una acción positiva detrás de la venta, ya que, los hace sentir participes y que están ayudando a realizar el cambio, lo cual es positivo para todos.

De la mano con el principio de la RSC, se encuentra la visión del bien común que contempla tres factores fundamentales para velar por los intereses social y medioambientales que son el ámbito económico en el cual cada vez son más los consumidores, clientes y proveedores que valoran las empresas que orientan sus principios hacia la comunidad y no hacia el éxito empresarial financiero. Además, se perseguirá reducir la huella ecológica hacia un mundo globalmente más sostenible y justo.

Seguidamente, se encuentra el ámbito político, que requiere cambios en el marco legal para fomentar las empresas sostenibles. Se necesitan normativas que persigan una vida mejor para todos los seres vivos y para el planeta. El marco legal debe promover un giro radical, pasando de favorecer el beneficio financiero y el PIB a la cooperación y la sostenibilidad. Y, por último, el ámbito social que se basa en movimientos que continúen concienciando sobre la necesidad de una transformación del sistema, pretendiendo que nazcan empresas que cooperen entre sí y practiquen la solidaridad, promoviendo el comercio justo (Felber, 2012).

Así mismo, todos el funcionamiento del sistema y de la empresa debe ir acompañado del *marketing* responsable en todas las áreas, tanto de forma ecológica como social, en el tema de la discapacidad anteriormente las empresas hacían mucha publicidad al hecho de haber contratado a estas personas utilizándolas de cierta manera para hacerse

propaganda positiva, sin embargo, en la actualidad el *marketing* responsable se enfoca en las decisiones estratégicas que se vinculan a la creación del producto o servicio universal satisfaciendo todas las necesidades de los consumidores, toda la logística como los canales de distribución, la comunicación de la empresa con sus compradores y la fijación de precios justos.

En otras palabras, el mercadeo responsable tiene como finalidad satisfacer las necesidades racionales, ponderadas y proporcionales de consumidores a partir de la fabricación y comercialización de productos y servicios, por los que obtiene como contrapartida un precio razonable y justo, el cual aspira a obtener un beneficio suficiente para continuar contribuyendo al desarrollo social y para procurar la licita compensación de quienes arriesgan su capital y dedican su trabajo (Eguiguren, 2011).

Todos los principios anteriormente mencionados no podrían ejecutarse de la manera correcta de no ser posible establecer alianzas entre el sector público y privado, ya que la articulación entre los tres actores principales que son el motor del crecimiento de la economía del país como lo son el Estado, la sociedad civil y el sector empresarial que es el que se está analizando en este apartado. Como se puede observar, todos se relacionan entre sí por lo que una buena articulación hace que sea posible lograr todos los objetivos.

Por otro lado, uno de los pilares de estos principios es la NO discriminación donde no solo en la sociedad civil se debe de eliminar por completo, sino también dentro de las empresas y dentro del área de trabajo, donde se debe exigir la eliminación de todo tipo de exclusión hacia los compañeros, sin importar su sexo, edad, discapacidad o religión, promoviendo las libertades fundamentales y los derechos humanos.

Lo anterior conlleva a la promoción de igualdad de oportunidades para todos, siendo el principio con más actuación dentro de la empresa inclusiva, ejecutando acciones que permitan corregir las desigualdades que se han sido construidas por años en la sociedad tanto en las organizaciones como en los procesos para equipararlas en oportunidades de crecimiento y desarrollo de capacidades enfocadas a las personas con discapacidad.

A modo de síntesis, todos los principios se dirigen a buscar el bien común, en mejorar la vida de las personas dentro de la empresa y a sus consumidores, por lo cual la respuesta a todas las preocupaciones radica en el diseño universal y en la accesibilidad en donde todas las esferas de la participación social que conforman el entorno se encuentran a disposición de las personas, incluyendo las que presentan una discapacidad, proporcionando así la inclusión en todos los ámbitos de la sociedad (Antezana, 2015).

Para finalizar con este capítulo, es fundamental recalcar la importancia que tiene en la investigación definir las percepciones que se han creado a lo largo de los años en relación con la discapacidad, así como el cambio de significado que ha adquirido en donde la sociedad civil se adecua a que esta población se ve limitada por el entorno en el que se desenvuelven las personas y no por la condición que posee el individuo.

Por esa razón, entender esa transformación da paso a analizar temas que fomentan la inclusión como la integración y la inclusión, de igual manera las diferencias que se establecen con respecto a la aplicación de estos conceptos a la vida cotidiana, resultan muy importantes para que las personas con discapacidad se puedan desarrollar en la vida cotidiana. Ese conocimiento tiene como consecuencia, que las empresas y la sociedad civil con pequeñas acciones hagan sentir a todas las personas incluidas, fomentando la empatía y el respeto.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

La formulación del marco metodológico en una investigación permitir descubrir los supuestos del estudio para reconstruir datos, a partir de conceptos teóricos habitualmente operacionalizados, por lo cual, se puede desarrollar como el conjunto de etapas que se

aplican para formular y resolver la pregunta de investigación, respaldado por el criterio de expertos en la temática, y sirve para responder al “cómo” de la investigación.

En este sentido, la metodología de la investigación proporciona tanto al estudiante como a los profesionales una serie de herramientas teórico-prácticas para la solución de problemas mediante el método científico. Así mismo, este capítulo es el resultado de la aplicación, sistemática y lógica, de los conceptos y fundamentos expuestos en el marco teórico del documento de investigación (Azüero, 2018).

El enfoque que se va a utilizar en esta investigación es el cualitativo, ya que este posee características que se adecuan a las necesidades planteadas, como por ejemplo la necesidad de tener un acercamiento más completo al objeto del estudio como lo son los diversos especialistas en las áreas de ciencias económicas y ciencias sociales, para lograr abarcar una parte de la realidad. Por otro lado, el enfoque cualitativo tiene como característica principal utilizar el método con el fin de generar futuras teorías o hipótesis sobre el tema central.

Una vez expresado el enfoque que se va a utilizar, cabe resaltar que el diseño de la investigación es el fenomenológico, ya que detalla los diferentes aspectos fundamentales del trabajo como lo son las discapacidades múltiples, las estrategias de negocios enfocados al comercio justo y la elaboración de productos y servicios inclusivos, de tal manera que sea fácil de comprender los análisis que se describen, con el fin de evidenciar la referencia del tema a nivel mundial y fomentar la inclusión en todos los ámbitos.

Así mismo, el diseño fenomenológico se fundamenta en el estudio de las experiencias de vida por lo que asume el análisis de los aspectos más complejos de la vida humana, de aquello que se encuentra más allá de lo cuantificable. Del mismo modo, es un paradigma que pretende explicar la naturaleza de las cosas, la esencia y la veracidad de los fenómenos. El objetivo que persigue es la comprensión de la experiencia vivida en su complejidad, esta comprensión, a su vez, busca la toma de conciencia y los significados en torno del fenómeno (Husserl, 1998).

Dentro de la investigación se encontrarán dos fuentes de información, como lo son la primaria y la secundaria. Al tener un enfoque cualitativo, la fuente primaria se tomará a través de entrevistas con especialistas en diversas áreas que ampliarán el estudio con sus experiencias y amplio conocimiento como lo es el caso de la experta en derechos de las personas con discapacidad, la cual realiza capacitaciones a distintas empresas. Por otro lado, se cuenta con la participación de una persona con discapacidad visual por medio de una entrevista donde expresa la necesidad de abarcar estos temas en la actualidad.

Con relación a las variables, se determinaron por medio de cada objetivo propuesto por lo que el eje central son las personas con discapacidad y la economía global, así mismo las estrategias de negocio a nivel internacional para la inclusión esta población y sus efectos.

Por otro lado, los instrumentos que servirán para dar respuesta a estas variables serán a través de entrevistas con especialistas en ciencias sociales y económicas así como encuestas hacia las personas con discapacidad y por último se elaborará una matriz documental.

Dentro de las fuentes primarias, se contempla una muestra aplicada hacia un grupo seleccionado de personas de diversas edades para determinar el conocimiento de los temas de discapacidad, así como sus derechos y en los capítulos posteriores se desarrollará el análisis correspondiente. Por esa razón, nace la entrevista aplicada a la encargada de recursos humanos de la empresa internacional llamada Microsoft donde abarca información relacionada con la infraestructura laboral y el valor de contratar personas con discapacidad.

Así mismo, conforme a las fuentes secundarias se tomará de referencia páginas web que contengan artículos, informes, investigaciones internacionales, encuestas nacionales y reportes que permitirán dar un análisis más completo como lo es el informe más actualizado emitido por el Banco Mundial sobre personas con discapacidad, los reportes emitidos por el INEC donde contienen las estadísticas de personas con discapacidad desempleadas y el índice de pobreza en la República de Costa Rica. Además, se contemplan en este trabajo de

investigación, documentos de estudio de parte de la Asociación Empresarial para el Desarrollo, sobre la inclusión de la discapacidad como estrategia de negocio.

Seguidamente, toda la información que se obtendrá por medio de las fuentes primarias y secundarias, se reflejará en el apartado de la recolección de datos donde se extrae el análisis sustancial del trabajo de investigación y será presentada a través de cuadros de preguntas y respuestas por parte de los entrevistados o encuestados. Con respecto a la matriz documental, también se expone en un cuadro con los dos tipos de discapacidades que se abarcan como lo son la discapacidad motriz y visual.

En este proceso, existe una estrecha vinculación de la recolección de datos y los análisis de esos datos en relación con el enfoque cualitativo que se aplicó en este documento. Una vez que la información obtenida se plasme en la sección correspondiente, es necesario generar unidades de significado y categorías de los temas planteados para entender la relación de los conceptos nuevos que surjan tras la aplicación de los instrumentos.

3.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de una investigación describe la manera en la cual se analiza y estudia un fenómeno, en este caso los temas que se desarrollan sobre las personas con discapacidades múltiples, los principios del comercio justo y las estrategias de negocios que aplican las empresas en pro de la inclusión están contemplados en documentos de estudio con información sustanciosa, sin embargo, para relacionar todos estos temas se aplicará el enfoque cualitativo.

Por otra parte, es importante determinar el fin del enfoque de la investigación es aportar conocimiento al lector, para lograr esto es fundamental contar con alguna de las tres formas para abordar la investigación y enfrentar los problemas planeados. Estas formas se dividen en enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto. Es importante conocer sus diferencias para utilizar el enfoque que más se adecua con los objetivos que están previamente identificados.

De ese modo, el enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. En este caso específico, el enfoque que se adecua es el cualitativo por diversas razones, aunque ciertamente hay una revisión inicial, esta puede complementarse en cualquier etapa del estudio y apoyar desde el planteamiento del problema hasta la elaboración del reporte de resultados. Así mismo, se recaban datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal (Hernández, 2014).

El aspecto más importante que relaciona directamente esta investigación con el enfoque cualitativo es que se centra en la interpretación de la realidad como lo es el caso de las personas con discapacidades múltiples y la inserción socioeconómica activa de esta población en la economía global, para tener éxito en esta recolección de datos, las entrevistas, informes y artículos lograron concretar las expectativas planteadas en los objetivos.

Por otro lado, el análisis de estudio en casos ya existentes tanto a nivel internacional como nacional ayudan a tener más información y a comparar la situación desde diferentes

aristas, como por ejemplo los informes utilizados en los antecedentes del tema y las entrevistas a las especialistas del tema, así como las personas que tienen alguna discapacidad para conocer cuáles son sus necesidades y cómo se pueden satisfacer. Clásicamente la principal ventaja de utilizar este enfoque es que se crea una comprensión profunda de las actitudes, comportamientos, interacciones, eventos y procesos sociales que se comprendan en la vida cotidiana.

El primer elemento importante dentro del trabajo es el tema de la inclusión, en la elaboración de productos y servicios universales, la diferencia que existe entre integración que era un punto focal que se venía trabajando desde la creación de la normativa internacional en relación con las personas con discapacidades múltiples hasta el enfoque que se está utilizando en la actualidad que es la inclusión de todas las personas, sin discriminación.

Así mismo, la estrategia social de negocio hace referencia a las medidas que las empresas deben aplicar para ser más inclusivas, comprendiendo que en este sector las personas con discapacidad son parte de la economía global y que tienen participación en las actividades de un país ya sea como proveedores o consumidores. También tales medidas son las respuestas a la necesidad de este sector como lo son el desempleo y la pobreza. Por otro lado, el comercio justo bajo sus principios protege en todos los puntos a las personas con discapacidad.

3.2 Diseño de la investigación

En la pregunta de investigación del presente trabajo se analizan todas las variables significativas para desarrollar con éxito el trabajo, una vez se tenga la claridad del enfoque que se va a aplicar, en este caso es el cualitativo ya que no se basa en números, sino en características, aspectos culturales y sociales, se debe analizar el diseño de la investigación que mejor se adapte al desarrollo del presente trabajo.

Según Hernández, Fernández y Baptista, en su libro *Metodología de la Investigación*, el término diseño se refiere al plan o la estrategia concebida para obtener la información que se desea, con el fin de responder al planteamiento del problema, de esa forma, se debe visualizar de manera práctica y concreta cómo responder a las preguntas de investigación; además de cubrir los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio (Hernández, 2014).

En línea con el enfoque determinado, el diseño que va acorde a la investigación es el fenomenológico, ya que este se define como el método que requiere de observar y describir la situación que viven las personas con discapacidades múltiples en un mundo que los ha integrado a las actividades económicas pero que no los incluye en la sociedad, con esto hace referencia a que estas personas como consumidores de bienes y servicios también son parte del comercio mundial.

La gestación del diseño del estudio representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales del proceso de investigación como el planteamiento del problema, el desarrollo de la perspectiva teórica y las hipótesis con las fases subsecuentes cuyo carácter es más operativo. Es fundamental conocer los diferentes diseños para ejecutar el trabajo, debido a que estos van a tener como resultado que el lector obtenga el conocimiento esperado (Hernández-Sampieri, 2014).

Sin embargo, en la actualidad no se cuenta con mecanismos efectivos o prácticos en la aplicación, la cual permita que esa inclusión plena sea reflejada como una ventaja competitiva dentro del modelo económico en donde los factores culturales y económicos tienen cada vez más relación en función del comercio internacional y la elaboración de productos universales. En este caso, a raíz de lo establecido anteriormente ese tipo de análisis el método más eficaz para contemplar temas de interés social, este mismo permite analizar la realidad que viven las personas con discapacidades múltiples en el país.

3.3 Fuentes de información

Mediante el planteamiento del problema, surge una pregunta amplia y para responderla, se requiere de la investigación de diferentes fuentes que proporcionen información confiable y recopilación de datos ya sea de primera mano o a través de análisis sobre documentos relacionados al tema. Para acercarse mejor el título del trabajo de investigación, se ha dado la necesidad de investigar más a fondo la problemática directa e indirecta sobre la realidad de las personas que tienen alguna discapacidad visual y motriz en el ámbito social, económico y comercial.

Por otro lado, para definir de una forma concreta el término, se tomará como referencia lo establecido en el libro de *Metodología de la Investigación*, una de las características fundamentales del proceso cualitativo es: el propio investigador, ya que, mediante diversos métodos o técnicas, recoge los datos, donde no sólo analiza, sino que es el medio de obtención de la información. Por otro lado, en la indagación cualitativa los instrumentos no son estandarizados, sino que se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual, entre otras (Hernández-Sampieri, 2014).

Como bien se expresó anteriormente, en este apartado sobre las fuentes de información es necesario agregar que de la mano con el enfoque y diseño del trabajo de

investigación resulta indispensable contar con entrevistas y encuestas que sean aplicadas a la población para obtener una muestra y sondear la percepción que tienen las personas que no cuentan con una discapacidad sobre los temas de inclusión.

33.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias se pueden definir como la información que se obtiene de primera mano a través de libros, revistas, artículos científicos o trabajos originales elaborados por otros autores, pero que van a servir para crear nuevos estudios con diferentes enfoques. Como se mencionó anteriormente, esa información va a tener como resultado la elaboración de una investigación sustanciosa y confiable para lograr obtener los objetivos planteados.

Uno de los métodos más utilizados para recopilar información son las entrevistas, debido a que temas con propósitos sociales como el que se presenta en esta investigación, requieren de una información de primera mano en la que se logren identificar las experiencias personales, emociones y el punto de vista de las personas que tienen una discapacidad para expresar las necesidades que presentan para desenvolverse en la vida cotidiana.

El perfil que se requiere para llevar a cabo la investigación, son dos tipos de profesionales, el primero que sea especialista en ciencias económicas en el tema tanto de comercio internacional que identifique la necesidad de elaborar productos universales, de igual forma con el tema de discapacidad se busca personal que labore en una organización enfocada a las personas con discapacidad o que sea parte de una empresa con prácticas inclusivas con un perfil de especialista en ciencias sociales y como segundo punto, una persona con discapacidad es esencial para profundizar más sobre la realidad que viven diariamente.

3.3.2 Fuentes secundarias

Estas fuentes hacen referencia a las utilizadas en los antecedentes del tema, donde se utilizaron diversas investigaciones tanto nacionales como internacionales para profundizar

en los temas relacionados con el trabajo, estas cuentan con sus propias referencias bibliográficas contempladas al final del documento. Además, se utilizaron instrumentos internacionales como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, las cuales fueron analizadas para determinar los derechos que se incluyen.

Por otro lado, se analiza el tema en la economía global aunque el análisis esté dirigido a la República de Costa Rica porque genera una comparación sobre las medidas o estrategias que se aplican alrededor del mundo para determinar que se estén cumpliendo los derechos de las personas con discapacidades múltiples que están estipuladas en la normativa internacional y que tanto ha avanzado el país en este ámbito, que se puede implementar para incluirlos en el comercio justo e identificar los vacíos en los distintos ámbitos. Por ejemplo, los documentos como fuentes secundarias que se utilizarán serán encuestas nacionales, artículos, informes y reportes oficiales vinculados a los temas mencionados.

3.4 Variables o unidad de análisis de la investigación

Una variable se puede definir como un fenómeno o situación que está en constante cambio, estas presentan diferencias en término de magnitud, por lo cual se puede asociar a unidades concretas como por ejemplo el tiempo. En el caso de una investigación, se estudia un conjunto de variables que faciliten la comprensión del tema que se está desarrollando a través de análisis más concisos y detallados. Para determinar las variables, existe un proceso lógico que inicia con la comprensión del entorno en que se rodean las personas con discapacidad en este caso para encontrarle respuesta al problema planteado (Tovar, 2016).

A continuación se va a presentar un cuadro con las variables de estudio, junto con los objetivos, las unidades de análisis y la definición conceptual, operacional e instrumental de cada una. Estas variables, permiten que en la investigación se incluyan todos los temas

fundamentales para que el lector pueda determinar la relación de todos los argumentos que se exponen en el documento.

Objetivo	Unidad de análisis	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
1. Identificar la realidad de la inclusión de las personas con discapacidades en la economía global.	Personas con discapacidad	Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se entiende como discapacidad a aquella restricción o impedimento de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para el ser humano. (WHO, 2020)	Reconocimiento de las formas destacadas de participación económica de las personas con discapacidad en el mundo utilizando instrumentos internacionales.	Entrevista a profundidad persona con discapacidad visual
	Economía global	La economía engloba todas las actividades que se desarrollan en un país, el comercio internacional es una de las más importantes, por lo que la inclusión de las PcD para la producción y comercialización de productos es fundamental para satisfacer las		

		necesidades de todas las personas.		
2. Reconocer las estrategias de negocio con enfoque social destacadas a nivel internacional para la inclusión de las personas con discapacidad aplicadas en el proceso comercial	Estrategias de negocio a nivel internacional para la inclusión de las personas con discapacidad	Se interpreta la inclusión laboral como solución al desempleo que presenta este sector, a diferencia de la promoción y concientización está enfocado en el factor cultural que ha sido causante de un pensamiento generalizado y erróneo sobre las personas con una condición de discapacidad.	Estrategias de negocio enfocadas a la inclusión en el área de trabajo, promoción y concientización de las PcD y el diseño universal de la experiencia de los productos.	Encuesta hacia la población
3. Describir el contexto de las formas de discapacidades múltiples que están presentes en la población de la República de Costa Rica.	Discapacidades múltiples en Costa Rica	Se caracteriza por la presencia de distintas discapacidades en diferentes grados y combinaciones: discapacidad intelectual, auditiva, motora, visual, autismo, entre otras.	Contextualización de las formas de discapacidad múltiples en la población costarricense con énfasis en la discapacidad visual y motriz.	Matriz documental

		<p>Por otro lado, se van a contemplar a fondo la discapacidad motriz y visual por ser las más comunes en el país. (Guevara, 2011)</p>		
<p>4. Analizar el impacto de la inclusión de la población con discapacidades múltiples como parte de los principios del comercio justo en la República de Costa Rica.</p>	<p>Efectos de la inclusión de las personas con discapacidad</p>	<p>Existen diversos efectos a raíz de la discapacidad, la que lidera en la lista está asociada con la económica por la falta de oportunidades en el sector laboral, así mismo en el ámbito social se ha generalizado una construcción interpretativa en la cultura con respecto a una PcD y por último, la falta de la elaboración de productos y servicios universales.</p>	<p>Efectos económicos, sociales y comerciales de la inclusión desde los principios del comercio justo en Costa Rica</p>	<p>Entrevista a profundidad al personal de Recursos Humanos de la empresa Microsoft</p>

3.5 Instrumentos de la investigación

Según Tamayo, la técnica viene a ser un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos. Es también un sistema de principios y normas que auxilian para aplicar los métodos, pero realizan un valor distinto. Las técnicas de investigación se justifican por su utilidad, que se traduce en la optimización de los esfuerzos, la mejor administración de los recursos y la comunicabilidad de los resultados. (Tamayo, 2020)

Por otro lado, los instrumentos de investigación que se utilizan para un trabajo con enfoque cualitativo, se centran en entrevistas, ya que permiten comprender de primera mano el punto de vista de los especialistas o los protagonistas del tema principal. Otro instrumento que se suele utilizar es a través de foros, donde personas estudiosas conversan sobre el tema establecido para llegar a una conclusión. Así mismo, el debate funciona para conocer los argumentos ya sea a favor o en contra de ciertos puntos.

Por ende, en esta investigación se utilizarán diversos instrumentos que permitan el abordaje deseado para una recolección de datos exitosa, para lograr cumplir con los objetivos y que los lectores conozcan de donde se obtuvieron los resultados. El primer y segundo instrumento serán entrevistas a profundidad a personas con discapacidades, así como especialistas para conocer sus necesidades y cuáles han sido los desafíos a los que se ha enfrentado en diferentes ámbitos como el social, económico y comercial.

Además, se utilizará la matriz documental la cual se puede definir como un esquema de documentos o transacciones realizado en forma secuencial y sistemática a los fines de evaluar la consistencia y correspondencia de cada uno de ellos dentro del sistema de información. La consistencia se refiere al grado de lógica que justifica la presencia de cada uno de los campos, mientras que la correspondencia está relacionada con las razones que justifiquen su presencia en relación a lo que antecede y precede cada uno de los registros (Blázquez, 2007).

Dicho instrumento, contempla temas de interés para la elaboración de la investigación, como lo son la especificación de los tipos de discapacidad que se van a analizar, la definición de cada uno, el porcentaje poblacional dentro del país, los principales retos que enfrentan a nivel internacional, desde los impedimentos presentes hasta la accesibilidad a productos universales y las medidas de inclusión que se utilizan y las que se podrían implementar para brindar calidad de vida.

3.5.1 Instrumento #1. Entrevista a profundidad a persona con discapacidad visual y motriz de la República de Costa Rica

Objetivo: la entrevista a profundidad tiene como fin brindar mayor conocimiento en el tema y sobre todo enfatizar en las necesidades, así como conocer cuáles son los desafíos que enfrenta la República de Costa Rica en el ámbito económico, social y comercial.

Perfil de la persona entrevistada: mujer de 59 años.

Realidad de la discapacidad dentro de la economía global

1. ¿Qué tipo de discapacidad presenta?
2. ¿Cuáles son los retos que presenta al tener una discapacidad en la vida cotidiana?
3. ¿En qué trabaja o que trabajo le gustaría tener en la actualidad?
4. En Suiza, Canadá y Estados Unidos luchan por tener ciudades accesibles para todos, en donde los edificios y la vía pública contengan rampas, señalización sonora, periódicos con lectura en braille, noticias con lenguaje de señas, entre otras. ¿Qué medidas implementaría para mejorar la vida cotidiana de las demás personas a nivel internacional?
5. ¿Cuáles son los principales obstáculos a la hora de adquirir productos en locales comerciales?
6. ¿Cuál es su perspectiva sobre el diseño universal y la aplicación en la infraestructura en Costa Rica?

3.5.2 Instrumento #2. Encuesta hacia la población costarricense sobre la discapacidad y el modelo de negocio de las empresas

Objetivo: Conocer desde otro enfoque la realidad de las personas con discapacidad, así como evidenciar la necesidad de evolucionar con respecto a los conceptos que se manejan de discapacidad y la relación con la capacidad que poseen para laborar y desempeñarse en todas las áreas laborales.

Perfil de las personas de la encuesta: población en un rango de edad de los 21 años hasta los 65 años sin distinción de género y con diferentes grados de escolaridad con el fin de identificar la percepción que existe sobre el tema de la inclusión de las personas con discapacidad.

Estrategias de negocio enfocadas a la inclusión

1. ¿Cuál es su género?
2. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?
3. Entendiendo que la estrategia de negocio es un conjunto de medidas que se establecen para cumplir con los objetivos de una empresa. Considera usted que: ¿Es importante elaborar estrategias de negocio enfocadas a la inclusión de toda la población?
4. El diseño universal es una excelente alternativa para incluir a las personas con discapacidad en los procesos comerciales y en las actividades cotidianas. ¿Conoce usted algún otro producto o servicio que tenga diseño inclusivo?
5. Las empresas inclusivas reconocen en la diversidad, la diferencia y la singularidad de las personas, posibilidades para aprovechar oportunidades y desarrollar fortalezas. Actualmente, ¿Conoce usted una empresa que contraten personal con discapacidad?
6. En el país, existe la Ley N° 8862, Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público que indica que en las ofertas de empleo de los Poderes del Estado se debe reservar, como mínimo, el 5% de las plazas vacantes con el fin de que estas sean cubiertas por personas con discapacidad. Considera usted, ¿que esta ley es aplicada en el sector público?

7. Todas las personas sin ninguna excepción están expuestas a padecer algún tipo de discapacidad en cualquier momento de nuestras vidas, incluso ¿sabías que se considera a los adultos mayores y mujeres embarazadas como personas con discapacidad?

8. La discapacidad en la mayoría de los casos, está asociada con la pobreza. La falta de oportunidades en el sector laboral no solo le suma a esta problemática, sino que también impide la inclusión y las capacidades de las personas con discapacidad para mejorar el diseño de los productos o servicios que brinde una empresa. Considera usted importante, ¿que se contraten personas con discapacidad en las empresas para ayudar con la pobreza e incluir sus ideas en los procesos comerciales?

9. Estar en silla de ruedas no es, en sí, una discapacidad. Se necesita de una escalera sin rampa o ascensor para entender esa situación como la discapacidad. ¿Qué acciones pueden realizar las empresas para contribuir a derribar las barreras y prejuicios que limitan la inclusión de las personas con discapacidad?

3.5.3 Instrumento #3. Matriz Documental

Objetivo: se determinó utilizar la matriz documental para lograr ejemplificar y clasificar las discapacidades que se analizarán, la definición oficial de las mismas, el porcentaje de la población que presenta esa discapacidad en Costa Rica, los principales retos que enfrentan y las medidas de inclusión que se pueden establecer a nivel nacional.

De forma que, en el siguiente cuadro se apreciará la definición de lo que es una discapacidad motriz y visual, así como el porcentaje poblacional de las personas que se encuentran bajo esa condición en el territorio nacional con el fin de evidenciar la cantidad de personas que diariamente se encuentran con retos en la infraestructura como barreras e impedimentos para desarrollarse en la vida cotidiana a medida que las acciones que se implementen son necesarias para lograr la inclusión total.

Formas de Discapacidad Múltiple en Costa Rica				
Tipo de Discapacidad	Definición	Porcentaje Poblacional	Principales Retos	Medidas de Inclusión

Motriz	Impide a la persona realizar movimientos finos con precisión	16,7 %	Barreras	Rampas
Visual	Condición que afecta la percepción de imágenes en forma total o parcial.	31,7 %	Impedimentos	Escritura en braille y códigos QR en los productos.

3.5.4 Instrumento #4. Entrevista a profundidad

Objetivo: en esta parte se realizaron dos entrevistas que permitieron abarcar el tema con información de primera mano para conocer el impacto que se generaría de forma positiva para la población y el comercio mundial la inclusión de todas las personas en la economía global. Por lo que, la primera entrevista estaba dirigida hacia la encargada de recursos humanos de la empresa Microsoft y la segunda hacia la especialista sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Perfil de la persona entrevistada 1: encargada del área de Recursos Humanos de la empresa internacional Microsoft con sede en Costa Rica.

Perfil de la persona entrevistada 2: activista de Derechos Humanos y especialista en los derechos de las personas con discapacidad, realiza capacitaciones a las empresas sobre la inclusión de la discapacidad.

Aplicación del diseño universal en las empresas

1. Una empresa inclusiva es aquella que cree en las diferencias y habilidades de las personas para mejorar la productividad, adoptando la diversidad. Sus principios y valores se centran en la NO discriminación e inclusión de todas las personas. Adaptado a la realidad, ¿Qué considera que se le puede agregar al concepto para un mejor funcionamiento?

2. ¿Cuáles son las ventajas competitivas que se pueden identificar de ser una empresa inclusiva?
3. El comercio justo es una alternativa más transparente del comercio, la cual se basa en el diálogo y el respeto entre los productores y consumidores. Dentro de sus principios se encuentran, el pago de un precio justo, compromiso a la no discriminación y equidad de género, buenas condiciones de trabajo, desarrollo de capacidades y promoción del comercio justo. ¿Qué medidas se implementan para cumplir con los principios del comercio justo?
4. ¿Cuánto conocen y aplican en la empresa Microsoft, los principios que engloba el comercio justo en la elaboración de productos?
5. ¿Cómo se puede dirigir una empresa hacia la inclusión de la discapacidad?
6. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitación al personal sobre la discapacidad?

Inclusión de las personas con discapacidad

1. ¿Qué medidas se pueden aplicar en la cotidianidad para incluir a las personas con discapacidad?
2. ¿ Cuáles temas se trabajan con las empresas inclusivas para adaptar la discapacidad en los servicios o productos que ofrecen?
3. ¿Qué vacíos existen en temas de derechos a las personas con discapacidad en la República de Costa Rica?
4. ¿Considera usted necesario crear nuevas leyes para garantizar la inclusión de la población con discapacidad en la población económicamente activa?
5. ¿Cuál es la importancia de incluir a la palestra mundial temas como derechos humanos y el concepto de diseño universal?

3.6 Recolección de datos

Con respecto a la recolección de los datos, es importante citar a Hernández (2014) en su libro sobre metodología de la investigación donde especifica que “una vez que seleccionamos el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada de acuerdo con nuestro problema de estudio, la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación, información encontrada en la página

396, la cual establece que “recolectar los datos implica tres actividades estrechamente relacionadas entre sí:

- Aplicar ese instrumento de medición; es decir, medir las variables.
 - Preparar las mediciones obtenidas para que puedan analizarse correctamente.
- (Hernández, 2014)

A través de las entrevistas a profundidad, las encuestas y la matriz documental se obtienen resultados confiables e información de primera mano para lograr un abordaje exhaustivo de tema en donde se contemplen diferentes áreas y perspectivas de la población. La elección de los instrumentos fueron relacionados en relación a las características de estudio que se plantearon, de forma que la técnica complementará la información que se había recopilado anteriormente.

3.6.1. Recolección de datos

Instrumentos #1: Entrevista a profundidad a persona con discapacidad visual

En primer lugar, las entrevistas lograron ampliar y complementar la información anteriormente recolectada, así mismo, se logró evidenciar las necesidades del sector y las barreras que la sociedad ha creado por los modelos erróneos que eran aplicados. La evolución en temas de derechos humanos y los desafíos que eran identificados como impedimentos para las personas con discapacidad.

Gracias a la normativa internacional y la presión por las grandes instituciones que velan por los derechos de las personas con discapacidad han logrado enderezar la balanza, haciendo que la calidad de vida de la población sea mejor y más inclusiva que hace algunos años. No obstante, el camino es largo y existen muchos vacíos que deben ser llenados por políticas públicas más favorables.

Preguntas	Respuestas
1) ¿Qué tipo de discapacidad presenta?	Discapacidad visual (Retinosis pigmentaria).
2) ¿Cuáles son los retos que presenta al tener una discapacidad en la vida cotidiana?	Ir al supermercado o al restaurante y pedir ayuda porque ni los productos ni el menú están escritos en braille.
3) ¿En qué lugares ha trabajado?	En sodas, en casas como cuidadora de adulta mayor y en la empresa Gallito.
4)¿Qué medidas implementaría para mejorar la vida cotidiana de las demás personas a nivel nacional?	Implementar la escritura en braille, pisos podotáctil, buses con rampas y el acceso a todos los establecimientos con perros guía.
5) ¿Cuáles son los principales obstáculos a la hora de adquirir productos en locales comerciales?	Los diseños de la mayoría de los productos no tienen la descripción en braille.
6) ¿Qué acciones implementaron las empresas en las que ha trabajado para facilitar el trabajo?	La empresa Gallito le brindó todas las herramientas necesarias como un espacio amplio y con señalización inclusiva en las áreas comunes.
7) ¿Cuál es tu perspectiva sobre el diseño universal y la aplicación en la infraestructura en Costa Rica?	El perro guía ha sido de gran ayuda para transitar las calles del cantón de Cartago, no obstante los obstáculos han logrado que desarrolle muchas otras capacidades.

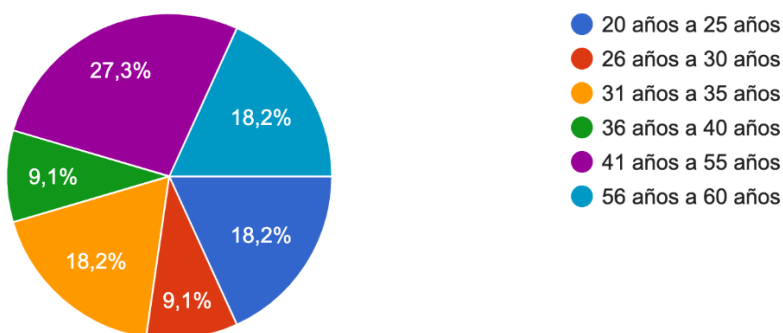
3.6.2. Instrumentos #2: Encuesta hacia la población costarricense sobre la discapacidad y el modelo de negocio de las empresas

El objetivo principal de la encuesta aplicada es identificar el conocimiento de la población sobre el tema de la discapacidad, por esa razón las personas encuestadas tienen diferentes rangos de edad para contemplar diversos puntos de vista, sin distinción de género

ni de escolaridad. Por otra parte, la encuesta posee preguntas varias de selección única y dos preguntas de respuesta corta sobre medidas que se podrían implementar en la sociedad para mejorar la calidad de vida de todas la población, contemplando el diseño universal.

Por consiguiente, se van a exponer las preguntas y respuestas que fueron obtenidas en la encuesta:

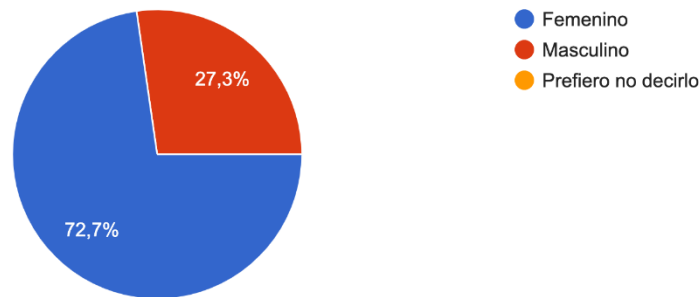
1) ¿Cuál es su edad?



En este gráfico, se puede denotar que el porcentaje más alto es de 27,3% que corresponde a las personas que pertenecen al rango de edad entre 41 años a los 55 años, seguidamente tenemos un 18,2% de personas que van de los 56 años a los 60 años, de igual forma con el mismo porcentaje de 18,2% lo representan las personas que tienen de 20 a 25 años. Continuamente de color naranja, se obtiene el 18,2% de las personas que tienen de 31 a 35 años y de color verde con un porcentaje de 9,1% se completa con las personas que tienen 36 a los 40 años. Para finalizar, los encuestados que tienen un rango de edad de los 26 a los 30 años los representa el 9,1%.

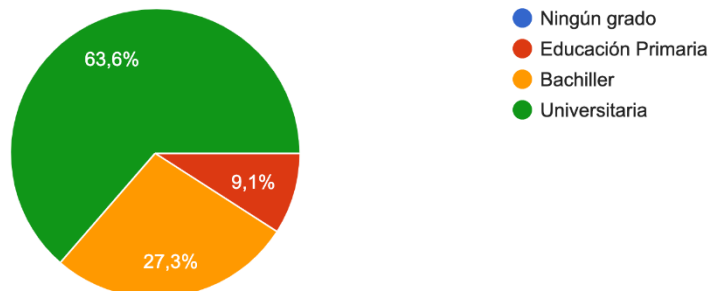
El respectivo análisis de la encuesta se puede encontrar en el próximo capítulo con los análisis de resultados, no obstante, se puede determinar que la participación de las personas encuestadas ronda entre edades muy diversas con el fin de incluir a la mayor población posible y determinar desde diferentes perceptivas el resto de las preguntas que se pueden apreciar más adelante.

2) ¿Cuál es su género?



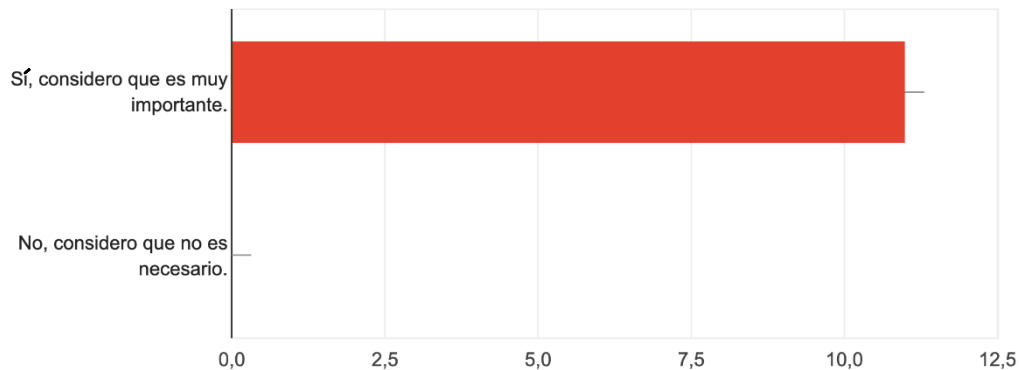
En este caso, el gráfico indica que la mayoría de los encuestados son del género femenino con un porcentaje del 72,7%, seguidamente el 27,3% son del género masculino. Por otra parte, dentro de la encuesta se dio la opción de escoger no indicar el sexo, sin embargo, la totalidad de las personas encuestadas decidió indicar cual era el género sin ningún problema.

3) ¿Cuál es tu nivel de escolaridad?



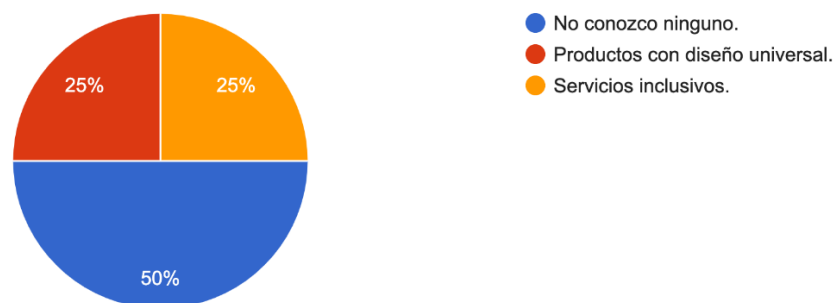
En esta encuesta, resulta fundamental obtener información desde diversos puntos de vista, en este apartado el gráfico representa las diferentes opciones que fueron contempladas. Entre esas opciones se pueden distinguir la de ningún grado, educación primaria, bachiller o universitaria. El 63,6% de la población, siendo el porcentaje más alto es representado por la población universitaria, seguidamente el 27,3% es bachiller y el 9,1% de los encuestados tiene educación primaria.

4) Entendiendo que la estrategia de negocio es un conjunto de medidas que se establecen para cumplir con los objetivos de una empresa. ¿Considera usted que es importante elaborar estrategias de negocio enfocadas a la inclusión de toda la población?



En esta pregunta de la encuesta, el total de los encuestados coincidió en que es importante implementar dentro de las empresas, estrategias de negocio que permitan la inclusión de toda la población a través de empleos o de la creación de productos o servicios, dependiendo de la especialización de la empresa, que sean con diseño universal o inclusivos.

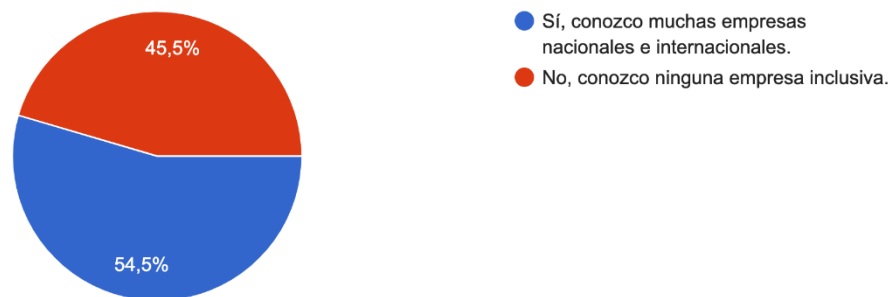
5) El diseño universal es una excelente alternativa para incluir a las personas con discapacidad en los procesos comerciales y en las actividades cotidianas. ¿Conoce usted algún otro producto o servicio que tenga diseño inclusivo?



En esta pregunta, los encuestados tenían la opción de respuesta corta, por lo que podían indicar si conocían algún producto o servicio que tuviera diseño universal, las respuestas fueron segregadas en tres rubros, la primera es representada por el 50% e

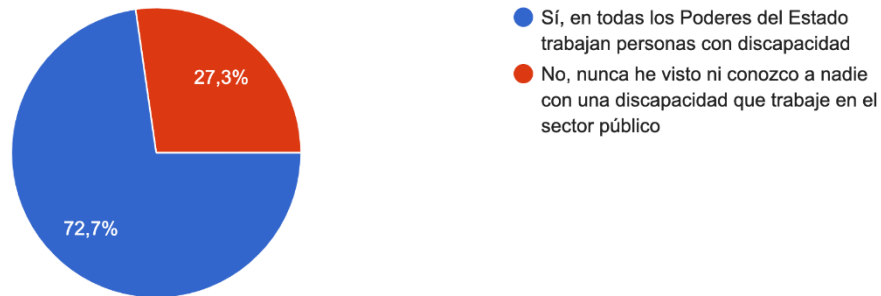
identifica a las personas encuestadas que no conocen de ningún producto o servicio, el 25% indica que conocen productos y el 25% restante conoce de servicios inclusivos.

6) Las empresas inclusivas reconocen en la diversidad, la diferencia y la singularidad de las personas, posibilidades para aprovechar oportunidades y desarrollar fortalezas. Actualmente, ¿Conoce usted una empresa que contrate personal con discapacidad?



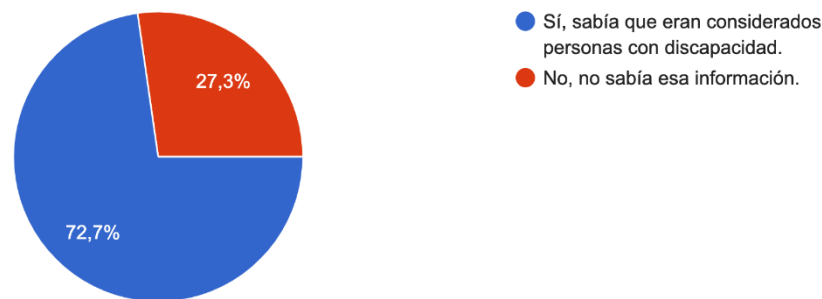
En esta pregunta, el 54,5% de los encuestados conocen a empresas, ya sea nacionales o internacionales que dentro de su fuerza laboral cuentan con personas con discapacidad, por otro lado, el 45,5% no conocen ninguna empresa que contrate personas con discapacidad, en este caso se le puede describir como empresas que no tienen prácticas inclusivas.

7) En el país, existe la Ley N° 8862, Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público que indica que en las ofertas de empleo de los Poderes del Estado se debe reservar, como mínimo, el 5% de las plazas vacantes con el fin de que estas sean cubiertas por personas con discapacidad. Considera usted, ¿que esta ley es aplicada en el sector público?



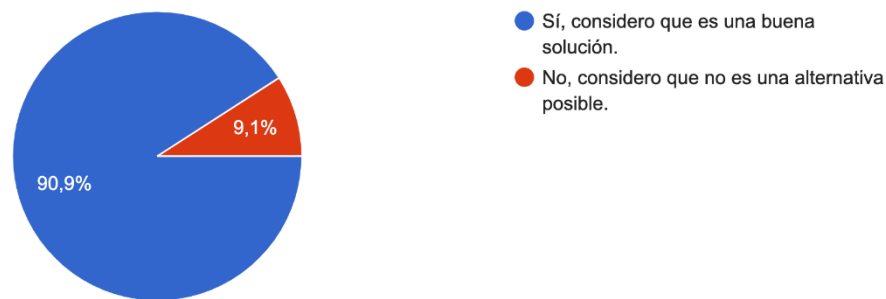
La respuesta de esta pregunta, está directamente relacionada con la anterior por lo cual se puede demostrar que el 72,7% de las personas que contestaron la encuesta tienen el conocimiento de la Ley de Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público. Por otro lado, el 27,3% no tenía el conocimiento de esta ley, ni conoce a una persona con discapacidad que trabaje en el sector público.

8) Todas las personas sin ninguna excepción están expuestas a padecer algún tipo de discapacidad en cualquier momento de nuestras vidas, ¿sabía que incluso se considera a los adultos mayores y mujeres embarazadas como personas con discapacidad?



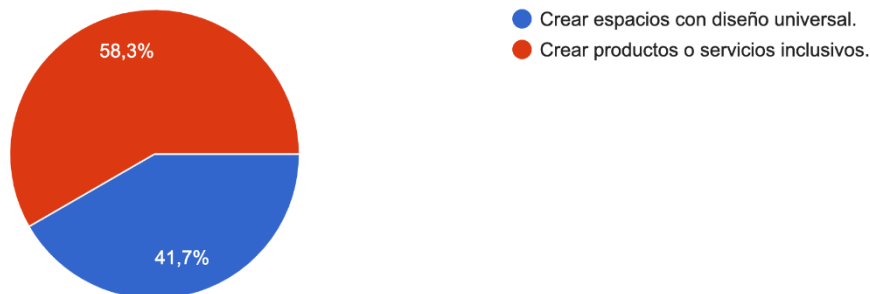
Particularmente, la respuesta de esta pregunta es sin duda fundamental para esta investigación, ya que por años se ha considerado a las personas con discapacidad como una población minoritaria y al contar con mujeres embarazadas y adultos mayores, la cantidad en términos de análisis crece. En este caso, el 72,7% de las personas encuestadas, si tenían el conocimiento sobre esta información, por lo contrario, el 27,3% no sabía que pertenecían al concepto de personas con discapacidad.

9) La discapacidad en la mayoría de los casos, está asociada con la pobreza. La falta de oportunidades en el sector laboral no solo le suma a esta problemática, sino que también impide la inclusión y las capacidades de las personas con discapacidad para mejorar el diseño de los productos o servicios que brinde una empresa. ¿Considera usted importante que se contraten personas con discapacidad en las empresas para ayudar con la pobreza e incluir sus ideas en los procesos comerciales?



En la investigación se puede reflejar la necesidad de incluir en los procesos comerciales a las personas con discapacidad con el fin de obtener un ganar-ganar por parte de toda la comunidad internacional y además de los grandes beneficios económicos por parte de las industrias. En este punto, un 90,9% de la población encuestada, considera que esta inclusión sería de gran ayuda para reducir la pobreza. No obstante, el 9,1% no está de acuerdo con lo planteado anteriormente y no lo consideran como una solución o alternativa posible.

10) Estar en silla de ruedas no es, en sí, una discapacidad. Se necesita de una escalera sin rampa o sin ascensor para entender esa situación como la discapacidad. ¿Qué acciones pueden realizar las empresas para contribuir a derribar las barreras y prejuicios que limitan la inclusión de las personas con discapacidad?



Por último, en este apartado los encuestados tenían la opción de escribir algunas acciones que las empresas podían realizar para contratar a personas con discapacidad o elaborar productos con diseño universal para incluir como consumidores potenciales este sector e inclinar el mercado meta a una mayor población. En las respuestas, se hizo una segmentación entre dos rubros, el primero lo representa un 41,7% y está enfocado en crear espacios como (edificios, infraestructura vial, locales comerciales, entre otros). El segundo tiene un porcentaje de 56,3% y se centra en la idea de crear o brindar servicios inclusivos.

3.6.3. Instrumento #3. Matriz Documental

En esta sección se identificarán los tipos de discapacidad que existen alrededor del mundo, los dos tipos de discapacidad más comunes en la República de Costa Rica y en la región de América Latina y el Caribe, los cuales representan la discapacidad motriz y la discapacidad visual. Entendiendo que existen además diversas medidas de inclusión aplicables a cualquier discapacidad.

El fin de esta matriz documental, es dar a conocer al lector el porcentaje que representa esta población, así como ejemplificar algunos de los principales retos a los que se deben enfrentar diariamente y que la sociedad civil debe promover que se cumplan sus derechos como lo estipula la normativa tanto internacional como nacional. Así mismo, se presentan algunas medidas que existen en la teoría pero que se deben poder en práctica dentro de todo el territorio nacional.

Formas de Discapacidad Múltiple en Costa Rica

Tipo de Discapacidad	Definición	Porcentaje Poblacional	Principales Retos	Medidas de Inclusión
Motriz	<p>Constituye una alteración de la capacidad del movimiento que afecta, en distinto nivel, las funciones de desplazamiento o manipulación, la cual impide a la persona realizar movimientos finos con precisión.</p> <p>(DISCAPACIDAD MOTRIZ, 2015)</p>	16,7 %	<p>Menos oportunidades económicas.</p> <p>Tasas de pobreza más altas.</p> <p>Poca accesibilidad a distintos lugares.</p>	<p>Productos universales.</p> <p>Acceso a establecimientos con rampas.</p> <p>Transportes accesibles.</p>
Visual	<p>Es una condición que afecta directamente la percepción de imágenes en forma total o parcial. La vista es un sentido global que nos permite identificar a distancia y a un mismo tiempo objetos ya conocidos o que se nos presentan por</p>	31,7 %	<p>Sociedad excluyente.</p> <p>Poco acceso a la educación.</p> <p>Falta de infraestructura en las calles.</p>	<p>La audio descripción.</p> <p>El lenguaje braille</p> <p>Pisos podotáctiles</p>

	primera vez. (Gracida, 2010)			
--	---------------------------------	--	--	--

3.6.4. Instrumento #4. Entrevista a profundidad

La primera entrevista está dirigida hacia la señorita Nicole Mesén, quien es activista de derechos humanos y especialista en temas de derechos de las personas discapacidad. Por ende, es la encargada de realizar capacitaciones a empresas que desean incluir personas con discapacidad en su fuerza laboral o bien convertir sus productos o servicios con diseño universal.

Preguntas	Respuestas
1) ¿Qué medidas se pueden aplicar en la cotidianidad para incluir a las personas con discapacidad?	Escuchando a las personas con discapacidad para conocer sus necesidades, integrándolas en las mesas de trabajo y mesas de diálogo, ya que el diseño universal va mucho más allá de hacer rampas y aceras.
2) ¿Cuáles temas se trabajan con las empresas inclusivas para adaptar la discapacidad en los servicios o productos que ofrecen?	En el caso de la empresa de Microsoft, que es una de las empresas que asesora y la que fue entrevistada para esta investigación, los temas principales que se trabajan están relacionados con comunicación, servicio al cliente, publicidad y herramientas tecnológicas, con el fin de brindar a los consumidores un servicio inclusivo.
3) ¿Qué vacíos existen en temas de derechos a las personas con discapacidad en la República de Costa Rica?	La ley 7600 sobre igualdad de oportunidades, contribuyó al problema de la accesibilidad que existía en el país. Sin embargo, quedaron muchos vacíos que la

	<p>Convención para personas con discapacidad llegó a llenar como por ejemplo el abordaje de la autonomía personal, temas de la comunidad sorda y mujeres y niños con discapacidad. Además, el aporte fundamental fue el cambio de concepto y concepción de la discapacidad hacia un enfoque que se centra mayormente en el entorno y no en la condición del individuo.</p>
<p>4) ¿Considera usted necesario crear nuevas leyes para garantizar la inclusión de la población con discapacidad en la población económicamente activa?</p>	<p>No es necesario crear nuevas leyes para lograr el cambio, con las ya existentes se puede avanzar y si quedan algunos vacíos se pueden reformar. El problema se centra en la fiscalización de esas leyes y en la desigualdad que existe en el territorio nacional, ya que solo se cumplen en la gran área metropolitana del país.</p>
<p>5) ¿Cuál es la importancia de incluir a la palestra mundial temas como derechos humanos y el concepto de diseño universal?</p>	<p>Muchos de los obstáculos con los que diariamente se tienen que enfrentar las personas con discapacidad obedecen a un diseño arquitectónico y de ciudad que no las tomó en consideración, por esa razón es importante implementar el diseño universal para lograr la inclusión de toda la población, ya que, se ha demostrado que no es una población minoritaria.</p>

La segunda entrevista va estar dirigida hacia el departamento de Recursos Humanos de la empresa Microsoft, la cual es considerada a nivel nacional e internacional como una empresa inclusiva que no solo contrata personal con discapacidad sino también tienen un comité especializado para organizar capacitaciones a sus colaboradores y mejorar el servicio a través de la publicidad y comunicación inclusiva.

Preguntas	Respuestas
<p>1) Una empresa inclusiva es aquella que cree en las diferencias y habilidades de las personas para mejorar la productividad, adoptando la diversidad. Sus principios y valores se centran en la NO discriminación e inclusión de todas las personas. Adaptado a la realidad, ¿Qué considera que se le puede agregar al concepto para un mejor funcionamiento?</p>	<p>En ese sentido, para cumplir con esos principios se debe trabajar en equipo y no solo contar con la ayuda del personal, sino también adaptar las instalaciones a diseño universal. Solo de esa forma se podrá hablar de NO discriminación e inclusión.</p>
<p>2) ¿Cuáles son las ventajas competitivas que se pueden identificar de ser una empresa inclusiva?</p>	<p>Las ventajas competitivas que más se han notado a nivel interno, es el desarrollo de la empatía. Esto tiene como consecuencia, una mejor comunicación y un mejor servicio al cliente.</p>
<p>3) El comercio justo es una alternativa más transparente del comercio, la cual se basa en el diálogo y el respeto entre los productores y consumidores. Dentro de sus principios se encuentran, el pago de un precio justo, compromiso a la no discriminación y equidad de género, buenas condiciones de trabajo, desarrollo de capacidades y promoción del comercio justo. ¿Qué medidas se implementan para</p>	<p>Los principios que más se aplica en la empresa de Microsoft, es el de desarrollo de capacidades y buenas condiciones de trabajo, ya que se cuenta con instalaciones totalmente equipadas e instrumentos necesarios para el desarrollo de todas las personas, en el área de trabajo se han eliminado todas las barreras que resultan ser limitantes para una persona con discapacidad.</p>

cumplir con los principios del comercio justo?	
4) ¿Cuánto conoce y aplica la empresa Microsoft los principios que engloba el comercio justo en la elaboración de productos o en la experiencia del servicio?	En este caso, la empresa ha aplicado todos los principios del comercio justo en los servicios, no obstante, han lanzado productos (aplicaciones) que además de cumplir con dichos principios, también tienen un enfoque de diseño universal. Es decir, son productos inclusivos.
5) ¿Cómo se puede dirigir una empresa hacia la inclusión de la discapacidad?	La discapacidad es un tema que la población conoce pero al hablarlo se genera el pensamiento de “pobrecito” o lastima. Es importante capacitar a las personas que esta población es capaz de desempeñar cualquier trabajo o tarea que se les solicite. Solo de esa forma, una empresa puede dirigir su camino hacia la inclusión.
6) ¿Con qué frecuencia se realizan capacitación al personal sobre la discapacidad?	Dentro de la empresa, esas capacitaciones se realizan 1 vez al mes, si antes del mes se reúne un grupo de 5 personas que desean tomarlas, se pueden impartir. Dentro de estas capacitaciones, se abarcan todos los departamentos de la empresa.
7) ¿Qué piensa del diseño universal?	Considera que el diseño universal debe ser exigido en todo el país, y una gran observación es que en el edificio donde trabajan se contempla todo lo que indica la Ley 7600 y hasta más, sin embargo, cuando las personas salen del trabajo, se encuentran con barreras como escaleras, carretas sin aceras o con vendedores

	ambulantes que ocupan todo el espacio.
--	--

CAPÍTULO VI: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo, se van a desarrollar los análisis de la aplicación de los instrumentos que fueron necesarios para conocer a través de entrevistas y encuestas a la población, la percepción y el conocimiento de las personas hacia los temas sobre procesos comerciales y la inclusión de las personas con discapacidad en las mismas. Por otro lado, es fundamental identificar el conocimiento de la sociedad civil sobre las leyes que fueron creadas para la protección de las personas con discapacidad.

La inclusión de las personas con discapacidad en los procesos comerciales ya sea como consumidores potenciales o personal capacitado e involucrado en las empresas es una relación ganar-ganar, dar la apertura para incluirlos en las mesas de diálogo en las empresas que desean crear un nuevo producto o mejorar sus diseños, requiere gran relevancia para lograr identificar esas necesidades que por años los negocios y el comercio internacional en los intercambios de mercancías de un país a otro han dejado por fuera y no le han dado la prioridad necesaria.

Así mismo, la importancia de insertarlos en la economía nacional y por ende a la internacional no solo radica en la posibilidad de obtener mayores ganancias ya que al modificar productos para convertirlos en productos con enfoque universal pueden llegar a más personas, por lo que se traduce a mayores ventas, sino también porque se están incluyendo los derechos fundamentales que todos los individuos deben tener y es el trabajo, de la mano con la aplicación los principios del comercio justo en la elaboración de productos.

Por otro lado, estos instrumentos que serán utilizados van a determinar los retos que la República de Costa Rica y la sociedad civil debe enfrentar para convertirse en un país inclusivo, el cual reconoce la diversidad frente de la discapacidad facilitando las herramientas necesarias para que la población con discapacidad se desenvuelva en todos los

entornos, sin embargo, se debe hacer un gran esfuerzo en el sector público-privado para generar un mayor impacto social y que todas las medidas que se apliquen sean parejas y equitativas desde las áreas de la salud, educación y trabajo.

4.1 Identificación sobre la inclusión de las personas con discapacidades en la economía global.

Ante todo, la relación de la economía global con la inclusión de las personas con discapacidad, se centra primero en la creación de ciudades aptas para la participación de toda la población en las actividades cotidianas que se realizan en un país. Así mismo, la importancia del diseño y la funcionalidad de las ciudades donde viven las personas con discapacidad ya sea visual o motriz, tiene como consecuencia una barrera marcada de exclusión o por lo contrario, facilita la inclusión en la población y las posibilidades de encontrar empleo o de ser lo más independiente posible.

No obstante, para identificar los países líderes en la inclusión de la población en la economía global, se deben analizar tres aspectos fundamentales, en primer lugar se desarrollan los aspectos físicos, los cuales permiten que el individuo se traslade de un lugar a otro para distintos objetivos como el trabajo, citas médicas, compras en los supermercados y muchas más; para esto se necesita de un medio de transporte más económico que un servicio privado y que cuente con el espacio suficiente para silla de ruedas o perros guía.

Por lo tanto, para lograr todo lo mencionado anteriormente deben existir elementos básicos de accesibilidad como aceras anchas con rampas, semáforos con sonido, señalización con imágenes simples y las descripciones en braille para que toda la población se mantenga informada sin excluir a nadie. Generalmente, la adaptación de un país a las personas con discapacidad puede ser una gran inversión económica, los beneficios son disfrutados por todas las personas.

El segundo aspecto que le compete directamente a este apartado, es el económico, en este sentido un país inclusivo involucra a las personas con discapacidad en el diseño y promoción de oportunidades laborales, así como en los productos de consumo y servicios. Algunos ejemplos pueden ser la creación de edificios accesibles con servicios sanitarios que tengan el espacio suficiente para el acceso de sillas de ruedas, ya que esto permite que las personas con discapacidad puedan aportar al ciclo económico como trabajadores o consumidores.

Del mismo modo, el factor que se destaca a lo largo de la investigación y que los países que sean reconocidos por ser inclusivos deben tener es el aspecto social, porque esto va a permitir que todos los ciudadanos tengan la oportunidad de convivir en los mismo lugares como los parques o sitios de recreación y esto facilita la interacción y la inclusión de toda la población. Además, se promueve la percepción de que una persona con discapacidad es capaz de ser independiente y la comunidad desarrolla mayor empatía.

Por ende, uno de los países que más se acercan con el cumplimiento de los aspectos anteriormente mencionados, es Estados Unidos ya que, según el análisis que realizó una empresa llamada Wallet Hub, posiciona en los primeros rangos a los Estados que están más preparados para permitir que las personas con discapacidad se desenvuelvan y se transporten de un lugar a otro sin complicaciones, y además puedan aportar a la economía del país.

Dicho análisis, contempla 23 indicadores, los cuales miden desde el número de médicos per cápita, el nivel de desempleo de las personas con discapacidad, hasta el número de plazas de aparcamiento para discapacitados. En general, estos indicadores miden tres dimensiones, los cuales determinan la calidad de vida, la accesibilidad, los servicios de salud, y el entorno económico (McCann, 2021).

Como segundo país reconocido a nivel mundial por el interés en crear ciudades más accesibles para personas con discapacidades, está Suiza por el desarrollo de un inventario de edificios, infraestructura vial y espacios públicos con todas las medidas de accesibilidad.

Es importante destacar que la educación en temas de discapacidad ha evolucionado exponencialmente en el país, ya que el inventario se realiza vía internet y los mismos ciudadanos pueden verificar si los espacios satisfacen las necesidades de todos.

Cabe destacar que la Unión Europea ha creado un concurso llamado “Ciudad Accesible”, porque permite el reconocimiento de los esfuerzos de las ciudades para ser más accesibles, promueve la igualdad de acceso a la vida urbana para las personas con discapacidad y permite a las autoridades locales promover mejores prácticas. Por otro lado, la razón de la creación de esta iniciativa es porque alrededor de 87 millones de personas tienen algún tipo de discapacidad en la UE y su población también está envejeciendo. Además, Europa es ahora esencialmente una sociedad urbana, con cuatro de cada cinco ciudadanos de la UE viviendo en pueblos y ciudades (Europea, s.f.).

En el caso de Canadá, para lograr una iniciativa como Suiza, se fomenta la inclusión de todas las personas desde la educación primaria. Del mismo modo, es una estrategia muy acertada porque al mismo tiempo se combate el desempleo en un futuro y posterior la pobreza, ya que en América Latina la mayoría de las personas con discapacidad no cuentan con títulos que respalden sus estudios y los trabajos que consiguen son mal pagados y en malas condiciones.

Así mismo, la Carta Canadiense de Derechos y Libertades (Canadian Charter of Rights and Freedoms), promulgada en 1982, incluye una mención específica a la discapacidad física o mental como causal prohibida de discriminación. Esta fue la primera vez que dicho derecho se garantizaba a nivel constitucional en el mundo. Por lo tanto, esa prohibición de discriminación significa garantizar la igualdad de oportunidades y de responder a las necesidades de las personas con discapacidad, estando ambos derechos garantizados por el derecho canadiense federal (Weidenslaufer, 2014).

Sin embargo, aunque estos países cumplen los tres aspectos para ser reconocidos como inclusivos, en materia de discapacidad la evolución no para y en muchos casos hay que actualizarse para poder llegar a la mayor cantidad de personas como sea posible. Por esa razón, se contempla la tecnología y el impacto positivo en materia de inclusión, ya que

no se puede contar solamente con la escritura en braille porque se estaría discriminando a las personas que aún no aprenden esta lectura, por lo cual en la actualidad se cuentan con aplicaciones que escanean el producto y este lee en voz alta las especificaciones y precio del producto o del menú de los restaurantes.

De igual manera, se puede contar con aplicaciones como INCI Radio, que se trata de una emisora en línea hecha por y para personas con discapacidad visual, en la que se emite contenido educativo, cultural, de salud, de participación ciudadana. Otra aplicación fundamental es Be My Eyes, su objetivo es llevar visión a través de video llamadas entre personas sin discapacidad y usuarios con discapacidad visual. Además, se puede contar con otra app llamada Look up que a través de la cámara del celular y los sensores proporciona comentarios hablados sobre las cosas que están alrededor.

En otras palabras, el diseño universal, diseño inclusivo y la accesibilidad se toman como sinónimos, aunque existen diferencias en su definición, el objetivo es el mismo, y es crear un producto o servicio que abarque el mayor rango de capacidades posibles que existen en el mundo, en el caso de las personas con discapacidad estos diseños benefician no solo su participación en la sociedad sino que también los hace sentir parte integral, es decir, desde el punto de vista de la economía global, el diseño para todos contempla los derechos humanos y los principios del comercio justo, pero también como una estrategia para llegar a más consumidores.

Uno de los mejores productos que se puede poner como ejemplo de diseño inclusivo, es un aparato que usamos todas las personas en la vida cotidiana, y es el celular. En dicho producto, además de que permite comunicarse con otras personas, da la oportunidad en la configuración de ir al apartado de accesibilidad donde a través de Voice Over, se lee en el volumen que desees todo lo que se encuentra en la pantalla.

No obstante, esa accesibilidad en los celulares no sería posible sin una buena articulación entre todas las grandes plataformas que se utilizan para navegar en el internet, por esa razón, Google también se ha sumado a la propuesta del diseño universal donde, por ejemplo, se pueden ver videos subtítulos a través de YouTube, además de ofrecer a los

usuarios un soporte, capacitaciones y tutoriales para que los diseñadores desarrollen aplicaciones inclusivas.

La accesibilidad es un tema que la sociedad civil conoce, pero que no se pone en práctica cuando los beneficios están dirigidos a toda la población, de forma directa sería a las personas con discapacidad, pero de forma indirecta impacta a toda la población, ya que también contribuyen en la producción de productos como fuente de trabajo en las empresas, como distribuidores de esos productos y la más importante como consumidores. Por ende, como se va a lograr que sean parte de este proceso comercial si no se eliminan todos los impedimentos que los limitan a ser independientes.

El mundo va evolucionando y estos cambios tanto legales, demográficos y sociales tienen como consecuencia la demanda de productos, servicios, entornos de trabajo y experiencias con diseño universal en donde se contemplen edades, estaturas, tallas y habilidades distintas a lo que erróneamente se le llama “normal”. A lo largo de los años, se ha creado más conciencia y esa presión ha generado que las empresas replanteen el empaque, diseño y proceso en la elaboración de productos, en muchos países la normativa ha impulsado este avance con el fin de obtener mayores beneficios para la población.

Sin embargo, en otros tantos países aún queda un largo camino por recorrer y Costa Rica no es la excepción, esto lo evidencia la persona entrevistada, la cual expresó los desafíos en los que se ha enfrentado para llegar a ser una persona activa en la sociedad y los impedimentos que se le presentan cuando se desplaza de un lugar a otro. En este punto, se debe especificar que la gran mayoría de personas que tienen una discapacidad visual y hasta una motriz, viven la misma situación cuando necesitan salir de sus casas, ya que en el país no se tiene una reglamentación tan rígida con respecto a la infraestructura vial y los espacios establecidos para la silla de ruedas en el transporte público.

Así mismo sucede con las señalizaciones, que no poseen altorrelieve ni sonido para proyectar la información para toda la población, si estas medidas se hubieran tomado desde un inicio, en la actualidad no sería necesario hacer ninguna adaptación por lo cual no debería ser ningún gasto, por lo contrario, más consumidores tendrían libre acceso. De igual

forma, dentro de los grandes beneficios que genera tener un enfoque de accesibilidad, radican en los entornos que han sido diseñados con dicho enfoque, tienen el potencial de disminuir las discapacidades de la población y promover la participación de todos.

Para colocar en contexto, existe un gran problema con las aceras ya que no tienen un tamaño adecuado en muchas partes del país, a esta situación se le suma los vendedores ambulantes que utilizan estos espacios con su mercancía, esto tiene como consecuencia que las personas con discapacidad motriz no puedan pasar. Con respecto a la discapacidad visual, la entrevistada comunicó su preocupación por las cunetas de las calles, ya que una vez, ella tuvo un accidente a raíz de una alcantarilla; el no contar con pavimento podotáctil en todas las aceras del país hace que se conviertan en un gran riesgo para las personas con discapacidad.

Gracias a la entrevista, se logró evidenciar los desafíos que existen y las necesidades que presentan las personas con discapacidad visual desde la experiencia de la entrevistada. Así mismo, existen países que ya implementan negocios con productos y servicios totalmente inclusivos y cuanto más apoyo tenga esta iniciativa entre la población, más oportunidades tiene este diseño para todos de posicionarse en el mercado.

Del mismo modo, para poder guiar a una empresa hacia la inclusión, es necesario conocer los diversos tipos de modelo de negocio que se pueden aplicar para implementar medidas que cambien el diseño, el empaque, las especificaciones o la experiencia del servicio, por lo que hay una gran diferencia en los negocios inclusivos que operan como proveedores, ya que son empresas que producen insumos o servicios que son ofrecidos a otras, las cuales pueden ser tanto públicas como privadas, este tipo de negocios inclusivos son resultado de programas sociales de organismos estatales o no gubernamentales. (Parra, 2018)

Bajo esa misma línea, se comprende en el comercio internacional que una empresa necesita de muchos proveedores para poder brindar los mejores precios y calidad, la elección de un proveedor es vital dentro del proceso comercial. Además, si el objetivo de la

empresa es aplicar un modelo de negocio inclusivo, los proveedores tienen también que ir de la mano con esos objetivos comerciales, ya que de una u otra forma va a afectar directamente en el producto o servicio que se brinda a la comunidad internacional.

Por otro lado, se encuentran los negocios inclusivos que agregan valor a productos realizados por otra empresa, que forman parte de la cadena de valor de un producto, el cual no necesariamente se logra terminar. Este tipo de negocios inclusivos suele tener apoyo por parte de la industria de la que forma parte en temas como capacitación, acceso a créditos y transferencia de tecnología. No obstante, existen negocios inclusivos que producen o comercializan productos terminados, los cuales fabrican y comercializan directamente sus productos con el apoyo de líneas de venta al público como lo son los mercados u otros negocios de distribución (Trapero, 2018).

Puesto que los últimos dos tipos de negocios son los más comunes a nivel mundial, son las empresas las que tienen un mayor compromiso social por comenzar a guiar su estrategia de negocio inclusivo. Una de las alternativas más comunes para redefinir el diseño del producto y por la que muchas empresas ticas han optado, ha sido a través de capacitaciones en la empresa, no solo para explicar la importancia de convertirse en una empresa con responsabilidad social, sino también para aprender sobre las discapacidades y las necesidades que tiene esta población.

Por otro lado, en el comercio internacional los negocios inclusivos que actúan como vendedores también complementan un porcentaje considerable, ya que son negocios en los que los individuos desempeñan únicamente como agentes comerciales y suelen dirigir la venta del producto a su propio segmento socioeconómico. Así mismo, los negocios inclusivos que generan productos o servicios enfocados a consumidores de la base de la pirámide económica, se pueden considerar como aquellos proyectos que buscan solventar o resolver de manera directa una carencia social (Parra, 2018).

En efecto, la importancia de que las empresas alrededor del mundo se rijan bajo los principios del comercio justo, aunado a negocios inclusivos no solo se centra en la

responsabilidad social de contratar personal en las empresas que tengan alguna discapacidad y aporten sus habilidades para contribuir a los procesos comerciales en la economía del país, sino también se trata de crear productos y brindar servicios con un enfoque inclusivo.

Por esa razón, la participación de los potenciales usuarios o clientes en los procesos de diseño de un producto es un elemento clave para el éxito de las empresas, ya que el enfoque participativo es el que permite la interacción de diferentes capacidades, preferencias y necesidades de las personas sean consideradas desde el inicio del proceso de innovación. La discapacidad visual y motriz es la comunidad minoritaria más grande tanto a nivel nacional como a nivel internacional. Sin embargo, las experiencias a través de los servicios que ofrecen las empresas ni los productos aún no se diseñan pensando en esa comunidad.

No obstante, gracias a la presión de las personas con discapacidad a través de protestas y de las ONG, las empresas son más conscientes de la gran población consumidora de mercancía que suele usarse diariamente como lo son los productos de higiene personal. Un ejemplo de este caso expuesto, es el de la empresa Rexona con el lanzamiento de su nuevo desodorante llamado Degree Inclusive, el cual está diseñado para personas que han perdido las extremidades o las no videntes.

Del mismo modo, tiene un diseño en forma de gancho para ayudar a manipularlo, junto a los cierres magnéticos que ayudan a quitar la tapa y volver a colocarla para usuarios con agarre limitado. Puede manipularse con la boca, los pies y con una sola mano, así mismo presenta una ubicación de agarre mejorada para una aplicación más fácil para usuarios con agarre limitado o sin brazos. Además, dicho desodorante es uno de los primeros productos en la industria que cuenta con una descripción en braille. Otro punto fundamental, es que es amigable con el medio ambiente, ya que ese envase permite que se pueda reutilizar al contar con una tapa en la cual se puede rellenar (Infobae, 2021).

Esta empresa, además de reconocer las necesidades de esta comunidad y el deseo de redirigir o restablecer los objetivos hacia una empresa inclusiva, ha demostrado que el diseño lo es todo y que la innovación en productos ya existentes es posible con el fin de llegar a más consumidores y en este caso, hacer parte del proceso comercial a las personas con discapacidad. Para ese proyecto, se elaboró un panel con personas con diversidad funcional, ingenieros y terapeutas que ejecutaron el diseño para satisfacer todas las necesidades expuestas.

Por otra parte, a lo largo de la investigación, se ha expuesto la definición real y actual que se utiliza para darle sentido a la palabra discapacidad, sin embargo, además de que esta tesis se enfoca en el valor que se obtendrían del proceso comercial ya sea en la producción, distribución o consumo, también tiene protagonismo la inclusión de toda una población que por años ha sido discriminada, excluida y segregada en la economía global. La definición más precisa sobre la discapacidad es que primero que todo y ante toda percepción médica o social, el problema radica en el entorno y no es la condición del individuo.

Así mismo, para lograr una inclusión de esta población en las actividades comerciales anteriormente mencionadas, es fundamental identificar la realidad de una persona que posee una discapacidad, solo conociendo a profundidad sus necesidades, se puede lograr el cambio del entorno para convertirlo en uno más inclusivo. En este caso la entrevistada es una mujer de 59 años que tiene con una discapacidad visual llamada retinitis pigmentaria, en su vida ha desempeñado distintas tareas y ha tenido muchos trabajos que le han permitido desarrollar habilidades muy importantes para convertirse en una persona independiente.

De la mano con lo anterior y sin entrar en temas médicos, se deben conocer los diversos tipos de discapacidad visual que existen. En este caso, la entrevistada nos aclara el significado de la retinitis pigmentaria, la cual es una enfermedad genética y se nace ya con la retinosis donde se puede ver borroso, la velocidad de la pérdida de la visión total cambia

dependiendo de la persona, sin embargo, se promedia que a los 25 años de edad sucede la pérdida total.

Como se puede denotar, la enfermedad era progresiva y eso le permitió a la entrevistada buscar alternativas para movilizarse de un lado a otro en diversos medios de transporte, hacer las tareas del hogar y buscar empleos. El primer trabajo que desempeñó fue cuidar a una mujer de 60 años con discapacidad, la cual debía acompañar, bañar, cocinar y limpiar la casa. Después de 6 años, comenzó a trabajar en un restaurante como dependiente, posterior a ese empleo fue contratada en la fábrica Gallito como empacadora.

En relación a este trabajo en la fábrica Gallito, la entrevistada expresó su agradecimiento a esta empresa por la oportunidad de laborar ahí y los cuidados continuos no solo con ella, sino también con cinco compañeros que se encontraban laborando y que eran no videntes. Entre los cuidados, se puso de ejemplo el espacio cómodo y amplio que tenían para empacar los confites. A causa de esa experiencia, surgió la pregunta sobre la posibilidad que ella tenía para comunicarse con el departamento encargado y cambiar el empaque de los productos Gallito, de forma que fuera más accesible para todas las personas.

No obstante, ella comentó que se hablaron de posibles mejoras en el producto para incluir a la mayor población posible, pero todo quedó en solo palabras y no se llegó a ejecutar un plan estratégico para lograrlo. De este modo, se puede denotar los grandes beneficios que se pueden adquirir al contratar personas con discapacidad que presentan necesidades distintas y que deben ser atendidas por las empresas.

Por otra parte, la entrevistada comenta todas las habilidades y destrezas que a lo largo de su vida ha desarrollado para mejorar en todos los ámbitos, una de ellas es la creatividad, ya que cuando no puede lograr una tarea de la forma tradicional, busca otras alternativas para llevarla a cabo. Además, otro factor importante es atreverse a salir de su zona de confort y no limitarse a los problemas externos, ese pensamiento la ha llevado a conocer otros países a través de tres viajes que ha realizado al exterior.

Bajo la misma línea de tiempo, dos de los viajes que realizó la entrevistada fue a Estados Unidos con el fin de traer a Costa Rica su primer perro guía a través de una fundación que se encarga de donar los animales ya entrenados; antes de ser entregado al usuario el animal tiene que compartir y conocer a su nueva dueña.

En efecto, Costa Rica no cuenta aún con un centro que se especialice en entrenar a perros guía, por lo cual los perros guía que se encuentran en el país, son entrenados en Estados Unidos desde los tres meses de haber nacido y luego de ser castrados son enviados con familias por un año para que se adapten a niños, a otras mascotas y al ambiente familiar. Sin embargo, el entrenamiento termina una vez que son enviados nuevamente a la escuela para enseñarles cómo movilizarse y guiar a personas en la carretera, en los transportes públicos u otros vehículos e incluso en avión. Una vez que hayan superado todas las pruebas, pueden ser entregados.

En la vida de las personas con discapacidad visual, los perros guía son fundamentales. Estos animales llevan años de entrenamiento antes de ser utilizados por los usuarios que lo requieran, ellos tienen una misión sumamente importante, guiar a su dueño en todo momento y ayudarlo a desplazarse de forma segura de un lugar a otro. Según la experiencia de la entrevistada, tras tener dos perros guía desde que tuvo la pérdida total de su visión, es una gran ayuda a la hora de salir de su casa, por la seguridad y protección que le trasmite.

Sin embargo, existe mucho desconocimiento por parte de la población sobre los perros guía, a raíz de esto surgen consecuencias negativas para los usuarios, en primer lugar se puede denotar que al ser perros tan nobles y cariñosos, las personas en la calle tienden a hablarles y a acariciarlos, esto puede llegar a desconcentrar al animal de su tarea principal, poniendo en riesgo la vida de la persona que tiene la discapacidad visual. En segundo lugar, el problema que sufren diariamente las personas que tienen estos animales, es cuando van a ingresar a un local o al transporte público, ya que no les permiten ingresar.

Uno de los casos que la entrevistada comentaba, fue una experiencia desagradable con la mayoría de los taxistas en la zona de San José, los cuales se han querido aprovechar de la situación cobrándole un monto mayor por transportar al perro, con argumentos como que le ensucian el carro o le dejan pelos en los asientos; de hecho, una vez fue tanto la discusión que hasta hizo que la clienta se bajara a la mitad del destino con el perro guía, poniendo en peligro a la persona.

Por este tipo de casos, se debe generar conciencia e informar a la población que los perros guía no son mascotas comunes, tenerlos no es un placer sino una necesidad para los usuarios. La Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad N.º 7600 dice que las personas con discapacidad que utilicen perros guías o animales de asistencia, así como productos para apoyar la movilidad, tendrán libre acceso a todos los medios de transporte público, así como a toda edificación pública o privada, sin que esto les genere gastos adicionales. (Recio, 2019)

Además, estos perros guía por su largo entrenamiento son muy disciplinados y cuando se llevan al trabajo por ejemplo, simplemente se acuestan en un espacio y no se mueven hasta que el usuario lo ordene, así mismo, cuando se transporta en bus tienen la capacidad de buscar asientos vacíos para indicarle a su dueño que lugar puede ocupar, estos animales siempre se posicionan debajo del asiento para no abarcar mucho espacio y para estar pendiente de cualquier acción que vaya a poner en peligro a la persona que protege.

Por un lado, dentro de la entrevista surgió la pregunta de las acciones o medidas que se podrían cambiar en el país para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad y lograr una mayor inclusión en la economía o actividades comerciales. Por lo cual, la entrevistada contestó la pregunta con varias alternativas simples que por sus viajes a podido determinar. En primer lugar, aunque existe la ley 7600 y las personas con discapacidad tanto visual con su perro guía y con discapacidad motriz con su silla de ruedas tengan el derecho de tener un espacio en los buses, los espacios establecidos son muy reducidos por lo que dificulta el acceso.

Por ende, si la estructura de los buses desde un inicio se hubiera elaborado con el espacio adecuado en el pasillo para que pueda ingresar la silla de ruedas y los perros de asistencia de todo tipo puedan ir al lado del dueño, así como las rampas para poner subir el bus y el piso antideslizante para prevenir cualquier accidente, además de brindarle un gran servicio a las personas con discapacidad, daría mayor comodidad a todos los usuarios, beneficiando a toda la población y a la empresa.

Por otro lado, un claro ejemplo de que en el país no se toman medidas inclusivas se puede reflejar en los restaurantes o en los supermercados. La entrevistada expresa su preocupación cuando va a comer sola o a hacer sus compras, porque el sistema la hace depender directamente de la persona que atiende en dichos establecimientos para que le ayude a buscar el producto que desea y le indique el precio, sería muy diferente si el menú y las especificaciones tanto en el empaque del producto o en los estantes del local tuviera la información en braille.

4.2. Reconocimiento del valor de las estrategias de negocio con enfoque social que aplican las empresas nacionales e internacionales en los procesos comerciales

Ante todo, resulta fundamental contemplar los grandes beneficios y el rol que juega el comercio internacional para todos los países, colocando este tema en la palestra mundial por las ganancias que se obtienen entre el intercambio de bienes, servicios, tecnología y capitales entre los participantes. Por otro lado, si se contempla en este apartado a la población con discapacidad, el objetivo principal del comercio es satisfacer las necesidades de los consumidores, ya que si en Costa Rica, por ejemplo, no se elaboran productos con diseño universal, en otros países sí se pueden obtener a través del comercio.

Así mismo, otra de las grandes ventajas es que gracias a la teoría de la interdependencia compleja que existe a raíz del comercio internacional, el intercambio no solo se centra en actividad económica, sino también en el ámbito social y cultural. En otras palabras, esa actividad facilita el pleno desarrollo de un país, pero también le permite

obtener conocimiento de las estrategias, acciones y tecnología que utilizan el resto de países para ponerlos en práctica.

Por esa razón, en este apartado se realizó una encuesta para conocer algunas de las estrategias que utilizan las empresas para incluir a la población con discapacidad, además para identificar el conocimiento que tiene la población sobre la normativa nacional e internacional para proteger los derechos de esta población. Además, se realizó una pregunta de respuesta corta sobre productos y servicios con diseño universal.

Con respecto a la encuesta realizada, el objetivo principal se centraba en abarcar diferentes pensamientos, por lo que el rango de edad era muy variado e iba desde los 20 años hasta los 60 años. El instrumento fue aplicado a 10 personas aproximadamente. Bajo esta misma línea, también se contemplaba el género de la persona y su nivel de escolaridad entre ningún grado, educación primaria, bachiller y universitaria.

Antes de empezar con el análisis, es necesario extender el concepto de una estrategia de negocio. En el campo de la administración, una estrategia es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez establece las acciones coherentes a realizar. Según esta definición, una estrategia debe ser racionalmente planificada, esto determina metas y objetivos a largo plazo, distribución adecuada de recursos y un plan de acción que ponga en práctica todo lo anterior. Por otro lado, en la práctica, las estrategias de la mayoría de las compañías son una mezcla entre lo planificado diligentemente, y lo emergente (Burke, s.f.).

Un ejemplo de lo anterior es la empresa Bioland; en sus inicios el enfoque y productos saludables y naturales como *snacks* o galletas. Sin embargo, se fueron diversificando y crearon productos cosméticos de alta calidad desde cremas para la cara y mascarillas hasta para el pelo como *shampoo*, cremas para peinar y acondicionador.

Una vez entendida la definición de estrategia de negocio, que se puede resumir como una serie de objetivos a cumplir para alcanzar las metas deseadas de la empresa, el

enfoque que busca dar esta investigación es la de contemplar también objetivos que sean inclusivos, en donde se contrate y se contemple toda la población, de la mano con los principios del comercio justo, como la NO discriminación, la oportunidad de desarrollar habilidades con un espacio adecuado, la responsabilidad social y transparencia que se debe presentar ante toda la población, entre otros principios fundamentales.

La importancia de la inclusión, está ligada con diversos temas que se han tratado anteriormente, se debe agregar que existen combinaciones como la pobreza y el desempleo asociados a la discapacidad que no es una pareja positiva en ningún sentido. No obstante, la solución de esta problemática que se encuentra alrededor del mundo, se aligera con la inclusión, la cual tiene un sinfín de ventajas no solo para los individuos que por derecho deben serlo, sino por la sociedad en general.

Por ende, para mencionar algunos de los beneficios de una sociedad para todos, se puede identificar un mayor crecimiento económico, ya que si las empresas aplican estrategias para implementar en su sector laboral a personas con discapacidad, estas personas van a tener poder adquisitivo que va a ser utilizado para satisfacer sus necesidades, y esto va a provocar que tengan poder de compra. A partir de entonces, la población con discapacidad al sentirse parte de la sociedad y tener un empleo, van a estar más preparadas para afrontar los problemas y buscar soluciones, además de incentivar la independencia y desarrollo de sus capacidades.

Por otro lado, un aspecto importante de las empresas inclusivas a nivel mundial se centra en el desarrollo de la empatía al tener compañeros con discapacidad. Las personas se sensibilizan con la situación por lo cual se tienen más apoyo, todo esto hace que aumente la productividad y la eficiencia en la empresa. De igual forma, la inclusión de perspectivas, habilidades y pensamientos es un motor que impulsa la innovación.

Precisamente la combinación entre la innovación y la inclusión ha llevado a las empresas que se especializan en la elaboración y promoción de productos en crear o adaptar sus diseños con diseño universal, esta creación tiene muchos beneficios para ambas partes,

tanto para el consumidor porque se le está brindando una experiencia en el producto que lo hace sentir incluido y en los compradores porque pueden llegar a un público que por mucho tiempo fue considerado como minoría. Cada año las poblaciones se van haciendo longevas y las probabilidades de padecer de alguna enfermedad cuando las personas envejecen es aún mayor.

Seguidamente, es necesario contar con mesas de diálogos, capacitaciones, talleres y charlas sobre la discapacidad cuando una empresa se propone a crear un producto innovador e inclusivo para contemplar en el diseño tanto físico como las etiquetas y demás características del mismo, las necesidades que presentan las personas que presentan una condición de acuerdo al tipo de discapacidad.

Una de las grandes acciones que las empresas alrededor del mundo y en Costa Rica, han comenzado hacer como parte de la estrategia social enfocada a las personas con discapacidad para mejorar los servicios y el ambiente laboral es realizar comités para abordar el tema de forma específica y posicionarlo como prioridad, en ese comité se tratan temas de diseño del producto y empaque.

Conforme a la ley 7600, su funcionamiento es como cualquier otra ley, sino se aplica no se avanza. En dicha ley, se han abordado muchas necesidades de las personas con discapacidad en el país, sin embargo, existen muchas partes del territorio nacional como por ejemplo en la provincia de Guanacaste y Limón que la ley no se aplica en su totalidad en los locales comerciales y no se aplican porque exista el desconocimiento de la sociedad, al contrario, ya que, es una de las leyes más conocidas.

Existe otro punto importante y es la falta de fiscalización del Estado para que la ley se ponga en práctica y se cumpla, ya que uno de los vacíos que se puede identificar en esta ley es precisamente la falta de fiscalización, de la mano con el compromiso de los gobiernos locales. A pesar de que una de las obligaciones que tiene el Gobierno es fomentar que las leyes nacionales que mayormente se aplican en el eje central, sean aplicadas para toda la población a través de los gobiernos locales y estos cumplan con esa responsabilidad.

Por esa razón, se puede determinar que la falta de empatía en estos temas tiene como consecuencia un retroceso en el respeto y ejecución de las leyes, debido a que las personas que no necesitan las rampas ni la eliminación de barreras que limiten la accesibilidad. Por otro lado, la población se debe sensibilizar el respecto y tener en cuenta que nadie está exento de estar en una condición de discapacidad.

Por otra parte, es fundamental presentar el significado de empatía. Según la Real Academia Española se define como “la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos”. Este valor no solo debe prevalecer con el paso de los años, sino también debe aplicarse en todos los ámbitos de la vida. Lo anterior tiene consecuencia directa en la evolución de la inclusión de las personas con discapacidad en las actividades que se desarrollan en la vida cotidiana (RAE, 2021).

Conforme a la normativa nacional sobre las personas con discapacidad, no es necesario crear nuevas leyes, por el contrario, lo ideal sería llenar los vacíos que presentan algunas ya existentes con nuevas políticas que mejoren los derechos y la calidad de vida de la población. En los últimos años, se ha descubierto que una buena alternativa es concatenar las nuevas acciones con las leyes que más se asimilen.

Actualmente, la normativa internacional más fuerte en materia de discapacidad y derechos humanos es la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, además de ser la más reciente. Esta convención llegó a llenar muchos vacíos que presentaba la ley 7600, ya que aborda temas como la autonomía personal, la comunidad sorda, mujeres y niños. Además, de cambiar el concepto de la palabra discapacidad, ya que en la ley 7600 se centraba en la condición de la persona y en un enfoque asistencialista; Por otro lado, la Convención establece que la discapacidad no es la condición sino las barreras e impedimentos de la infraestructura en la sociedad.

Otra de las leyes importantes en el país es la Ley N.º 8862, Ley para la Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el sector público, la cual hace referencia en su artículo único:

Que en las ofertas de empleo público de los Poderes del Estado se reservará cuando menos un porcentaje de un cinco por ciento (5%) de las vacantes, en cada uno de los Poderes, para que sean cubiertas por personas con discapacidad siempre que exista oferta de empleo y se superen las pruebas selectivas y de idoneidad, según lo determine el régimen de personal de cada uno de esos Poderes. (SCIJ, 2011).

Por esa razón, todas las instituciones tienen la obligación de incluir a las personas con discapacidad en sus acciones, actualmente el Conapdis tiene la rectoría por lo cual le compete fiscalizar que las personas con discapacidad sean incluidas en todas las políticas públicas además de vigilar el tema de accesibilidad. Bajo esta misma línea, se contempla el Ministerio de Trabajo que vela por que se cumple la Ley N.º 8862, anteriormente mencionada la cual indica que el 5% de personas con discapacidad en puestos públicos y la policía de tránsito que tiene la obligación de fiscalizar que se respeten los espacios preferenciales.

Por otro lado, parte del análisis principal es la relación que existe entre el desempleo y la pobreza en el sector de la población con discapacidad, considerando como solución directa la empleabilidad de personas con discapacidad en las empresas tanto públicas como privadas. De igual forma, entendiendo que el problema se deriva desde los primeros pasos como la formación profesional, es fundamental que el proceso de inclusión sea desde la educación enfocada a toda la población.

Otro tema primordial, es el de la tecnología y su gran impacto para mejorar la calidad de vida de las personas en todos los sentidos, incluyendo el sector laboral. Las herramientas y las plataformas digitales son elementos clave para eliminar barreras y ofrecen muchas oportunidades de empleo a las personas con discapacidad. No obstante, persiste una importante brecha digital entre las personas con discapacidad y el resto de la población. En términos generales, muchas tecnologías no son accesibles para todas las

personas, por lo tanto garantizar la accesibilidad digital a las personas con discapacidad y promover las competencias digitales son los principales factores para un mercado laboral inclusivo.

Por último, es importante recalcar que el futuro inclusivo para las personas con discapacidad requiere de un largo camino en el que participa no solo el Gobierno, las instituciones y empresas, sino también la sociedad civil. Además, la población debe reconocer que las medidas que se aplican para ser un país más inclusivo no es un juego de suma cero al solo beneficiarse las personas con discapacidad, por el contrario, se ha demostrado a lo largo de la investigación que los beneficios son para todos.

4.3. Descripción de las discapacidades múltiples más comunes en la República de Costa Rica

En primer lugar, para desarrollar este apartado es necesario retomar el instrumento que se utilizó para definir los dos tipos de discapacidades más comunes en Costa Rica y que tienen el mayor porcentaje poblacional. El instrumento que se utilizó fue la matriz documental y este método no solo ayudó a conocer la situación que se vive en el país con respecto a la discapacidad, sino también a identificar la gran población que suman las personas que tienen discapacidad visual y motriz.

Por otro lado, este instrumento también sirve para evidenciar la gran parte de la población que ha quedado excluida por años y que se ha enfrentado a grandes retos por la falta de medidas que los haga sentir incluidos en la sociedad. Entre ellas, se puede colocar de ejemplo el modelo de asistencialismo que se utilizaba hace 29 años, donde todo estaba diseñado para que las personas con discapacidad dependieran de una persona que los acompañara y ayudara todo el tiempo.

En efecto, desde la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, se pasó de un modelo médico-asistencialista que recalca la condición que presenta el cuerpo, a una que exige igualdad y los mismos

derechos, siendo el modelo social un cambio positivo en todos los ámbitos para las personas con discapacidad, los cuales no solo presentaban problemas para involucrarse en la sociedad, sino que además, eran totalmente excluidos en el mercado laboral, generando como consecuencia un alto porcentaje de pobreza.

Antes de centrar el foco de atención en la población de la República de Costa Rica, es importante identificar a través de estadísticas a nivel regional sobre la discapacidad en donde aproximadamente 85 millones de personas según el informe elaborado por el Banco Mundial, presentan algún tipo de discapacidad en América Latina y el Caribe. Si bien, en este documento se va a centrar específicamente con la discapacidad motriz y visual, es fundamental de forma general presentar algunos índices que demuestran la problemática que existe desde la aplicación del modelo asistencialista y el efecto en la economía que este generó (BM, 2021).

Para colocar en contexto esta cifra de 85 millones de personas, es el total de la población de Colombia y Perú sumados. Por otra parte, a lo largo del trabajo de investigación se ha recalcado el significado de discapacidad y el abordaje que se le ha dado en los últimos años, donde no solo contempla a las personas que por su condición del cuerpo tanto física como intelectual presentan una discapacidad, sino también las mujeres embarazadas y los adultos mayores son considerados como personas con discapacidad.

Bajo la misma línea, se puede comprobar a través del informe anteriormente mencionado, que la región podría triplicar el índice de la población considerada como adulto mayor, a partir de los 60 años, por lo que se estima que en el 2050 el total de la población adulta mayor sea de 196 millones. Esto tiene como consecuencia, que las medidas que se deben aplicar hacia diseños universales deben ser ejecutadas en los próximos años para asegurar la calidad de vida y los derechos de las personas con discapacidad. Actualmente, la falta de accesibilidad, productos y empresas inclusivas provocan la caída del PIB de los países de la región centroamericana de 3% hasta un 7% (BM, 2021).

Así mismo, la inclusión de las personas con discapacidad es fundamental para construir sociedades equitativas, cumplir con los principios del comercio justo y con las metas de la agenda 2030, pero también es crucial porque su inclusión mejoraría las oportunidades de desarrollo de la región, ya que se contaría con la ayuda de capital humano capacitado para involucrarse en los procesos comerciales, ya sea como consumidores potenciales de productos diseñados para todos o como fuerza laboral.

Todo lo anterior tiene una gran explicación y se deriva de una gran cadena que está relacionada desde la infancia de las personas que presentan una discapacidad, ya que se ha comprobado que tiene menos probabilidades de completar la educación formal, por ende se encuentran fuera del mercado laboral y los que acceden a empleos, a pesar de las leyes del Estado como la Ley N° 8862 sobre la Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público, no accede al porcentaje que exige la ley, por lo que la mayoría tiene empleos con salarios por debajo del mínimo.

No obstante, estas estadísticas a nivel regional no tienen muchos años de existir, por esa razón se puede denotar el gran rezago que está presente en estos temas tan importantes. Con el tiempo, los Gobiernos y la presión de instituciones, así como organizaciones enfocadas en la discapacidad se han logrado mejorar los métodos de recolección de datos y analizar la situación de esta población para ser incluidas soluciones en las políticas públicas.

Con respecto al acceso laboral, el informe más actualizado realizado por el Banco Mundial y sus colaboradores, demostró que los trabajos informales en la población con discapacidad representan el porcentaje más alto en la región, el problema se encuentra en que la informalidad implica la exclusión de los sistemas de seguridad social, pensiones y servicios de salud a través del empleo. Por otro lado, los lugares de trabajo informales también son menos propensos a ofrecer ajustes razonables o dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, lo cual aumenta el riesgo de sufrir accidentes laborales.

En la siguiente estadística, así como en todo el informe, la República de Costa Rica se encuentra en una posición favorable con respecto a la educación, salud y trabajo, no obstante, existe mucho desempleo en la población con y sin discapacidad por lo que se debe trabajar en la creación de estrategias de negocio por parte de las empresas que sean más inclusivas y que elaboren productos universales para incluir y contemplar esta población dentro de los procesos comerciales y en la economía nacional.

4.4. Análisis de los principios del comercio justo para la inclusión de las personas con discapacidad.

Para evidenciar que los principios del comercio justo son también aplicables a las estrategias de inclusión, en este apartado se revisan cuatro principios del comercio justo desde una perspectiva inclusiva en las empresas. A raíz de la entrevista establecida como parte de los instrumentos utilizados, se logró determinar que los principios del comercio justo están directamente relacionados con las políticas de las empresas reconocidas por tener un enfoque de diseño universal e inclusión.

Por ende, en un clima de igualdad no debe existir espacios para la discriminación hacia las personas con discapacidad. Sin embargo, las oportunidades a las que esta población tiene acceso son especialmente limitadas a pesar de la estricta legislación al respecto. En este sentido es importante promover la autonomía personal y social de las personas con discapacidad para poder verdaderamente cumplir con el principio de no discriminación del comercio justo bajo el cual todas las personas tienen los mismos derechos, independientemente de sus condiciones.

Esto corresponde a una etapa superior a la del modelo asistencialista, donde se sobreprotege a la persona con discapacidad y no se le otorgan las oportunidades para

desarrollar su potencial como cualquier otra persona. “Desde un punto de vista jurídico, la autonomía personal, el control de la propia vida y las decisiones personales son derechos que se relacionan con el de la libertad” página 9 sobre el resumen de políticas emitido por el Banco Interamericano de desarrollo. (Huete, 2019,)

De esta manera, la autonomía personal es una condición indispensable para la vida en sociedad y la adecuada inclusión social. En ese sentido si a una persona con discapacidad se le priva de su autonomía es igual a caer en la misma practica de exclusión social. Bajo la misma línea, se puede denotar la importancia de cumplir con las leyes establecidas en el país en temas de accesibilidad e infraestructura que tienen como fin la eliminación de todas las barreras que afecten la movilidad de una persona con discapacidad.

Por otro lado, la autonomía personal va de la mano también con las oportunidades laborales que se les dan a las personas con discapacidad. El contar con un trabajo para una persona con discapacidad le da más autonomía personal y se une a la autonomía económica, dándole así más oportunidades de expresar su derecho a autodeterminarse. Por ello queda en evidencia que el acceso al campo laboral es un elemento integrante en la igualdad de oportunidades y no discriminación que debe estar a disposición de todos y no solo de algunos.

La importancia de la creación de empresas inclusivas se centra en la prioridad y el compromiso de cumplir con los derechos fundamentales de todas las personas de la mano con los principios que engloba el comercio justo, entendiendo que toda esta unificación de conceptos que se han ido adquiriendo relevancia en el tiempo es la solución de crecer no solo económicamente sino también en el ámbito social. El trabajo, con todo, finalmente aporta al mejoramiento de las condiciones de vida, el logro de una mayor autonomía y consecuentemente a la participación ciudadana a partir de un sentimiento de pertenencia a un grupo, equipo. (Terreno y Crespo, 2021).

Así mismo, el interés por parte de la comunidad internacional sobre las empresas que cumplan con su responsabilidad social ha provocado una mayor promoción del

comercio justo y esto se traduce en el cumplimiento directamente de uno de los principios de esta alternativa de comercio. Así mismo, las empresas adquieren una buena reputación y esto logra la atracción de mayores compradores que se fidelizan con la marca por la experiencia que brindan al comprar el producto o servicio.

No obstante, los beneficios son para ambas partes, ya que el acceso laboral permite a las personas con discapacidad desarrollarse en la comunidad y favorecer su autonomía, autoestima, crecimiento profesional y personal, además aporta beneficios para empleadores o empresas ya que promueve la cohesión social y permite la implementación de un modelo de desarrollo inclusivo, armónico e integral, ya que se promueven valores y conductas generadoras de positivismo y al alza en sus actividades diarias (Reyes, 2016).

A partir de esto, también se considera que la sociedad juega un papel importante en la inclusión de las personas con discapacidad ya que pueden favorecerla u obstaculizarla. En particular las empresas se enfrentan a este dilema a la hora de decidir si contratar a personas con discapacidad, si adaptan sus productos o servicios a esta población, o ambas opciones; e incluso en la estrategia que escogen para llevar a cabo estas tareas.

En el caso de la discapacidad motriz, existen otros grandes desafíos, ya que en el ámbito comercial, existe un rezago en la atención al cliente en servicios y en productos. De estos temas y muchos más, amplió Nicole Mesén, activista de los Derechos Humanos y presidenta de Juventudes del período 2018 al 2019 a través de la primera entrevista que se desarrolló para este aparatado. La entrevistada compara la infraestructura y las acciones del Gobierno de España y Costa Rica, ya que en el continente europeo se pueden encontrar más productos en los supermercados con un código QR que lo lee el celular a través de una aplicación para que las personas con discapacidad visual puedan saber la descripción y el precio del producto que desean adquirir.

En el caso de la discapacidad visual, una de las alternativas o acciones que se pueden considerar es la escritura en braille, aunque por otra parte se debe contemplar que las nuevas generaciones ya no saben leer en braille y ahora leen a través del código QR con

los celulares, por lo cual exigir extender la ley de accesibilidad para implementar el braille, sería discriminar a la población más joven, de igual forma sucede lo mismo con el lenguaje de señas ya que no todos los sordomudos pueden comunicarse con ese método.

Así mismo, para las personas con discapacidad motriz en los supermercados se encuentran estantes bajos para que las personas en silla de ruedas puedan escoger sus productos sin necesidad de acudir a terceros, lo que no solo los hace sentirse parte de las actividades comunes, sino que pueden lograr las tareas de forma independiente. Sin embargo, en Costa Rica los supermercados por temas de espacio no cuentan con este tipo de estantes.

Por otra parte, en la industria textil aunque cada vez es mayor el interés de diseñar prendas inclusivas que se adapten a todo tipo de cuerpos, se deja por fuera las necesidades de las personas con discapacidad que igual son consumidores. En muchos casos las personas que se movilizan en silla de ruedas tienen una estatura baja y esto les impide vestir con un pantalón largo talla S, M o L, esto tiene como consecuencia que las personas busquen obtener ropa por otros medios que no son los habituales donde toda la población los adquiere y estas acciones fomentan la exclusión.

Una de las preguntas principales dentro de la entrevista que surgió, es sobre cómo lograr la inclusión de la población con discapacidad en el proceso comercial tanto en la producción como en el consumo. No obstante, la respuesta se resumió en el compromiso del Gobierno y las empresas en realizar comités para personas con discapacidad como lo hace la empresa Microsoft a través de mesas de diálogo y procesos de consulta para conocer sus necesidades y aportes para mejorar la atención al cliente.

De igual forma, Nicole Mesén en muchas ocasiones ha sido contratada para realizar charlas sobre temas de comunicación, publicidad, herramientas tecnológicas para desempeñar en empresas enfocada para llegar de forma directa a las personas con discapacidad. La entrevistada, comentaba el gran interés que existe de parte de las empresas en Costa Rica, como estrategia social de negocio para incluir a las personas con

discapacidad, sin embargo, cuando se desea plantear los puntos importantes a tratar en la charla, la entrevistada percibe mucha incertidumbre porque no saben cómo abordar el tema o comenzar a introducirlo a sus colaboradores.

En efecto, una de las preguntas que más se repiten a la hora de realizar las charlas, es como hacer las entrevistas cuando se piensa contratar una persona con discapacidad, cuando en realidad la entrevista debe ser aplicada como regularmente se realizan. No obstante, los cuidados que hay que tener para todos los entrevistados para el puesto es un buen espacio por si la persona presenta una discapacidad motriz y se transporta en silla de ruedas. Así mismo, debe ser cuando la persona ya labora en la empresa y si se habla de discapacidad visual se le deben otorgar las herramientas para que pueda desempeñar con éxito sus labores.

Esto nos lleva a las buenas condiciones de trabajo como otro principio del comercio justo. Es vital crear condiciones para desarrollar las habilidades de las personas con discapacidad y cómo se crean condiciones para una persona sin discapacidad también se deben crear para las personas con discapacidad. Esto abarca llevar a cabo una estrategia de inclusión que comprenda las necesidades de las personas a quienes está dirigida y que dicha estrategia considere a la población con discapacidad como parte del desarrollo e implementación para aumentar su eficacia.

En otras palabras, la estrategia debe partir desde el punto de vista de una persona con discapacidad, ya que de lo contrario se desviaría de los objetivos que se buscan alcanzar. De igual forma, entre los derechos de los trabajadores y las personas con discapacidad está el derecho a ajustes razonables. La OIT lo define como “los cambios y adaptaciones que necesita una persona con discapacidad para garantizar la igualdad de condiciones en el trabajo; estos cambios o adaptaciones no deben ser excesivos o indebidos para el empleador” encontrado en la página 23 sobre el documento emitido por la oficina internacional del trabajo. (OIT, 2017).

Por esa razón, tal estrategia consiste en aquellas medidas que suprimen o mitiguen suficientemente las barreras con las que se puede encontrar un trabajador, permitiéndole con ello el acceso al empleo y continuar y progresar en él. En definitiva, las empresas que se caracterizan por ser propulsoras del diseño universal como la que fue entrevistada para este análisis, cumplen en esas medidas y los beneficios que han obtenido se reflejan en la competitividad del servicio.

A un nivel más alto está la accesibilidad que abarca asuntos como el diseño del entorno edificado, los tipos de tecnologías utilizadas en el lugar de trabajo y otras maneras en que se organiza el trabajo. Esta es una estrategia ya planificada y de manera continua la cual implica que las empresas planifiquen por adelantado la manera en cómo las prácticas sean parte de la cultura organizativa de la empresa.

En tiempos de pandemia, el teletrabajo se ha mostrado como una herramienta que ha venido a beneficiar las condiciones de las personas con discapacidad. En el teletrabajo, las personas con discapacidad pueden al igual que todos desempeñar funciones desde su hogar, con mayor comodidad y sin barreras de accesibilidad en el trayecto, y asimismo aumentar la productividad y seguridad (Agenda país, 2019).

Continuando con el desarrollo de la estrategia de inclusión, esta debe de estar vinculada al principio de transparencia y responsabilidad del comercio justo. Las estrategias deben de cumplir con la reglamentación que estipulan las leyes para garantizar los derechos de las personas con discapacidad, y además contar con mecanismos de evaluación. Para estas funciones, existen instituciones anteriormente mencionadas que se encargan de velar por el cumplimiento de las leyes, no obstante, se ha determinado que no han utilizado como se debería, ya que en las zonas más rurales no se cumplen.

Por otra parte, es importante tener en cuenta quién participa en la creación de estas estrategias. Esto debido a que el aumento de la eficacia de la estrategia depende de cómo se incluya a la población con discapacidad en cuanto a su desarrollo y ejecución.

Simultáneamente es vital también saber desde qué departamento de la empresa se diseña la estrategia. En muchas ocasiones esto se delega al departamento de Recursos Humanos o de Responsabilidad Social Empresarial; sin embargo, de esta forma no se toma en cuenta el lado operacional del negocio, que es además donde se encuentran la mayoría de las personas con discapacidad, y el nivel de eficacia de la estrategia entonces se ve reducida.

Por ello es importante profundizar sobre las estrategias de inclusión que están llevando a cabo las empresas del sector público y privado. Por otra parte, es justo preguntarse cuáles son las limitaciones de las estrategias de inclusión en las empresas que no le permite verdaderamente una transición a una empresa inclusiva. Por ejemplo, a partir de las limitaciones que se encuentran las personas con discapacidad en la sociedad, como un bajo nivel de escolaridad, limitado acceso físico, y un alto y más prolongado nivel de desempleo, las empresas en ocasiones solamente habilitan puestos de trabajo en nivel de operario, con baja remuneración y poca proyección laboral (Agenda país, 2019).

Esto impacta negativamente las futuras proyecciones laborales de las personas con discapacidad ya que se concentran en un solo tipo de trabajo que no explota sus otros potenciales o ideas que puedan aportar al negocio, a través de esta investigación se ha determinado que las habilidades que desarrollan las personas con discapacidad hacen que sean capaces de realizar cualquier tarea que se propongan, por lo que ponen en práctica la imaginación e innovación.

Finalmente, el otro principio del comercio justo que se vincula a la inclusión de las personas con discapacidad es el desarrollo de las capacidades. Ya se ha planteado que la estrategia de inclusión también debe dirigirse a derribar los mitos que puedan existir en cuanto a cómo es trabajar con personas con discapacidad, pero es igual de relevante centrarse en el valor agregado que la inclusión genera a la empresa.

Según la OIT, las buenas prácticas de empresas que generan lugares de trabajo más inclusivos para sus colaboradores con discapacidad se deben compartir ampliamente con otras empresas y organizaciones, para que puedan beneficiarse toda la comunidad a través

de las experiencias vividas y las lecciones aprendidas. Una forma eficaz de hacer esto es por medio de mesas de diálogo y capacitaciones, donde los empleadores pueden apoyarse entre sí, aprender los unos de los otros, organizando actividades en común con el objetivo de avanzar en la agenda de inclusión de la discapacidad (OIT, 2014).

La estrategia no solo debe ir enfocada a crear las condiciones de accesibilidad, sino también a abordar las medidas contra la discriminación, el mejoramiento de la empleabilidad, y la creación de más y mejores empleos de calidad para las personas con discapacidad. Por otro lado, las herramientas digitales pueden ayudar a las personas con discapacidad a realizar tareas y el uso de plataformas de búsqueda de empleo y contratación en línea, si son accesibles, ofrece a las personas con discapacidad acceso directo al empleo y a las empresas contratantes, por lo que la digitalización amplía el espectro de posibilidades de las personas con discapacidad a la hora de acceder al mercado laboral.

En la digitalización, las empresas también se benefician y sacan el mayor provecho si le dan un enfoque inclusivo, ya que mejora la imagen pública, los procesos de contratación y selección son más justos e inclusivos, se forman relaciones más estrechas y satisfactorias con los públicos de interés, se aumentan las oportunidades empresariales para promover la innovación y la creatividad, y amplía el mercado (OIT, 2017).

Asimismo, trae un impacto positivo sobre el estado de ánimo de los colaboradores de la empresa, beneficios de una fuerza de trabajo diversa, inclusiva de personas con discapacidad, y mejores servicios para clientes con discapacidad, buenos niveles de productividad vinculados a bajos niveles de ausentismo y baja rotación, mejoras en las prácticas comerciales para hacer los ajustes para las personas con discapacidad, lo cual resulta en prácticas que benefician a todos los empleados.

Para concluir este capítulo, es necesario recalcar la importancia que tienen los instrumentos a través de la recolección de datos de fuentes primarias, porque enriquecen el trabajo de investigación tras conocer las experiencias que vive una persona con discapacidad en Costa Rica y los obstáculos que se presentan de forma cotidiana para poder participar de forma continua en las actividades económicas.

Por otra parte, queda expuesta la necesidad de implementar el diseño universal tanto en la infraestructura vial, centros comerciales, edificios, espacios recreativos, entre otros; como también en la elaboración de productos que sean dirigidos a la mayor población posible para lograr llegar a más consumidores. Del mismo modo, sucede con la venta de servicios que se espera que contengan un enfoque de accesibilidad y la experiencia que ofrezca a sus clientes venga desde la inclusión y la empatía.

Cabe destacar, que con respecto a las leyes existentes en el país y para transformar el derecho de las personas con discapacidad a la práctica requiere de la responsabilidad de los gobiernos locales, de la mano con políticas y mecanismos de cumplimientos concretos, así como un sistema de rendición de cuentas. La fiscalización de estas leyes, es fundamental para asegurar el cumplimiento de los derechos, para lograrlo es necesario el apoyo de toda la sociedad civil, por esa razón también es necesario concientizar a la población de las necesidades que tienen las personas con discapacidad y a través de la educación lograr la inclusión.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para finalizar, en este capítulo se van a abordar temas que requieren de soluciones de corto, mediano y largo plazo, los cuales si se aplican con estrategias organizadas que contengan métodos de vigilancia y revisiones constantes de parte de una buena articulación de todos los actores que participan no solo en los procesos comerciales, sino en las actividades cotidianas. Este trabajo de investigación, tendrá un mayor sentido y cumplirá con uno de los objetivos, el cual es general conocimiento de la problemática que se vive alrededor del mundo.

Así mismo, con esta investigación se busca identificar el valor económico y social que obtendrían las empresas y la sociedad civil al fomentar la inclusión de las personas con discapacidad. Del mismo modo, con la implementación del diseño universal, debido a que

una acera con rampa y acceso a edificios permite una movilidad más sencilla para los adultos mayores y para los padres que llevan un carrito de bebé. Con respecto a la señalización sónica, permite que niños puedan identificar de forma más fácil cuando pueden cruzar la carretera. En otras palabras, el diseño universal favorece a todos.

Un aspecto importante que se debe recalcar, es que la discapacidad en todos los países se debe analizar de forma multidimensional, debido a la cantidad de temas que por sí solos genera mucha preocupación y un gran problema para los Gobiernos y la sociedad civil; estos temas a los que se hace referencia son la pobreza, la educación, la salud y el desempleo. Todos estos factores, están totalmente relacionados entre sí y sus efectos perjudican más la situación principal que se ha tratado en todo el documento, como lo es la inclusión de las personas con discapacidad.

Anteriormente, se comentaba de la gran relación que tiene la discapacidad con la educación porque si se analizan los primeros pasos que debe dar una persona que tiene una condición especial en su cuerpo, son las barreras que se suelen enfrentar en los centros educativos y no solo se hablan de los psicológicos como el *bullying* que genera depresión, sino la falta de accesibilidad en las entradas de algunas escuelas por la falta de rampas o de pupitres que sean inclusivos y que cuenten con el espacio necesario. Por otro lado, aunque la ley 7600 contemple cómo deben ser los servicios sanitarios, no en todas las zonas de Costa Rica se cumplen.

Otro factor que determina la vida temprana de una persona con discapacidad, es en el ámbito de la salud y no precisamente por la condición en la que se encuentre el individuo, sino por los modelos que se han aplicado de sobreprotección o el pensamiento generalizado de lástima. Por otro lado, la consecuencia que se ha visto reflejado en la actualidad, están ligadas con la falta de autonomía que tienen las personas con discapacidad. Lo anterior conlleva al desinterés de la población y las diferentes instituciones del Estado presentan al no eliminar las barreras que impiden la accesibilidad.

En efecto, al no contar con una educación primaria, secundaria o universitaria por todos los errores que se cometieron en los diferentes ámbitos anteriormente expuestos, las personas con discapacidad no logran conseguir trabajos dignos que cumplan con los principios que se establecen en el comercio justo ni con todos los derechos que se deben exigir por ley y aunque el desempleo no solo se da por la falta de educación, porque en muchos casos la discapacidad surge a raíz de algún accidente o enfermedades, en estos casos, la falta de oportunidades e inclusión llevan a que ésta población, esté más vulnerable a la pobreza.

De ese modo, es como en la mayoría de los casos funciona el ciclo de una persona con discapacidad, sin embargo, iniciativas como este trabajo de investigación, la unión de profesionales multidisciplinarios, estrategias de negocios inclusivas e información que concientice a la sociedad civil que esta situación no es ajena. Es momento de dejar de ser tan egoístas y pensar de forma individual, solo generando empatía en la población, se puede lograr cambiar ese patrón que incrementa los índices de pobreza y desempleo.

5.1. Conclusiones

Es importante destacar que la discapacidad ha pasado por un extenso proceso de cambios y evolución de conceptos. A lo largo de los años se han ido eliminando prácticas que en la actualidad se conocen como una violación de los derechos humanos. En este punto, la desinformación ha jugado un papel en contra de la inclusión y el desarrollo de las habilidades que ha adquirido esta población, haciéndolos capaces de participar en las actividades económicas.

En efecto, uno de los objetivos de esta investigación está relacionado con identificar la realidad que viven las personas con discapacidad y cómo se puede cambiar para mejorar la vida de cada una de estas personas, respetar los derechos que tienen e impactar de forma positiva la economía global a través de la innovación de productos y servicios que las grandes industrias elaboran para el comercio internacional.

Dentro de la economía de un país, el comercio internacional se ha posicionado como el elemento fundamental para adquirir un mayor porcentaje del Producto Interno Bruto (PIB) de cada país. Lo anterior, tiene sentido si se desarrolla la fórmula que se necesita para calcular el PIB, el cual es la suma del consumo + inversión + gasto público + (exportaciones – importaciones). Por otro lado, cuantas más exportaciones realice un país, mayor desarrollo económico se obtendría como país, sin embargo, de parte de las empresas los beneficios son mayores porque aumenta la productividad y se puede difundir el conocimiento de multinacionales a pequeñas y medianas empresas.

Teniendo en cuenta que en Costa Rica este fenómeno sucede al contrario, es decir, se importa más de lo que se exporta y la mayoría de mercancías que se importan son bienes de consumo, aunque el país tiene una cantidad de población reducida a comparación de otros países, los modelos capitalistas han provocado el aumento de compras. En efecto, la mayoría de los productos que se consumen son necesarios como por ejemplo los de higiene personal, que de hecho se han consumido más por la pandemia del COVID-19; sin embargo, el punto principal que se ha logrado concluir en esta investigación es la falta de productos y servicios para la importación o exportación que sean con diseño universal.

El porcentaje de personas con discapacidad en el mundo es realmente alto, para brindar una estadística del informe del Banco Mundial se estima que unos 85 millones de personas viven con algún tipo de discapacidad en América Latina y el Caribe solamente, por lo que la necesidad de implementar productos con diseño universal se debe de volver una meta de corto plazo para las empresas (BM, 2021).

Una de las conclusiones que surgen como una solución inmediata al problema del desempleo, la pobreza y la escasez de productos y servicios inclusivos, es el incentivo de parte de las empresas para contratar, hacer mesas de diálogo o crear capacitaciones con personas con discapacidad para conocer sus necesidades principales y adaptarlas a los productos que ya existen con una visión de diseño inclusivo, el cual todas las personas puedan utilizar, sin importar cuál sea su condición. Para lograr esto, debe existir un interés

de parte de la comunidad internacional para que promuevan las marcas que desean hacer un cambio.

Así mismo, por años se ha creído de forma errónea que las personas con discapacidad son un grupo minoritario, por esa y muchas otras razones que se desarrollaron de forma exhaustiva en los antecedentes, no existía ese interés colectivo de innovar en los servicios que se brindaban a los consumidores, sin embargo, con la estadística mostrada de la cantidad de población que existe en la actualidad, los beneficios que recibirían las empresas por incluir a las personas con discapacidad en su fuerza laboral o en la elaboración de productos, no solo elevarían la buena imagen de la misma, sino también las ganancias económicas para la empresa.

De la mano con el tema empresarial, nace el segundo objetivo que se centra en las estrategias de negocios con un enfoque de responsabilidad social a nivel internacional como nacional para la inclusión de las personas con discapacidad, precisamente en el ámbito comercial, que es una de las bases importantes de la economía y donde a través de la comercialización de bienes y servicios, se puede luchar por la implementación de mercancías con diseño universal.

La importancia de aplicar el diseño universal, radica en crear espacios, productos o servicios desde la innovación para que puedan ser utilizados por el mayor número de personas, ya que se ha podido observar que la falta de la aplicación del diseño inclusivo, limita la participación de las personas con discapacidad, los adultos mayores, las personas embarazadas, entre muchos más. Es fundamental recalcar, que el grado de discapacidad de las personas, está relacionado con las condiciones del entorno y no por la condición del individuo.

Un aspecto que se debe priorizar sobre el diseño universal, es que permite innovar y repensar con una visión más amplia, el diseño de los productos tanto de forma física como en el empaque y la forma de describir lo que está en el etiquetado. Del mismo modo, a nivel internacional, algunas empresas que se consideran las líderes en el ámbito de la inclusión,

han utilizado herramientas como la tecnología para establecer códigos QR que sean leídos a través de aplicaciones para personas que tienen una discapacidad visual y la escritura en braille. No obstante, el diseño universal también tiene que ser tratado por profesionales multidisciplinarios porque se ven temas de diseño gráfico, arquitectura, ingenieros, etc.

Por otro lado, la aplicación del diseño inclusivo debe ser abordado por profesionales debido a que existen temas delicados, como el mencionado anteriormente, ya que, si se va a elaborar un producto únicamente con escritura en braille, sería discriminar a una gran población que, a raíz de la tecnología y la evolución de la aplicación de otras alternativas, no saben leer en braille. Por ende, en este caso las personas que estén detrás de la elaboración de estos productos deben contemplar todos estos puntos.

Sin embargo, se describe el diseño universal como la mejor alternativa y una posible evolución de la normativa internacional ya existente, que describen los derechos de las personas con discapacidad y que cumplen con el objetivo de definir los estándares mínimos de accesibilidad, aportando a la vida de esta población, soluciones básicas para que se puedan desarrollar. Sin embargo, se ha logrado determinar que para que las leyes se cumplan en su totalidad, debe ser un trabajo en conjunto y básicamente se puede decir que cualquier avance en materia de discapacidad es un logro, no obstante su eficacia no es la misma si la infraestructura vial no elimina las barreras que limitan su independencia.

Una de las primeras leyes que se ejecutaron en la República de Costa Rica en relación a la discapacidad, es la ley 7600 la cual llegó a formalizar las obligaciones que debían tener los locales comerciales para que fueran accesibles para toda la población costarricense; no obstante, dicha ley tenía muchos vacíos por la evolución de estos temas y las necesidades que presentaban las personas con discapacidad, para poner de ejemplo, uno de los vacíos más pronunciados era la falta de fiscalización, por esa razón la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, logró llenar los vacíos que existían.

Uno de los vacíos que llega a contemplar la Convención, está relacionado con la autonomía personal, temas sobre la comunidad sorda, mujeres y niños, el cambio de

concepto de discapacidad, debido que la ley 7600 se centraba en la condición del individuo y el cambio de significado de discapacidad radica en la eliminación de las barreras que están presentes en el entorno.

Conforme al tercer objetivo, el tema principal hace referencia a todas los tipos de discapacidades que están presentes en la población costarricense, por lo cual se llegó a determinar que las discapacidades más comunes se dividen en discapacidades físicas y visuales, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Costa Rica (INEC) en su último informe elaborado en el 2015, señala que los porcentajes más altos corresponden a estos dos tipos de discapacidades.

Por esa razón, en la investigación se especificó en los alcances y limitaciones los dos tipos de discapacidades que se van a abordar a la hora de analizar las estrategias de negocio, las herramientas tecnológicas a través de aplicaciones en los locales comerciales y las acciones en términos empresariales para incluir a esta población a la economía global. Por otro lado, la promoción del comercio justo y la implementación del diseño universal, contribuiría en mejorar la calidad de vida de todas las personas, dejando de lado el tipo de discapacidad que presente.

Del mismo modo, en el país se ha dejado de lado un factor clave para la economía ya que es una excelente fuente de ingreso, y es el turismo. Costa Rica, se ha caracterizado por ser un país pequeño, pero con mucha biodiversidad que ofrecer, en sus 51180 km² se pueden encontrar volcanes, playas y parques nacionales repletas de flora y fauna. No obstante, el acceso no está habilitado para todas las personas, es decir, en el país se cuentan con aproximadamente 600 playas, entre esas solo seis tienen instalaciones adecuadas para dar acceso a todas las personas.

Es aquí, donde se refleja la necesidad de generar alianzas público-privadas de forma que se vinculen las municipales de todo el territorio nacional, organizaciones encargadas de estos temas y personas con discapacidad para trabajar en la implementación de medidas que

permitan la participación de todas las personas. Precisamente, porque tienen derecho al igual que todos, así como también son consumidores y tienen las mismas necesidades.

Por consiguiente, es hora de crear conciencia desde los más pequeños a través de la educación y dejar de actuar de manera tan indiferente con estos temas, ya que, la discapacidad no solo existe desde el nacimiento de un individuo, sino que también puede ser a causa de un accidente; por más cuidadosa que sea una persona, nadie está exento a que pueda pasar. Del mismo modo, es momento de generar más empatía con las personas que nos rodean e intentar incluir no solo las necesidades básicas, sino también pensar en las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.

Por último, en el caso del cuarto objetivo planteado, se establece un tema fundamental cuando se habla de discapacidad y es el comercio justo. A raíz de la importancia del comercio internacional y la normativa jurídica en materia de discapacidad, nace una alternativa de comercio más justo que se rige por una serie de principios con el fin de que los actores que interactúan en el intercambio de mercancías lo hagan de forma más transparente y responsable.

Con respecto a los principios del comercio justo, se pueden describir 10 en total, sin embargo, existen 4 principios que encajan con los objetivos de la investigación para implementar estrategias de negocio que fomentaran la inclusión de todas las personas sin ningún tipo de discriminación alguna, siendo este uno de los principios que más se identifica la discapacidad.

Por otro lado, la vinculación del comercio justo con las prácticas empresariales se relacionan con la transparencia y responsabilidad que las industrias deben incluir en su planeamiento para lograr optimizar evaluaciones de programas establecidos por el departamento de Recursos Humanos en donde se traten temas sobre la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Del mismo modo, la Organización Mundial del Comercio (OMC) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), recalcan las necesidades de crear buenas condiciones de trabajo para respetar los derechos humanos.

Bajo la misma línea, un espacio laboral adecuado para todas las personas que trabajan en la empresa, permite el desarrollo de capacidades. Por ende, para un individuo que tiene una discapacidad, esta apertura permite el crecimiento de habilidades como la creatividad, resiliencia y empatía, estas cualidades facilitan la construcción de una sociedad más solidaria e inclusiva, así mismo sucede cuando los valores de la empresa están relacionados con estas características.

Para responder la pregunta de investigación que fue planteada al inicio de este documento, se puede determinar que para fomentar la inclusión total de la población y elaborar productos y servicios con diseño universal, las estrategias de negocio que apliquen las empresas resultan de total importancia para este cambio. Esas estrategias, deben ir definidas con metas a corto plazo, que serían aquellas que benefician de forma inmediata a la población que por años ha quedado sin satisfacer sus necesidades básicas por la poca o nula oferta.

De manera análoga, las metas establecidas a mediano plazo, se deberían centrar en capacitaciones, las cuales son necesarias para reestablecer nuevos conceptos como el de integración e inclusión. Dentro de las charlas, es fundamental concientizar a la población y romper con el mito de que las políticas inclusivas benefician solo a unos pocos, por lo contrario, el diseño universal tiene como objetivo llegar a la mayor cantidad de personas.

Para evidenciar que las políticas y medidas que se apliquen buscan la inclusión de toda la población, y el beneficio que este tiene para todos, radica en que, en la actualidad, las mujeres embarazadas y los adultos mayores, están incluidas en el concepto de personas con discapacidad. Por ende, si analizamos que los índices demuestran las bajas tasas de natalidad y altos índices de vejez, en un futuro y como meta a largo plazo, las personas que se sienten ajenos al tema de la discapacidad, se deben replantear y pensar que todos vamos a llegar a necesitar esas políticas.

Para finalizar, se entiende que todo lo anterior está relacionado directamente con los cuatro principios seleccionados que establece la Organización Mundial del Comercio Justo como lo es la transparencia y responsabilidad que adquieren las empresas con sus colaboradores y consumidores. Incluir a las personas con discapacidad dentro de su fuerza laboral, no solo da una buena imagen a nivel internacional, sino que también genera mayor confianza por las buenas acciones y la empresa asume la responsabilidad social.

Con respecto al principio de no discriminación, existen muchos países que por ley exigen que se cumpla el derecho de las personas con discapacidad, no obstante, en la parte empresarial la importancia de contratar sin perjuicios es fundamental para el desarrollo del individuo en la parte económica y social. Dentro de esos principios, el valor de la educación debe ser prioridad para concientizar a la población sobre estos temas y eliminar la percepción de los modelos obsoletos.

Como tercer punto, se encuentra el principio de establecer buenas condiciones de trabajo, este elemento no solo impacta positivamente en los colaboradores de la empresa sino influye directamente en la productividad. Existen muchos estudios sobre el rendimiento de un trabajador que está en el trabajo cómodo y feliz, por lo tanto el producto o servicio que venda la empresa va a proyectar ese valor, provocando un gran aumento en las ventas.

El último principio está relacionado con el desarrollo de capacidades, las personas con discapacidad al enfrentarse a diversos obstáculos diariamente, desarrollan habilidades distintas al resto, por ende, insertarse al mercado laboral y que le permitan explotar esas habilidades, resulta altamente beneficioso para las empresas, entre las características más comunes que se desarrollan, es la creatividad, resiliencia y empatía.

5.2. Recomendaciones

En este apartado, se busca establecer una serie de medidas a seguir para lograr los objetivos deseados, debido que a través de la investigación, se observaron muchos vacíos y de esa forma, queda expuesta la necesidad de las personas que viven con una discapacidad,

no solo dentro de las fronteras, sino que alrededor del mundo. Así mismo, la influencia que se ha tenido de otros países y la dependencia compleja que se ha creado por el comercio internacional, ha incentivado a las empresas a tomar acción y ser parte del cambio, sin embargo, es un esfuerzo en conjunto donde deben participar muchos actores para poder notar resultados positivos.

De la mano con el primer objetivo, sobre la realidad que enfrentan las personas con discapacidad en la economía global como el desempleo, pobreza, discriminación, falta de oportunidades y accesibilidad, son acaparadas por las leyes nacionales e internacionales, el gran problema que se ha detectado es la desigualdad y la brecha que existe entre la gran área metropolitana y el resto de las provincias como Limón, Puntarenas y Guanacaste en el caso de la República de Costa Rica.

Por otra parte, la recomendación a largo plazo para la implementación de medidas por parte del resto de países para mejorar el tema de inclusión y que vaya de la mano con los aspectos económicos y sociales, radica en cambiar los modelos de percepción de la población con respecto a la discapacidad y reducir el estigma, ya que la discriminación y los prejuicios, reducen la capacidad de las personas para identificar una oportunidad de superación y reducen las aspiraciones a ser independiente, así como de interactuar. La forma en la que se puede lograr este cambio, es a través de la educación temprana sobre el valor que tiene esta población.

Para poner en contexto la situación, se deben tomar en cuenta que la gran mayoría de leyes que se han creado en Costa Rica, como por ejemplo la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, la ley 8306, Ley para Asegurar, en los Espectáculos Públicos, Espacios Exclusivos para Personas con Discapacidad, la ley 8862, Inclusión y Protección Laboral de las Personas con Discapacidad en el Sector Público y la ley 9379, Ley para la Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad, siendo la más reciente se aplican mayormente en la capital.

Por esa razón, una de las recomendaciones principales es que todas las instituciones fiscalicen el cumplimiento de todas esas leyes existentes, pero sobre todo el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (Conapdis) que le corresponde la rectoría, debe vigilar y velar por el cumplimiento de cada uno de los derechos de las personas con discapacidad, así como exigir que las personas con discapacidad sean incluidas en todas políticas públicas.

Por consiguiente, la necesidad de que las leyes bajen a todo el territorio nacional debe ser prioridad para toda la sociedad civil. Para lograr lo expuesto anteriormente, se deben realizar revisiones de forma constante para determinar el compromiso de los gobiernos locales, que serían las Municipalidades de cada cantón, así como implicar a las Instituciones como el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social que debe velar que se cumpla la ley del 5% de personas con discapacidad en puestos públicos.

Teniendo en cuenta que la discapacidad se puede analizar como un tema multidimensional, se deben involucrar el Ministerio de Educación Pública, para garantizar una buena educación, así como espacios seguros y accesibles para todos los niños. Por otro lado, también se incluye al Ministerio de Obras Públicas y Transporte, el Ministerio de Comercio Exterior, el Ministerio de Cultura y Juventud y el Ministerio de Planeación y Política Económica, ya que, es responsabilidad de todos incluir a las personas con discapacidad y se deben respetar sus derechos.

Es importante destacar, que esos derechos también se relacionan con la inclusión y participación activa de la población con discapacidad a los procesos comerciales, por esa razón la recomendación con el segundo objetivo, se centra en analizar el tema de la discapacidad en la economía naranja, para determinar los posibles costos que se deben implementar de parte de todas las empresas en la infraestructura para contar con el acondicionamiento necesario, tras haber determinado los grandes beneficios que trae contratar a personas con discapacidad.

Para darle sentido al significado de la economía naranja, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), lo define como el conjunto de actividades que de modo encadenado permiten que las ideas se transformen en bienes y servicios culturales, cuyo valor está determinado por su contenido de propiedad. Por otro lado, la importancia de este tipo de economía es que a través de la creatividad se generan riquezas y valor. Así mismo, los emprendimientos que fueron abriéndose camino eran capaces de adaptarse, transformarse y formarse a partir de equipos multidisciplinarios que les permitieron ofrecer una solución diferente, incluso en campos donde la innovación se creía impensable (BID, 2013).

Es por eso, que el diseño universal se relaciona a la perfección con la economía naranja, porque para utilizar el término de inclusión de la mano con el diseño universal se deben replantear desde cero la creación de un nuevo producto o servicio, por otro lado, la modificación de un producto ya existente, se acercaría al término de integración de las personas con discapacidad. En este caso, el rectificar el diseño de un producto no es una idea negativa, no obstante, el sentido de todo este cambio de percepción es incluir desde el inicio a todas las personas, pensando también en todas sus necesidades.

En relación con las estrategias de negocios, otra gran recomendación para futuras investigaciones está relacionada con el estudio a profundidad de productos y servicios específicos con el análisis de elementos importantes como lo son la innovación en el diseño universal, contemplando el empaque y las etiquetas, con el fin de que contengan las características necesarias para que se proyecte y sea utilizado hacia toda la población.

Para finalizar, una de las recomendaciones dirigidas a las empresas que distinguen las ventajas de convertirse en una empresa inclusiva, es sobre el plan empresarial de inclusión que es necesario implementar con el fin de no solo ayudar a generar crecimiento económico, sino que al mismo tiempo incentivar la cohesión social y el hecho de generar este valor en la sociedad, combatiendo de forma directa la pobreza y la marginación, transformando un sistema capitalista en uno más humanizado. De esta forma, queda evidenciado que se puede obtener tanto capital económico como social.

Por último, la promoción de este tipo de estrategias y acciones por parte de las empresas, es vital para convertir a este tercer actor importante de la economía en uno que vele más por los intereses de la sociedad y el diseño universal, y aunque en muchos países el aspecto de la accesibilidad es exigido a través de una ley, no se cumplen en su totalidad. Por esa razón, la articulación entre el Estado, la sociedad civil y el sector empresarial, resulta el proceso más importante para poder ver los cambios.

Con respecto a la recomendación del tercer objetivo, cabe recalcar las dificultades que se atravesaron para conseguir información actualizada sobre la discapacidad en Costa Rica, entre ellos se pueden mencionar, los tipos de discapacidades que existen, las tasas de desempleo, la escolaridad, la situación económica, la participación política y las minorías vulnerables dentro de la discapacidad como la población indígenas, migrantes, personas LGBTI+ y afrodescendientes.

Precisamente de esa situación, nace la necesidad de mejorar la recolección de datos, ya que a partir de esa información, se puede avanzar en los temas que se han tratado a lo largo de toda la investigación. Por otro lado, la forma de diseñar políticas públicas para la inclusión de la discapacidad, debe empezar por la elaboración de un buen diagnóstico a través de estadísticas confiables. Por ejemplo, el informe más actualizado que sacó el INEC sobre discapacidad, fue emitido con información del 2018 y entre cada año pueden suceder muchos acontecimientos como la pandemia, que hacen que las estadísticas varíen de forma positiva o negativa.

A causa de esta información, la recomendación directa sería al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Costa Rica (INEC) y al Plan Nacional de Desarrollo, para que se incluyan temas tan importantes y que llegan a contribuir al desarrollo de un país con una visión más integral. Además, otra recomendación que va de la mano con esta necesidad, es aplicar la metodología del Grupo de Washington sobre estadísticas de discapacidad, la cual es fácil de aplicar y sencilla de entender.

Para finalizar con la recomendación del último objetivo, el cual está enfocado en los principios del comercio justo, es necesario analizar la cantidad de organismos

internacionales que existen con el fin de velar por el cumplimiento de medidas establecidas a través de convenciones, tratados internacionales y convenios; sin embargo, es interesante observar como un tema como la discapacidad que presenta tantas necesidades, no tenga un organismo internacional especializado que vele por los derechos de esta población.

Por años se ha visto, como la evolución de la discapacidad ha repercutido en todos los organismos internacionales ya existentes como por ejemplo la Organización Internacional de Trabajo (OIT), Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU), todas las anteriores han intervenido en temas relacionados con la discapacidad, sin embargo, es tiempo de crear un organismo especializado para abordar las soluciones de forma más efectiva y que tenga mayor peso ante la comunidad internacional.

Bibliografía

- BM. (19 de marzo de 2021). *Banco Mundial*. Obtenido de Banco Mundial:
<https://www.bancomundial.org/es/topic/disability>
- INEC. (MAYO de 2019). *Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2018*. Obtenido de
<https://www.inec.cr/sites/default/files/documentos-biblioteca-virtual/reenadis2018.pdf>
- SCIJ. (29 de mayo de 1996). *Sistema Costarricense de Información Jurídica*. Obtenido de
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=53160&nValor3=110485&strTipM=TC
- BID. (2019). Obtenido de
https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Somos_todos_Inclusi%C3%B3n_de_las_personas_con_discapacidad_en_Am%C3%A9rica_Latina_y_el_Caribe_es.pdf

- ONU. (1983). *Programa de Acción Mundial para las personas con discapacidad*. Obtenido de file:///Users/AleRG/Downloads/Programa_accion_mundial_personas_discapacidad.pdf
- UNESCO. (7-10 de junio de 1994). *CONFERENCIA MUNDIAL SOBRE NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES: ACCESO Y CALIDAD*. Obtenido de <https://sid.usal.es/idocs/F8/8.4.2-1366/8.4.2-1366.pdf>
- CDPC. (2008). Obtenido de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- SCIJ. (29 de setiembre de 2008). Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=64038&nValor3=74042&strTipM=TC
- Conapdis. (s.f.). Obtenido de <file:///Users/AleRG/Downloads/Derechos%20de%20las%20personas%20con%20discapacidad%20en%20la%20legislacion%20Costarricense.pdf>
- Vega, J. A. (2015). *Comercio Justo al alcance de las Personas con Discapacidad*. Obtenido de <https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4829/COMERCIO%20JUSTO%20AL%20ALCANCE%20DE%20LAS%20PERSONAS%20CON%20DISCAPACIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caguana, C. Y. (2017). *Diseño de microempresas agrícolas con enfoque de comercio justo para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad visual del centro educativo comunitario intercultural bilingüe especial Louis Braille del cantón Colta*. Obtenido de <http://dspace.espoeh.edu.ec/bitstream/123456789/8712/1/12T01145.pdf>
- Jiménez, G. A. (2015). *La Accesibilidad y el Diseño Universal Entendido por Todos*. Obtenido de <http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4655/la%20accesibilidad%20y%20el%20dise%C3%B1o%20universal%20entendido%20por%20todos.pdf?sequence=1&rd=0031275596861030>
- Miranda, K. A. (2020). *Representaciones sociales acerca de las personas en condición de discapacidad presentes en direcciones y jefaturas administrativas de la Universidad de Costa Rica*. Obtenido de https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/82133/Tesis%20Katalina%20Alfaro%20Miranda_Discapacidad_dic%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- INEC. (MAYO de 2019). *Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2018*. Obtenido de <https://www.inec.cr/sites/default/files/documetos-biblioteca-virtual/reenadis2018.pdf>
- Granados Segura M., Olivar Umaña M. (2020). *El aporte de la Orientación en el proceso de inserción laboral de las personas con discapacidad: un análisis de dos empresas inclusivas*.
- Goldenberg, M. E. (2010). Obtenido de El Derecho al Trabajo de las personas con discapacidad en Costa Rica, la aplicación en la Jurisprudencia de la Sala Constitucional, del Convenio 159 de la Organización Internacional del Trabajo y de la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades de las Per.
- Organización Mundial del Comercio Justo, W. (s.f.). Obtenido de <https://www.wfto-la.org/>
- Hernández, F. y. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hernández-Sampieri, R. (2014). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Tovar, L. A. (2016). *La definición de variables o categorías de análisis*. Obtenido de http://www.edumargen.org/docs/curso43-11/unid02/complem05_02.pdf
- Azuero, Á. E. (2018). *Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación*. Obtenido de <file:///Users/AleRG/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667.pdf>
- WHO. (2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>
- Gascó, T. (2019). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/economia-global>
- GCF. (s.f.). Obtenido de <https://edu.gcfglobal.org/es/emprendimiento/estrategias-de-negocio/1/>
- Guevara, I. (2011). Obtenido de https://www.educacionespecial.sep.gob.mx/pdf/enterate/guia_discapacidad_multipl e.pdf
- Garay, C. (2020). Obtenido de <https://crubocas.up.ac.pa/sites/crubocas/files/2020-07/3%20M%C3%B3dulo%2C%20%2C%20EVIN%20300.pdf>
- Blázquez, M. Á. (2007). Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta0601/v6n1a2.htm>
- Discapacidad Motriz. (2015). Obtenido de <http://discapacidad.pri.org.mx/Articulos/Articulo.aspx?y=4794>
- Gracida, J. L. (2010). *Guía didáctica para la inclusión en educación inicial y básica*. Obtenido de Discapacidad visual: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/106810/discapacidad-visual.pdf>
- Alles, M. T. (2012). Obtenido de <file:///Users/AleRG/Downloads/Eldiseouniversalconceptoycertificacin.pdf>
- INSERSO. (MAYO de 1976). Obtenido de <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/131983/8486852455-spa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Alonso, M. A. (1994). Obtenido de https://sid.usal.es/idocs/F8/ART4099/verdugo_AAMR_92.pdf
- RAE. (2020). Obtenido de <https://dle.rae.es/discapacidad>
- Cisternas, D. S. (2020). *Revista Española de Discapacidad*. Obtenido de http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/6082/Teor%c3%ada_socio1%c3%b3 gica_cl%c3%a1sica_y_discapacidad.pdf?sequence=1&rd=00311303417697
- Martinena, F. M. (2005). Obtenido de <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/6977/1/Cuaderno%2013.pdf>
- García, J. S. (2000). Obtenido de <https://josamaga.webs.ull.es/Papers/clase-bd-usal.pdf>
- Salesup. (s.f.). Obtenido de <https://salesup.com/diccionario-ventas/proceso-comercial.html>
- UNESCO. (2008). Obtenido de http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Policy_Dialogue/48th_ICE/General_Presentation-48CIE-4__Spanish_.pdf
- Romero, R. (2006). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102006000200019
- BID. (2019). Obtenido de https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Somos_todos_Inclusi%C3%B3n_de_las_personas_con_discapacidad_en_Am%C3%A9rica_Latina_y_el_Caribe_es.pdf

- FIP. (s.f.). Obtenido de <https://www.ideaspaz.org/publications/posts/1544>
- WFTO. (S.F.). Obtenido de <https://www.wfto-la.org/comerciojusto/>
- Grupo Stakeholders SAC. (2019). Obtenido de <https://stakeholders.com.pe/informes/los-ods-sirven/>
- OIT. (2010). Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_146261.pdf
- Pizarro, K. J. (2019). Obtenido de <https://semanariouniversidad.com/opinion/el-comercio-justo-en-la-actualidad/>
- Soler, C. E. (2018). Obtenido de <https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/15386/EmpresasInclusivas.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Felber. (2012). Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/09/4.-La-economia-del-bien-comun.pdf>
- Eguiguren. (2011). *Empresa 3.0 Políticas y valores corporativos en una cultura empresarial sostenible: Madrid: Pirámide.*
- Antezana, P. (2015). *Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Organización Internacional del Trabajo (OIT).*
- Recio, P. (2019). *La Nación*. Obtenido de <https://www.nacion.com/el-pais/politica/perros-guias-no-son-mascotas-advierte-defensoria-para-evitar-que-la-gente-los-distraiga/EAJD5NT4FFBWFDFRQLETIQBUTM/story/>
- Parra, J. C. (2018). Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/11.03.pdf>
- Trapero, F. G. (2018). Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/11.03.pdf>
- Infobae. (2021). Obtenido de <https://www.infobae.com/economia/2021/04/27/desarrollan-el-primer-desodorante-inclusivo-del-mundo-destinado-a-las-personas-con-discapacidades/>
- RAE. (2021). Obtenido de <https://dle.rae.es/empat%C3%ADa>
- BM. (Octubre de 2021). Obtenido de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099140012012142009/pdf/P1753830860ccc05c0a4400a141537f3421.pdf>
- Burke, E. (s.f.). Obtenido de <https://www.inf.utfsm.cl/~lhevia/asignaturas/sdeg/topicos/Gestion/cap1pdf.pdf>
- SCIJ. (2011). Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=69886&nValor3=84154&strTipM=TC
- BID. (2013). Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-Econom%C3%ADa-Naranja-Una-oportunidad-infinita.pdf>