

Análisis de las habilidades desarrolladas para el trabajo por una persona sorda en la realización
de su emprendimiento “Cafetería Inclúyeme”

Tesis presentada en la
División de Educación Básica
Centro de Investigación y Docencia en Educación
Universidad Nacional

Para optar al grado de Licenciatura en
Educación Especial con énfasis en proyectos pedagógicos en contextos inclusivos

Mónica Andrea Enríquez Lanuza
María Fernanda Jiménez Sánchez

Mayo, 2022

**Análisis de las habilidades desarrolladas para el trabajo por una persona sorda en la
realización de su emprendimiento “Cafetería Inclúyeme”**

Mónica Andrea Enríquez Lanuza

María Fernanda Jiménez Sánchez

APROBADO POR:

Tutora del TFG _____

M.A. Roxana Rodríguez Araya

Lectora _____

M.Ed. Ana Magaly Madrigal Lizano

Lectora _____

M.Sc. Graciela Navarro Araya

Representante del Decanato _____

M.Ed. Kattia Rojas Acevedo

Representante, División de Educación Básica _____

M.Ed. Heidy León Arce

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a Dios que fue el pilar para culminar la tesis, a nuestras madres Raquel Lanuza y María de los Ángeles, asimismo, a Jonathan por ser parte de este proceso, Rubier, Josué García y Anita Ruiz.

También la dedicamos a la Universidad Nacional, y a los profesores que nos acompañaron desde nuestro primer día en diplomado hasta la licenciatura, especialmente a nuestra tutora Roxana Rodríguez Araya y las lectoras Ana Magaly Madrigal Lizano y Graciela Navarro Araya. Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debemos por su apoyo

Agradecimiento

Ante el reto que implicó este proceso de investigación, agradecemos primeramente a Dios por brindarnos salud y protección para llegar a la culminación de nuestros procesos educativos y de forma fraterna a los siguientes:

A los miembros de nuestras familias por el gran apoyo emocional durante el tiempo en el que escribimos esta tesis, principalmente a Raquel Lanuza y María de los Ángeles por ser fieles creyentes de nuestras habilidades para culminar este proceso.

A nuestros docentes de la Universidad Nacional que nunca desistieron de enseñarnos y depositaron su esperanza en nosotras.

A nuestra tutora Roxana y las lectoras Ana Magaly Madrigal Lizano y Graciela Navarro Araya quienes con su enseñanza, profesionalismo y experiencia nos guiaron en el desarrollo de esta investigación.

A Jonathan por abrirnos las puertas de su emprendimiento y permitirnos compartir su historia llena de valentía y enseñanza.

A Rubier por su apoyo y motivación para culminar este proceso.

A Josué García y Anita Ruiz por su apoyo incondicional, confianza y amor ante las decisiones, cambios y retos profesionales y personales.

Resumen

En esta investigación se analizan las habilidades para el trabajo que desarrolla una persona sorda en la realización de un emprendimiento de manera que la experiencia coadyuve a otras personas en condición de discapacidad. La modalidad en la que se trabaja es de Tesis como un Estudio de Caso, por lo tanto, se realiza a través de una serie de instrumentos que son aplicados a la persona emprendedora, dueño y administrador de la Cafetería Inclúyeme, a sus colaboradores y a propietarios de negocios aledaños a la cafetería, por lo que se desarrolla mediante un enfoque metodológico cualitativo, el cual, es un estudio de caso, ya que se aborda desde la experiencia de la persona a partir de lo observado e indagado en su realidad. Los instrumentos aplicados son la entrevista y la observación, que en conjunto nos permitieron llegar a conocer la historia de la persona emprendedora; las barreras, oportunidades y apoyos en su vida y durante la creación de su emprendimiento y las habilidades desarrolladas en el proceso.

De esta forma, se aborda la discapacidad desde un modelo social, donde la sociedad se educa en temas diversidad y se visualiza el emprendimiento como una forma de inclusión de aquellas personas que han tenido barreras para insertarse laboralmente.

Desde el punto de vista de la persona emprendedora y desde su experiencia a lo largo de la vida, decidió esforzarse en ayudar a abrir puertas a través de su emprendimiento a otras personas con discapacidad. En la investigación se presentan algunas barreras enfrentadas, pero también cómo estas han sido de gran aprendizaje para la persona emprendedora y que ayudan a motivar a otros, ya que muchas veces superarlas parece una tarea imposible, pero la esperanza de una sociedad más inclusiva genera fortaleza para enfrentarlas. Mediante el emprendimiento busca transformar las barreras en oportunidades, convirtiéndose en un apoyo elemental para cada una de las personas que se acercan en busca de una oportunidad

Este trabajo permite llegar a una serie de conclusiones relacionadas a las oportunidades de inclusión laboral y su importancia en la calidad de vida de las personas en condición de discapacidad. Asimismo, entender la riqueza de la diversidad en las habilidades de cada persona y reconocer su esencia individual, esto aporta a comprender la inclusión como un estilo de vida.

Palabras claves: emprendimiento, habilidades, discapacidad, inclusión, diversidad, laboral.

Tabla de contenidos

Página de firmas	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Tabla de contenidos	v
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	viii
Lista de abreviaturas y símbolos	ix
Capítulo I	
Introducción	1
Justificación	2
Antecedentes	8
Problematización	13
Objetivos	13
Capítulo II	
Marco teórico	15
Capítulo III	
Marco metodológico	32
Paradigma y el enfoque metodológico	32
Tipo de estudio	33

Participantes	34
Instrumentos y técnicas	35
Estrategia metodológica	39
Categoría de análisis	42
Consideraciones éticas	43
Capítulo IV	
Análisis e interpretación de resultados	44
Capítulo V	
Conclusiones y recomendaciones	65
Referencias bibliográficas	68
Apéndices	
<i>Apéndice A</i>	76
<i>Apéndice B</i>	77
<i>Apéndice C</i>	79
<i>Apéndice D</i>	79

Índice de tablas

Tabla 1	3
---------	---

Costa Rica: Población de 18 años y más por situación de discapacidad, según nivel de instrucción, octubre y noviembre 2018

Tabla 2	35
---------	----

Personas entrevistadas.

Tabla 3	38
---------	----

Aspectos para considerar en la observación

Tabla 4	41
---------	----

Actividades de cada una de las fases de la ruta metodológica

Índice de figuras

Figura 1. Nombre de las fases de investigación

39

Lista de abreviaturas

PcD	Persona con discapacidad
PsD	Persona sin discapacidad
LESCO	Lengua de Señas Costarricense
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censo
CAIPAD	Centro de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad
INA	Instituto Nacional de Aprendizaje
OP	Observación participativa
UCR	Universidad de Costa Rica
TEC	Tecnológico de Costa Rica
PYMES	Pequeñas y medianas empresas
MEIC	Ministerio de Economía, Industria y Comercio
DEB	División de Educación Básica

Capítulo 1

Introducción

Desde los años 1980 a nivel mundial, las asociaciones de personas con discapacidad empezaron a trabajar en función del reconocimiento de sus derechos y posteriormente sobre la inclusión. Esta lucha ha tenido muchos retos, pero a la vez ha contado con aliados que están comprometidos a defender en conjunto con las personas en condición de discapacidad (PcD) los derechos humanos y las libertades fundamentales que muchas veces son violentadas dentro de la sociedad, un ejemplo de ello es el derecho a un trabajo digno.

Actualmente dentro del ámbito sociolaboral, se trata de motivar la inserción de PcD, pero en la mayoría de los casos existen más barreras que oportunidades. Por esta razón y por la poca demanda de empleo en el país, donde el 18% de la población tiene discapacidad, pero casi un 60% lo compone este grupo en los datos de desempleo (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2018) por eso muchas PcD buscan como una opción de inserción laboral los procesos de emprendimiento, esto con el fin de obtener ingresos propios y mejorar su calidad de vida, ya que esta brinda oportunidades de crecimiento económico.

Desde esta investigación, se analizaron las habilidades para el trabajo que desarrolla una persona sorda durante su proceso de emprendimiento, como la autodeterminación y el liderazgo, que son consideradas habilidades necesarias para triunfar. La investigación utiliza un estudio de caso enfocado en la vida de una persona sorda emprendedora y la creación de su empresa “Cafetería Inclúyeme”.

Desde un enfoque pedagógico se intenta realizar un acercamiento a la realidad del espacio inclusivo gestionado por una persona sorda, ya que basado en sus experiencias de vida se pueden conocer aspectos claves que permiten que una PcD logren desarrollar habilidades para el trabajo y que después puedan ser identificadas y potenciadas en población con discapacidad. Adicionalmente, es importante conocer la inspiración de esta persona para establecer un negocio que rompe los estigmas que se tienen hacia las PcD y comprender cuáles fueron los procesos que se llevaron a cabo para consolidar la empresa.

Justificación

La población en Costa Rica con discapacidad mayor de 18 años es de 670 640 personas siendo esto un porcentaje del 18,2%, la cual se divide en dos rangos que es de 14,4% de PcD con discapacidad severa y el 3,8% de PcD leve o moderada, el 81,8% es el porcentaje de personas que no presentan alguna condición de discapacidad. (INEC, 2018). Sin embargo, no todas las PcD cuentan con un trabajo que les permita abastecer sus necesidades básicas y tener una calidad de vida. Según datos del INEC (2018) de estos 670 640 de PcD, se distribuye de la siguiente forma, el 39,84 % se encuentran ocupados, el 3,8 % se encuentran desocupados y el 56,37% están fuera de la fuerza de trabajo, en cambio las personas sin condición de discapacidad los porcentajes se distribuyen de la siguiente forma, el 63,9% se encuentran ocupados, el 4,3 están desocupados y el 31,8% fuera de la fuerza de trabajo.

Con respecto a las PcD en, puede verse que existe una diferencia importante entre los que se encuentran ocupados en la población con discapacidad (39,86%) y sin discapacidad (63,9), para una diferencia de 24,04 entre ambas poblaciones. De este 39,84% que son las personas que se encuentran ocupadas (267 167), se divide de la siguiente forma el 4,99 % es empleador, el 58,13 % es asalariado, el 35,43% es independiente o trabaja por cuenta propia y el 1,45 % es auxiliar no remunerado. Por consiguiente, el rubro más alto es de personas que trabajan de forma independiente, lo que podría llevarlos a actividades informales que tienen condiciones poco favorables en garantías sociales.

Por esta razón, la Ley 7600 Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (Asamblea Legislativa, 1996) menciona en el artículo 23 de esta ley, que “El Estado garantizará a las personas con discapacidad, tanto en zonas rurales como urbanas, el derecho de un empleo adecuado a sus condiciones y necesidades personales.” (Asamblea Legislativa, 1996, párr. 44). Por tanto, el estado costarricense debe buscar alternativas para brindar empleo a las PcD con las adaptaciones necesarias y en donde se garantice un trabajo digno.

Tabla 1

Costa Rica: Población de 18 años y más por condición de discapacidad, según nivel de instrucción, octubre y noviembre 2018

Nivel de Instrucción	Personas sin condición de discapacidad		Personas con condición de discapacidad	
	Absolutos	Relativos	Absolutos	Relativos
Sin nivel de instrucción	84 648	2,8	49 809	7,4
Primaria incompleta	302 032	10,0	131 508	19,6
Primaria completa	744 984	24,8	187 829	28,0
Secundaria incompleta	665 105	22,1	108 218	16,1
Secundaria completa	453 364	15,1	72 205	10,8
Educación superior	742 629	24,7	114 986	17,1
Ignorado	14 320	0,5	6 085	0,9

Nota: Elaboración propia, (2022) sobre la base de la Encuesta Nacional sobre Discapacidad 2018 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y el Consejo Nacional de PcD de Costa Rica.

Como puede verse en los datos, el número de personas con discapacidad decrece según el grado de escolaridad. Esto es preocupante porque en la situación actual y bajo las condiciones económicas actuales, la baja escolaridad se asocia con menores oportunidades en general y para el empleo en particular. Al analizar los datos se observa que el porcentaje es significativamente menor en primaria y secundaria completa, que la población sin discapacidad.

Es importante analizar el nivel académico que alcanzan las PcD, porque esto se convierte en una barrera más para conseguir un empleo, y muchos de ellos requieren una titulación para poder asumir las responsabilidades laborales. En la misma línea, la ley 7092 incentiva a los empleadores que contraten PcD al exonerar el pago de un porcentaje de la renta bruta por la

contratación, el estudio que realizan Núñez y Leiva (2020) sobre una valoración integral de las leyes sobre el emprendimiento es que

La inclusión brinda beneficios a las empresas cómo reducciones en el pago de impuestos o premios, sobre el conocimiento de algunos de estos beneficios, sobresalió que el 49% no conoce ninguno y de los beneficios el más conocido es por gastos deducibles en impuesto sobre la renta que solo lo conocía el 14% de los encuestados, los otros beneficios consultados incluían Premio Costa Rica Incluye y la reserva de al menos 5% de las vacantes en los Poderes del Estado de Costa Rica para PcD. (p. 12)

Costa Rica cuenta con leyes que incentivan la empleabilidad de las PcD, sin embargo, se requieren mayores esfuerzos para que las mismas empresas conozcan estas leyes. En esta línea, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad habla de empleo en el artículo 27, en el inciso e y menciona sobre “Alentar las oportunidades de empleo y la promoción profesional de las personas con discapacidad en el mercado laboral, y apoyarlas para la búsqueda, obtención, mantenimiento del empleo y retorno al mismo.” (Naciones Unidas, 2006, p. 22). Por tanto, se considera necesario un acompañamiento por parte del estado a la inserción laboral de las personas con discapacidad para que estas puedan obtener un empleo digno. Por otro lado, cuando las personas optan por otra inserción laboral como el emprendimiento, el artículo 27 inciso f de este documento, nos habla de “Promover oportunidades empresariales, de empleo por cuenta propia, de constitución de cooperativas y de inicio de empresas propias.” (Naciones Unidas, 2006, p. 22), este derecho aboga para que las PcD tengan mayores oportunidades para obtener ingresos propios y por ende satisfacer sus necesidades vitales.

Con el empleo “puede haber crecimiento económico, pero sí en este proceso no se respeta, ni se fortalece la dignidad de las personas humanas, no representa un desarrollo verdadero.” (Seijo y Villalobos, 2011, p. 107). Por lo tanto, todo trabajo tiene que contemplar a la persona como un sujeto de derechos y se deben realizar los ajustes razonables para el abordaje de su diversidad funcional, partiendo de sus habilidades para el trabajo, donde el centro del proceso no sea su condición de discapacidad sino propiamente la persona.

Cuando la persona tiene una oportunidad laboral empieza a desarrollar habilidades para el trabajo, formándose como persona autónoma e independiente, y esto repercute en su calidad de vida. Según Henao y Gil (2009), la calidad de vida es “un constructo de amplio alcance que va desde el análisis más objetivo de los aspectos biológicos que hacen referencia a condiciones y componentes de la salud de las personas, hasta los componentes más subjetivos relacionados con la percepción de bienestar por parte de las personas”. (p.22). Por esta razón, es necesario buscar opciones de inserción laboral que brinden oportunidades a las PcD, para generar una mejor inclusión en la sociedad. Por esta razón las PcD, desde hace mucho tiempo han desarrollado una lucha constante por sus derechos y su dignidad, ya que muchas veces la exclusión social les impone barreras en muchos ámbitos de su vida que incluye el laboral, barreras actitudinales o del entorno. Ballesteros y Vega (2001) mencionan que:

Estas situaciones de exclusión se expresan en los diversos ámbitos de la vida cotidiana y van desde el acceso al transporte público hasta la inserción en un trabajo que les permita desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas en pro de su autodesarrollo. En este sentido, una de las manifestaciones de discriminación se asocia con el área laboral, donde la desigualdad de oportunidades es aún más evidente ya que, la población con discapacidad no se considera económicamente productiva. (p. 14)

Las situaciones de exclusión son parte de la vida diaria de las PcD e impulsan el estigma de su baja productividad en el contexto laboral. Cada una de estas experiencias excluyentes, generan barreras que no permiten que estas personas puedan desarrollarse de manera integral, y optar por alguna oportunidad de empleo. Es importante, dismantelar las barreras para que haya equidad de oportunidades, y que esto permita tomar en cuenta las habilidades de la persona para ejercer un trabajo ya sea en una empresa, o en los procesos de emprendimiento, Para que esto funcione se requieren apoyos de instituciones con responsabilidades en temas de derechos laborales como el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) que brinden oportunidades a la PcD.

Es así como lo menciona la Ley 7600 en su artículo 25 que el MTSS “mantendrá un servicio con profesionales calificados para brindar el asesoramiento en readaptación, colocación y reubicación en el empleo de las personas con discapacidad. Para facilitar sus acciones, este servicio

deberá mantener contacto con las organizaciones de personas con discapacidad” (Asamblea Legislativa, 1996, párr. 50). Por tanto, actualmente existen muchos programas e iniciativas que apuntan hacia el empleo autónomo, una de ellas se encuentra dentro del Plan de Desarrollo Municipal de la provincia de San José, que menciona en el punto 4.1.2 la Promoción del empleo y la autonomía económica donde se destacan programas dirigidos a “...la promoción de emprendimientos productivos y nuevas empresas, el asesoramiento y capacitación continua para unidades de negocios, el desarrollo de micro ferias comunales de empleo, y las autorizaciones para la realización de actividades de subsistencia desde el hogar sin pago de patentes.” (Municipalidad de San José, 2017, p. 75). Respecto a esto, dentro del documento se menciona que dichos apoyos van dirigidos a mujeres, más no se especifica si se toman en cuenta también las personas con alguna condición de discapacidad. Sin embargo, este tipo de inclusión podría lograrse con apoyos si de verdad contamos con entornos accesibles en estas micro ferias y actividades, el emprendimiento si podría ser una ruta para que las PcD cuenten con una opción de trabajo, ya que muchas veces la inserción laboral no tiene una amplia cobertura en donde se involucra a todas las personas, aun cuando la Ley de Inclusión y Protección Laboral De Las Personas Con Discapacidad N.º 8862 menciona que “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” (Asamblea Legislativa, 2010, párr. 1). Esta ley intenta promover y motivar a los empleadores a realizar estos procesos y brindar oportunidades de empleo. Según Núñez et. al, en un estudio de “343 empresas (90%) consideran que el Gobierno, en los últimos cinco años, no ha promovido la inclusión laboral de las PcD” (2020 p.11). Es por tanto que las empresas necesitan asesoramiento de las entidades encargadas de promover conocimiento de las mismas leyes para que se pueda dar una buena inclusión laboral.

En la guía de inclusión laboral de personas con discapacidad para empresas, elaborada por la Red de Empresas por la Diversidad, se mencionan algunas modalidades de empleo, entre ellas el empleo abierto y competitivo en donde las PcD:

Deben disfrutar del mismo derecho e igualdad de trato en cuanto al acceso, la conservación, la promoción y el desarrollo de carrera, en un empleo que corresponda a sus aptitudes individuales y que sea de su propia elección. También deben gozar del derecho a trabajar en un lugar donde conviven personas con y sin discapacidad. (Corradi y Sucarrat, 2015, p.18)

Por lo tanto, las PcD tienen la oportunidad de desarrollar su carrera profesional o poner en práctica sus estudios en un ambiente laboral con personas con o sin discapacidad, por lo que sus habilidades y sus aptitudes deben tener relación con el empleo de su elección ya que esto influye en su desempeño profesional. También se menciona el trabajo protegido que “tiene como objetivo permitir que lleven a cabo actividades productivas, así como prepararlas para la transición a un empleo competitivo, en los casos que sea posible, y conforme a sus capacidades de trabajo” (Corradi et. al, 2015, p.18). Esta construye todo un proceso de inserción laboral, en donde el principal objetivo es preparar previamente a la persona para enfrentar el entorno laboral y sus retos, brindando a la PcD la oportunidad de descubrir y poner en práctica sus habilidades antes de iniciar o buscar una experiencia de trabajo.

Como tercera modalidad se menciona el autoempleo que “refiere al trabajo independiente, es decir, a los microemprendimientos, emprendimientos o cooperativas de trabajo, que tienen como objetivo la producción de bienes o servicios en forma auto gestionada” (Corradi et. al, 2015, p.18). En esta modalidad las PcD pueden trabajar en un emprendimiento desde sus habilidades e intereses si cuenta con redes o instituciones que les brinden apoyo en el proceso.

Por ello, se toma el autoempleo como una modalidad de inserción sociolaboral y se considera importante el objetivo de la investigación es analizar las habilidades para el trabajo que desarrolla una persona sorda en la realización de un emprendimiento de manera que la experiencia coadyuve a otras PcD. Es necesario conocer cuál ha sido la experiencia de una persona sorda emprendedora en la consolidación de la “Cafetería Inclúyeme” y de esta manera analizar cuáles han sido los factores y aspectos importantes en su vida que permitieron el desarrollo de todas las habilidades y que inspiraron la creación de la cafetería.

El emprendimiento, es una forma de inclusión laboral de aquellas personas que han tenido dificultades para insertarse laboralmente. La persona sorda con la que se trabajará a lo largo de la

investigación es un ejemplo de persistencia para mantener un negocio en funcionamiento por más de dos años. Resulta necesario dar a conocer esta historia de vida para ir derribando las barreras que hay en la sociedad y los estigmas sobre la productividad de las PcD, mostrando así las habilidades que ha desarrollado a lo largo de este camino, pero que se continúan fortaleciendo.

Antecedentes

El objetivo del trabajo de investigación es analizar las habilidades para el trabajo que tiene una persona sorda en la realización de un emprendimiento de manera que coadyuve a otras PcD a partir de su experiencia en la creación de la “Cafetería Inclúyeme”. De esta forma, de trabajos realizados con anterioridad, se presentarán datos que sustenten la investigación con respecto a los procesos de emprendimiento en el desarrollo de habilidades para el trabajo, y se hará desde investigaciones internacionales para concluir en las nacionales.

Actualmente, desde el enfoque de la inclusión y los derechos de las PcD se buscan opciones de inserción sociolaboral ya sea por medio empleo abierto y competitivo o por medio de trabajo protegido según las habilidades que la persona logre desarrollar, una de las opciones también es el autoempleo o los procesos de emprendimiento, ya que muchas personas rompen estigmas, desarrollan habilidades y deciden crear o gestionar negocios propios con la idea de generar ingresos que aporten a su calidad de vida. Se destaca que los trabajos de investigación encontrados y que están ligados al tema, son muy escasos a pesar de que muchas políticas como la Ley 7092, la Ley 8882 y la Ley 7600 promueven la inserción laboral como derecho para las PcD e instituciones como el MEIC, municipalidades, universidades, empresas inclusivas que brindan apoyo a las personas interesadas.

La mayoría de las iniciativas internacionales están centradas en proyectos de apoyo o tesis relacionadas a procesos de emprendimiento para PcD, una de ellas, es la tesis de Haro y Franco, publicada en el 2015 con el nombre de “Proyecto de emprendimiento productivo para inclusión laboral de personas con discapacidad del cantón Babahoyo provincia de Los Ríos, 2014” (Haro y Franco, 2015, p. 1), que vela por los derechos laborales de las PcD del cantón Babahoyo en Ecuador. Realizan un análisis sobre la situación económica de las PcD, y aluden a los apoyos, fortalezas y debilidades que se presentan en los emprendimientos, asimismo, hace mención sobre la importancia del desarrollo de habilidades (Haro et. al, 2015). Una de las conclusiones a la que se llega con esta investigación, es que la mayoría de las PcD pueden emprender porque han tenido

una trayectoria de formación educativa y el anhelo de tener una mejor calidad de vida. También, mencionan la importancia de las redes de apoyo que son el soporte para las PcD en el emprendimiento.

Otro de los antecedentes relacionados al tema de investigación, también se desarrolla en Ecuador y es una “Propuesta para la creación de programas de emprendimiento para las personas con discapacidad en la ciudad de Pedrocarbo” (Mendoza, 2016, p. 1), el autor destaca la importancia de brindar oportunidades a las PcD para capacitarse en el emprendimiento. Mendoza (2016) propone “Diseñar una propuesta en emprendimiento para personas con discapacidad para que mejore la calidad de vida de esta población” (p. 4) una de las conclusiones a la que llega es que “el emprendimiento es un tema de gran valor actualmente, debido al aporte económico que se le puede dar a una sociedad considerando el desarrollo de nuevos modelos de negocio.” (Mendoza, 2016, p. 80). Un aporte adicional de Mendoza (2016) que también plantea, sería que las PcD quisieran llevar cursos para ampliar sus conocimientos, con respecto al emprendimiento y qué habilidades se tienen que fortalecer, pero esto evidencia que sus niveles educativos no son los suficientes por la falta de formación, una de las recomendaciones es que haya un involucramiento por parte de las familias durante la formación en los cursos que a las PcD les gustaría llevar.

Otro estudio llamado “El emprendimiento en las personas con discapacidad en el distrito de Villa María del Triunfo es una vía para el logro de su vida independiente”, enfocado en la vida independiente de las PcD fue realizado en Perú por Nieto y Peña (2017) en donde mencionan que la investigación “...analiza en parte el problema del empleo de las PCD en una edad económicamente activa en el Perú, población que sufre discriminación laboral y salarial, con lo cual se profundiza su exclusión económica y social.” (p. 19) en este se toman en cuenta aquellas habilidades necesarias para ejercer un emprendimiento y mantenerlo en funcionamiento. También, los autores hablan sobre como el tipo de discriminación en el campo del empleo, profundiza la exclusión en otros ámbitos, lo que hace que las PcD enfrenten más barreras dentro de la sociedad.

Como eje fundamental, se enfoca en aquellas políticas que respaldan a las PcD para ejercer un emprendimiento que respeta a la persona desde sus derechos laborales. Uno de los resultados de la investigación se enmarca en tres factores, que inciden en el desarrollo del emprendimiento “i) falta de financiamiento; ii) falta de capacidades y competencias laborales; y iii) falta de mercado” (Nieto et. al, 2017, p. 140), estos tres factores deben de enfrentar las personas que quieren

desarrollar un emprendimiento, por lo que el estado debería de brindar las herramientas para propulsar los negocios de emprendimiento que al final aportan a la economía del país, al brindar empleo a otras personas.

A nivel nacional se cuenta con la investigación sobre “Derecho al trabajo de las personas con discapacidad - Análisis de caso: Cooperativa Autogestionaria de Personas con Discapacidad Física Permanente R.L” (Camacho, 2017, p. 1), la cual tiene como objetivo “Analizar el cumplimiento de la normativa costarricense sobre el derecho al trabajo de las personas con discapacidad, por medio del estudio del modelo de la Cooperativa Autogestionaria de Personas con Discapacidad Física Permanente R.L.” (Camacho, 2017, p. 8), el eje central de esta investigación es que a partir del análisis de caso se pueda evidenciar el cumplimiento de los derechos laborales de las PcD, una de las conclusiones a las que llega Camacho (2017) es que “el no tener acceso a un trabajo constituye una de las principales barreras que limita el desarrollo integral de ciudadanos con discapacidad y el goce de sus derechos...” (p. 218), por lo que Camacho hace énfasis en cómo el poco acceso laboral de las PcD es una limitante, porque se niega la oportunidad de un empleo digno que les permita abastecer sus necesidades y vivir bajo una mejor calidad de vida.

Por otro lado, se encuentra el proyecto realizado por Calvo y Monge (2017) “Gestión de empleo para personas con discapacidad del cantón de Belén: Acompañamiento a la coordinación entre la Red Local de Intermediación Laboral de Belén y la empresa privada Hotel Wyndham San José Herradura, con el apoyo de Fundameco”, este proyecto se desarrolla dentro del acompañamiento de PcD para lograr una inserción laboral, con empresas que están transformando sus políticas para darle una mejor calidad laboral a sus empleados. Una de las principales conclusiones que llega este trabajo es la siguiente: “La inclusión no se puede reducir solamente a una contratación, una visión inclusiva debe surgir como un valor de la empresa, debe formar parte de su plan empresarial y reflejarse de múltiples formas a sus clientes y a sus empleados.” (Calvo et al., 2017, p. 208). Las políticas generadas dentro de la empresa deben de crearse para responder a las necesidades que presenta la sociedad en general, donde se toma en cuenta la diversidad. Otro punto clave de esta investigación es “...la formación en habilidades para la vida antes de optar por un empleo, ya que permite ser una guía y un apoyo para las PcD que desean laborar, lo cual facilita definir sus metas de vida.” (Calvo et al., 2017, p. 210), una de las bases fundamentales para la inserción laboral es el desarrollo de las habilidades ya que eso permite un mejor desenvolvimiento de la PcD, y es uno de los puntos que se resalta en el proyecto.

También, se encuentra el proyecto desarrollado por Chaves, Rivera y Villalobos (2015) que trata de un plan de capacitación y seguimiento laboral para el Programa EMPLÉATE Inclusivo, que oferta servicios de inclusión laboral de PcD, en donde se intenta brindar un aporte a la situación de empleo y por ende a la inclusión social. Las autoras afirman que “...todavía falta mucho camino por recorrer, para lograr la atención deseada a las necesidades de las personas en condición de discapacidad, con miras hacia la igualdad de derechos, propiamente en el ámbito laboral” (Chaves et al., 2015, p. 141). De esta forma, se puede visualizar una gran necesidad de que exista seguimiento en temas laborales a la población en situación de discapacidad. Las personas que trabajan en este tipo de iniciativas de inclusión laboral son aliados para llegar a una concienciación e ir aportando a esta lucha social.

Siguiendo esta línea de inclusión se encuentra la práctica realizada por Araya y Navarro (2013) que trata del desarrollo de una “Metodología para la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social”, en donde las investigadoras trabajaron con ocho PsD para ver su progreso en el sector laboral dentro del MTSS. Dentro de esta investigación, Araya et al. (2013) mencionan entre las conclusiones lo siguiente respecto a las PcD:

El deseo y ansias de trabajar son manifestados por la mayoría de las personas adultas con discapacidad en las entrevistas, ya que están dispuestas a trabajar en cualquier tipo de empleo, teniendo en cuenta que representa una gran oportunidad personal y económica para su independencia, autonomía y familia. (p. 93)

Por esta razón, este trabajo de investigación busca responder a una necesidad desarrollando una metodología que apoye los procesos de inclusión laboral dentro del MTSS, también es parte de la investigación identificar las necesidades desde la propia percepción de las PcD. Las autoras también afirman que “La inclusión laboral representa un medio para la concientización de los empresarios y la sociedad en general, sobre las capacidades y competencias de las personas con discapacidad...” (Araya et al., 2013, p. 96). Por lo que la concienciación de las competencias de las PcD mediante la experiencia de inclusión laboral es un aspecto fundamental para abrir las

oportunidades en el tema de empleo, porque muchas veces el desconocimiento de la sociedad es la principal barrera que enfrentan las PcD.

Anteriormente, Holts y Madrigal (2012) desarrollaron el proyecto de la Universidad Nacional llamado UNA oportunidad de empleo, que fue dirigido a la inclusión laboral de jóvenes y adultos con discapacidad, este proyecto es todo un trabajo interdisciplinario con el que se llega a diversas conclusiones. Uno de los principales resultados es el Método Estrella donde ambas autoras mencionan la importancia de hablar un mismo idioma con respecto al tema de inclusión laboral de las PcD. Por lo tanto, es importante tomar en cuenta documentos aplicados por otras personas y adaptarlos al contexto para brindar una mejor calidad a las PcD en el momento de apoyarles en la inclusión laboral. También hace mención sobre el papel que cumple cada persona o entidad dentro del proceso de inclusión laboral, porque si cada uno realiza su función profesional y éticamente puede darse una mejora en temas laborales, los principales actores del proceso mencionados por Holts et al. (2012) son: los docentes, facilitadores laborales, los jóvenes, empresarios, División de Educación Básica (UNA) y otras instituciones.

A nivel nacional también se contó con el proyecto del Centro de Vida Independiente “Morpho” que fue un trabajo conjunto entre Japan International Cooperation Agency (JICA) y el Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE), este se desarrolla en el periodo 2012 - 2017 en la zona sur del país como iniciativa para brindar apoyo en el área de autonomía e independencia a las personas con discapacidad.

Todos los proyectos anteriormente mencionados son iniciativas dentro del tema de inserción laboral y desde una postura de derechos humanos, nos ayudan a tener una visión más clara de lo que se ha hecho y lo que falta por hacer, que es hacia dónde queremos dar dirección a esta investigación. Los trabajos se enfocan en la inclusión laboral dentro de empresas, donde es necesario todo un proceso de sensibilización con todos los participantes, pero también es importante visualizar el emprendimiento como una opción de inclusión en el mundo laboral, que también permite a las PcD identificar y desarrollar habilidades durante el proceso, pero sobre todo permite que se desempeñen a partir de sus propios intereses y posibilidades.

Aunque actualmente existen algunos trabajos, proyectos y esfuerzos institucionales que desarrollan el tema de empleabilidad, sin embargo, falta profundizar sobre las habilidades blandas que requieren las PcD para poder desarrollar trabajo remunerado y emprendimientos. También, permite identificar habilidades necesarias de un emprendedor, barreras que pueden enfrentar

durante el camino y apoyos que pueden recibir y solicitar de diversas instituciones, amigos y familiares, estos son aportes que puede dar este trabajo.

Problematización y formulación de pregunta o preguntas de investigación

Existen una serie de barreras que limitan a las PsD en su desarrollo personal, educativo y laboral, asociadas algunas al sistema educativo, otras a la sobreprotección, a las actitudes hacia las personas con discapacidad, otras de accesibilidad, por citar algunos elementos. En el campo del empleo la tasa de empleabilidad de personas con discapacidad es menor al de la población general y aunque existen esfuerzos como la Ley 8862 (Asamblea Legislativa, 2010) de PsD no todas las empresas e instituciones asumen esta tarea. Ante esta realidad, nos invita a reflexionar sobre la validación en los derechos laborales y a las barreras que no les permite disfrutar sus derechos y abastecer sus necesidades básicas. Por lo tanto, los procesos de emprendimiento pueden ser alternativas de empleo que les genere ingresos económicos, les ayude a promover el desarrollo de habilidades y por ende estabilidad en su calidad de vida.

Con esta realidad se plantea la pregunta de investigación ¿Cuáles son las habilidades que desarrolla una persona sorda al realizar un emprendimiento?, esta se responderá desde la experiencia de una persona sorda que creó su empresa “Cafetería Inclúyeme”, lo cual brinda un aprendizaje desde su realidad, por medio del proceso que experimentó y las habilidades que desarrolló. A partir de esto, se generan otras preguntas de investigación que son las siguientes: ¿Qué tipo de apoyos requiere una PcD para realizar un emprendimiento?, ¿Cuáles son las barreras y oportunidades que enfrenta una PcD para iniciar y sostener un emprendimiento? y ¿Cómo influye el liderazgo de la persona sorda dentro de su emprendimiento para ser un modelo de otras PcD que trabajan en su empresa?

Objetivos

Objetivo general. Analizar las habilidades para el trabajo que ha desarrollado una persona sorda en la realización de un emprendimiento, a través de su historia de vida de manera que la experiencia permita la comprensión de las habilidades requeridas por una persona con discapacidad para realizar emprendimientos.

Objetivos específicos. Conocer la historia de vida de la persona sorda desde el planteamiento de su emprendimiento.

Identificar las barreras, oportunidades y los apoyos requeridos en la consolidación del emprendimiento desde la experiencia de la persona sorda.

Analizar el liderazgo de la persona sorda emprendedora hacia los colaboradores del emprendimiento.

Identificar las habilidades para el trabajo desarrolladas por la persona sorda emprendedora.

Capítulo II

Marco Conceptual

El capítulo II presenta los conceptos teóricos de la investigación, tales como: la conceptualización de la discapacidad y la persona sorda desde la diversidad, luego se habla propiamente de la inclusión laboral y de los derechos laborales con los que cuentan las PcD, haciendo énfasis en cómo se busca actualmente el disfrute de los derechos en igualdad de oportunidades. También se da una conceptualización de emprendimiento para PcD y se analizan las habilidades para el trabajo y las barreras enfrentadas por esta población.

Discapacidad desde un enfoque social

El concepto de discapacidad ha desarrollado un proceso de metamorfosis, que se ha llevado a cabo por una lucha constante en la validación de los derechos de las PcD, desde el modelo social, según Deliyore (2018) “El enfoque social parte de valorar y dignificar las capacidades de cada persona con igualdad de condiciones. Al hacerlo, reconoce que la sociedad tiene la responsabilidad de aceptar, respetar y asegurar el acceso de las personas con discapacidad en su contexto.” (p. 171). Asimismo, Hernández (2015) menciona que “la discapacidad está determinada no por la condición médica de una persona, sino por las barreras físicas y sociales que el entorno le impone” (p. 49). Referente a eso, se puede decir que el modelo social de la discapacidad se centra en un enfoque de derechos humanos, donde el entorno se adapta a las posibilidades de la persona, ya que se aborda la diferencia desde una visión de enriquecimiento, porque no se ve como una amenaza sino como una oportunidad de vivir en diversidad.

La discapacidad se percibe como aquellas barreras que el entorno proporciona y que impide a las PcD desenvolverse en la sociedad con libertad. Actualmente, se aborda la discapacidad desde un modelo social, donde la sociedad se va educando en temas de inclusión, procurando que las personas vayan dejando creencias segregadoras atrás y reconociendo la inclusión social como necesaria. Cuando se habla específicamente de la población con discapacidad auditiva, se puede reconocer que deben vivir en un mundo de oyentes que impone muchas barreras comunicativas, ya que el desconocimiento y la falta de otras alternativas de comunicación como Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) hacen que ellos se vean obligados a buscar adaptaciones comunicativas.

Desde el enfoque social con respecto a discapacidad, se busca el reconocimiento de la persona sorda desde sus vivencias, su ser sordo, donde la discapacidad no se centra en la persona sino en el contexto (Muñoz y Sánchez, 2017), dentro de este enfoque ha surgido un nuevo concepto llamado sordedad, desarrollado por el autor Paddy Ladd, que nos invita a ver:

La mirada desde la sordedad contempla las etapas que cada persona sorda vive, la búsqueda de acuerdo con sus experiencias, el reencuentro con su ser sordo; se reconoce como persona no oyente, es decir, no se percibe como una persona con una discapacidad, sino como alguien distinto a los demás. (citado por Muñoz y Osses, 2017, párr. 4)

A partir de este concepto, se visualiza la diversidad de la persona sorda, que enriquece la población costarricense. Por lo tanto, se debe de eliminar aquellos estigmas y exclusión que por muchos años han vivenciado las personas sordas, se tiene que "...ver la existencia de las personas Sordas como una afirmación de la diversidad de la vida humana, la pluralidad que se puede encontrar no en alguna tierra exótica, sino que justo donde estamos situados" (Ladd citado por Muñoz et al., 2017, p. 255), a partir de esto, concordamos con el autor cuando dice que las personas se desarrollan desde sus experiencias de vida, hay un reconocimiento desde su ser y su diversidad.

Si percibimos la discapacidad auditiva como una forma de la diversidad humana desde el enfoque social, se obtendrá una visión más holística, que busca el reconocimiento del otro como persona, en sus habilidades personales.

Inclusión laboral de personas en situación de discapacidad desde un enfoque legal y de equidad.

Actualmente se habla de inserción laboral cuando se incluye a una PcD en un puesto laboral con las mismas condiciones y derechos que cualquier otra persona sin discapacidad. A pesar de ello, muchas veces no se brindan las oportunidades necesarias para ello, Camacho y Solís (2019) mencionan que:

Durante mucho tiempo las personas con capacidades distintas tanto físicas como cognitivas han tenido trabas a la hora de buscar empleo, ya que se ha tenido la falsa creencia de que no tienen la aptitud o la habilidad para desarrollarlo de manera óptima. Sin embargo, esto no es verdad, ya que estas personas tienen la capacidad de desenvolverse en el trabajo de igual forma que una persona con capacidades dentro de la norma. (p. 56)

Realmente el término de inserción laboral debería aplicarse de la misma forma para cualquier persona tenga o no una situación de discapacidad, para esto la empresa se debe de encargar de adaptar las condiciones para que los colaboradores puedan trabajar de acuerdo con sus habilidades y posibilidades en un entorno que sea apto para ellas y ellos. Sin embargo, por el desconocimiento social, actualmente en instituciones como los CAIPAD, MTSS, el INA, la Universidad Nacional, la Universidad de Costa Rica, entre otras, se desarrollan diversos proyectos o programas enfocados a apoyar los derechos laborales de las personas en condición de discapacidad y que buscan una inserción laboral para todos. Para esto se quiere brindar una formación de habilidades en las PcD e intenta educar a las empresas en temas de inclusión social e igualdad de oportunidades.

Desde un enfoque de derechos humanos existe legislación en Costa Rica que apunta hacia la validación del derecho al trabajo de las personas con discapacidad. Una de ellas es, la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad en el artículo 27 inciso f, busca “Promover oportunidades empresariales, de empleo por cuenta propia, de constitución de cooperativas y de inicio de empresas propias” (Naciones Unidas, 2006), este artículo respalda las formas de trabajo que se dan en una sociedad y las cuales se promueven en el país para que cada persona desde su individualidad tengan oportunidades laborales, ya sea por medio de trabajo autónomo o como colaborador dentro de alguna empresa o institución. A parte de brindar espacios laborales para las PcD hay que velar por los ajustes razonables que necesitan para desenvolverse en el trabajo, ya que no sería una oportunidad sino una barrera de exclusión se comprende que las empresas tienen toda la responsabilidad de adaptar el contexto para que las PcD tengan la oportunidad de laborar sin alguna dificultad dentro de ellas.

En Costa Rica existe una lucha constante por la igualdad de oportunidades de las PcD, se requiere que sean participantes activos de la sociedad en todos los ámbitos, y que se aprovechen

las oportunidades de desarrollo, entre ellos el empleo. La Ley 7600 Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad (Asamblea Legislativa, 1996) define este concepto como:

Principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de iguales oportunidades de acceso y participación en idénticas circunstancias. (Asamblea Legislativa, 1996, párr. 3)

Para que haya reconocimiento de los derechos laborales de las PcD tiene que darse la igualdad de oportunidades y la participación social. Respecto a esto García, Gómez y Pizarro (2018) expresan que la participación "...abarca todas las áreas en la vida de las personas y un ámbito importante de inclusión en la sociedad es el empleo. Las personas con discapacidad tienen derecho a participar de un trabajo y cuentan con un respaldo legal" (p. 26). Las personas tienen derecho a que se les brinden oportunidades en el ámbito laboral donde se reconozcan sus habilidades y se potencien en el proceso. Cuando se habla de igualdad de oportunidades se intenta que todas las personas sin discriminación alguna cuenten con las mismas oportunidades laborales y de vida, en donde el contexto no imponga barreras ni señalamientos.

Adicionalmente, el estado respalda por medio de dos leyes específicas para que las PcD logren optar por un empleo. La Ley 7092 sobre el impuesto a la renta e incentivo en favor de los empleadores que contraten personas con discapacidad en el artículo 8 inciso b (Asamblea Legislativa 1988). En esta ley se dan incentivos que exoneran a las empresas a pagar un porcentaje de la renta bruta por la contratación de personas con discapacidad. Asimismo, la Ley de inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público, n° 8862, donde se menciona en su único artículo lo siguiente:

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. (Asamblea Legislativa, 2010, párr. 1).

En este artículo, se obliga al sector público a reservar un 5% de vacantes para las PcD, por lo tanto, ambas leyes apoyan y fomentan el empleo para las PcD. La ley 7092 provee una buena oportunidad para las empresas privadas o públicas opten por recibir este incentivo, pero más que todo es una oportunidad para aquellas personas que han luchado por conseguir un empleo. El MTSS (2012) menciona que “ El acceso al empleo es particularmente difícil para la población con discapacidad, debido a varias razones, entre las que se encuentran, por ejemplo, los estigmas sociales, el bajo nivel de escolaridad y la limitada accesibilidad física en las instalaciones de trabajo” (p. 19), por lo que si ya el desempleo golpea en gran manera muchas personas en Costa Rica, la población con discapacidad es una las más afectadas por todas las barreras que deben enfrentar en el proceso.

En el Plan de Inserción laboral (MTSS, 2012) también se menciona que “Para el año 2010, la tasa de pobreza absoluta en personas con, al menos, una discapacidad era de 31,5%, de los cuales 8,4% se encuentra en pobreza extrema. Estas tasas son mayores que los hogares de la población sin discapacidades (24% en pobreza y 6,8% en pobreza extrema)” (p. 19). Según lo anterior se evidencia como las dificultades de acceso al empleo afectan de alguna forma la calidad de vida de las personas y la importancia de que las leyes que apoyan la inserción laboral sean tomadas en cuenta en los procesos de contratación y capacitación de empresas e instituciones gubernamentales y privadas.

Barreras que enfrentan las personas condición de discapacidad que influyen en los procesos de inclusión laboral y emprendimiento

Al iniciar procesos en cualquier ámbito de la vida, ya sea educativo, económico, personal, o laboral, entre otras, las PcD siempre tendrán oportunidades que pueden enriquecerlas o barreras que hagan que este proceso vaya más lento o que del todo no exista, muchas de las barreras que

influyen en estos procesos pueden ser actitudinales, Suárez (2015) menciona que dentro de las barreras actitudinales.

Se incluyen los estereotipos, comprendidos como imágenes mentales que las personas y grupos construyen para categorizar a los individuos y grupos, mediante valoraciones (positivas o negativas), caracterizando en base al grupo al que se pertenezca e interpretando dicha información según el contexto en el que nos encontremos (p. 5).

La misma sociedad va creando una imagen de cómo clasificar a las personas en categorías ya sea por su color de piel, nacionalidad, estatus social o las habilidades que tiene o no una persona, y romper con esos estereotipos es más complicado que crearlos. Al ser estigmas muy marcados, pueden percibirse de manera positiva o negativa. Cornejo y Vidal (2016) mencionan que:

Las personas con discapacidad reclaman su lugar en el mundo del trabajo con dignidad, no solo para su autorrealización sino también como contribución desde la emocionalidad a una sociedad más abierta y plural, garantía para la convivencia pacífica entre los seres humanos (p. 117).

Por lo que muchas veces las personas visualizan esta lucha por sus derechos como una oportunidad de construir una sociedad y una convivencia más equitativa e inclusiva, demostrando a la sociedad sus habilidades y su influencia en el ámbito laboral y emprendedor. Para llegar a ello deben enfrentar algunas barreras actitudinales como las que menciona Suárez (2015) a continuación:

Desde la perspectiva de las PCD, entre las barreras actitudinales que más nos encontramos, es la asunción de la visión que los demás tienen de ellas, es decir, las PCD asumen que los demás los ven como personas sin capacidad, incapaces de realizar un trabajo cualificado, como personas que necesitan ayuda, etc. (p. 46).

Claro está que las barreras actitudinales pueden ser propias o de las personas externas, e influyen en cualquier decisión que se vaya a tomar, son tanto culturales como sociales, porque se incluyen los estereotipos que vienen desde la sociedad, donde la raíz puede verse en una cultura de discriminación. A partir de esta cultura, nacen cada uno de los estigmas que forman barreras actitudinales, estas afectan incluso las oportunidades de las PcD. Por lo tanto, algunas veces las empresas y la sociedad duda de las habilidades para el trabajo que poseen las PcD y prefieren no arriesgarse, pensando que esta población tiene un desempeño más bajo en sus funciones laborales o que no puede gestionar emprendimientos de calidad. Por esta razón, es fundamental destruir barreras, ya que muchas personas interesadas no pueden iniciar un proceso laboral o un emprendimiento al no contar con oportunidades o al no creer en su potencial dentro del ámbito laboral.

Con respecto a la inserción laboral, hay muchas barreras que impiden que la persona tenga un desarrollo sano en el bienestar económico. Desde la investigación de Camacho (2017) uno de sus resultados es que “el no tener acceso a un trabajo constituye una de las principales barreras que limita el desarrollo integral de ciudadanos con discapacidad y el goce de sus derechos” (p. 218). Aquí se identifica como las diversas barreras llevan a una exclusión o discriminación dentro del mundo laboral y social, por lo que impide a la persona disfrutar de las mismas experiencias que otros y ser partícipe de los mismos procesos. Asimismo, se recalca en el Plan Nacional de inserción laboral para la población con discapacidad en Costa Rica:

Uno de los cuellos de botellas transversales en el área de emprendimiento, es que las personas con discapacidad poseen limitadas oportunidades de acceso a programas de asesoría y capacitación en el desarrollo de competencias y actitudes emprendedoras, así como a capitales semilla que les permita generar proyectos productivos individuales o grupales. (MTSS, 2012, p. 90)

A parte de ser complejo para las PcD conseguir un empleo, hay un trasfondo elemental que es la formación en habilidades duras y blandas en los procesos educativos, y en diferentes ocasiones son víctimas de exclusión. De esta forma, cuando se habla de barreras, es importante mencionar que la educación es una gran herramienta que brinda un sin fin de posibilidades a la población en condición de discapacidad, Sánchez (2010) menciona lo siguiente sobre el proceso educativo de las personas sordas:

Es además, y sobre todo, aprender a vivir en un mundo con mayor unidad pero con menor uniformidad. Esto muestra que existe características que hacen diferentes a las personas y no solo por nombrárseles Sordas sino por el hecho de ser personas, pero el problema es cuando esta diversidad en su aceptación a esas características diferentes se convierte en desigualdad, confusión y discriminación generando barreras en los procesos educativos. (p. 11)

Anteriormente, se hace énfasis en la aceptación de la diversidad de las personas, reconociendo en esas diferencias sus habilidades. Es necesaria una oportunidad de educación en donde se trabaje desde las habilidades del estudiante y en donde estas se fortalezcan, siendo así una educación inclusiva la mejor respuesta Sánchez (2010) también menciona que:

Resulta de gran importancia analizar cuáles son los intereses de los educandos, compensar las desigualdades sociales y propender por el desarrollo de las capacidades de cada uno y sin lugar a duda adaptar los contenidos curriculares y los objetivos del proceso de enseñanza – aprendizaje para los procesos. (p. 11)

Se habla de un currículo flexible como una oportunidad, en donde la adaptación sea la clave principal de una educación para todos y que los estudiantes sean protagonistas en su proceso educativo. Esto porque una educación para todos debe partir de las habilidades personales que les permita fortalecer otros procesos como el inicio de la vida laboral.

Anudado a la flexibilidad curricular, la comunicación es una parte fundamental en la vida de cualquier ser humano y brinda gran cantidad de oportunidades a nivel educativo, social e incluso laboral. La comunicación es una herramienta que ayuda a crear relaciones y muchas veces el desarrollo de la persona se ve influenciado por ello. La principal barrera es el desconocimiento social sobre las diversas formas en las que una persona puede comunicarse y esto muchas veces afecta los procesos educativos. Muñoz et al. (2017) mencionan que:

De igual manera se destaca el uso de la lengua de señas como un facilitador de los procesos pedagógicos. Ésta promueve el intercambio de significados, y le permite al docente identificar dificultades en la comprensión de la información, seleccionar las estrategias pedagógicas más adecuadas, y reorientar la actividad. (p. 148).

En la cita anterior se menciona sobre la lengua de señas como un apoyo para extender la comunicación más allá del campo auditivo, en donde una persona se puede relacionar utilizando otros tipos de estrategias comunicativas como los gestos, su lenguaje corporal, o el uso de las señas, que probablemente para algunas personas sean señas propias, pero otras sea la LESCO, cada una de estas formas comunicativas son un apoyo en el campo educativo, ya que van a permitir expresar una idea, siendo un proceso diferente para comunicarse y como una forma en que la sociedad se

comunica con las personas sordas, un compromiso en ambas partes para ir eliminando las barreras comunicativas.

La intención comunicativa inicia desde el entorno familiar, por lo que una red de apoyo importante en la vida de toda persona es la familia. Este puede ser un pilar para contrarrestar las barreras que se encuentran en la sociedad tanto en el ámbito social, educativo y laboral. Madrigal (2015) menciona que “La familia, a su vez, proyecta en la persona acciones específicas tanto positivas como negativas, según la manera en que la asume y la visualiza.” (p. 199), entonces, la familia debe tomar una posición que le permita a la PcD desarrollar habilidades a lo largo de su vida, para insertarse en el ámbito laboral. Asimismo, Madrigal (2015) también hace énfasis en que “La familia debe proveer apoyos, en lugar de anteponer barreras actitudinales en función del empleo y las opciones laborales con las que pueden contar sus hijos.” (p. 207). Respecto a esto, muchas veces la familia se ve influenciada por los estigmas sociales que rodean a la discapacidad y puede llegar a anteponer barreras, no solamente actitudinales, sino que educativas y laborales, esto debido a la sobreprotección o la poca credibilidad hacia las habilidades de las PcD. Por esta razón la familia necesita una guía que les permita educarse para ser un apoyo y no una barrera, muchas veces esta guía se encuentra dentro de los centros educativos mediante profesionales y respaldado por las leyes vigentes en el país. Es importante destacar cada una de las barreras, oportunidades y apoyos que se presentan en la sociedad para las PcD, tanto aquellas actitudinales o comunicativas en la sociedad, familia o persona, como las educativas que buscan fomentar y ser un apoyo en la búsqueda de una oportunidad de empleo.

Emprendimiento y motivación

El emprendimiento es una forma de trabajo que las personas consideran para salir adelante, como mencionan Bravo, Bravo, Preciado y Mendoza (2021) “El emprendimiento está relacionado con la generación de empleo, desarrollo económico, innovación y mejoramiento de calidad de vida.” (p. 18). Muchas personas ven la idea de emprendimiento como su principal fuente de ingreso económico, mediante la que pueden innovar y mejorar su calidad de vida y al mismo tiempo desarrollar sus intereses y habilidades en el proceso.

Muchas de las percepciones de mirarse a sí mismo como un emprendedor, vienen del interior y otros de factores externos. Dentro de la teoría se divide en dos subgrupos, como lo mencionan Maruland, Montoya y Vélez (2014) “en primer lugar, todos los aspectos que influyen

en la voluntad y habilidades del emprendedor para iniciar actividades, y, en segundo lugar, a la disponibilidad de servicios de apoyo y asistencia al emprendedor en su proceso de creación y gestión de la empresa” (p. 223). Estos dos componentes se relacionan en el proceso que llevará a cabo la persona en el emprendimiento. La primera hace énfasis en las habilidades personales requeridas para emprender y como segundo aspecto, se relaciona con aspectos externos como el apoyo de la familia, amigos y los apoyos instituciones en relación con la tramitación requerida. Asimismo, “el acto de emprender puede conllevar o no hacia el desarrollo de una actividad económica, ya que no todos los nuevos proyectos se proponen un objetivo lucrativo” (Palomeque, Plaza y Tapia (2020) o puede ser un emprendimiento que responda a una necesidad que presenta la sociedad y que aporte de manera significativa a ello, mediante un recurso o idea innovadora.

Un aspecto importante para iniciar un emprendimiento es la motivación que encuentra la persona para iniciar un emprendimiento. Maruland et. al. (2014) destacan que “el desarrollo de una visión de sí mismo como emprendedor representa una poderosa fuerza motivadora (p. 222). Asimismo, otros autores mencionan que “la motivación es sin dudas un elemento fundamental para el comportamiento emprendedor” (Palomeque et. al. 2020, p. 283). El eje central para un emprendimiento, es la motivación que tenga la persona para iniciar y seguir en el proceso de crecer a pesar de las adversidades que se presenten en algún momento de la vida, cabe destacar que en algunos momentos mantener la motivación en momentos difíciles es todo un reto, pero es un reto que muchos emprendedores logran enfrentar ya que no solo deben mantener su motivación, en algunos casos deben también motivar a sus colaboradores y algunos de ellos no logran superar el reto de mantener el emprendimiento.

Enfrentarse a situaciones adversas ayuda a la persona a ser creativa y buscar soluciones para esos desafíos, lo cual se conoce como resiliencia, como menciona “el individuo va fortaleciendo su resiliencia cuando se expone a distintas adversidades y logra superarlas; estas experiencias quedan en su memoria facilitándole el enfrentamiento de circunstancias similares en el futuro.” (Leal, 2012., p. 822). Esta habilidad le ayuda a enfrentar los desafíos que se presentan en el proceso, un aprendizaje que se va adquiriendo para situaciones futuras que se le vayan a presentar, por eso es importante, que la motivación que tiene la persona esté ligada con la resiliencia.

Habilidades necesarias para el emprendedor

El emprendimiento “es una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza para aprovechar las oportunidades presentes en el entorno o para satisfacer las necesidades de ingresos personales generando valor a la economía y a la sociedad” (Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 2014, p. 14), siendo esto una forma de iniciativa o liderazgo ante las oportunidades que se presentan. Un emprendimiento no solo impacta la vida de la persona que emprende, sino a una sociedad alrededor de ella, ya que la persona es percibida como un líder alrededor de todas las personas involucradas en su iniciativa de emprendimiento, ya sean colaboradores, familiares y amigos, al ser el que inicia la gestión del proceso, busca las oportunidades y apoyos requeridos.

Es importante, que haya motivación y resiliencia para iniciar un emprendimiento. También es necesario tener autodeterminación al desarrollar un emprendimiento y aprovechar las oportunidades que el entorno ofrece, si lo que se busca es satisfacer las necesidades y alcanzar una independencia económica. Se plantea que:

Más de una tercera parte de la población con discapacidad (36%) trabaja por cuenta propia o son patronos, lo cual resulta más alto que para las personas sin discapacidad (26%). Estos datos reflejan que el emprendimiento constituye una opción viable para las personas con discapacidad (MTSS, 2012, p. 32)

Referente a lo anterior, cabe destacar que las PcD mediante un proceso de emprendimiento pueden trabajar desde sus habilidades y no desde lo que se les exige, pero para trabajar en ello enfrentan muchas barreras económicas, actitudinales, educativas, de accesibilidad entre otras, por esto requieren recibir apoyos de sus contextos próximos, brindar credibilidad de sus habilidades propias y desarrollar conocimientos, siendo esta, una de las alternativas que poseen para mejorar su situación en el ámbito laboral. Para esto se pueden desarrollar cooperativas autogestionarias; estas

constituyen una alternativa para que las personas con discapacidad obtengan un trabajo permanente y estable, y configuran una forma de emprendimiento que puede ser un modelo a reproducir dado la integración de las personas al mercado de trabajo según sus capacidades. (Camacho, 2017, p. x)

El emprendimiento viene siendo una alternativa para las PcD, en donde pueden poner en práctica sus habilidades duras que se desarrollaron en el ámbito educativo, aquellos conocimientos que son inherentes al momento de iniciar un trabajo o bien en este caso un proceso de emprendimiento, habilidades que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (2020) definen como:

las habilidades duras incluyen las destrezas necesarias para asumir un puesto de trabajo de forma técnica y se adquieren con una formación técnica específica, las habilidades blandas son aquellas que le aportan un valor a cualquier puesto de trabajo. Complementan a las habilidades duras y permiten ejercer cualquier puesto de trabajo de forma excelente o, al menos, oportuna; haciendo que el puesto sea un éxito, pues mejora la adquisición de nuevos contenidos formales e informales del puesto y permite potenciarlo. (p. 9)

Estas habilidades son determinantes al momento de obtener experiencia laboral en un empleo o emprendimiento donde se requieren conocimientos técnicos específicos que influyen en el desempeño de la persona trabajadora, y que permite la formación académica, un ejemplo son las gestiones que realiza la persona para desarrollar un emprendimiento porque son diferentes áreas que tiene que llevar a cabo.

Por otro lado, según Delgado y Núñez, (2017) “Las habilidades emprendedoras son el complemento de los conocimientos necesarios para crear y administrar nuevas empresas.” (p. 42), tiene que haber una motivación, resiliencia y autodeterminación que lo impulse a crear ideas innovadoras en la acción del emprendimiento.

Las habilidades en la persona que se desarrollan durante el proceso están ligadas a la autodeterminación, ya que

se entiende la autodeterminación como el proceso que lleva a la persona actuar como principal agente causal de la vida de uno mismo y a hacer elecciones y tomar decisiones que repercutan en su calidad de vida, sin ningún tipo de influencia externa o interferencia. (Verdugo, Gómez-Vela, Fernández, Sánchez, Wehmeyer, Badia, y Guillén, 2013, p. 23)

Para ser un emprendedor hay que tener la habilidad de autodeterminación y comenzar a dar los pasos para iniciar un negocio. En esta línea, algunas de esas habilidades, son mencionadas por De La Red, Fernández, Marbán y De La Puente (2008) “autoestima, confianza en uno mismo, iniciativa, capacidad resolutiva, toma de decisiones y capacidad de asumir riesgos, capacidad de comunicación y negociación, capacidad de liderazgo, capacidad de trabajo en equipo, espíritu de autosuperación, liderazgo, resistencia a la presión, perseverancia.” (p. 135), estas habilidades son necesarias para que el proceso de emprendimiento continúe y prospere. Son habilidades blandas que se van adquiriendo, pero cada persona tiene que identificar cuales posee, para poder potencializar las demás habilidades que se pueden clasificar como débiles, por lo tanto, para iniciar un proceso de emprendimiento es necesario potenciarlas, pero también contar con una formación educativa, se debe tener un equilibrio entre ambas partes. Sobre ello, se menciona lo siguiente:

Un avance preponderante es el reconocimiento del derecho al trabajo de la población con discapacidad, pero es indispensable proporcionar los medios para que esta población puede ejercer tal derecho a través de la generación de competencias: conocimientos, habilidades y destrezas por medio de las cuales pueda obtener un empleo y desempeñarse de forma estable y permanente. (Camacho, 2017, p. 46)

Camacho nos habla de la importancia de no solo brindar oportunidades de empleo a las PcD, sino que es fundamental brindar también oportunidades de aprendizaje en donde la persona pueda desarrollar las competencias y habilidades como el trabajo en equipo, comunicación, manejo de tecnología, resiliencia, motivación, liderazgo, resolución de conflictos, negociación y trabajar bajo presión que se requieren en ese ambiente laboral y gracias a ello logre desempeñarse de la mejor forma. La persona debe ser capaz de tener seguridad en sí mismo durante el proceso, aprender a solucionar los conflictos que se le presenten, tomar decisiones específicas para obtener mejores resultados en el negocio y asumir los riesgos y consecuencias de estar decisiones, aprender a comunicarse y negociar con las personas de la mejor forma, aprender a trabajar con los demás de forma respetuosa y asertiva y sobre todo siempre buscar mejorar cada día dentro del emprendimiento o en el desarrollo de habilidades.

Si se contrata una PcD o se le brinda una oportunidad de emprendimiento y no se capacita, ni se trabaja en la generación de competencias, no sería ejercer plenamente su derecho, ya que la inclusión laboral debe ser un proceso integral en donde se brinden todas las herramientas necesarias para que la persona logre tener un desempeño exitoso.

Dentro del desarrollo de las habilidades, el emprendedor necesitará apoyo institucional o familiar, estas habilidades pueden desarrollarse con ayuda de programas de apoyo a emprendedores. El Plan Nacional de Inserción Laboral para Personas con Discapacidad (MTSS, 2012) se refiere al apoyo de instituciones en la ley 7600 de la siguiente manera:

Por su parte, el reglamento de la citada ley, en los capítulos de acceso al trabajo y educación, le designa una serie de competencias en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad al MTSS, al INS, al CNREE y a la Dirección General del Servicio Civil (DGSC); así como al MEP, al INA y a las Universidades públicas y privadas, quienes deben garantizar una formación educativa, técnica, profesional y vocacional que sea accesible para que esta población y les permita ser competitiva en el mercado de trabajo y lograr una vida digna. (p. 27)

Las instituciones de apoyo son necesarias para que se dé una inserción laboral al brindar capacitación en habilidades duras y blandas para el empleo, Por lo tanto, en el emprendimiento también son necesarias algunas habilidades específicas, la persona debe esforzarse para enfrentar todas las barreras del camino, Alvarado, Suarez y Sánchez (2020) menciona que “...un elemento característico del emprendedor con discapacidad es la actitud proactiva desde la reflexión y la flexibilidad” (p. 9), lo que hace del emprendedor una persona que muestra empeño, que es capaz de ser flexible en sus decisiones y aceptar aportes de personas a su alrededor para mejora de su negocio.

Para esto los familiares de las PcD, constituyen un propulsor en esas habilidades de autodeterminación que se requieren para emprender. Según García et. al, (2018):

Una pieza fundamental como apoyo para las personas con discapacidad es la familia, sin duda su rol es de mucha relevancia ya que deben ser más que compañía, son los encargados de dar confianza para que pueda desarrollar sus potencialidades y capacidades. La familia debe estar presente durante todo el proceso y etapas para conseguir el empleo, es importante el apoyo desde que la persona manifiesta la inquietud por pertenecer a un empleo, o aún más si es la familia la que ayuda en la búsqueda de un empleo para la persona con discapacidad. (p. 29)

Tanto las familias como instituciones juegan un papel trascendental en los procesos de vida de la PcD, no tienen que ser barreras sino aquellos apoyos necesarios para la toma de decisiones, ya que son los pilares para crecer profesionalmente en las habilidades de autodeterminación en un espacio que sea de su interés.

Barilari (2006) menciona que “El entorno o el ambiente empresarial en el territorio, los amigos, los familiares, los compañeros de estudio, los docentes, las instituciones locales son todos impulsores de conductas emprendedoras en los individuos.” (p.7), por lo que el contexto propio y sobre todo la familia de cualquier PcD es fundamental en la iniciativa de cualquier PcD interesada en emprender y fundamentalmente en el desarrollo de esas habilidades que se requieren durante el

proceso, muchos emprendedores inician siendo impulsados o apoyados por sus familiares, docentes o amigos, estos muchas veces inclusive los acompañan en el proceso.

En la sociedad actual los procesos de emprendimiento son identificados como una opción laboral viable donde las personas generan ingresos económicos propios a partir de sus posibilidades, gran cantidad de habitantes viven solo de ello, inclusive esto les permite abordar las necesidades personales y las de su núcleo familiar. De acuerdo con Toca (2010) “todo parece indicar que el emprendimiento resulta ser una de las recetas adoptadas en épocas de crisis” (citado por Somarriba, 2015, p. 46). Por lo que actualmente gran cantidad de personas desarrollan su propio emprendimiento desde sus intereses, habilidades y oportunidades, lo que significa una opción para satisfacer necesidades económicas o simplemente para establecer un negocio propio como única fuente de ingresos, pero al ser una opción adoptada en momentos de crisis, esto también permite desarrollar todas estas habilidades duras y blandas necesarias durante el proceso.

Capítulo III

Marco metodológico

Dentro de este capítulo se expone el paradigma y enfoque de investigación definido, la ruta metodológica planteada y los instrumentos de recolección de información. También, se realiza una descripción de los participantes y su grado de relación con la persona sorda emprendedora, por último, se presentan las categorías de análisis y las consideraciones éticas.

Paradigma y el enfoque metodológico seleccionado

La presente investigación analiza las habilidades para el trabajo que desarrolla una persona sorda en su proceso de emprendimiento, este tema surge a partir de una necesidad identificada en el CAIDAP Fundación Pro - Jóvenes con Parálisis Cerebral durante la praxis 4 de la carrera de Educación Especial. Mediante la práctica e interacción con las personas usuarias, se logra identificar un anhelo y un interés de ellos por ayudar económicamente a sus familias, algunos inclusive valoran la idea de una inserción laboral. Con ayuda de las docentes se realiza un proyecto en el que los usuarios crean llaveros, bisutería y delantales que luego son vendidos en actividades dentro del CAIPAD. A partir de ahí nace la idea de investigar sobre emprendimiento, y se investiga sobre PcD emprendedoras hasta llegar a “Cafetería Inclúyeme”, emprendimiento que llama la atención al ser un emprendimiento gestionado por una persona sorda con la iniciativa de brindar oportunidad laboral a PcD.

En relación con el paradigma, la investigación se aborda desde un paradigma interpretativo ya que, según Schuster, Puente, Andrada y Maiza (2013):

...más que aportar explicaciones de carácter causal, intenta interpretar y comprender la conducta humana desde los significados e intenciones de los sujetos que intervienen en la escena educativa. Los seguidores de esta orientación se centran en la descripción y comprensión de lo que es único y particular del sujeto más que en lo generalizable; aceptando que la realidad es múltiple, holística y dinámica. (p. 121)

Por tanto, se intenta analizar desde una interpretación de la realidad y del contexto que rodea al emprendedor de acuerdo con la información recolectada. Se percibe la realidad de forma holística y a través de las entrevistas se pueden hacer enlaces de situaciones diferentes en su vida, las cuales son importantes para él. Por otro lado, se realiza desde un enfoque metodológico cualitativo, ya que se aborda la experiencia de la persona a partir de lo observado e indagado dentro de su contexto, mediante técnicas de recolección de datos cualitativas como: observaciones y entrevistas, que brindan un acercamiento más completo a la realidad investigada. Según Quecedo y Castaño (2002):

Los estudios cualitativos intentan describir sistemáticamente las características de las variables y fenómenos (con el fin de generar y perfeccionar categorías conceptuales, descubrir y validar asociaciones entre fenómenos o comparar los constructos y postulados generados a partir de fenómenos observados en distintos contextos), así como el descubrimiento de relaciones causales, pero evita asumir constructos o relaciones a priori. Intentan descubrir teorías que expliquen los datos. (p. 12)

De esta forma, la investigación intenta identificar aspectos relevantes partiendo de la experiencia de vida de la persona sorda, descubriendo las relaciones causales que han logrado que la persona sorda logre el éxito en su emprendimiento.

Tipo de estudio

La investigación se realiza como un estudio de caso porque se conocerá la vida de una persona sorda emprendedora y la forma en que esta experiencia de vida le permite desarrollar habilidades para el empleo, específicamente para emprender, así mismo se identifican las barreras y oportunidades, y la influencia que tiene en su contexto próximo en su historia personal Según López (2013) los estudios de caso:

...pueden ser descriptivas, si lo que se pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado; exploratorias, si a través de las mismas se pretende conseguir un acercamiento entre las teorías inscritas en el marco teórico y la realidad objeto de estudio (p. 140)

El estudio de caso que se realizará desde esta investigación será descriptivo, ya que se estudian las habilidades para el trabajo desarrollada por la persona sorda a partir de su historia de vida y el desarrollo de su emprendimiento, además de factores como: barreras, apoyos y oportunidades y de cómo estas influyen este proceso.

Participantes

Como participante central de la investigación se contará con la participación de una persona sorda emprendedora del cual es dueño y administrador de la Cafetería Inclúyeme, la que administra desde hace dos años. Asimismo, se contó con la participación de colaboradores de la cafetería, un total de cuatro personas, tres de ellos son colaboradores con un horario fijo y rotan de lunes a domingo. Una de las colaboradoras es una persona sin ninguna condición de discapacidad, otra es una persona sorda y un joven que presenta una situación de discapacidad cognitiva, cada uno de los tres colaboradores se encarga de la parte del barismo, preparación de alimentos, atención al cliente, administración e inclusive de la limpieza de la cafetería. La cafetería también cuenta con un chef que se desempeña de lunes a viernes durante todo el día, ya que se encarga de preparar los desayunos y almuerzos que se ofrecen entre semana. Se entrevistó a la persona emprendedora y a tres de los colaboradores de la cafetería, ver tabla 1.

Tabla 2

Personas entrevistadas.

Colaboradores	Edad	Puesto en la cafetería	en la Estudios	Lugar de habitación
Persona emprendedora	42 años	Administrador	Ingeniería electromecánica	en San José
Colaborador 1	25 años	Colaboradora	Estudiante del INA Barista	Aserrí
Colaborador 2	45 años	Chef	Docente computación Chef	de San José
Colaborador 3	28 años	Egresada de Centeno Guell	Colaboradora	San José

Nota: elaboración propia, 2021

Por otro lado, se contó con la participación de cinco dueños o colaboradores de negocios cercanos a la cafetería en San José, algunos con muchos años de estar activos y otros con pocos meses de iniciar su propio emprendimiento, para conocer las habilidades que consideran necesarias en un emprendedor.

Instrumentos y técnicas de recolección de datos

Los siguientes instrumentos y técnicas que fueron utilizadas para la recolección de la información son la entrevista y la observación.

Entrevista. La entrevista es uno de los instrumentos que se utiliza durante todas las fases del proceso de investigación, Taguenca y Vega (2012) mencionan que:

La entrevista forma parte de las técnicas de investigación social cualitativas, cuya función es interpretar los motivos profundos que tienen los agentes a la hora de actuar o pensar de determinado modo con respecto a distintos problemas sociales. (p. 60)

Por lo tanto, la entrevista permite que dentro de la investigación los participantes; entre ellos la persona sorda, proveen información importante para el proceso de análisis. Se utilizó una entrevista semiestructurada con la persona sorda en relación con su proceso de emprendimiento, la “Cafetería Inclúyeme” siendo este un negocio con un enfoque inclusivo, además para conocer su vida desde los primeros años e identificar los apoyos y las barreras que enfrentó. Hernández (2014) menciona que “La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa” (p. 403), por lo que dentro de la investigación logra desarrollarse a través de ella un encuentro más íntimo y personal, permitiendo que tanto la persona participante como las entrevistadoras sean protagonistas en el proceso. Asimismo, se realizaron entrevistas semiestructuradas a los colaboradores y a los dueños de negocios aledaños.

En 2019 se aplica una entrevista semiestructurada a dueños y colaboradores de negocios aledaños a la cafetería, para tener un primer acercamiento al tema e identificar las habilidades que creen indispensables en las personas emprendedoras, su concepto de inclusión y su percepción hacia las PcD que desean emprender tomando como referencia el caso de la persona sorda emprendedora (ver apéndice A).

La primera entrevista a la persona emprendedora fue realizada por las investigadoras dentro de la cafetería en el 2019, tuvo una duración de 3 horas y mientras el participante iba contando su historia de vida, mostraba fotos de los diferentes momentos destacados en ella. La segunda entrevista fue más estructurada donde se consultaron detalles específicos del emprendimiento y el proceso hasta llegar a consolidarlo, está también fue realizada en 2019 durante una visita a la cafetería. (ver apéndice B). En 2020 se realiza una entrevista semiestructurada a los colaboradores

de la cafetería, en donde se indagan sobre las habilidades que reconocen en la persona sorda emprendedora y la influencia que tiene dentro de la cafetería. (Ver apéndice C).

Cada una de las entrevistas son elaboradas con el fin de brindar respuesta a los objetivos planteados, sobre ello Taguenca et al., (2012) mencionan que “...no es posible realizar el guión de entrevista antes de formular los temas de investigación, fijar los objetivos de ésta y diseñar la metodología y técnicas de investigación social de recogida y análisis de información.” (p. 64). Por esta razón, antes de construir cada una de las entrevistas, un paso fundamental fue definir claramente cuál era el objetivo de aplicarla y sobre todo tener claridad de cómo esta responde a los objetivos planteados en la investigación.

Observación. La observación es una técnica utilizada durante el primer acercamiento y la primera fase de la investigación, durante el segundo semestre del 2019 se realizaron dos observaciones dentro de la cafetería con una duración de dos horas donde las investigadoras convivieron con clientes, personal y la persona emprendedora (ver apéndice D), se utiliza específicamente la observación participativa (OP) que brinda un acercamiento al contexto mediante la participación de todas las personas que forman parte de la investigación. Hernández (2014) menciona que “...la “observación investigativa” no se limita al sentido de la vista, sino a todos los sentidos.” (p. 401), por esto, en cada instrumento de observación se refleja una percepción de la información desde todos los sentidos, donde se interpreta los gestos, expresiones y reacciones de los participantes en el momento en el que se está realizando la investigación ya que son elementos valiosos.

Para organizar cada una de las situaciones observadas se realizó una guía de observación en donde se documentó la información recolectada dentro del espacio de la cafetería, una lista de cotejo para realizar las observaciones (ver apéndice D) y conocer el liderazgo que ejerce la persona sorda, desde la perspectiva de las personas empleadas de la cafetería ver tabla 3.

Tabla 3

Aspectos para considerar en la observación

Gestión de la cafetería	Administración de la persona emprendedora. Aporte de los colaboradores en el área administrativa Horarios laborales Organización de trabajo.
Ambiente laboral	Relación administrador - colaboradores Relación clientes - colaboradores Ambientación y clima laboral dentro de la cafetería. (Decoración y percepción de la filosofía inclusiva)
Liderazgo del administrador	Tipo de liderazgo del administrador Manejo de conflictos Flexibilidad Trabajo en equipo
Comportamiento de los trabajadores	Interacción en su equipo de trabajo Desempeño Participación activa.
Relación cliente- administrador- empleados Actitud de los clientes	Ambiente inclusivo Comunicación asertiva

Nota: elaboración propia, 2021

De esta manera, al aplicar los instrumentos, no se dirige la atención solamente a lo que sucede alrededor de un tema o de una persona, ya que el mismo contexto en su totalidad brinda información valiosa para la investigación.

Estrategia metodológica

La estrategia metodológica ofrece una guía sobre el alcance de los objetivos en relación con la pregunta de investigación ¿Cuáles son las habilidades para el trabajo que desarrolla una persona sorda al realizar un emprendimiento? En la siguiente ruta se indican las fases:

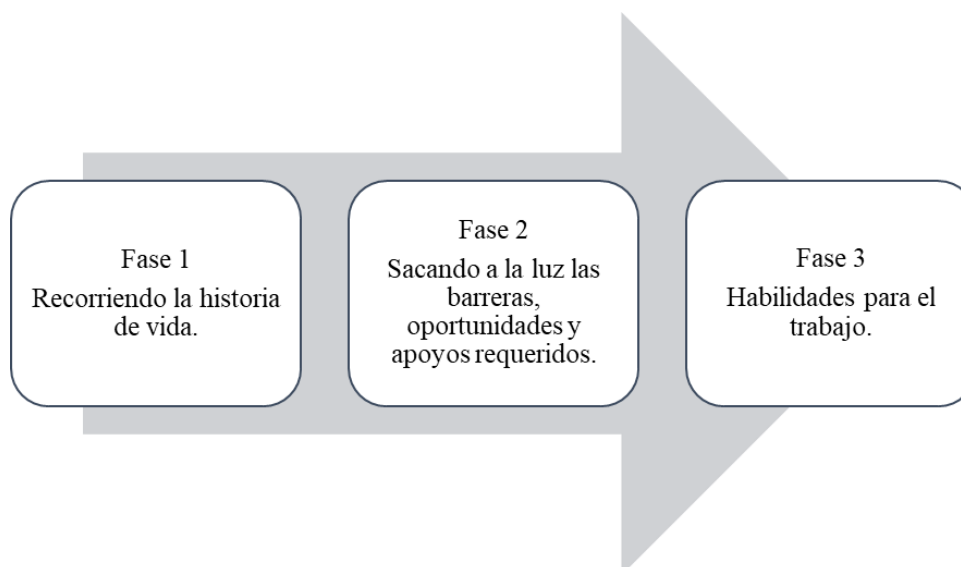


Figura 1. Fases de la investigación

Fase 1 Recorriendo la historia de vida. Se realiza un acercamiento con la persona sorda emprendedora para conocer sus experiencias en el pasar de los años hasta en el emprendedor que se ha convertido el día de hoy Primero se realiza un primer acercamiento con el tema de emprendimiento en 2019, en donde se aplica una entrevista semiestructurada a dueños y colaboradores de negocios aledaños a la cafetería, para identificar las habilidades que creen indispensables en las personas emprendedoras, su concepto de inclusión y se percepción hacia las PcD que desean emprender tomando como referencia el caso de la persona sorda emprendedora.(ver apéndice A)

. Esta fase se enlaza con el primer objetivo de la investigación que es conocer la historia de vida de la persona sorda desde el planteamiento de su emprendimiento, ya que ahonda en su historia personal, en su proceso educativo, en el crecimiento y establecimiento del negocio, se realizaron

dos entrevistas con la persona emprendedora, en donde se aplicó un instrumento de entrevista semiestructurada. Esta fue realizada dentro de la cafetería en el 2019, mientras el participante iba contando su historia de vida, mostraba fotos de los diferentes momentos destacados en ella. La segunda entrevista fue más estructurada donde se consultaron detalles específicos del emprendimiento y el proceso hasta llegar a consolidarlo, está también fue realizada en 2019 durante una visita a la cafetería. (ver apéndice B). Por otro lado, se realizan dos observaciones en donde una de ellas es participativa para identificar aspectos relevantes en el ambiente laboral de la cafetería y la relación administrador- colaboradores- clientes. En 2020 se realiza una entrevista semiestructurada a los colaboradores de la cafetería, en donde se indagan sobre las habilidades que reconocen en la persona sorda emprendedora y la influencia que tiene dentro de la cafetería. (ver apéndice C).

Fase 2: Sacando a la luz las barreras, oportunidades y apoyos requeridos. Se toman y analizan todos los datos obtenidos de la fase anterior que tienen relevancia para esta, ya que se determinan qué aspectos incidieron en la creación de la cafetería. Aquellas barreras que tuvo que enfrentar desde su infancia hasta la adultez, tanto educativas, sociales, familiares y comunicativas que evidencia la resiliencia de la persona sorda para hacerles frente y poder salir adelante. Asimismo, se toman en cuenta aquellas oportunidades y redes de apoyo que se presentaron a lo largo de los años, porque cada una de estas experiencias han sido piezas de un rompecabezas para la creación de la cafetería.

La Fase 3 Habilidades para el trabajo. Está se construyó a partir de los conocimientos obtenidos en la Fase 1 y Fase 2, ya que se tuvo la información necesaria para responder a los dos últimos objetivos de la investigación a saber: destacar la influencia motivacional del liderazgo de la persona sorda emprendedora como habilidad para el trabajo, y establecer una lista de las habilidades para el trabajo identificadas en la persona sorda emprendedora. Es importante tomar en cuenta, que para crear esta lista es necesario que la persona sorda emprendedora participe de esto porque a partir de su experiencia en el desarrollo de habilidades de autodeterminación se puede coadyuvar a otras PcD a desarrollarlas.

Para alcanzar cada una de estas fases descritas en la ruta metodológica, se dará a conocer las actividades para cada una de ellas con sus respectivos recursos ver tabla 4.

Tabla 4

Actividades de cada una de las fases de la ruta metodológica

Fases	Actividades	Recursos
Fase 1 Recorriendo la historia de vida	<p>Sesiones de entrevista “Historia de vida” con la persona sorda.</p> <p>Sesiones de observación de la dinámica de liderazgo por parte del dueño en la cafetería.</p> <p>Sesión de entrevista con dueños de negocios cercanos a la cafetería.</p> <p>Sesión de entrevista “liderazgo del dueño” con los empleados de la cafetería.</p>	<p>Materiales:</p> <p>Instrumento de entrevista</p> <p>Guía de observación</p> <p>Tiempo:</p> <p>Programación de reuniones</p>
Fase 2 Sacando a la luz las barreras, oportunidades y apoyos requeridos	Sesión de análisis por medio de unidades de análisis, categorización y codificación de datos por parte de las investigadoras.	
Fase 3 Habilidades para el trabajo	Entrevista “Lista de habilidades para el trabajo desde la experiencia de la persona sorda”	Historia de vida y análisis de entrevistas.

Nota: elaboración propia, 2019

Categorías de análisis

Los datos se desarrollaron desde las categorías de análisis; que se encuentran relacionadas al proceso de emprendimiento de la persona sorda y brindan información valiosa en la investigación.

Mi historia de vida. Se narra la historia de vida de la persona emprendedora, desde su infancia hasta la actualidad. Se detalla cada uno de los aspectos relevantes tanto en el área educativa, familiar, social e incluso laboral. Estos aspectos, han sido importantes para trazar su rumbo como persona emprendedora, y se entrelazan con las demás categorías de análisis.

Barreras enfrentadas por la persona sorda en su vida y en el desarrollo de su emprendimiento. Se analiza a fondo cuáles fueron las barreras que la persona sorda enfrentó para llevar a cabo su proceso de emprendimiento. Esto permite determinar detalladamente cuáles son los principales factores que influyen en una PcD al llegar a tener una iniciativa de emprendimiento y cómo ésta desarrolla las habilidades para el trabajo a partir de sus experiencias de vida y las barreras enfrentadas.

Apoyos y oportunidades requeridos por la persona sorda en su vida y en el desarrollo de su emprendimiento. Desde la historia de vida se resaltan sus apoyos y las oportunidades que ha recibido, ya sea institucionales o familiares. Estos aspectos han sido parte importante para la consolidación de la cafetería “Inclúyeme”, pero a raíz de ello, también le han motivado para brindar apoyos y oportunidades a otras personas que han estado en su misma situación.

Habilidades para el emprendimiento. Se analizan las habilidades que desarrolla la persona sorda en todo el proceso de emprendimiento, desde que nace la iniciativa hasta la actualidad donde es una empresa ya consolidada, también cómo estas habilidades para el trabajo han sido un punto clave en el éxito y desarrollo del emprendimiento. Se analiza la influencia que tiene la persona sorda en su contexto hacia las personas que le rodean, la percepción que se tiene del proceso desarrollado al establecer la cafetería, cómo esto ha influenciado a otras personas que le rodean y cómo ha logrado romper estigmas y brindar oportunidades de convivencia en diversidad. Desde el análisis del ambiente de la cafetería y la dinámica que se desarrolla dentro de ella.

Consideraciones éticas

Todo trabajo de investigación se compone de unas consideraciones éticas, que permite que el trabajo lleve un procedimiento de respeto hacia la persona desde diferentes puntos. Según Abad (2016) la ética “supone la implicación de quienes participan en la investigación sobre la base de la confianza y la motivación de modo tal que el consentimiento se confirma durante todo el proceso de investigación.” (p. 112). No podemos avanzar en la investigación sin un consentimiento de ambas partes, por lo tanto, algunas consideraciones éticas que se tomaron en cuenta para la investigación son las que se explicarán a continuación.

En todo momento, antes de realizar una entrevista se les preguntó a las personas participantes si era de su interés realizarla y que respondiera lo que considerara oportuno. Se utilizó un documento de consentimiento informado, donde indicaba el objetivo de la entrevista y solicitaba la firma de la persona participante como del investigador. También, se solicitó autorización para realizar las observaciones o grabar entrevistas de los participantes dentro de la cafetería.

Capítulo IV

Análisis y resultados

En el presente apartado se rescatan los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y se contrastan con la teoría investigada, los cuales nos acercan a la vida de la persona emprendedora y sus experiencias.

Mi historia de vida

En el presente apartado se narrará en primera persona la historia de vida de la persona sorda emprendedora, en donde percibe una serie de experiencias que influyeron en cada una de las etapas de su vida y que lograron alimentar el deseo de emprender su propio negocio y de crear espacios de empleo dirigidos a PcD. Asimismo, intenta promover una filosofía de inclusión mediante su experiencia de vida.

Jon. Nací un 18 de agosto de 1978 en el Hospital México a los cinco meses con tres semanas, fue todo un milagro nacer sin complicaciones. Nací prematuro, en ese momento era aproximadamente del tamaño de un celular. Casi a los seis meses del embarazo, mami ya no aguantaba las contracciones, entonces papi la llevó al Hospital México pensando que era el mejor hospital del país, pero se equivocó. El doctor que era amigo de mi papá dijo que había que intervenir ya que era un embarazo de alto riesgo y los dos podían morir, por lo que papi decidió salvar la vida de mami ya que ella tenía otro hijo que debía cuidar. Fue un parto natural y el proceso salió bien, como en ese entonces no existía incubadora en el Hospital México me trasladaron de forma inmediata hacia el Hospital de Niños. Mi papá decía que yo tenía el cuerpo completamente morado, ya que mis pulmones estaban completamente cerrados, me tuvieron que colocar una manguera para que llegara aire a mis pulmones.



Estuve casi tres meses en una incubadora, donde papi perdió la fe, ya que el doctor nunca le dio esperanzas de que sobreviviera sin algún tipo de discapacidad como parálisis o un síndrome. Mami tampoco podía verme, ya que sufría mucho.

Después de tantas noticias malas, un día llegó el doctor y le dijo a papi que me encontraba muy bien y saludable, la respuesta de papi fue que se equivocó de bebé, ya que anteriormente le dijo que estaba muy mal. En ese momento la persona que llegó a recogerme fue mi mamá y se sorprendió de que estaba grande, gordito y con mucho cabello.

En mi infancia tuve una vida normal, viví en San Francisco de los Ríos de San Vicente. Como mi hermano y yo tenemos una diferencia de solamente nueve meses, entonces crecimos y caminamos al mismo tiempo. Debido a esto, mami empezó a sospechar que yo era el hermano más tranquilo y obediente, por ejemplo, cuando llovía, mi hermano lloraba y yo no, igualmente cuando había fuegos artificiales en los turnos. En el momento en el que empecé a caminar, un día mi mamá traía unos chupones para mi hermano y para mí, pero cuando llamó a mi hermano él corrió hacia ella, en cambio yo me quedaba viendo hacia otro lado. En ese momento mi madre se dio cuenta que yo fui por el chupón hasta que la vi a ella y no cuando dijo mi nombre y esto se lo contó a mi papá. En ese momento papi pensaba que yo tenía déficit de atención, ya que él era doctor, pero mi mamá le recomendó llevarme al doctor. Por lo que observaron, querían investigar qué era lo que me pasaba y por eso me llevaron al mismo doctor. Él los culpó diciéndoles que, por no cuidarme bien, yo era sordo.

Al inicio para mis padres fue muy difícil, ya que ellos no sabían cómo comunicarse con una persona sorda. El doctor en ese momento les dijo que ya estaba viejo con dos años, que me llevaran a una escuela especial, así fue como inicié en la escuela Centeno Güell en Guadalupe. Yo inicié con la finalidad de aprender terapia de lenguaje labial, ya que la lectura labial era el único medio de comunicación que existía en ese momento, en la Centeno Güell no existía la LESCO (Lengua de señas costarricense).



Ha sido muy duro para mí, porque tuve profesores muy groseros, ya que no había técnicas para que aprendiera a hablar; una profesora me ponía picante en los labios para que yo hablara, era muy pequeño para que yo pudiera decirle a mi mamá lo que me estaba pasando, porque no podía hablar ni emitir sonidos, esta estrategia la utilizaron hasta que yo hablé. Estuve ahí hasta los 10 años, porque papi me sacó, peleó con mami porque no estaba de acuerdo con la escuela, se dio cuenta que yo estaba bien intelectualmente. Fue un paso muy importante para mí, ya que eso me abrió muchas puertas. Si papi no me hubiera sacado de esa escuela, tal vez mi vida no hubiera sido igual porque hubiera vivido en un



mundo segregado. Papi me sacó y me puso en la mejor escuela que había en ese tiempo, el San Benedict, estaba en tercer grado en una escuela bilingüe y yo no conocía el inglés. Mi primer día fue el golpe más grande que he tenido en toda mi vida, mis compañeros hablaban rápido y yo no entendía nada, ellos se reían y yo me reía para que ellos no pensarán que era raro.

Una de las partes más importantes de mi historia, fue este giro que tuve cuando entré a la escuela regular. Pasé de un mundo de sordos, de un mundo de silencio, a un mundo de oyentes, esto fue un gran cambio. ¿Por qué? Porque ahí es donde descubrí que una persona como yo, perfectamente se puede involucrar con cualquier tipo de persona. En la escuela Centeno Güell eso no pasaba, porque es cerrado y solo para ellos. La Centeno Güell fue importante, porque a mí me enseñó la lectura labial como un apoyo, pero faltaba una herramienta muy importante, involucrarme al mundo, por eso muchos de los sordos o muchas personas con discapacidad terminan en una escuela especial y en una burbuja, aunque ya están preparados para hablar, para pensar, pero ya al salir de la burbuja no me esperaba que todo fuera tan diferente. Yo creo que, a los casi 10 años, apenas pude entrar a un mundo de cinco sentidos, me costó, sufrí, y fue mucho el acoso escolar y la discriminación que tuve. Yo no entendía ¿por qué yo era el niño raro?, ¿Por qué mis hermanos son diferentes?, ¿Por qué mis amigos son diferentes? De toda esta experiencia mis papás aprendieron mucho de mí.

Luego del Colegio Saint Benedict High School, en noveno me pasé al Colegio Técnico Monseñor Sanabria y fue un gran error pasar a otro colegio, porque había un gran roce, un gran choque cultural y en lo académico era muy malo. Yo nunca estudiaba en el vocacional y siempre sacaba muy buenas notas. En ese colegio técnico empecé a estudiar electrónica y fue ahí donde encontré mi vocación.



Después del colegio técnico, ingresé al Tecnológico de Costa Rica con muy buena nota de admisión, logré entrar a ingeniería electrónica. Esta es una de las carreras más duras, pero resulta que no me querían dejar entrar al Tecnológico. El Rector dijo que no estaban capacitados o adecuados para recibir a personas con discapacidad, sin embargo, en estos tiempos papi era director de la Facultad de Odontología en la UCR y conoce muchos catedráticos y todas las normas legales. Al enterarse papi amenazó con ir a la Asamblea Legislativa a poner la queja y el Rector asustado decidió abrir las puertas.

Gracias a papi logré entrar, casi un mes después de iniciar las clases. Yo matriculé seis materias, de estas seis perdí tres materias ya que había perdido un mes de clases. Mi hermano mayor y mis hermanas me dijeron que el tecnológico era muy difícil para mí, trataron de decirme que mejor me saliera de la U y buscar algo más básico, me sentí mal porque mi hermano estaba en la UCR y mi hermana también, yo le quería demostrar a mi familia que yo podía. El segundo semestre fui sobresaliente hasta que me gradué, lo logré en 5 años y medio con licenciatura, sabiendo que muchos duran 7 años.

El TEC fue muy duro para mí porque muchos profesores no me apoyaban, no existía la inclusión. Es una de las razones por las que abrí esta cafetería, para enseñar a la gente el concepto de inclusión. Resulta que los profesores nunca me apoyaron, a pesar de que yo les decía muchas veces



que me hablaran de frente para leer sus labios, era muy difícil. En los cursos como física o química hay muchos números, ellos explicaban hablando desde la pizarra y yo perdía toda la conversación, ya que veía solo la espalda. Al finalizar el curso, les preguntaba a los profesores los capítulos de la clase que habíamos visto y los estudiaba en mi casa, haciendo el doble de esfuerzo que mis compañeros porque ellos escuchan, apuntan y aprendían, yo solamente iba a clases a perder el tiempo. Luego de salir de la universidad, fue muy duro ya que recibí mucha discriminación por mi discapacidad, a veces contratan a personas con menos preparación y a mí no me tomaban en cuenta.

Luego trabajé un tiempo en Limón en una empresa y actualmente trabajo en una empresa desempeñándome en mi profesión y administrando mi propio negocio que es la cafetería Inclúyeme.

Gracias a la situación de discapacidad y a mi experiencia a lo largo de la vida, decidí esforzarme en ayudar a abrir las puertas a otras personas con discapacidad, siempre he querido ayudar a estas personas, pero no sabía cómo. Después de muchos años yo abrí la cafetería y pensé lo mismo, la abrí pensando en brindar oportunidades a PcD y promover la inclusión.

Antes de abrir mi cafetería recibí apoyo tanto de mi familia como de una conocida, ellos me ayudaron a ubicar un lugar estratégico y a iniciar con la contabilidad del negocio. El café y muchos



de los productos utilizados vienen de una finca de mi familia en Naranjo, ya que desde pequeño mi papá me enseñó el amor por el café. Mi idea de la cafetería es una idea inclusiva, por lo que muchas de las personas que se encargan de elaborar los pasteles y la repostería son PcD. Hemos pasado por momentos muy difíciles, por épocas las cuentas no dan y yo tengo que tomar de mis ingresos laborales para pagar a los colaboradores, pero es parte del esfuerzo y la constancia de todos los días. También la cafetería la visitan muchos extranjeros y conocidos de la comunidad sorda, recuerdo una señora a la que una vez le conté mi historia de discriminación laboral, ella me dijo que tenía que estar orgulloso de que yo era el jefe de mi propia empresa, por lo que había logrado superar las barreras y cumplir mis sueños.

Cuando se analiza la historia de vida de Jon se visualizan elementos importantes de análisis, entre ellos los diferentes roles que tienen sus familiares en diferentes momentos de su vida, se

rescata el apoyo incondicional de sus padres y hermana, quienes están presentes en su historia de vida personal e influyeron en el desarrollo de habilidades para la vida, tanto en su inclusión laboral como en el emprendimiento.

Por otra parte, se desprende que la persona sorda, es muy resiliente porque a pesar de los retos encontrados en su formación estudiantil y humana como en el proceso de conformación de la cafetería se ha enfrentado a las situaciones difíciles y ha logrado superarlas. Esto es un elemento importante de análisis, comprender quién es la persona con discapacidad, sus características personales y sociales, sus habilidades y destrezas. Se considera que la resiliencia es un elemento que ha acompañado a esta persona a lo largo de su historia y que le ha permitido establecer su emprendimiento. Esta historia de vida plantea una integralidad de la persona en relación a las habilidades desarrolladas, tanto en su formación académica como en los aprendizajes logrados en la conformación del emprendimiento, y es que no podría ser diferente pues unas habilidades potencian las otras. Es decir, lo aprendido en su trabajo como ingeniero, puede moldear su abordaje del negocio privado, pero las habilidades de convivencia con la diversidad ineludiblemente permean su interacción con su mundo laboral.

Durante su historia de vida Jon ha sido capaz de enfrentar muchos obstáculos y dificultades hasta llegar a desempeñarse como profesional y como emprendedor, a lo largo de este proceso hubo redes de apoyo como su familia, amistades y conocidos que fueron parte fundamental en el proceso, por ejemplo, sus padres muchas veces lo motivaron y apoyaron en sus decisiones, buscaron las mejores oportunidades para él, creyeron en sus capacidades y lo acompañaron a defender sus derechos. El papel de los padres en su historia de vida es fundamental, ya que no vieron limitación en su discapacidad a pesar del desconocimiento que tenían al inicio sobre ella. Pero también, cabe destacar que muchas de las cosas que Jon le atribuye a su padre fueron producto de su autodeterminación y su esfuerzo, él era consciente de los retos y las dificultades que vivía día a día en su vida, a pesar de ello nunca permitió que estas dificultades lo detuvieran a cumplir sus metas a largo plazo que eran ser un ingeniero y desarrollar su emprendimiento, por lo que se puede identificar como una persona resiliente, inclusive muchas de estas barreras las veía como un impulso, lo que le permitió graduarse muy rápido de la universidad y con excelentes notas, a pesar de todos los obstáculos que tuvo en su proceso académico, ya que desde que era niño por decisión de su padre pasó de un centro de educación especial en donde estudiaba con personas sordas a una

escuela regular y bilingüe donde las clases eran en un idioma que él desconocía, aun así logra enfrentar este gran reto.

Al ingresar al mundo laboral Jon también tuvo que enfrentar muchas barreras, ya que según su historia de vida sufrió discriminación de parte de algunos empleadores, pero nunca permitió que esto detuviera su esfuerzo por desempeñarse como profesional en su área y logró su oportunidad de desarrollarse profesionalmente en una empresa. Cabe destacar que esto tuvo gran influencia en el momento en el que decide iniciar su emprendimiento, ya que desde su inserción al mundo laboral fue una persona resiliente ante las dificultades.

Todo este proceso permitió a Jon desarrollar habilidades personales como la autodeterminación, claramente a lo largo del camino tuvo de mucha ayuda de su familia, quienes, desde su nacimiento, hasta la etapa adulta con el ingreso a la universidad contó con la ayuda de sus padres, igualmente en su idea de emprendimiento, en este caso su hermana y se expareja también le brindaron apoyo en la gestión con temas de contabilidad, ubicación del local y administración hasta lograr materializarlo. Todo esto permitió a Jon desarrollar habilidades duras y conocimientos básicos para administrar su emprendimiento.

Toda la idea del emprendimiento de Jon fue inspirada a partir de su idea de brindar oportunidades laborales a PcD y sensibilizar a sus clientes sobre temas de inclusión, ya que tiene conocimiento de que muchas PcD deben enfrentar las mismas barreras que en su momento él tuvo que superar. Gracias al apoyo recibido, su sueño se materializó, pero a lo largo del camino dentro de su emprendimiento, se ha visto retado a enfrentar muchas dificultades para mantener el negocio estable, ha sido innovador, algo que se puede percibir en la decoración y en la esencia del lugar. También siempre está atento a interactuar con sus clientes, a comunicar su pensamiento inclusivo y a promocionar sus productos, algo que sus colaboradores admiran, la perseverancia que siempre ha demostrado a lo largo del camino y el esfuerzo por mantener el negocio que ha sido su sueño.

Barreras enfrentadas por la persona sorda en su vida y en el desarrollo de su proceso de emprendimiento.

El trabajo de investigación permite el acercamiento a un espacio de emprendimiento en donde una persona sorda promueve la filosofía inclusiva, gracias a la motivación que viene de su historia y de muchas barreras que ha enfrentado a lo largo de su vida. Por lo tanto, estas

experiencias son significativas para su desarrollo, y ayuda a reflexionar sobre la resiliencia personal y profesional.

Desde su nacimiento, Jon enfrenta una serie de barreras que han sido una parte importante en su historia de vida, estas barreras han sido creadas por estigmas sociales negativos de sus docentes, compañeros, hermanos, empleadores y de su propio entorno. Jon ha mencionado dentro de su historia de vida que ha enfrentado diversas situaciones de acoso y discriminación tanto en su época escolar, universitaria y cuando intenta ingresar al mundo laboral después de graduarse, inclusive menciona que los empleadores preferían contratar personas con menos preparación que él, por lo que esto refleja un gran estigma negativo de los empleadores hacia las PcD al no considerarlas aptas para un puesto o discriminarlas por su situación de discapacidad.

Todas estas situaciones mencionadas anteriormente, le motivaron a crear el proyecto “Cafetería Inclúyeme” y formaron este perfil emprendedor que también nace a partir de su anhelo de ayudar a otras PcD y sensibilizar a las personas sobre temas de inclusión. Cabe destacar que la perspectiva de otras personas hacia nosotros transforma nuestra realidad de vida, por eso este apartado identifica las barreras experimentadas por Jon. Las barreras son factores que limitan el desarrollo de las PcD en diferentes ámbitos de su vida, actualmente existe una lucha social constante por eliminarlas y buscar una equidad. Esta es una lucha que también enfrenta la persona sorda, al buscar promover la inclusión a través de su negocio.

Algunas barreras que se han identificado en este acercamiento con Jon, son barreras del entorno que involucran la accesibilidad a servicios e infraestructura, barreras actitudinales propias y de otras personas, que impiden un pleno desarrollo e interacción de la PcD en la sociedad, barreras educativas que son impedimentos que tiene el entorno para ajustarse a las necesidades de una persona con una diversidad funcional y que muchas veces no les permite especializarse académicamente en una área de interés personal, y por último, barreras comunicativas, que se toman en cuenta todas las formas de comunicación verbal y no verbal, donde muchas veces el contexto social no utiliza diferentes estrategias para hacer una comunicación asertiva y efectiva.

Cuando se habla de barreras de accesibilidad, se hace referencia a los espacios que la persona participante en algún momento frecuenta, si estos son accesibles o se encuentran adaptados. Jon nos comparte su experiencia en una visita al MTSS en donde tuvo dificultades para realizar trámites relacionados con la cafetería por barreras de acceso y de comunicación, menciona lo siguiente “usted sabe que la ley exige que se informen sobre accesibilidad y que sepan que una

persona con discapacidad necesita capacitación o apoyo para manejar las herramientas tecnológicas” (Comunicado personal, 2019). Esto refleja una barrera de accesibilidad, ya que probablemente muchas PcD, también se enfrentan a las barreras que imponen algunas instituciones para utilizar, disfrutar y manejar la tecnología, ya sea para obtener el acceso a información o para realizar trámites, en este caso, menciona que, por esta barrera de accesibilidad, el proceso del trámite que necesitaba realizar fue todo un reto e incluso se tomó más tiempo de lo esperado, pero al final recibió el apoyo de una funcionaria.

Ligado a lo anterior, las barreras educativas han estado presentes desde que la persona participante inició su camino en el sistema educativo, precisamente del Centro Nacional de Educación Especial Fernando Centeno Güell, donde tanto su familia como él la visualizan como una barrera, ya que el entorno de enseñanza era muy cerrado y no se centraba en las habilidades que tenía como persona, su enfoque iba más dirigido a que el estudiante logre adaptarse a su contexto, Sánchez (2010) rescata que hay que mirar a la persona desde sus capacidades, pero no hacer que esa diversidad se vuelva una barrera, de ver lo diferente como extraño, para Jon los procesos educativos se centraron en su discapacidad, el participante lo menciona desde su propia vivencia en la que la inclusión no era una palabra común en su experiencia educativa en esa época.

Al ser un proceso de enseñanza en un entorno cerrado o con una convivencia social muy limitada, no se desarrollan otras habilidades para que las personas sordas cuenten con la posibilidad de validar sus derechos, así menciona el autor Sánchez (2010) donde se visualice a la persona desde sus habilidades y que puede aportar desde esas diferencias a la sociedad. Esta barrera, provocó choques emocionales que conlleva a interrogantes sobre aquellas estrategias que debieron ser adaptadas y así promover procesos de enseñanzas más integrales, acordes con las necesidades e intereses del estudiantado. Sin embargo, era una época diferente, actualmente, se aboga por una educación de calidad para las personas con diversidad funcional, donde los y las docentes tienen que capacitarse para dar respuesta a las necesidades e intereses del educando. El complemento de la persona docente depende de su vocación, pero también, de transformar realidades, al investigar a fondo para dar una respuesta de calidad a la persona con la que se está trabajando, por medio de un análisis reflexivo y crítico. Jon menciona que “Hay personas con discapacidad que no han podido obtener el título, ni siquiera estudiar en la escuela por culpa de la sociedad no de ellos, la sociedad costarricense impidió que ellos pudieran llegar a un punto más alto” (Comunicado personal, 2020)

Con el desarrollo de su cafetería, el participante apoya a otras personas que no tuvieron el acceso a una educación de calidad porque él mismo sistema no se adapta a ellos, a sus capacidades y necesidades como estudiantes, hay concordancia con Cornejo y Vidal (2016), las PcD reclaman su lugar en el ámbito laboral y una sociedad que tenga una visión inclusiva, y no es novedad que ha sido una lucha constante hacia barreras actitudinales, contexto, educativo, familiar, entre otras, tener un espacio de trabajo permite que toda persona crezca profesionalmente, pero también hay una satisfacción emocional en la autorrealización de las luchas que emergen. Por lo tanto, el apoyo que brinda Jon a otras personas es de suma importancia ya que su lucha contra las barreras desarrolladas en la sociedad promueve un espacio de respeto en la convivencia. Jon se compromete con cada uno de sus empleados, centrándose en sus habilidades y no en sus títulos.

También menciona de su proceso de estudio superior que fue una de las inspiraciones para dar apertura a la cafetería desde un concepto de inclusión. “Por eso una de las razones por las que abrí esta cafetería, es para enseñar el concepto a la gente”. (Comunicado personal, 2019), hay una confirmación desde su experiencia, con la teoría, ya que el autor Suarez (2015) menciona que la barrera más marcada es lo que las otras personas asumen de otros, no por tener una discapacidad es sinónimo de no poder realizar las cosas, un ejemplo de vida es la de Jon que lucha contra pensamientos negativos que la sociedad tiene hacia la discapacidad, por lo tanto, en esta cita, desde la experiencia de Jon se logra visualizar la gran influencia de las barreras enfrentadas en la motivación de desarrollar su propio emprendimiento para fomentar y concientizar sobre la inclusión. Con la cafetería en funcionamiento por casi dos años, ha demostrado la capacidad que tienen las PcD para tener una inserción en el mercado laboral, aun enfrentándose a barreras educativas que les han privado de una educación de calidad. El participante expresa su preocupación por estas barreras educativas que él mismo ha experimentado desde su historia de vida.

Ligado al desarrollo de las habilidades de las PcD y la inserción laboral, se encuentran las barreras actitudinales presentes en aquellas personas que han significado un obstáculo, estas pueden ser profesores, familiares, jefes, entre otras. Muchas veces, de las personas que menos se lo espera, han tenido que vivenciar barreras actitudinales, como en la infancia, cuando su familia quería trasladarlo de centro educativo para que tuviera mejores herramientas de aprendizaje, hay estereotipos que las personas caracterizan a grupos sociales, como menciona Suarez (2015), desde los pensamientos de la personas, se hacen grupos para categorizar a otras y comienzan a generar

barreras actitudinales quitando la oportunidad a las PcD de desarrollar las habilidades necesarias para una inserción laboral, ya que a este grupo social la barrera actitudinal es caracterizada de que las PcD, no están listas para un trabajo por falta de habilidades. Como ese Centro era bilingüe y él apenas dominaba LESCO y español, hubo un atraso en su desarrollo académico ya que en el Centro de Educación Especial le brindaron apoyo en el lenguaje, pero no desarrollaron contenidos académicos de acuerdo a su edad y tampoco recibió clases de inglés tomando en cuenta que en la nueva institución las clases eran en este idioma, por lo que esto también hizo más difícil la comunicación durante las clases, respecto a esto Jon menciona que “Yo inicié con la finalidad de aprender terapia de lenguaje labial, ya que la lectura labial era el único medio de comunicación que existía en ese momento, en la Centeno Güell no existía la LESCO (Lengua de señas costarricense”. (comunicado personal, 2019), por lo que su proceso en esa institución se centró especialmente en la terapia de lenguaje.

Sin embargo, cuando el participante entendió la diferencia y lo nuevo por aprender, se adentra en una realidad que le potenció otras habilidades que tenía y que tal vez no conocía. Jon menciona “porque ahí es donde descubrí que una persona como yo, perfectamente se puede involucrar con cualquier tipo de seres humanos”. (Comunicado personal, 2019). A pesar de ello, una barrera actitudinal se percibe también desde la percepción de la persona sobre lo que el entorno cree de ella, que no le permite un crecimiento sano en su vida al verse afectada constantemente por percepciones negativas que llegan de su entorno. Al enfrentar este tipo de barreras la persona empieza a visualizar más de cerca sus habilidades y su potencial, se involucra en un mundo que antes desconocía.

La comunicación es fundamental para el ser humano y existen muchas formas en las que las personas pueden comunicarse, desde apoyos tecnológicos hasta por medio de la lengua de señas. Muchas veces las personas se sorprenden o le temen a comunicarse con una persona que no lo hace por medio de la palabra hablada, este desconocimiento no solo forma barreras actitudinales sino también de comunicación. Además, reduce las oportunidades de interacción y de acercamiento en la diversidad. Como menciona Sánchez (2010) “aprender a vivir en un mundo con mayor unidad, pero con menor uniformidad” (p. 11), no por ser una persona sorda, es alguien que puede discriminarse, hay que aprender a valorar la riqueza de la comunicación por la lengua LESCO.

Al nacer en una sociedad en la que todavía la inclusión no era un tema que discutir, las barreras comunicativas estuvieron mucho más presentes, la persona comentaba que fue muy difícil

ingresar a una escuela regular, al inicio imitaba a sus compañeros para no ser considerado “el raro” de la clase y que fue todo un reto, y mucho más entrar a la escuela y empezar con un segundo idioma, lo que hacía la barrera mucho más grande, pero con el tiempo obtuvo los resultados de su esfuerzo. A lo largo de su vida han existido muchas barreras en el área de la comunicación debido a su situación de discapacidad, ya que la sociedad no responde a sus necesidades. Estas barreras las ha enfrentado con el apoyo de las personas más cercanas y con la motivación de una lucha constante por la inclusión social. Hay que darle lugar a que la comunicación es un proceso más allá de escuchar y oralizar, porque la lengua de señas es un proceso que incluye otros elementos comunicativos, como el no verbal que conlleva la incorporación de la parte corporal. Cada una de estas barreras han sido de gran aprendizaje para Jon y ayudan a motivar a otros, ya que muchas veces superarlas parece una tarea imposible, pero la esperanza de una sociedad más inclusiva genera fortaleza para enfrentarlas.

Apoyos y oportunidades requeridos por la persona sorda en su vida y en el desarrollo de su proceso de emprendimiento (AORP)

Los apoyos son una pieza fundamental para que cualquier persona logre cumplir metas en su vida, estos apoyos ayudan a enfrentar obstáculos. Es necesario identificar esas redes de apoyos que sean oportunas, especialmente, que brinden apoyo emocional para poder salir adelante en momentos difíciles, pero también para que celebren aquellos logros que se han alcanzado con esfuerzo y dedicación. Sin irse muy lejos de esa red de apoyo, en la vida de Jon sus principales motores ha sido su familia. El papá, fue una persona que luchó bastante con las barreras que encontraban en su camino, especialmente, con la formación educativa. Igual como su mamá, creía en las habilidades y las capacidades de su hijo, pero solamente necesitaban de un espacio en donde le dieran oportunidad para demostrarlas.

Esa lucha no se quedó simplemente en el sistema educativo de primaria y secundaria, sino que se extendió hasta la universidad, ya que le habían cerrado las puertas una vez hecho el examen y haber sido admitido. Jon nos mencionó que su papá “lo que hizo, fue una bomba, amenazó con la Asamblea Legislativa: “que, entre mi hijo, sino se hace un despelote”, y el Rector asustado, porque su papá tenía mucho conocimiento del tema político, optó en abrir las puertas” (Comunicado personal). Se muestra, que el papá fue uno de los apoyos más importantes en la vida de Jon, fue una persona que estuvo a su lado, y por más difícil que fuera la situación, estuvo listo

para luchar, y hacer valer los derechos de su hijo. Estas experiencias abrieron paso, a que el participante diera su máximo esfuerzo y lograra cada meta que se proponía, él sabía que el camino no fue fácil, por eso, así como él tuvo apoyo de su papá, procura convertirse en un apoyo para otras PcD y darles una oportunidad para lograr sus sueños. Madrigal (2015) menciona que la familia tiene que ser el apoyo principal, no una barrera, especialmente hacia el abordaje que se le dé la inserción laboral, la familia de Jon, fue una pieza fundamental en su desarrollo de vida, ellos han estado presentes desde su infancia hasta la universidad y lo continúan haciendo en su trabajo.

Con respecto, a la cafetería, fue una idea inicial que tuvo Jon, el café es parte de su diario vivir, así que a partir de algo que le gusta decidió emprender en este nuevo camino, pero hubo personas que estuvieron cerca de él para alentarlos, una de ellas fue su exnovia. En muchas decisiones de la vida, se necesita tener personas cerca para que lo empujen y comenzar a hacerlo realidad.

Iniciar con un emprendimiento, conlleva realizar diferentes tareas. una de ellas es un estudio de mercado, este logró realizarlo con el apoyo de una de sus hermanas, ella lo ayudó, a buscar un espacio clave para tener clientes frecuentes, esto fue en el Barrio Chino. Asimismo, la mamá en un tiempo de crisis que estaba pasando la cafetería fue su soporte principal. El apoyo de la hermana, la mamá y el papá, así como otros familiares, han marcado el rumbo de la cafetería y han logrado consolidarla. Incluso el sueño no queda ahí, a esto se le suman más ideas de expansión y que esta cafetería sea un encuentro de apoyo y oportunidad, pero más que todo, un encuentro hacia la riqueza de la diversidad, ligado a esto, se concuerda con Madrigal (2015) cuando menciona que las acciones de la familia pueden darse de manera positiva como negativa, pero esta familia asumió y vieron oportunidades para brindarle a su hijo o hermano, que fueron el motor para que JB luchara por sus sueños.

Para mantener la cafetería funcionando, un apoyo elemental, ha sido su empleo en una empresa., “Me encanta, ahí fue que encontré mi pasión, me enamoré, ahí fue que encontré mi vocación. Estaba en ingeniería electrónica y me pasé a ingeniería electromecánica”. (Comunicado personal, 2019). A parte de tener un negocio propio, y apoyar a otras personas dándoles un lugar para trabajar, en su época universitaria, encontró una carrera con la cual se identificó con su vocación. El apoyo de este trabajo hacia su cafetería es que como jefe no recibe ningún salario, ya que antes de tenerlo, les da prioridad a sus colaboradores, por lo que el empleo que posee ha sido clave para que la cafetería funcione, y la ha mantenido a flote.

Otras redes de apoyo, que le han brindado estabilidad, soporte a la cafetería y a Jon como emprendedor, han sido instituciones que brindan apoyo a las PYMES, él menciona que “fue bueno para mí ir al MEIC, muchas puertas se abren, fue de cabeza (difícil), pero lo logré” (Comunicado personal, 2019). A pesar de las dificultades que se presentaron en el proceso de solicitud de apoyo en el MEIC, Jon encontró diferentes apoyos para poder consolidarlos, una conserje que le ayudó en la interpretación de LESCO para poder comprender los conceptos emitidos por la secretaría o en el mismo documento, además, de la jefatura que le brindó el apoyo en prestarle su oficina para que tuviera una mejor comodidad para poder completarlos. Una vez realizado el trámite, recibe la noticia de que le aprobaron la solicitud, en donde obtiene beneficios y soporte para su cafetería.

Por otro lado, encontramos dos apoyos importantes, de personas que llegan a la cafetería a brindar sus servicios como voluntarios, y otra de sus propios clientes. En la primera, los voluntarios, no reciben una retribución económica, sino que llegan a apoyar el negocio porque creen en el concepto de la cafetería, entonces es un compromiso social hacia la labor que hace Jon. En esta línea, una voluntaria nos menciona “fue un día de mucho aprendizaje, era muy lindo ver como todos compartían sin ningún problema, fue un ambiente de inclusión.” (Comunicado personal, 2019). Los voluntarios llegan a ser importantes, aportando sus habilidades, pero más que todo su tiempo, especialmente, cuando hay mayor demanda, los voluntarios hacen que la atención del cliente sea de mejor calidad. Por otro lado, los clientes son un apoyo esencial dentro de la cafetería, ya que las recomendaciones que hacen a familiares, amigos o conocidos, producen un crecimiento en la clientela, por lo tanto, económicamente crecen.

Desde su experiencia, tener una red de apoyo ha convertido la cafetería en un entorno de oportunidad social para otras personas, que han tenido dificultades para salir adelante. Ha compartido su espacio, para que otros tengan la oportunidad de solicitar donaciones, y conseguir la cantidad de dinero necesario para poder cumplir sus sueños. Jon nos comenta una experiencia:

“va a haber una donación para una muchacha sorda que va a participar en un concurso, es un evento muy importante en Italia, claro ella tiene problemas con recursos, y la cafetería va a aportar el diez por ciento de las ganancias para dar a la muchacha”. (Comunicado personal).

Jon busca transformar las barreras en oportunidades, convirtiéndose en un apoyo elemental para cada una de las personas que se acercan a él en busca de una oportunidad. Antes de esta muchacha, Jon nos comentó que anteriormente tuvo a otra persona a la que le brindó apoyo “y ya había habido este tipo de donación a un muchacho que fue a participar en natación en Brasil, nosotros le donamos la plata” (Comunicado personal, 2019). A parte de brindar la oportunidad para que sus colaboradores trabajen en la cafetería y tengan un salario digno, brinda la oportunidad para que PcD puedan lograr sus metas, que sepan que en el camino va a haber alguna persona lista para extender su mano. Para Jon ha sido una gran oportunidad y una experiencia gratificante, haber formado parte del cumplimiento de sus sueños. Jon ve a la persona, en sus habilidades y no en sus limitaciones, como en este caso en el que no solicita un título para ser un empleado, creyendo en aquellos que la misma sociedad ha excluido, elimina la barrera y la transforma en oportunidad. Esto es congruente con lo que menciona Camacho (2017) la obtención de un trabajo, ya que respeta el desarrollo integral de las PcD y el disfrute de sus derechos, en su lucha día a día. Jon nos muestra desde su experiencia que las PcD deben tener las mismas oportunidades con los apoyos necesarios.

Las oportunidades muchas veces vienen al lado de las dificultades o de las barreras que se presentan en el diario vivir, por eso es necesario saber identificarlas y aprovecharlas de la mejor manera. Jon tuvo la oportunidad de crecer como emprendedor y este proceso de desarrollar un negocio propio, llega a generar oportunidades no solo a él, sino también a sus colaboradores y personas que le rodean. Jon menciona que “Gracias a la discapacidad que tengo, tengo la preocupación por lo que he sufrido y puedo abrir las puertas a otras personas con discapacidad, siempre he querido ayudar a estas personas, pero no sabía cómo ¿Con qué presupuesto?” (comunicado personal, 2019). Por lo que la idea de la cafetería es impulsada desde su propia experiencia de vida como PcD y es algo que dentro del ambiente laboral es admirado por sus colaboradores. También se refiere a lo que pasa en cualquier inicio de un proyecto, en donde surge una idea, pero no se tienen los medios y los pasos claros para llegar a establecerla, sin embargo, su preocupación por los procesos de inclusión y la motivación lo llevan a desarrollar la idea de forma exitosa.

Es por lo anterior que la Colaboradora 1 menciona que “la iniciativa que tuvo no solo de animarse a poner un negocio, sino de que tras de eso fuera inclusivo, de arriesgarse a contratar personas con discapacidad para trabajar, es un gesto muy noble, y más ejemplo que él que tiene una y ha llegado muy lejos” (comunicado personal, 2020). En esta cita se evidencia que su recorrido

y su éxito despierta la admiración de sus colaboradores. El Colaborador 2 también se refiere a esto y menciona que es “una iniciativa muy noble, por su contenido social, por su impacto social, esa sería la palabra con la que describiría la iniciativa, una iniciativa muy noble.” (comunicado personal, 2020). Por tanto, se visualiza la inclusión como una filosofía en el diario vivir y en donde todos aportan para mantener la esencia de la cafetería. Se puede percibir como el esfuerzo y el objetivo del emprendimiento de Jon es importante para las personas que le rodean y cómo su iniciativa refleja su preocupación para que las PcD cuenten con la oportunidad de demostrar su desempeño en el mundo laboral. Jon expresa empatía hacia los demás desde su propia historia de vida, pues concibe que todos merecen oportunidades laborales y de crecimiento.

En su proceso como emprendedor Jon tuvo también la oportunidad de dar empleo y brindar un ambiente de aprendizaje para sus colaboradores. Por tanto, el colaborador 1 menciona que “gracias a Jon que me dio la oportunidad de trabajar aquí con ellos, aprendí también a incluir personas con discapacidad en algún momento.” (comunicado personal, 2020) Por tanto, se ve reflejada la filosofía inclusiva no solo en sus clientes sino también en sus colaboradores, promoviendo un ambiente de convivencia en diversidad. Jon menciona que “aquí hay gente trabajando que muchos no ven, es una riqueza esta cafetería, es un complemento de personas diferentes, es una riqueza, para que la gente vea que ellos tienen la capacidad” (comunicado personal, 2020). Por tanto, se resalta la riqueza de las diferencias como un aporte a la diversidad de la cafetería y más que la discapacidad de sus colaboradores menciona la capacidad que tienen ellos en su trabajo, él como emprendedor no ve la discapacidad como una barrera en el ámbito laboral, sino como una oportunidad de vivir la diversidad descubriendo nuevas habilidades en ellos. Respecto a lo anterior Jon menciona que

no vean de esta persona el currículum o si tiene títulos, vean cuales son las necesidades, contrátenlos y ustedes mismos los capacitan, así lo hice yo en la cafetería, nadie tiene diplomas, nadie tiene título de colegio, y son exitosos, y la gente como qué (rostro sorprendido), hay que romper este mito, esta barrera de que con títulos valemos, hay personas con discapacidad que no han podido obtener el título, ni siquiera estudiar en la escuela por culpa de la sociedad, no de ellos. (comunicado personal, 2019)

Jon con su iniciativa intenta hacer una lucha contra muchos mitos que terminan siendo una gran barrera en el ámbito laboral para las PcD. Él es consciente de que, a muchas PcD, la sociedad les ha puesto muchas trabas para obtener experiencia profesional o algún título, pero también habla de capacitar y de brindar oportunidades, se esfuerza porque la cafetería sea un ambiente de aprendizaje para que cada uno de los colaboradores mejoren sus habilidades.

Según Jon “está bien la inclusión, excelente, pero enfoquen también el grado de importancia de cada persona que labora, porque eso es fundamental, para que la gente vea lo que realmente es una necesidad.” (comunicado personal, 2019), ya que no solo se trata de brindar oportunidades laborales, también se trata de percibir a la persona como un ser integral con derechos que deben ser respetados y muchas veces esto es una necesidad en la vida de las PcD. Jon comenta que “Para una conferencia, el vicealcalde me pidió que hiciera una pequeña charla sobre lo importante de contratar a personas con discapacidad. Terminé con el noventa por ciento de las personas llorando, es impresionante.” (comunicación personal, 2019), dejando claro que una de las cosas más importantes para lograr una verdadera inclusión laboral es sensibilizar a la sociedad y a las empresas, y así destruir muchas barreras que dificultan a las PcD disfrutar de sus derechos, entre ellos contar con una experiencia laboral que les permita tener calidad de vida.

Habilidades para el emprendimiento.

Cuando se inicia un emprendimiento se requiere de ciertas habilidades para mantenerlo en funcionamiento, y durante ese proceso se van desarrollando otras. Estas habilidades se engloban dependiendo del tipo de liderazgo que ejerce la persona y del contexto en el que se trabaja. En su emprendimiento Jon para sus colaboradores es un líder que promueve el crecimiento personal y profesional para el desarrollo de habilidades dentro del ambiente laboral. Jon menciona que:

“como barista ellos son mejores que yo, uno de mis colaboradores nunca tuvo títulos, yo le enseñé lo básico, y en cuestión de meses me superó, por ejemplo, yo hice un café cappuccino caliente de tres capas, así lo enseñé, meses después él hizo uno de cinco capas, que yo no he podido hacer, estas son cosas que hay que motivar y darle gran importancia” (Comunicado personal, 2019)

Jon muestra una gran preocupación para que sus colaboradores se motiven a mejorar las habilidades desde su propio esfuerzo, que no lo perciban como una responsabilidad sino una oportunidad, esto concuerda con lo mencionado por Camacho (2017) en donde menciona el emprendimiento como una oportunidad de tener un trabajo estable en el que las personas se introducen según sus habilidades, pero Jon no solo trabaja potenciando sus habilidades de liderazgo sino que fortalece las habilidades mostradas por cada uno de sus colaboradores. Al preguntarle sobre Jon, el colaborador 3 menciona que es “Trabajador, apoya a los empleadores, brinda consejos, entre todo” (comunicado personal, 2020). Hay una constante estimulación en el fortalecimiento de las habilidades dentro de su ambiente laboral, su preocupación está más allá de cumplir con metas económicas, ya que promueve un espacio de crecimiento dentro de la cafetería. Este fortalecimiento de habilidades se desarrolla mediante una comunicación asertiva. En una observación realizada en la cafetería se puede percibir como uno de los colaboradores comete un error, en ese momento el actuar de Jon fue conversar con él de forma privada y brindarle un consejo para saber cómo actuar si se vuelve a presentar una situación similar. Esa comunicación asertiva mejora el trabajo en equipo, ya que juntos caminan para el mejoramiento personal y profesional, cumpliendo las metas en conjunto.

La resiliencia y el liderazgo de Jon es inspirador para sus colaboradores, uno de sus colaboradores menciona “lo que más rescato es lo apasionado que es por salir adelante, a pesar de las circunstancias difíciles, es positivo y la lucha, porque sabemos muy bien que mantener un negocio no es fácil, entonces, lo trabajador que es, en eso lo admiro mucho” (Comunicado personal, 2020).

Asimismo, buscar alternativas para el mejoramiento del negocio, es una de las características que tiene Jon, no se enfoca en el problema, sino en buscar una solución. El ser creativo es parte de esa resiliencia, ya que busca soluciones y se las presenta al equipo, los cuales están en constante crecimiento y participación. En la cafetería han experimentado situaciones difíciles, pero aun así Jon no solo se preocupa por su bienestar sino también, por el de sus colaboradores y motiva también la perseverancia en ellos. Esto hace referencia a los mencionado por Delgado y Núñez, (2017) sobre cómo las habilidades emprendedoras son un complemento muy importante en la creación de empresas y lo han sido para Jon ya que le han permitido mantenerse constante y afrontar las adversidades que se presentan al tomar la decisión de emprender.

Una de las habilidades reforzadas por Jon en su proceso como emprendedor, es la constancia ante las situaciones difíciles, Al entrevistar negocios en los alrededores de la cafetería, Persona emprendedora 2 menciona que “Si usted no es una persona constante no lo va a lograr” (comunicado personal, 2019). Por lo que una de las habilidades necesarias para iniciar y mantenerse como emprendedor es la constancia, que viene acompañada del esfuerzo y compromiso de todos los días, inclusive en los días más complicados. Respecto a esto Colaborador 2 menciona que Jon

Tiene la capacidad de mantener cierta calma ante situaciones difíciles, es una persona que ha luchado probablemente mucho y ha sabido llevar a control las situaciones, que para muchas otras personas se les saldría de las manos, es una persona capaz de mantener la calma ante situaciones muy adversas y ve el lado positivo de las cosas. (Comunicado personal, 2020).

Su historia de vida ha sido inspiradora para otras personas, a raíz de eso genera influencia ya sea positivo o negativo, en el caso de Jon, esa constancia y lucha por salir adelante, ha sido motivo para que los colaboradores y clientes crean en el propósito de la cafetería y lo sigan como líder. El participante, es un agente de cambio, su influencia ha logrado una reflexión en el pensar de otros negocios sobre la discapacidad y emprendimiento. La persona emprendedora 3 menciona que “Yo pienso que todas las personas somos iguales, entonces por qué una persona que tiene una capacidad diferente no puede tener un negocio” (comunicado personal, 2019). No hay un enfoque en la discapacidad, sino en las habilidades que tiene la persona, hay un cambio de pensamiento, relacionado a este comentario. La persona emprendedora 4 menciona que “ellos también merecen dar un servicio verdad y eso mismo nos sirve como para educarnos, también tienen el derecho y más bien uno los admira.”. Su influencia, como líder de un negocio, ha impactado a muchas personas y ha generado un cambio en el paradigma de cada uno de ellos promoviendo un contexto más inclusivo y una visualización de las PcD en el ámbito laboral.

Una de las habilidades que se requiere al mantener un emprendimiento es tener calidad en la atención al cliente, la cual se ha desarrollado durante esta experiencia de emprendimiento tanto por Jon como por sus colaboradores, inclusive se destaca que esto debe ser un constante aprendizaje. Los emprendedores de negocios cercanos destacan la calidad de servicio al cliente y

cómo se debe de gestionar, por lo tanto, la persona emprendedora 3 menciona que esa atención debe “Ser amable, comprensivo, atender bien al cliente, el cliente tiene la razón” (comunicado personal, 2019). Estos se destacan dentro de los aspectos importantes al dar una buena atención y que pueden tener una gran influencia en el crecimiento de un emprendimiento, lo cual tiene que estar en una constante capacitación y como equipo de trabajo, tanto el líder como sus colaboradores pueden realizar retroalimentaciones para mejorar en este aspecto.

El crecimiento de la cafetería se ha logrado gracias a la gestión realizada por Jon, ya que ha encontrado apoyo de diferentes entidades y personas profesionales en diferentes áreas con respecto a la temática, porque su profesión no está ligada a la gestión de empresas. Esto ha sido una lucha constante, especialmente, por aprender procesos nuevos y capacitarse en lo que conlleva la gestión de la cafetería. Por lo tanto, Colaborador 1 menciona que “Muchos tienen los recursos, o tienen un negocio, o X proyecto, y por la mínima situación lo dejan botado, pero él ha sido constante, ha sabido sobrellevar las dificultades, por eso lo admiro mucho.”, a pesar de no tener bases en la gestión él no se detuvo ahí, sino que continuó su proceso hasta tener consolidada su cafetería. Por lo tanto, una de las prioridades en la gestión de Jon es motivar, Jon ha influenciado en sus colaboradores sobre generar sus propias autogestiones, ya que individualmente han buscado diferentes lugares para capacitarse y mejorar la calidad de su trabajo en la cafetería, dejan de visualizarlo como un trabajo y lo toman como una parte importante de aprendizaje en sus vidas. Esto lo motiva a mantener a sus colaboradores a pesar de las dificultades, Jon menciona que “Estuve a punto de despedir a dos personas, pero yo con este pensamiento, no soy así como para despedirles, ellos merecen el trabajo y tuve que sostenerlo, me costó mucho.” (comunicado personal, 2020). Buscar alternativas de gestión para mantener a sus colaboradores fue una de sus prioridades, esto lo llevó a crear un nuevo plan para beneficio de todos, esta experiencia ayuda a anticipar futuras dificultades y responder a ellas. Alvarado et al. (2020) menciona como la actitud proactiva y la flexibilidad son características de las personas con discapacidad emprendedoras, esto porque al enfrentar tantas barreras y dificultades la experiencia los va formando.

Cabe destacar que muchas de las habilidades identificadas durante el proceso son habilidades blandas y estas son determinantes al desempeñarse en cualquier forma de empleo ya sea como emprendedor o empleado. Algunas de estas son comunicación asertiva con sus colaboradores y clientes, liderazgo y gestión dentro de su emprendimiento, flexibilidad ante las

diversas dificultades, creatividad dentro de su negocio con nuevas ideas, resolución de conflictos a lo largo de su vida y en su desarrollo como emprendedor, trabajo en equipo e iniciativa.

Todas estas habilidades desarrolladas forman parte de la persona y el profesional que es Jon hoy en día, una persona que ha logrado destruir muchos estigmas y que lucha día a día por los derechos de las personas con discapacidad y por una sociedad más inclusiva.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Al finalizar el proceso de investigación se logra llegar a las siguientes conclusiones:

- El emprendimiento es una opción de inserción laboral para las PcD que desean iniciar un trabajo, pero se requiere redes de apoyo en el proceso, así mismo la persona emprendedora requiere apertura para desarrollar las habilidades requeridas tanto duras como blandas durante el proceso.
- El rol y el apoyo de la familia a nivel emocional y económico es fundamental ya que este sostendrá el proceso de la PcD en el desarrollo de su emprendimiento y le permitirá potenciar las habilidades para el trabajo.
- El emprendedor a lo largo de su vida enfrentó barreras educativas, de accesibilidad y de comunicación, sin embargo, a raíz de las situaciones desarrolló la habilidad de resiliencia y esto lo llevó a luchar por la inclusión social de las PcD. Tomó como motivación su experiencia de vida y su propia lucha, este emprendedor busca dar apoyo a personas con discapacidad para brindar la oportunidad de un empleo digno y expandiendo la filosofía inclusiva a través de su cafetería.
- Algunas de las habilidades que se identificaron en la persona sorda emprendedora son la resiliencia, perseverancia, comunicación asertiva, resolución de conflictos, flexibilidad, creatividad y relaciones interpersonales, además de motivación.
- Su historia de vida es un ejemplo para emprender su propio negocio, y que esto ayude a otras personas a tener una inserción laboral. Jon muestra que no es un camino fácil, pero tampoco el rendirse es una opción, hay diferentes alternativas y es fundamental contar con personas aliadas.
- A través de su historia de vida se ha convertido en un agente de cambio que permite que otras personas se acerquen y se interesen en aprender sobre el significado de inclusión.
- El concepto de inclusión observado no solo engloba a PcD, sino que visualiza las diferencias como parte de la diversidad humana.

- El concepto de discapacidad de la persona emprendedora se encuentra en el paradigma social, él menciona que la discapacidad se encuentra en el ambiente y no en las personas.
- El liderazgo de la PcD es de acompañar a cada uno de sus colaboradores y propiciar un ambiente de crecimiento personal y profesional para cada uno de ellos, él menciona que deben mejorar sus habilidades a partir de su propio esfuerzo. Los colaboradores destacan esta habilidad como una de las que más admiran.

Recomendaciones

Para el MEIC

- Capacitar a sus empleadores en temas de discapacidad e inclusión, en el caso de nuestra tesis recomendamos la posibilidad de tomar un curso de LESCO en un nivel básico.
- Mantener las instalaciones con todas las normas de accesibilidad para PcD.
- Brindar apoyo a proyectos o emprendimientos dirigidos por y para PcD.

Para las instituciones educativas:

- Trabajar interdisciplinariamente con las familias en el desarrollo de habilidades para el trabajo.
- Mantener conexiones con empresas inclusivas y dar a conocerlas a las familias.
- Desarrollar proyectos enfocados en la creación de procesos de emprendimiento en conjuntos con instituciones públicas que brinden este tipo de oportunidades como el MEIC.
- Trabajar habilidades blandas con la población con discapacidad para que puedan ejercer un puesto laboral.

Para las personas en situación de discapacidad

- Identificar sus habilidades por medio de cursos y capacitaciones relacionadas al ámbito laboral.
- Mantenerse en constante formación laboral para mejorar su Currículo Vitae.
- Buscar empresas inclusivas que sean aliados en los procesos de inserción laboral.
- Tomar en cuenta el emprendimiento como una alternativa de empleo.

Para empresas privadas

- Conocer la Ley 7092 sobre el impuesto a la renta e incentivo en favor de los empleadores que contraten personas con discapacidad.
- Buscar alternativas de sensibilización en temas de discapacidad, por ejemplo, colaboradores de la Universidad Nacional que brinden alguna charla sobre inclusión.
- Brindar más apertura a la inclusión laboral por medio de proyectos con este fin.

Para interesados en desarrollar proyectos de inserción laboral:

- Mantener un vínculo constante con empresas que brinden apertura a la inserción laboral de PcD.
- Conocer las leyes relacionadas al empleo y discapacidad.
- Buscar alternativas de financiamiento para desarrollar emprendimientos dirigidos por PcD.

Para instituciones inclusivas:

- Compartir sus experiencias con otras empresas en temas de inserción laboral.
- Promover más proyectos que capaciten a empresas, familias y PcD en temas sobre inserción laboral.

Para la División de Educación Básica

- Invitar a PcD a los programas de emprendimiento de la DEB, donde puedan mostrar y vender sus productos.
- Promover espacios en donde las estudiantes realicen proyecto de voluntariado en los negocios emprendedores gestionados por PcD.
- Continuar con proyectos que fortalezcan las habilidades blandas para una inserción laboral, incluyendo el emprendimiento.

Referencias bibliográficas

- Abad, B. (2016). Investigación social cualitativa y dilemas éticos: de la ética vacía a la ética situada. *Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, (34). Madrid, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297145846004>.
- Alvarado, A., Suarez, M. y Sánchez, M. (2020). Trayectorias emprendedoras en personas con discapacidad: características y condicionantes a través de estudios de caso. *Revista Psicoperspectivas*, 19(2). Madrid, España. Recuperado de https://pdfs.semanticscholar.org/d02d/da25d67a364b68ecf72b6995fdaf37511b37.pdf?_ga=2.33748705.1933615376.1622599372-415353638.1586920551.
- Asamblea Legislativa. (1996). Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad Ley 7600. San José, Costa Rica, Recuperado de <https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leyigualdaddeoportunidades.pdf>
- Asamblea Legislativa. (1988). *Ley 7092 sobre el impuesto a la renta e incentivo en favor de los empleadores que contraten personas con discapacidad*. San José, Costa Rica. Recuperado de <http://scm.oas.org/pdfs/2007/DIL/Costa%20Rica%20-%20Anexo%206%20Ley%207092%20Incentivo%20Empleadores.htm>
- Asamblea Legislativa. (2010). *Ley de inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el sector público N.º 8862*. San José, Costa Rica. Recuperado de <http://www.mtss.go.cr/seguridad-social/discapacidad/Ley%20de%20inclusion%20y%20proteccion%20laboral%20de%20las%20personas%20con%20discapacidad%20en%20el%20sector%20publico%20ley%20n.%208862.pdf>

Araya, C. y Navarro, G. (2013). *Metodología para la inclusión laboral de personas con discapacidad en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*. (Proyecto de licenciatura). Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.

Ballestero, C. y Vega, M. (2001). *Estrategias que construyen y aprovechan las personas con discapacidad física para incorporarse a procesos productivos*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-1-2001-18.pdf>

Barilari, F. (2006). *Análisis de las capacidades emprendedoras al interior de las organizaciones: El caso de los graduados universitarios*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Mar de Plata, Mar de Plata, Argentina. Recuperado de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/663929>.

Bravo, I., Bravo, M., Preciado, J. y Mendoza, M. (2021). Educación para el emprendimiento y la intención de emprender. *Revista Economía y Política*. (33). Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/5711/571165147008/571165147008.pdf>

Calvo, P. y Monge, K. (2017). *Gestión de empleo para personas con discapacidad del cantón de Belén: Acompañamiento a la coordinación entre la Red Local de Intermediación Laboral de Belén y la empresa privada Hotel Wyndham San José Herradura, con el apoyo de Fundameco*. (Proyecto de licenciatura). Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.

Camacho, N. (2017). *Derecho al trabajo de las personas con discapacidad – Análisis de caso: cooperativa autogestionaria de personas con discapacidad física permanente R.L.* (Tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Recuperado de <http://iij.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/09/Nuria-Camacho-C%C3%A9spedes-%EF%80%A0Tesis-completa%EF%80%A0.pdf>

- Camacho, M. y Solís, M. (2019). Inserción laboral de personas con Diversidad Funcional Cognitiva. *Wimblu Revista Estudios de psicología UCR*, 14 (1). Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/wimblu/article/view/32913>.
- Chaves, A., Rivera, C. y Villalobos, M. (2015). *Plan de capacitación y seguimiento laboral para el Programa EMPLEATE Inclusivo, que oferta servicios de inclusión laboral de personas en condición de discapacidad* (Proyecto de licenciatura). Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.
- Cornejo, C. y Vidal, R. (2016). *Trabajo y discapacidad: Una mirada crítica a la inclusión al empleo*. Universidad de Rosario, Argentina. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/317531931_Trabajo_y_discapacidad_una_mirada_critica_a_la_inclusion_al_empleo.
- Corradi, C. y Sucarrat, M. (2015). Guía de inclusión laboral de personas con discapacidad para empresas: actores y procesos. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Recuperado de http://ciapat.org/biblioteca/pdf/1219-Guia_de_inclusion_laboral_de_personas_discap_para_empresas.pdf
- Delgado, C. y Núñez, V. (2017). *Competencias de emprendimiento en estudiantes universitarios de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4156/Delgado%20Caramutti%20-%20Nu%C3%B1ez%20Vera%20Pierina%20Mirella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Deliyore, M. (2018). Costa Rica, de la educación especial a la educación inclusiva. Una mirada histórica. *Rev. hist.edu. latinoam*, 20 (31), 165 - 187. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rhel/v20n31/0122-7238-rhel-20-31-00165.pdf>

- De La Red, N., Fernández, J., Marbán, J. y De La Puente, R. (2008). Personas con discapacidad: de los centros ocupacionales a actitudes laborales emprendedoras. *Portularia*, 8(29), 117-139. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2899825.pdf>
- García, C., Gómez, M. y Pizarro, I. (2018). Barreras y facilitadores de la implementación de la Ley de Inclusión Laboral en una empresa de retail de la ciudad de Los Ángeles. (Seminario). Los Ángeles, Universidad de Concepción. Recuperado de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2969/4/Garc%C3%ADa%20Fern%C3%A1ndez%20-%20G%C3%B3mez%20Reyes%20-%20Pizarro%20Carful.pdf>
- Haro, M. y Franco, D. (2015). *Proyecto de emprendimiento productivo para inclusión laboral de personas con discapacidad del cantón Babahoyo provincia de los Ríos, 2014* (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10452/1/UPS-GT001544.pdf>.
- Henaó, C. y Gil, L. (2009). Calidad De Vida Y Situación De Discapacidad. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, (14)2. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3091/309126692005.pdf>
- Hernández, M. (2015). El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos. *Revista CES* 6(2). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v6n2/v6n2a04.pdf>.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. 6° Ed. DF, México, Interamericana editores.
- Holst, B. y Madrigal, M. (2012). UNA oportunidad de empleo: un proyecto y una experiencia valiosa de inclusión laboral de jóvenes y adultos con discapacidad. *Universidad en diálogo*, 2(2). pp. 35- 60. Recuperado de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/dialogo>.

- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2018). Costa Rica: Población de 18 años y más por situación de discapacidad, según condición de actividad, octubre y noviembre 2018. San José, Costa Rica. Recuperado de http://inec.cr/estadisticas?keys=DISCAPACIDAD&fuente_tid=All&field_periodo_tid=All&field_anio_documento_value%5Bvalue%5D%5Bdate%5D=2019
- Leal, M. (2012). Resiliencia: un enfoque orientado a generar condiciones para el emprendimiento exitoso. URBE. Recuperado de https://kipdf.com/resiliencia-un-enfoque-orientado-a-generar-condiciones-para-el-emprendimiento-ex_5b0f170d7f8b9a426b8b458f.html
- López, W. (2013). El estudio de casos: una vertiente para la investigación educativa. *Educere La revista Venezolana de Educación* 17(56). Mérida, Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35630150004>.
- Madrigal, A. (2015). El papel de la familia de la persona adulta con discapacidad en los procesos de inclusión laboral: Un reto para la educación especial en Costa Rica. *Revista electrónica EDUCARE* 19(2). Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582015000200012.
- Marulanda, F., Montoya, I. y Vélez, J. Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Revista Scielo* 16. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n36/n36a08.pdf>
- Mendoza, E. (2016). *Propuesta para la creación de programas de emprendimiento para las personas con discapacidad en la ciudad de Pedrocarbo* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17554/1/TESIS%20FINAL%20katherine.pdf>
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (2014). *Política de Fomento al Emprendimiento de Costa Rica: Administración Solís Rivera 2014-2018*. San José, Costa Rica. Recuperado de <http://www.pyme.go.cr/media/archivo/normativas/politicafomentoalemprendimiento.pdf>

- Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica. (2012). *Plan Nacional de inserción laboral para la población con discapacidad en Costa Rica*. San José, Costa Rica. Recuperado de https://www.undp.org/content/dam/costa_rica/docs/undp_cr_plandiscapacidad_2013.pdf
- Municipalidad de San José. (2017). Plan de desarrollo municipal 2017-2020. San José, Costa Rica. Recuperado de <https://www.msj.go.cr/MSJ/DatosAbiertos/Planificacin%20Institucional/Plan%20Desarrollo%20Municipal%202017-2020.pdf>
- Muñoz, K. y Osses, S. (julio-agosto, 2017). Sordedad, una nueva forma de pensar y vivir la sordera. *Revista Scielo*, 59(4), 496. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342017000400026
- Muñoz, K. y Sánchez, A. (2017). Hacia la comprensión del fenómeno de la Sordedad: Habitus como propuesta epistemológica. *Revista Atena*, (516), 247-258. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/atenea/n516/0718-0462-atenea-516-00247.pdf>
- Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. New York, USA. Recuperado de <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>
- Nieto, P. y Peña, P. (2017). *El emprendimiento en las personas con discapacidad en el distrito de Villa María del Triunfo es una vía para el logro de su vida independiente* (Tesis de Maestría). Pontificia, Universidad Católica de Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/119>
- Núñez, C. y Leiva, J. (2020). Evaluación integral del ecosistema emprendedor de Costa Rica y propuestas para su mejora. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas Nueva Época*, (15). Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v15nspe/2448-6795-rmef-15-spe-523.pdf>

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2020). Caja de herramientas para la inclusión laboral de personas con discapacidad Guía 3. Capacitación en habilidades blandas para personas con discapacidad Primera edición, 2020. Lima, Perú. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--ro-lima/documents/publication/wcms_760016.pdf
- Palomeque, M., Plaza, J. y Tapia, N. (2020). La inteligencia emocional y el emprendimiento: breve acercamiento para su comprensión. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos* (12) 4. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-281.pdf>
- Quecedo, R. y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, (14). Vitoria-Gazteis, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>.
- Sánchez, A. (2010). Identificación de barreras educativas en el proceso de transición de la educación media a la educación superior en personas sordas: un estudio exploratorio. (Trabajo de grado). Bogotá, Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/8718/1/597951.2010.pdf>
- Schuster, A., Puente, M., Andrada, O. y Maiza, M. (2013). La Metodología Cualitativa, Herramienta para Investigar los Fenómenos que Ocurren en el Aula. La Investigación Educativa. *Revista Electrónica Iberoamericana de Educación en Ciencias y Tecnología*, 6(2). Argentina. Recuperado de <http://www.exactas.unca.edu.ar/riecyt/VOL%204%20NUM%202/TEXTO%207.pdf>
- Seijo, C. y Villalobos, K. (enero-junio, 2011). La ética social y la dignificación de la vida humana: Un alcance epistémico en la sociedad. *Revista Dialnet*, 5(9), 99-111. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114852>

- Somarriba, F. (2015). *Actividad Emprendedora en el Desarrollo Económico Local. Evidencias para el caso de Nicaragua y Municipio de León, 2000-2013* (Tesis de licenciatura). Universidad de Alcalá, Madrid, España. Recuperado de <https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/23681>
- Suárez, I. (2015). *Personas con discapacidad y actividad laboral: el papel de las barreras actitudinales*. (Trabajo de fin de grado). España, Universidad de La Laguna. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2505/Personas+con+Discapacidad+y+actividad+laboral+el+papel+de+las+barreras+actitudinales+.pdf;jsessionid=2A8BB0BC83D87E8F948C7C6AC261A971?sequence=1>
- Taguena, J. y Vega, M. (2012). Técnicas de investigación social. Las entrevistas abierta y semidirectiva. *Revista de investigación en ciencias sociales y humanidades nueva época* 1(1). Recuperado de <https://www.semanticscholar.org/paper/T%C3%89CNICAS-DE-INVESTIGACI%C3%93N-SOCIAL.-LAS-ENTREVISTAS-Y-Belmonte-Antonio/762f4d170dcad2c17aebd6585d4fc2d16388dc8e>.
- Toca, C. (2010). Consideraciones para la formación en emprendimiento; explorando nuevos ámbitos y posibilidades. *Estudios Gerenciales*, 26 (117). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v26n117/v26n117a03.pdf>
- Verdugo, A., Gómez-Vela, M., Fernández, P., Sánchez, V., Wehmeyer, L., Badia, C. y Guillén, M. (2013). ¿Cómo evaluar la autodeterminación?, Escala arc-inico de evaluación de la autodeterminación. *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 4(4), 21-39. Recuperado de <http://investigacion.utmachala.edu.ec/proceedings/index.php/utmach/article/view/307/251>

Apéndices

Apéndice A

Entrevista semiestructurada aplicada a cinco personas con negocio

Universidad Nacional

Licenciatura en Educación Especial con énfasis en proyectos pedagógicos en contextos inclusivos

Identificar la visión sobre el enfoque inclusivo de la cafetería Inclúyeme de los negocios que se encuentre alrededor.

La entrevista es semiestructurada, por lo tanto, a continuación, se plantean una serie de preguntas que guíen el proceso de conversación con la persona participante.

Participante de un negocio	Fecha aplicación	Hora de aplicación
PNe1		
PNe2		
PNe3		
PNe4		
PNe5		
PNe6		

Datos de la persona

1. ¿Cuánto tiempo ha tenido su negocio en funcionamiento en este sector?
2. ¿Qué habilidades tiene que desarrollar una persona emprendedora?
3. ¿Cuál es su concepto de discapacidad?
4. En el barrio chino hay una cafetería Inclúyeme que es gestionada por una persona en situación de discapacidad desde hace dos años, ¿Qué piensa de que exista una cafetería gestionada por una persona con discapacidad?

Apéndice B

Entrevista semiestructurada aplicada a la persona sorda emprendedora

Universidad Nacional

Licenciatura en Educación Especial con énfasis en proyectos pedagógicos en contextos inclusivos

Conocer la historia de vida de la persona participante desde su primera infancia hasta el planteamiento de su emprendimiento.

La entrevista es semiestructurada, por lo tanto, se plantean una serie de preguntas que guíen el proceso de conversación con la persona participante durante el relato de la historia de vida, esta se dividirá en tres aspectos: infancia, adolescencia y adultez las cuales se trabajarán en 2 sesiones, estas serán grabadas con la intención de documentar la información. Asimismo, antes de cada sesión se le pedirá a la persona participante una serie de fotografías que le ayuden a relatar su historia de vida.

Datos de la persona

Código de la persona:

Edad:

Ocupación:

Lugar de residencia:

Número de teléfono:

Correo electrónico:

Infancia

1. ¿Dónde vivió y en qué escuela estudió?
2. ¿Cómo era el espacio en el que vivió en su infancia?
3. ¿Qué actividades le gustaba hacer?
4. ¿Cómo era el ambiente de la escuela, era un espacio inclusivo?
5. ¿Qué tipo de habilidades desarrolló en la infancia?
6. ¿Cómo se daba el apoyo de sus padres y familiares?
7. ¿Cómo fue el acompañamiento de los docentes en su proceso de aprendizaje?
8. ¿Qué barreras tuvo que enfrentar?
9. ¿Cuál fue la persona más significativa en su infancia y por qué?

Adolescencia

1. ¿En qué centro educativo estudió y cómo describiría su proceso de aprendizaje?
2. ¿Qué habilidades o conocimientos cree que desarrollo en su lugar de estudio?
3. ¿Durante este periodo, qué fue lo más significativo para usted?
4. ¿Cuáles eran sus principales intereses en la adolescencia?
5. ¿Qué tipo de apoyo recibió de su familia en esta época de su vida?
6. ¿Qué barreras tuvo que enfrentar en esta etapa de su vida?
7. Realizó algún estudio extracurricular que le aportó más conocimientos
8. ¿Cómo descubrió su orientación vocacional?

Etapa adulta

1. ¿Cuáles han sido sus experiencias laborales?
2. ¿De dónde nace la iniciativa de crear la cafetería inclúyeme?
3. ¿Qué habilidades reconoce, en usted mismos en esta etapa de su vida?
4. ¿Para usted qué es liderazgo? ¿Qué tipo de liderazgo ejerce dentro de la cafetería?
5. ¿Para usted qué es inclusión?
6. ¿Por qué crear una cafetería con un enfoque inclusivo?
7. ¿Quiénes han sido parte fundamental en la consolidación de la cafetería y por qué?
8. ¿Cómo es el proceso de selección de las personas que trabajan en la cafetería?
9. ¿Cómo describiría el ambiente laboral?
10. ¿Qué cursos o actividades autodidactas ha llevado para prepararse y ser emprendedor?
11. ¿Cuál es el principal objetivo de la cafetería?

12. ¿Cuáles son las principales barreras que enfrenta actualmente en su negocio?
13. ¿Qué planes a futuro tiene para la cafetería o donde espera llegar con ella?

Apéndice C

Entrevista semiestructurada aplicada a los colaboradores en la cafetería

Universidad Nacional

Licenciatura en Educación Especial con énfasis en proyectos pedagógicos en contextos inclusivos.

Indagar sobre la percepción del liderazgo y otras habilidades de la persona emprendedora, asimismo, de su concepto sobre inclusión.

La entrevista es semiestructurada, por lo tanto, se plantean una serie de preguntas que guíen el proceso de conversación con los colaboradores de la cafetería.

Entrevista a colaborador (ECO)

1. ¿Cómo llegó a trabajar a la Cafetería Inclúyeme?
2. ¿Qué función desempeña dentro de cafetería inclúyeme?
3. ¿Qué habilidades ha desarrollado en la cafetería?
4. ¿Qué significa la cafetería Inclúyeme en su vida diaria?
5. ¿Cuál es su opinión con respecto a la iniciativa del dueño de cafetería Inclúyeme?
6. ¿Qué habilidades reconoce usted en el dueño de la cafetería?
7. ¿Cuál es su concepto de inclusión?

Apéndice D

Observación participativa aplicada en la cafetería Inclúyeme

Universidad Nacional

Licenciatura en Educación Especial con énfasis en proyectos pedagógicos en contextos inclusivos

Identificar el ambiente laboral y la gestión del emprendedor encargado de la cafetería Inclúyeme.

Se realiza una observación en la cafetería Inclúyeme donde se dará una convivencia entre las investigadoras, el propietario y las personas que laboran en ella. La información recolectada se registrará en la siguiente matriz.

Aspectos para considerar en la observación	Situaciones observadas
Gestión de la cafetería	
Ambiente laboral	
Liderazgo del administrador	
Comportamiento de los trabajadores	
Relación cliente-administrador- empleados Actitud de los clientes	