



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES HUMANIDADES Y ARTES

PROGRAMA DE GASTRONOMIA Y ALTA COCINA

**DISEÑO DE HERRAMIENTAS DE APOYO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN RESTAURANTES DE BUCARAMANGA**

Presentado por:
LAURA ALEJANDRA LAMUS GONZÁLEZ
MARIEL JOHANA GÓMEZ BARRAGÁN

Presentado a:
MARGARETH JULYANA HOLGUIN MARINO
DOCENTE PROYECTO INTEGRADOR

Bucaramanga, Colombia, 2019

Tabla de contenido

Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
1. Planteamiento del problema.....	11
1.1 Descripción del problema.....	11
1.2 Objetivos.....	14
1.2.1 Objetivo general.....	14
1.2.2 Objetivos específicos.....	14
1.3 Justificación.....	14
1.4 Limitaciones y delimitaciones.....	16
1.5 Definición de términos.....	17
2. Marco contextual.....	21
2.1 Marco de antecedentes.....	21
2.1.1 Internacionales.....	21
2.1.2 Nacionales.....	23
2.1.3 Regionales.....	25
2.2 Marco teórico	26
2.2.1 Discapacidad auditiva.....	26
2.2.1.1 Lenguaje de señas.....	28
2.2.1.1.1 Orígenes.....	28
2.2.1.1.2 Adaptación en Colombia.....	30
2.2.2 Inclusión social.....	31

2.2.2.1 <i>Inclusión en los restaurantes</i>	31
2.2.2.2 <i>Barreras de comunicación</i>	31
2.2.3 Gastronomía.....	33
2.2.3.1 <i>Tipos de restaurantes</i>	34
2.2.3.2 <i>Servicios de restaurantes</i>	36
3. Metodología	39
3.1 Enfoque y método de investigación.....	39
3.2 Fases de la realización.....	40
3.3 Descripción de la población objeto.....	41
3.4 Instrumentos de recolección de información.....	41
3.5 Validación de instrumentos prueba piloto.....	42
3.6 Procedimiento en la aplicación de instrumentos.....	43
3.7 Análisis de datos.....	44
3.8 Aspectos éticos.....	45
4. Resultados	46
4.1 Resultados.....	46
4.1.1 Personas con discapacidad auditiva.....	46
4.1.2 Dueños de restaurantes.....	46
4.2 Análisis de satos por subcategorías.....	47
4.2.1 Lenguaje de señas.....	47
4.2.2 Adaptación en Colombia.....	48
4.2.3 Barreras de comunicación.....	48

4.2.4 Inclusión a restaurantes.....	49
4.2.5 Tipos de restaurantes.....	50
4.2.6 Servicio de restaurantes.....	50
4.3 Análisis de datos por categorías.....	51
4.3.1 Discapacidad auditiva.....	51
4.3.2 Inclusión.....	51
4.3.3 Gastronomía.....	52
4.4 Confiabilidad y validez.....	52
5. Conclusiones.....	53
Referencias.....	60

Índice de figuras

Figura 1.....	26
Figura 2.....	40

Índice de tablas

Tabla 1.....	44
Tabla 2.....	57

Índice de anexos

Anexo 1.....	55
Anexo 2.....	57
Anexo 3.....	58

Resumen

Los restaurantes de Bucaramanga no presentan un servicio inclusivo a la mayoría de personas con alguna discapacidad, en especial a la comunidad con discapacidad auditiva. Es por ello que el objetivo del presente proyecto es determinar cuáles son las posibles barreras que tienen dichas personas al momento de ir a un restaurante en la ciudad de Bucaramanga, y así mismo, dar una o más soluciones a esta problemática.

De esta manera la pregunta de investigación es: ¿Cómo ofrecer un servicio óptimo e inclusivo a la comunidad con discapacidad auditiva en restaurantes de Bucaramanga? Esta pregunta se responde a través de un proceso de investigación realizado tanto de manera teórica como de manera práctica, con ayuda de instrumentos de recolección de información como lo fueron la entrevista y la observación. Además, cabe recalcar que se tuvieron en cuenta las respuestas dadas por las personas con discapacidad auditiva y por los dueños de restaurantes de la ciudad.

Palabras clave: Sordo, inclusión social, barreras comunicativas, lenguaje de señas, servicio, restaurante.

Abstract

Bucaramanga's restaurants do not present an inclusive service for the majority of people with some disability, especially people with hearing disability. Therefore, the objective of this project is to define what are the possible barriers for these people at the time of going to restaurants in the city of Bucaramanga, and in the same way, give one or more solutions to this problem.

In this order of ideas, the research question is How to offer an optimal and inclusive service to hearing disability people in restaurants of Bucaramanga? This question was answer through a research process in a theoretical and practical way, with the help of information gathering tools such as interview and observation. In addition, it should be note that the answers given by people with hearing disabilities and by owners of restaurants in the city are considered.

Keywords: Deaf, social inclusion, communicative barriers, sign language, service, restaurant.

Introducción

Esta investigación parte de la problemática que presenta un comensal con discapacidad auditiva al momento de ser atendido en un restaurante de Bucaramanga, para iniciar con el estudio se planteó la siguiente pregunta, **¿Qué herramientas se pueden desarrollar para ofrecer un servicio óptimo e inclusivo a la comunidad con discapacidad aditiva en restaurantes de Bucaramanga?** A partir de este interrogante se definió el problema que se desea estudiar y buscar una solución, se desarrollaron unos objetivos que ayudan a visualizar la raíz del interrogante, limitaciones, delimitaciones y definiciones clave que llevarán al lector a entender de manera satisfactoria el proyecto

Posteriormente, en el marco contextual, se realiza un estudio de antecedentes, en donde la finalidad era encontrar otros proyectos parecidos al presente; hasta el momento no se halló ninguno con la misma propuesta, pero un factor común de estos era el hecho de que las personas sordas eran los que prestaban un servicio a los oyentes y no viceversa. Por otro lado, se encuentra la investigación teórica que tenía como función orientar y sustentar académicamente los temas que se consideraron importantes para el desarrollo del mismo.

Al entrar en el tema del enfoque y la metodología, se tienen en cuenta textos que guían a las investigadoras a descubrir que se trata de una investigación con enfoque cualitativo y que esta va de la mano con una metodología exploratoria y descriptiva, además cabe resaltar que para el desarrollo de este proceso se utilizaron la entrevista y la observación como herramientas de recolección de información.

A continuación, se tienen los resultados en donde se realizó una síntesis entre la información recolectada en el trabajo de campo y la investigada en el marco teórico, teniendo en cuenta todas las categorías y subcategorías que se consideraron necesarias para la misma.

1. Planteamiento del problema

En esta primera parte se expone el problema que se desea resolver, los objetivos planteados con el fin de dar una o más soluciones y el motivo por el cual se realiza este proyecto. Además, las limitaciones y delimitaciones que acotan la investigación y los términos poco comunes que permiten al lector entender con facilidad la documentación del proyecto.

1.1 Descripción del problema

La gastronomía hace parte de la vida diaria de la gente y es uno de los factores que marcan una cultura, además es de gran importancia ya que es la que hace disfrutar de aquello típico o de aquello que no es tan común para el paladar, ayuda a nutrir el cuerpo y hasta cambiar un poco la rutina que acompaña el día a día debido a las interesantes experiencias que se puede llegar a tener, tanto en los hogares como en un restaurante. Además, la gastronomía no solo abarca la comida o la acción de alimentarse para el ser humano, la gastronomía comprende desde la agricultura y la proveniencia de la materia prima hasta el servicio que cada persona recibe en un restaurante o establecimiento donde venden comida.

Por otro lado, en febrero de 2015 se tiene registrado un censo realizado por el DANE, donde se ubica un total de 1870 personas sordas en la ciudad de Bucaramanga, Santander, lo que incluye un 52.2% de mujeres, un 47.8% de hombres y un 9.7% de niños entre edades de 3 a 17 años. Teniendo en cuenta que en el 2015 se tiene un aproximado de 500000 habitantes en la ciudad de los cuales solo el 0.4% son sordos.

Se conoce que a través de los años la comunidad sorda ha tenido que enfrentarse a una serie de retos diariamente, entre ellos el poder ir a un restaurante y lograr ser entendidos para que su orden sea la correcta. La barrera principal que tienen las personas con discapacidad auditiva es la

comunicación, y el hecho de que los restaurantes o establecimientos gastronómicos ignoren este inconveniente hace que no tengan un servicio que los incluya, es decir, de una manera más concreta, en la ciudad de Bucaramanga no existe, hasta el momento, un restaurante con la capacidad de atender las necesidades de esta comunidad. Cabe recordar también que de esta problemática no se tiene o no se ha encontrado un estudio previo hasta el momento que la intente solucionar en la ciudad.

Por lo general, esto sucede muy a menudo y es la razón por la cual muchas personas no oyentes o hipoacúsicos prefieren no salir de sus hogares o simplemente ir solo a restaurantes que ellos ya conocen y no varían mucho a la hora de escoger otros establecimientos que tengan una temática o tipo de comida diferente. Es importante mencionar que una de las razones por las cuales algunas personas sordas no salen de su casa es porque no tienen la oportunidad de aprender el lenguaje de señas ni de adquirir algún tipo de educación, esto se refleja principalmente, en los adultos mayores y en algunos sectores del área rural.

También hay que tener en cuenta que algunas personas con discapacidad auditiva pueden hablar, esto se debe a que toman una terapia de habla, que es un tipo de educación a la que solo algunos pocos tienen acceso debido a su costo y al largo tiempo que conlleva realizarla; logran modular palabras y aunque no tienen mucha fluidez se entiende lo que quieren decir y/o expresar y al tener esta posibilidad tienen un poco más libertad a la hora de enfrentarse a la tareas diarias y a un mundo social, pues esto hace que la mayor parte del tiempo se logren entender.

Bucaramanga desde hace unos años se ha destacado como una ciudad con gran variedad gastronómica y como comúnmente sucede existen lugares que ofrecen buenos servicios y otros no tanto, cabe recordar que un buen restaurante no depende solo de que tan buena sea la comida, sino de la calidad del servicio que este ofrece, y para que mantenga una demanda particularmente

los restaurantes procuran ofrecer todo lo que el cliente quiere, pero **¿Qué herramientas se pueden desarrollar para ofrecer un servicio óptimo e inclusivo a la comunidad con discapacidad aditiva en restaurantes de Bucaramanga?**

En consecuencia, debido a los puntos expuestos se busca una posible solución, de esta manera se plantea que para resolver esta problemática el camino más fácil y eficiente es el de capacitar al personal para el aprendizaje de herramientas como el lenguaje de señas y así este podrá tener una comunicación plena con el cliente; sin embargo, todo este proceso conlleva a una serie de gastos y tiempo extra, dos factores a los cuales varios establecimientos no están dispuestos a proporcionar. Otro punto notable que aporta a la solución de este problema es la creación de un menú interactivo donde la persona con discapacidad auditiva pueda realizar su pedido cómodamente y sin dificultad alguna, además de esta manera se agilizará el proceso de pedido y pago en el restaurante, y no solo de los clientes sordos; es importante tener en cuenta que la principal herramienta para facilitar la lectura de esta carta es la visagrafía, que consiste en la representación gráfica o escritura del Lenguaje de señas..

Para finalizar, como conclusión se tiene el planteamiento de un problema que se ha presentado desde hace mucho tiempo y del que no se ha encontrado prueba de un estudio previo, por lo tanto, el principal objetivo es que los restaurantes de Bucaramanga implementen un servicio en el que todo tipo de persona se sienta incluida, en este caso, la prioridad del proyecto es la comunidad con discapacidad auditiva.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general.

Diseño de herramientas de apoyo para la atención de personas con discapacidad auditiva en restaurantes de Bucaramanga que permitan la disminución de barreras de comunicación entre el comensal y el personal de servicio.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Reconocer las barreras de comunicación que la comunidad con discapacidad auditiva tiene al momento de ir a un restaurante en Bucaramanga.
- Identificar los diferentes tipos de servicio que existen en los restaurantes de Bucaramanga.
- Diseñar herramientas que faciliten el servicio de los restaurantes al momento de atender a personas con discapacidad auditiva.

1.3 Justificación

Desde tiempos remotos los restaurantes han estado dirigidos a la demanda más grande que existe alrededor del mundo, a aquellos sin ningún tipo de discapacidad que presentan necesidades comunes las cuales pueden ser atendidas de acuerdo a las pautas de servicio que estos tengan sin la diligencia de enfocarse en gran medida a cada cliente y en lo que este pueda necesitar específicamente; a su vez también existe otra demanda cuyo porcentaje puede llegar a ser menor pero es igual de importante, las personas con algún tipo de discapacidad, refiriéndose específicamente a los individuos que poseen “discapacidad auditiva”, quienes tienen el mismo derecho de accesibilidad, término que está definido en el decreto 1421 del 2017, “como las

medidas pertinente para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a cualquier entorno físico, transporte, información y comunicación al mismo, tiempo que se identificará y eliminará las barreras que no permiten el acceso de movilidad y comunicación”.

En Bucaramanga se reconoce una cultura gastronómica de alto nivel que cuenta con gran variedad de restaurantes, en lo que respecta al servicio esto varía según el establecimiento pero todos estos tienen un servicio estándar en donde solo se preocupan por atender personas oyentes y hablantes dejando de lado a las personas de la comunidad sorda e hipo acústicas las cuales presentan una barrera a la hora de acceder a la comunicación verbal, barrera que debe ser derrumbada en estos establecimientos para que el servicio además de óptimo sea inclusivo, en la Ley 1618 de 2013 en el título III, artículo 5, resalta se debe tomar las medidas tendientes a incentivar y orientar las estrategias de cooperación internacional e inversión social privada para generar programas y proyectos tendientes a mejorar las condiciones de las personas con discapacidad, así como en la implementación de ajustes razonables y acciones de inclusión social de las personas con discapacidad, bajo la coordinación de la agencia colombiana de cooperación internacional o quien haga sus veces, también otro punto que se puede destacar de esta ley es implementar los mecanismos necesarios para garantizar la participación plena de las personas con discapacidad en la formulación de las diferentes políticas públicas, en este caso se aplicaría este segmento a las políticas de un restaurante; hasta el momento no se ha encontrado prueba de que esto se ofrezca en algún restaurante o que se haya realizado algún estudio para crear un servicio con estas características, son por estas razones que este proyecto se enfoca en dar atención a esta problemática y resolverla con el fin de que las personas con discapacidad auditiva se sientan en la total libertad de acudir a cualquier restaurante sin tener que preocuparse en resolver los problemas que comúnmente se les presentan al asistir a este tipo de sitios.

Como se mencionó anteriormente, los restaurantes tienen una estandarización en el servicio y al querer hallar una solución al problema antes expuesto, se busca romper con estos esquemas y tradiciones, modificar la forma en que se presenta o expone una carta o un plato de manera que sea asequible para los clientes oyentes y no oyentes al mismo tiempo se busca facilitar y agilizar el servicio haciéndolo más cómodo y favorable para los clientes en general.

Por otra parte, si no se presenta una solución a la problemática se omite la posibilidad de que nuevos clientes lleguen a los restaurantes y que tengan nuevas experiencias que pueden llegar a ser enriquecedoras para la comunidad con discapacidad auditiva. Si se deja a un lado esta problemática y se ignora por el simple hecho de que puede presentar un gasto económico extra al establecimiento, también se está apartando a aquellas personas que buscan ser incluidas en una sociedad, personas que quieren tener un trato igualitario pues tienen las mismas capacidades que posee una persona sin discapacidad.

Finalmente, el proyecto busca innovar con la creación de un plan de servicio que pueda ser adaptado a uno o más de los tipos de servicio que existen en los restaurantes de Bucaramanga sin llegar a afectar su propio estilo, pues el fin del proyecto no es cambiar la esencia del restaurante en totalidad sino ajustar el servicio para que puedan ampliar su demanda, es decir, no solo la comunidad con discapacidad auditiva será beneficiaria, también los restaurantes pues estarían aumentando sus ingresos.

1.4 Limitaciones y delimitaciones

Limitaciones: Durante el desarrollo del proyecto, tanto en la parte documental como en la metodológica o práctica, se pueden llegar a presentar diversas limitaciones que obstaculizan al mismo, entre ellas se encuentran la falta de cooperación por parte de algunas personas de la

comunidad con discapacidad auditiva, se cree o se supone que muchas de estas personas no querrán compartirnos su experiencias e información teniendo en cuenta que no se cuenta con un aprendizaje total de la lengua de señas, también se intuye que no se podrá contar con la participación de los directores generales o trabajadores de los restaurantes por políticas del establecimiento. Por otro lado, la carencia de textos o documentos que respalden el proyecto pueden crear obstáculos en la parte documental como también la insuficiente información recolectada en el trabajo de campo. Así mismo la falta de recursos económicos puede crear dificultades para poder explorar los restaurantes y sus diferentes tipos de servicio.

Delimitaciones: La investigación se llevará a cabo en lugares específicos alrededor de la ciudad de Bucaramanga, es decir, se desarrollará una observación en restaurantes de la zona Cabecera y las plazoletas de comidas de los centros comerciales como IV, V etapa y Cacique. La principal herramienta de investigación utilizada será la entrevista, para su elaboración no se tomará en cuenta el lugar de procedencia de la persona pero si la edad, que el individuo sea mayor de edad y que resida en la ciudad de Bucaramanga o area metropolitana.

1.5 Definición de términos.

Los siguientes términos han sido tomados de la **Ley 982 de 2005**

- **Comunidad sorda:** “Es el grupo social de personas que se identifican a través de la vivencia de la sordera y el mantenimiento de ciertos valores e intereses comunes y se produce entre ellos un permanente proceso de intercambio mutuo y de solidaridad. Forman parte del patrimonio pluricultural de la Nación y que, en tal sentido, son

equiparables a los pueblos y comunidades indígenas y deben poseer los derechos conducentes”.

- **Hipoacusia:** Disminución de la capacidad auditiva de algunas personas, la que puede clasificarse en leve, mediana y profunda.

Leve. La que fluctúa aproximadamente entre 20 y 40 decibeles.

Mediana. La que oscila entre 40 y 70 decibeles.

Profunda. La que se ubica por encima de los 80 decibeles y especialmente con curvas auditivas inclinadas.
- **Hipoacúsico:** Quienes sufren de hipoacusia.
- **Sordo:** Es todo aquel que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna, independientemente de cualquier evaluación audio métrica que se le pueda practicar.
- **Sordo señante:** Es todo aquel cuya forma prioritaria de comunicación e identidad social se define en torno al uso de Lengua de Señas Colombiana y de los valores comunitarios y culturales de la comunidad de sordos.
- **Sordo hablante:** Es todo aquel que adquirió una primera lengua oral. Esa persona sigue utilizando el español o la lengua nativa, puede presentar restricciones para comunicarse satisfactoriamente y puede hacer uso de ayudas auditivas.
- **Sordo semilingüe:** Es todo aquel que no ha desarrollado a plenitud ninguna lengua, debido a que quedó sordo antes de desarrollar una primera lengua oral y a que tampoco tuvo acceso a una Lengua de Señas.
- **Sordo monolingüe:** Es todo aquel que utiliza y es competente lingüística comunicativamente en la lengua oral o en la Lengua de Señas.

- **Sordo bilingüe:** Es todo aquel que vive una situación bilingüe en Lengua de Señas Colombiana y castellano escrito u oral según el caso, por lo cual utiliza dos (dos) lenguas para establecer comunicación tanto con la comunidad sorda que utiliza la Lengua de Señas, como con la comunidad oyente que usa castellano.
- **Lengua de señas:** Es la lengua natural de una comunidad de sordos, la cual forma parte de su patrimonio cultural y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral.

Los siguientes términos fueron tomados de la **Ley 1628 de 2013**

- **Inclusión social:** “Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.”
- **Barreras:** Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:
 - **Actitudinales:** Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con y/o en situación de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad;
 - **Comunicativas:** Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con

discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.

- **Físicas:** Aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.
- **Gastronomía:** La gastronomía es la disciplina que estudia la relación entre la cultura y la comida durante un período de tiempo determinado.
- **Restaurante:** Establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo local.
- **Herramientas:** Instrumento que se utiliza para desempeñar un oficio o trabajo determinado.

2. Marco contextual

En el segundo capítulo se encuentra el marco contextual, el cual, como su nombre lo dice, es aquella fracción del proyecto de investigación en la que se contextualiza al lector. Se comienza con el marco de antecedentes, en donde se evidencia un total de 8 proyectos de investigación o tesis de grado desarrollados por alguna otra persona o entidad, y los cuales manejan una temática similar al presente proyecto. Se continúa con el marco teórico, en el que se realiza una sustentación teórica del problema de investigación; así mismo, este se divide en una serie de temas y subtemas clasificados en un orden lógico.

2.1 Marco de antecedentes

El estado del arte o marco de antecedentes es totalmente necesario en una investigación ya que permite tener claro de qué manera han avanzado otras investigaciones y da la posibilidad de guiar con más claridad el proceso de investigación. El siguiente texto es una recopilación de proyectos que tiene similitud con la investigación que se quiere llevar a cabo, como, por ejemplo, el querer incluir a la sociedad las comunidades con alguna discapacidad física. Por el momento no se ha encontrado ninguno de procedencia regional, pero esto no quiere decir que no exista.

2.1.1 Internacionales.

En la Universidad Tecnológica de Israel de la ciudad de Quito, Ecuador, la estudiante Carmen Romero Gualán en el año 2016 publicó uno de ellos llamado *Propuesta de mejora para el restaurante Café Colón al servicio de personas con discapacidad*. Este proyecto se enfoca, como su nombre lo dice, en buscar una mejora al servicio que presta el Restaurante Café Colón ubicado en el Hotel Hilton Colon Quito, con el fin de que las personas que poseen alguna

discapacidad se sientan incluidas obteniendo una atención adecuada. El problema presentado radica en que una infraestructura y una comunicación no adecuada para cualquier tipo de público han desarrollado cierto impedimento para que las personas con alguna discapacidad puedan disfrutar de un servicio de calidad; para ello realizaron su investigación cuantitativamente y usaron el método deductivo, ya que buscaban probar una hipótesis y lograr su objetivo. Como resultado la investigadora concluyó que el restaurante y el personal no se adapta para ningún tipo de población con discapacidad, por lo tanto, ideó un plan de mejora en donde la planta física, el personal de servicio y el menú se adecuarán para atender las necesidades de cada comunidad.

En el año 2013 la estudiante Sarah Morales Mortensen, de la universidad de los Hemisferios en Quito, Ecuador, realizó un proyecto *Restaurante de cocina ecuatoriana gourmet diseñado para la inclusión de trabajadores discapacitados que usan sillas de ruedas*. El objetivo de su proyecto es el diseño de un restaurante en donde el área de servicios del establecimiento sea atendido por personas en silla de ruedas. Para realizar este proyecto, usó el método deductivo y la entrevista, el medio para recolectar datos. Como resultado final, obtuvo la reestructuración de un restaurante común, es decir, el adecuamiento para que el personal en silla de ruedas pueda movilizarse en el restaurante con facilidad, capacitación en el área laboral y un taller de talento humano para motivar a todos los empleados y tener un ambiente acogedor de trabajo.

Ahora haremos énfasis en el proyecto de Nataly Michelle Puertas Proaño, estudiante que, en el 2013 en la Universidad de las Américas ubicada en la ciudad de Quito, Ecuador; desarrolló *Propuesta para la creación de una operadora turística dirigida a realizar actividades turísticas para personas con discapacidad "turismo especial" en la ciudad de Quito provincia de Pichincha*. Para la realización de este proyecto, recolectaron información a través de la encuesta y la entrevista, el objetivo es desarrollar una operadora que se especializa en tours o paquetes

turísticos dirigidos a personas con discapacidades físicas o auditivas, este proyecto nace de la necesidad de incluir a estas personas a este mercado que tiene una alta demanda por parte de esta comunidad. Como conclusión obtuvieron que su idea es innovadora y que la competencia es casi nula, es una idea de negocio que se puede posicionar en el mercado en un corto plazo y que además cuentan con el apoyo de autoridades y organizaciones que amparan a personas con discapacidad.

El proyecto *Inclusión al turismo de personas con discapacidad auditiva en el Museo Casa del Alabado, Sala Mundo de los Materiales* desarrollado por Johanna Pazmiño García, estudiante de la Universidad Del Ecuador y publicado en 2015. La investigación consiste en la inclusión turística de personas con discapacidad auditiva y la búsqueda y facilidad que tiene el Museo Casa del Alabado para la adaptación de la herramienta de Lenguaje de Señas; la investigadora desarrolla una guía para la implementación de esta herramienta en la Sala Mundo de lo Materiales del museo además de unas recomendaciones. La investigación desarrolla el método científico y estadístico, y las herramientas de investigación utilizadas son la encuesta y la entrevista.

2.1.2 Nacionales.

Por otro lado, tenemos a los estudiantes Martha Ximena Galindo Gómez y Michael Julián Pinzón Martínez del Colegio de estudios Superiores de Administración ubicada en la ciudad de Bogotá, Colombia, con *Propuesta y evaluación de un restaurante temático atendido por personas con discapacidad auditiva y vocal*, del año 2016. El problema en el cual ellos se enfocaron fue a la exclusión laboral que se presenta hacia las personas con discapacidades auditiva y vocal, debido a que en las grandes empresas no los ven como potenciales empleados y

el desempleo crece cada día más. Para solucionar el problema, enfocaron su atención en los restaurantes como mayor generador de empleo y a partir de esto plantearon la propuesta anteriormente mencionada, teniendo en cuenta que este restaurante solo va dirigido a clientes de estrato 5 y 6. Al momento de realizar su investigación se basaron en el método descriptivo no experimental, y para la recolección de datos fueron empleadas herramientas como la entrevista y la encuesta. Para finalizar, la conclusión que se obtuvo es que la viabilidad de la propuesta como negocio era buena, ya que, además de aumentar la oferta laboral en esta comunidad iba a brindarle a la gente una experiencia diferente al ir al restaurante.

Estudio de factibilidad para la creación de un restaurante de comida Fitness, con inclusión de personas con discapacidad visual, en la ciudad de Bogotá D.C. creado por Adriana Lucía Barón Valderrama y María Camila Eduarda Quintero Ojeda estudiantes de la Fundación Universitaria de América de Bogotá y publicado en el 2016. El proyecto plantea la creación de un restaurante inspirado en la cocina fitness y que así mismo busca la inclusión laboral para personas con discapacidad visual, argumentando que en Colombia se rechaza y se es indiferente hacia este tipo de población. El proyecto también argumenta la necesidad actual de las personas de la capital colombiana por mejorar su alimentación y comer saludablemente al momento de ir a un restaurante. Algunas de las conclusiones que se obtuvieron es que el restaurante podría tener éxito debido a la poca oferta que existe de restaurantes saludables en la ciudad de Bogotá y además el hecho de incluir a personas con discapacidad visual sería una fortaleza para el lugar.

Análisis del ejercicio de administración de una empresa por parte de personas sordas en Colombia es una monografía desarrollada por Estefany Patricia Rodríguez, estudiante de Administración de empresas de la Universidad Santo Tomás de Bogotá, y publicada en el 2017. El tema de estudio escogido fue la inclusión laboral y social en el sector de administración de

empresas para la población minoritaria de los sordos en especial para aquellos que recién han obtenido su título universitario; además de cómo las personas sordas ven el trabajar en una empresa, en especial aquellos que no tienen conocimientos previos del tema. El método utilizado es de tipo cualitativo y los instrumentos empleados fueron la observación, sondeo y la entrevista. La conclusión principal es que gracias a la tecnología que se ve hoy día en empresas y que favorece lo visual antes de lo auditivo, la inclusión laboral de esta población sería más fácil, principalmente en empresas privadas.

En el año 2016, la estudiante Sandra Meléndez Labrador de la Universidad del Norte de la ciudad de Bogotá, desarrolla la investigación llamada *Comunicación interna incluyente: Dos casos de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá*. En dicha investigación Sandra se enfoca en la influencia que tiene la comunicación interna al momento de incluir laboralmente a personas con discapacidad auditiva, además su proyecto de investigación se basa en las empresas Carrefour y McDonald's. En el proyecto, la estudiante encuentra la relación entre la comunicación interna y temas como las Barreras generales: físicas, fisiológicas, y Semánticas; las Barreras de comunicación: personales, administrativas, exceso de comunicación, e Información incompleta y parcial; también hace una comparación entre la inclusión y comunicación presentada a las personas sordas en las dos diferentes empresas. En la investigación se desarrolla un estudio cualitativo y se utilizan herramientas como la observación y la entrevista semiestructurada.

2.1.3 Regionales.

Durante la investigación no se encontró, hasta el momento, algún tipo de proyecto o tesis desarrollada en la región.

2.2 Marco teórico

Para la formación del marco teórico, se realizó una investigación, en donde se profundizó sobre los temas que se consideraron necesarios a tratar; se debe tener en cuenta que se utilizó material académico para apoyar dicha indagación. A continuación, se muestra el mapa conceptual que evidencia la composición de este marco teórico:

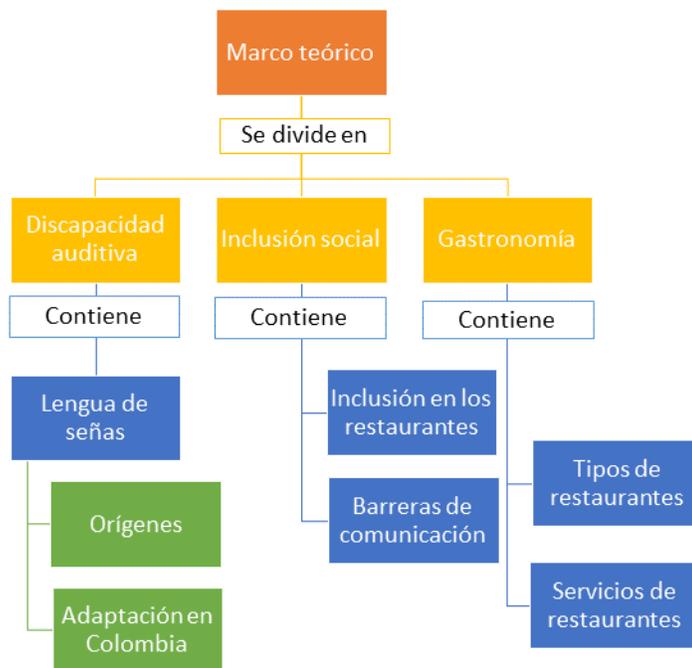


Figura 1. Mapa conceptual del marco teórico

2.2.1 Discapacidad auditiva

En el texto *Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad*, Egea y Sarabia comentan que la Organización Mundial de la Salud define discapacidad como “(...) toda restricción o ausencia debida a una deficiencia de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano” (Egea y Sarabia, 2001, p. 16); por lo tanto, la discapacidad auditiva se definiría como la restricción o ausencia del sentido de la audición.

Lionel Antonio Tovar en el texto *La importancia del estudio de las lenguas de señas* menciona que solo 1/1000 de la población es sorda de nacimiento y el 95% de ellos nace de padres oyentes y también hace referencia a que en países del tercer mundo como Colombia, esta situación se presenta por casos en los que hay pobres condiciones de salubridad, enfermedades infecciosas con alto grado de contagio (Exantemática), y el mal uso de insecticidas y medicamentos ototóxicos, y es por esto que se asocia la sordera con un estrato socio-económico y educativo bajo.

Tener esta discapacidad ha llevado a las personas a crear su propio círculo social, el cual se denomina como población sorda y la conforman “(...) personas que, a cualquier edad, presentan dificultades sensoriales y/o estructurales del oído o del sistema nervioso, limitando la comunicación sonora (...)” (INSOR, 2009, p.11). Cuando el sordo se integra a este grupo, tiende a aislarse del mundo oyente ya que, al relacionarse con personas que presentan esta misma discapacidad se crea un ambiente de comodidad para el individuo, la cual no se hace presente al tratar de comunicarse con personas fuera de este entorno y tienden a sentirse excluidos.

Desde hace más de 120 años que los sordos han sido discriminados a través del colonialismo oyente, no reconociéndoseles, ni mucho menos valorando, su cultura y la comunidad que constituyen, prevaleciendo el tema de la sordera por sobre la persona. Se les ha deshumanizado al no reconocer su cultura ni su lengua, ocasionándoles un daño global e irreparable. (Paz & Salamanca, 2009, p.32).

En consecuencia, la exclusión hace parte de la vida del sordo desde que nace, teniendo en cuenta de lo citado anteriormente, en donde se menciona que cuando los padres son oyentes quieren oralizarlos y la sociedad oyente, en la que se relaciona en los primeros años de vida, los aparta de la misma o les ofrece un trato distinto al de los demás. Es importante resaltar que,

aunque en Colombia la brecha entre oyentes y personas con discapacidad auditiva es muy evidente, el país no hace nada al respecto, no inculca en las personas que tienen acceso a la educación básica y media la existencia de esta comunidad y de su lengua, lo cual es necesario si se quiere eliminar o reducir esta brecha social. Por ende, las personas con esta discapacidad buscan relacionarse con otros que presentan su misma condición de discapacidad, algunos de ellos son afortunados de acceder a la educación y se comunican con la comunidad sorda que crece cada día más a través de la lengua de señas.

2.2.1.1 Lenguaje de señas.

El humano como un ser social tiene la necesidad de comunicarse, por ellos se crearon las lenguas y el lenguaje. En el caso de sordos, se tiene la lengua de señas, un idioma que se basa en los signos y expresiones físicas y faciales, el cual puede llegar a variar según el país, idioma natal y región del individuo. Se conoce que las Lenguas de señas “(...) son verdaderas lenguas naturales con una estructura y léxico propios que permiten una cantidad indefinida de enunciados sobre cualquier aspecto (...) se realizan en el espacio tridimensional y utilizan, por lo tanto, el canal de comunicación viso-gestual” (Tovar, 2011, p.45).

2.2.1.1.1 Orígenes.

La lengua de señas no es algo nuevo, desde hace muchos años el hombre ha utilizado este sistema ya sea para comunicarse con personas que no entienden su propio lenguaje como son los sordos o los extranjeros; sin embargo, se conoce que solo desde el siglo XVI la gente con poder y de la alta clase comienza a darle importancia a estudiar y ayudar a aquellos que sufrían de alguna discapacidad.

A partir del siglo XVI la creciente burguesía urbana a la que se referían Marx y Engels, comenzó a interesarse en el tratamiento de las personas con discapacidad. La investigación sobre educación para personas sordas tuvo gran desarrollo en Gran Bretaña, Holanda, los estados alemanes y la península itálica. (Valencia, 2014, p.11)

Tiempo más tarde, en Francia, durante el siglo XVIII, se le da un pequeño valor a la lengua de señas, donde aún no es considerada como un idioma que mereciera estudiarse, pero si se data sobre ella y se muestra que se implementa para la enseñanza de sordos.

Si bien la humanidad había conocido un reconocimiento del valor de las señas y de su uso en la educación a partir de los trabajos del abate de l'Épée con niños sordos pobres en París a mediados del siglo XVIII, los estudiosos del lenguaje difícilmente se percataron de que eran lenguas naturales dignas de ser objeto de estudio. (Tovar, p.43).

En el año 1620, el pedagogo y logopeda español Juan de Pablo Bonet saca su obra titulada *Reducción de las letras y Arte para enseñar a hablar a los Mudos*, la cual se aprecia como el primer libro, denominado como un “tratado moderno”, que buscaba la enseñanza de la lengua de señas a los sordomudos, un concepto que actualmente se refiere a personas sordas o hipoacúsicas.

En 1620 Juan de Pablo Bonet publicó su *Reducción de las letras y Arte para enseñar a hablar a los Mudos*, considerado como el primer tratado moderno de Fonética y Logopedia, mediante el cual se podía enseñar una lengua de señas unimanual a personas sordas e hipoacúsicas. (Valencia, p. 12).

2.2.1.1.2 Adaptación en Colombia.

En cada país existe una lengua de señas propia, que cambia incluso dentro de las regiones de los mismos. En el caso de Colombia tenemos la Lengua de Señas Colombiana (LSC), “La lengua de señas colombiana –LSC en adelante- es la lengua que habla la comunidad con limitaciones auditivas, desde los sordos profundos, hasta los hipoacúsicos”. (Pardo, 2007, p. 15)

La LSC se ha ido introduciendo en la sociedad con dificultad; años atrás se creía que las personas con discapacidad auditiva presentaban un tipo de retraso cognitivo por lo cual no podían acceder a una educación, sin embargo, aunque esto hubiera sido posible, no existía la educación especializada que la comunidad no oyente necesita lo cual también es un impedimento para tener un aprendizaje adecuado (Pardo, p. 19-20).

Pardo (2007) menciona que el reconocimiento de la LSC aún no existe en los hablantes del español y que entienden que esta lengua solo se basa en traducir letra por letra mediante señas, y en este caso la LSC se definiría como un método de escritura que depende del español y “no como una lengua que no depende de ninguna otra, posee su propia fonología, morfología, sintaxis, semántica y pragmática. Tiene variaciones regionales y evoluciona” (p.20).

En la actualidad, las posibilidades son mayores ya que, “hay programas de apoyo para la inserción de los niños en el sistema educativo primario y medio, las universidades empiezan a asumir su responsabilidad con los hablantes de LSC” (Pardo, p.20). Pardo menciona que:

Cuando la Comunidad de hablantes de LSC empieza a tener acceso sistemático a la educación superior con toda seguridad la lengua de señas va a modificarse y a enriquecerse con los tecnolectos propios de cada profesión y, del mismo modo, va a adquirir mayor visibilidad social. (p.20)

Por otra parte, existen instituciones como el INSOR que no solo prestan apoyo a la comunidad con discapacidad auditiva sino también trabajan para que los hablantes del español conozcan sobre la LSC y se sensibilicen con ella (Pardo, p.20).

2.2.2 Inclusión social.

La inclusión consiste en aceptación e incorporación de una persona o un grupo de personas en un espacio, lugar o situación diferente en el que ellos conviven. Luhmann, en su texto *Inclusión y exclusión*, indica que Parson tiene como concepto de inclusión a “La pauta de acción que permite que los individuos y/o grupos que actúan de acuerdo con ella pasen a ser aceptados con un status más o menos completo de miembros en un sistema social solidario mayor”. (1998, p. 2).

2.2.2.1 Inclusión en los restaurantes.

Según Cuevas, Villate y Torres en su texto *Diseño de un modelo de estructura organizacional que permita incluir a la población en situación de discapacidad a través de sus capacidades y habilidades tanto trabajadores como clientes en el sector de restaurantes*, las personas que poseen cualquier tipo de discapacidad relacionan que la carencia de alguna herramienta o servicio diferenciador en un restaurante es la causa de la exclusión social en los mismos. (2014, p. 118).

2.2.2.2 Barreras de comunicación.

Presentar una discapacidad auditiva, significa tener que afrontar barreras de comunicación, que afecta la calidad de vida del individuo ya que se enfrenta día a día a esto, un ejemplo de estas situaciones se evidencia en el artículo de reflexión *La atención odontológica del paciente con*

deficiencia auditiva (Encina, Martínez, Vila, Barrios, 2012) en donde explican que al paciente se le hace difícil su acceso al servicio de salud desde que ingresa a la sala de espera hasta que sale del consultorio, muchas veces también es complicado identificar cuando alguien tiene la discapacidad ya que esta no se ve a simple vista, en el texto mencionan que algunas personas tiene un carnet en donde se identifican como individuos sordos.

Encina et al (2012) afirman que para los sordos que saben el lenguaje de señas y escribir estas barreras de comunicación disminuyen y se comunican con la ayuda de un lápiz y un trozo de papel.

En la actualidad existen medios tecnológicos que ayudan a derribar estas barreras, por ejemplo,

La Universidad Politécnica de Madrid (UPM) y la Confederación Nacional de Sordos Españoles (Fundación CNSE) han colaborado durante los últimos años para desarrollar el primer sistema de traducción de voz a Lengua de Signos Española (LSE)...Este sistema es capaz de traducir, por ejemplo, las expresiones pronunciadas por los funcionarios de la administración pública cuando atienden a una persona sorda que desea renovar el permiso de conducir o el Documento Nacional de Identidad (DNI) (San Segundo, 2009, p.87).

Las barreras de comunicación existen hasta para las personas que no presentan ningún tipo de discapacidad física, y una manera de terminar con estos problemas es mediante la educación, enseñando la diversidad de lenguas e inculcando que todas las personas son iguales y que cada ser humano tenga o no una discapacidad tiene una manera especial de comunicarse.

2.2.3 Gastronomía.

Según Marina Monedero Pardo (2016) “La palabra gastronomía proviene del griego “gastros” que significa estómago, y “gnomos” que es ley o conocimiento, haciendo referencia al arte de crear platos” (p. 16), por lo tanto, Monedero nos da una perspectiva etimológica de lo que es la gastronomía. Además, declara que la culinaria hace parte de un grupo de necesidades tanto “biológica, cultural o artificial” y que estas pueden variar en prioridad según el individuo que la posea.

Por otro lado, Lina Mejía, Ricardo Hernández y Sonia Mejía, afirman que el autor del primer tratado de gastronomía, Jean Anthelme Brillat-Savarin, define la gastronomía como “(...) el conocimiento razonado de cuanto al hombre se refiere en todo lo que respecta a la alimentación, teniendo por objeto el velar por la conservación del hombre empleando los mejores alimentos” (2013, p. 11), por lo cual, se entiende que Brillat-Savarin no solo consideraba la gastronomía como el acto de alimentarse para el hombre, sino también que esta incluía el buen gusto a la hora de comer.

Asimismo, Frances Fusté-Forné en su artículo *Los paisajes de la cultura: la gastronomía y el patrimonio culinario*, comenta el hecho de que la cocina es parte de la definición de una cultura y de su patrimonio “La gastronomía es un símbolo territorial, una muestra tanto de la cultura como de la naturaleza que nos define como seres humanos con arraigo a un determinado lugar”; y de esta forma, una manera en la que diversas comunidades pueden demostrar sus diferencias culturales “La gastronomía es una fórmula de comunicación y transmisión cultural”. (2016, p. 6).

2.2.3.1 Tipos de restaurantes.

Para comenzar hablando de los tipos de restaurantes, es importante conocer el significado de la palabra. José Raya, en su libro *Turismo, hotelería y restaurantes*, define a un restaurante como “(...) el establecimiento público donde, a cambio de un precio, se sirven comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local” (2006, p. 617).

De igual manera, Raya ofrece una clasificación de los tipos de restaurantes, los cuales son los siguientes (p. 620):

- Restaurantes de autoservicio: Este tipo se divide de igual manera en dos:
 - Autoservicio en línea o self-service: Consiste en una distribución de mostradores en línea, habilitados según los alimentos, y con los precios de cada uno. El comensal escoge las opciones que desee, y al final se ubica uno o dos cajeros para sacar el valor de los platos.
 - Autoservicio free-flow: A diferencia del anterior, este tipo se caracteriza por poseer un mayor número de mostradores independientes, con la idea de atender más clientes al tiempo y así crear un ámbito mayormente fluido.
- Restaurantes temáticos: Es una tendencia que aparece en Estados Unidos, que consiste en un servicio de restaurante común, con la diferencia que este se debe asociar con un tema en específico, por ejemplo: la música, el cine, los deportes, entre otros.
- Restaurantes de carretera: Como su nombre lo dice, son aquellos establecimientos de carretera, que no presta servicio de hospedaje, que se especializa en desayunos, almuerzo y bebidas, y así mismo, mantienen una gran variedad de productos y servicios para ofrecer.

En el libro *Cómo iniciar y administrar un restaurante*, Brian Cooper, Brian Floody y Gina McNeill (2002) comentan que existen los siguientes tipos de restaurantes:

- Fino o tipo gourmet: Se les asocia como un restaurante formal, el cual se encuentra más que todo en hoteles; tiende a tener precios mayormente altos y una cantidad baja de clientes.
- Mediano, informal y de ambiente familiar: Este tipo de restaurantes suelen tener un mayor flujo de clientes y unos precios más bajos que el tipo gourmet; a estos establecimientos se suele crear un ambiente amigable que haga sentir a los clientes cómodos.
- Proveedores sociales y por contrato: Se asocia con lo que hoy en día se llama catering. Además, algunos establecimientos suelen contratar este tipo de servicio en “tiempo muerto” en donde sus ventas son más bajas y en donde se considera más económico el uso de el mismo.

Además, también se encuentra Estefanía Marcela Lloret Delgado (2012), quien en su proyecto menciona cómo se clasifican los restaurantes, y el hecho de que este tipo de características varían según el país. Así mismo, afirma que los restaurantes se definen según su categoría, tales como:

- Restaurantes de lujo (5 tenedores): Se definen por un servicio especial y exclusivo, en donde se ofrezca, sobre todo, comodidad al cliente. Además, cuenta con un menú dividido en pasos, considerado “la principal herramienta de venta” (p. 18).
- Restaurante de primera clase (4 Tenedores): Mantiene un estrecho parecido con el anterior, sin embargo, lo que lo hace diferente es el hecho de que cuenta con un número mayor de pasos en su menú, y adicional con una diversidad de bebidas alcohólicas.

- Restaurante de segunda clase (3 tenedores): Se relaciona con el tema del turismo. Es de ámbito más privado y de menú más corto.
- Restaurante de tercera clase (2 tenedores): Se caracteriza por su mayor accesibilidad para los comensales. Debe procurar usar un menaje resistente y una mantelería decente. El menú contendrá cuatro tiempos como máximo.
- Restaurante de cuarta clase (1 tenedor): Se considera un establecimiento menos complejo que el resto; este debe mantener un menaje mucho más resistente que el anterior, y su menú no debe poseer más de tres tiempos.

2.2.3.2 Servicios de restaurantes.

En el libro Turismo, hotelería y restaurante, escrito por José M, Raya (2006), define el servicio de restaurante como foodservice y menciona que es la actividad que se encarga de dar a los viajeros y residentes servicios de alimentación y bebida y abarca lugares como bares, cafeterías, restaurantes; dicha actividad se va adaptando a las necesidades de la vida de una sociedad moderna en donde las personas comen más por fuera de casa que en ella.

En la tesis académica titulada La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC, Chiclayo periodo enero a setiembre 2011 y 2012, Berry, Bennet y Brown (como se citó en Pérez,2010) dice que un servicio tiene cuatro características:

- Intangibilidad: Los servicios son intangibles. Al contrario de los artículos, no se les puede tocar, probar, oler o ver.
- Heterogeneidad: Los servicios varían. al tratarse de una actuación...los servicios son difíciles de generalizar, incluso los cajeros más corteses y competentes puede tener días

malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.

- Inseparabilidad de producción y consumo: Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso. Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio lento o malhumorado...
- Caducidad: La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde. (p. 28)

Teniendo conocimiento de que el servicio puede variar y esto afecta directamente al producto y la manera en cómo el cliente lo percibe, es importante establecer calidad de servicio al cliente que se define como

(...) conjunto de servicios y/o productos que una empresa, marca o institución le ofrece a una persona interesada en adquirirlos, con el interés completo de generar una relación directa con los consumidores y clientes, que les permita conocer sus necesidades y sus expectativas, de tal manera que la empresa puede satisfacerlos y superar las expectativas que ellos tienen. (Pérez, p. 31)

Por consiguiente, sabiendo que es importante conocer las necesidades del cliente y lo que él quiere al tener acceso al producto, es por eso que Larrea menciona que (como se citó en Pérez, 2010):

Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente, tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles. (p. 32)

Larrea dice que (como se citó en Pérez, 2010) es importante que la persona encargada de tener el contacto directo con el cliente tenga en cuenta dos factores el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas, ya que la satisfacción del cliente es subjetiva, es decir, se deja llevar por las razones y las emociones al mismo tiempo es por eso que la atención que se va a ofrecer debe ser cerebral y emocional. Por otra parte, también se debe tener en cuenta que complacer al cliente va ligado a un contexto comercial cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al mismo.

Para las personas con discapacidad auditiva, el servicio es algo primordial a la hora de visitar un establecimiento gastronómico, pues, la persona con la cual ellos hacen contacto son los encargados de llevar a la cocina el pedido que la persona realizó con las especificaciones correspondientes, es decir, son la vía de comunicación entre el cliente y la cocina, por ello es de suma importancia que el diálogo sea claro y conciso, que él se sienta cómodo y comprendido al expresar sus necesidades. Respecto al área física, es importante las ayudas visuales, de esta manera el individuo obtendrá información que facilite la interacción con el establecimiento y la carta del lugar. Por último, se debe agregar que presentar una discapacidad no es sinónimo de trato diferente, merecen al igual que una persona sin discapacidades, un trato cordial y amable lo cual no solo beneficiará al consumidor sino también al restaurante pues esto ayudará a mantener al cliente y a atraer más.

3. Metodología

En este capítulo se explica la manera en que se desarrolla el proyecto, teniendo en cuenta el enfoque y los métodos de investigación junto con los instrumentos de recolección de información y la población objeto para realizar dicha indagación. Por otra parte, se encuentran también las fases de realización por las que el proyecto ha pasado desde su comienzo hasta el final y la prueba piloto que permitió mejorar y analizar a fondo los instrumentos de indagación.

3.1 Enfoque y método de investigación

Esta investigación recolecta información a través de la observación, la entrevista y la interacción directa con la población a estudiar, es por ello que tiene un enfoque cualitativo que se define “como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (Quecedo y Castaño, 2002, p. 7). Martínez (2011), menciona en el texto métodos de investigación cualitativa que este enfoque no parte de una hipótesis, pero sí busca generar teorías a partir de lo observado, las variables no se utilizan pues todo se considera como una totalidad, dado en las condiciones naturales en las que se realiza, no tiene una forma específica de recolección de información, esta tiende a definirse y a transformarse durante el curso de la investigación.

Teniendo en cuenta que la investigación cualitativa utiliza varios métodos de investigación, para el presente proyecto se empleará el método exploratorio y el método descriptivo. Como es de conocimiento previo, el tema a tratar no ha tenido mucha indagación previa y es por esto que el estudio exploratorio hará parte de esta investigación; por otra parte, está el estudio descriptivo el cual se usará para, como su nombre lo indica, describir situaciones reales del objeto de estudio y comprobar enunciados expuestos en el marco teórico.

3.2 Fases de realización

Las fases de realización del presente proyecto se encuentran evidenciadas en el siguiente diagrama:

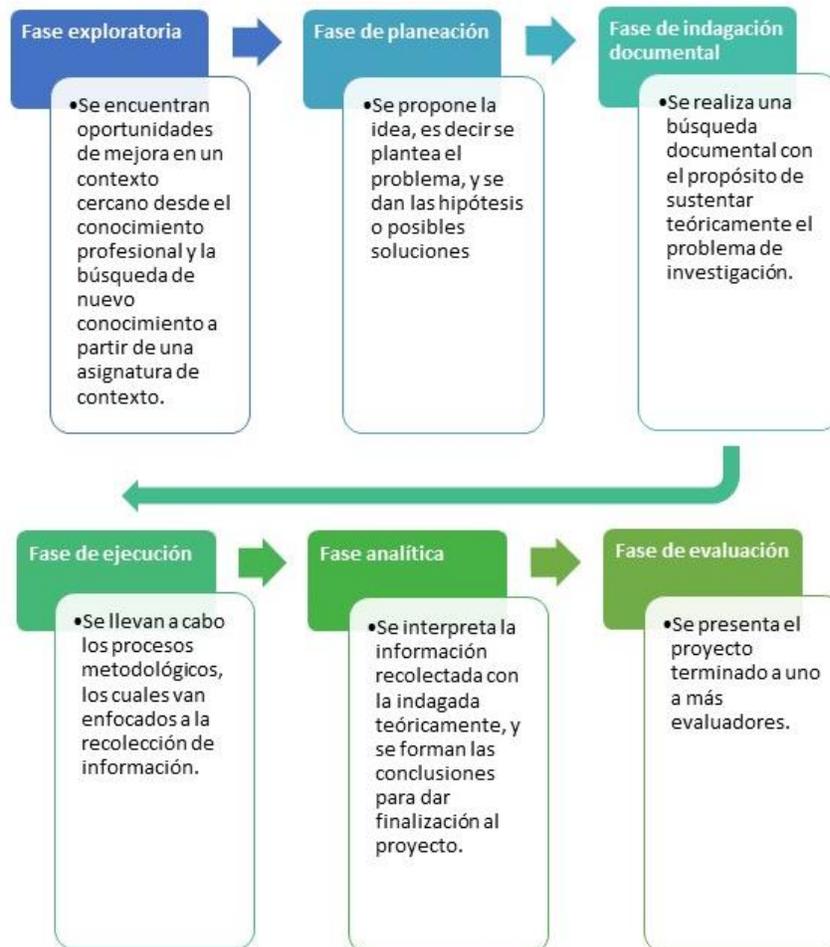


Figura 2. Diagrama de las fases de realización

Fase exploratoria: Se encuentran oportunidades de mejora en un contexto cercano a partir del conocimiento profesional y la búsqueda de nuevo conocimiento desde una asignatura de contexto.

Fase de planeación: Se propone la idea, es decir se plantea el problema, y se dan las hipótesis o posibles soluciones.

Fase de indagación documental: Se realiza una búsqueda documental con el propósito de sustentar teóricamente el problema de investigación.

Fase de ejecución: Se llevan a cabo los procesos metodológicos, los cuales van enfocados a la recolección de información.

Fase analítica: Se interpreta la información recolectada con la indagada teóricamente, y se forman las conclusiones para dar finalización al proyecto.

Fase de evaluación: Se presenta el proyecto terminado a uno o más evaluadores.

3.3 Descripción de la población objeto

La población a estudiar se concentra en personas con discapacidad auditiva que acudan o sean parte de una institución y/o comunidad. Es de total importancia que estas personas se comuniquen a través de la lengua de señas para tener una comunicación fluida. Se debe tener en cuenta que la prioridad son personas mayores de edad que residan en Bucaramanga o su área metropolitana.

3.4 Instrumentos de recolección de información

En el presente proyecto se emplearon dos instrumentos de recolección de información. El primero fue la entrevista estructurada (ver anexo 1) que consiste en una “serie de preguntas preestablecidas con un límite de categorías por respuestas. Así, en este tipo de entrevista las preguntas se elaboran con anticipación y se plantean a las personas participantes con cierta rigidez o sistematización” (como se citó en Jiménez, 2012, p.125). Se debe tener en cuenta que se desarrollaron dos diferentes tipos de entrevista, una que se enfoca en adquirir información sobre la población objeto, y otra que se encamina hacia la información que se requiere sobre los

establecimientos gastronómicos. El segundo instrumento fue la observación (ver anexo 2) que es "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado" (MARSHALL y ROSSMAN (1989), como se citó en Kawulich, 2005, p. 2).

3.5 Validación de instrumentos y prueba piloto

La prueba piloto de este proyecto se divide en dos partes. Se realizó la primera entrevista a tres personas con discapacidad auditiva, teniendo en cuenta que la investigación tiene enfoque cualitativo se elaboró una entrevista estructurada y se les hizo las preguntas a las personas implicadas. Se pudo identificar que es indispensable la presencia de un intérprete de LSC, que las preguntas están bien formuladas, pero que una de ellas es similar a otra por lo cual se eliminará, y para las siguientes entrevistas se plantea una pregunta enfocada a la lectura del menú. Los entrevistados mantuvieron un diálogo fluido y abierto al tema, así se pudo comprobar que efectivamente las respuestas están relacionadas con la investigación documental.

En la segunda parte, la entrevista se desarrolló a la dueña de un restaurante sobre alimentación saludable, el cual es relativamente nuevo en el mercado. Esta persona aclaró que, hasta el momento, no ha pasado por la situación de atender a un cliente con discapacidad auditiva, sin embargo, se encontraba interesada a nuevas ideas que apoyen la inclusión social. Por otro lado, se encontró que las preguntas que conformaban dicha entrevista no necesitaban de algún tipo de corrección, además, en este punto de la prueba piloto, no surgió la necesidad de incluir preguntas emergentes, debido a que las respuestas otorgadas por parte de la persona entrevistada fueron precisas y claras.

3.6 Procedimiento en la aplicación de Instrumentos

Debido a que nuestro proyecto tiene un enfoque cualitativo, nuestros instrumentos de recolección de información, como ya se ha dicho anteriormente, son la entrevista estructurada, para tener un archivo evidencial de las entrevistas realizadas se procederá a grabarlas visualmente teniendo en cuenta que los entrevistados se comunican con señas.

Otra perspectiva de la investigación se basa en la observación, por lo tanto, se formará un grupo focal para dicha actividad, en donde se va a reconocer los aspectos expuestos en la rejilla de observación.

3.7 Análisis de datos

Tabla 1. Tabla de análisis de datos

Ámbito temático	Problemática de investigación	Pregunta de investigación	Objetivos generales	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
Plan de servicio inclusivo	La comunidad con discapacidad auditiva se enfrenta a diario a diversos problemas al no poder comunicar sus necesidades con personas oyentes que no logran entender el lenguaje de señas	¿Cómo ofrecer un servicio óptimo e inclusivo a la comunidad con discapacidad auditiva en restaurantes de Bucaramanga?	Demostrar la importancia acerca de la problemática que se presenta entre el comensal con discapacidad auditiva y el mesero oyente, y de esta manera, crear herramientas para el servicio de los restaurantes que eliminen las barreras de comunicación entre estos.	Reconocer las barreras de comunicación que la comunidad con discapacidad auditiva tiene al momento de ir a un restaurante en Bucaramanga.	Discapacidad auditiva	Lengua de señas
				Reconocer las barreras de comunicación que la comunidad con discapacidad auditiva tiene al momento de ir a un restaurante en Bucaramanga.	Inclusión social	Orígenes Adaptación en Colombia
				Diseñar una o varias herramientas que faciliten el servicio de los restaurantes al momento de atender a personas con discapacidad auditiva.	Gastronomía	Inclusión en los restaurantes Barreras de comunicación
						Tipos de restaurantes Servicios de restaurantes

3.8 Aspectos éticos

Al tener un enfoque cualitativo se realizará una encuesta estructurada y observación, se reconoce la necesidad de otorgar permisos para la recolección de información y publicación de los resultados obtenidos, teniendo en cuenta que los establecimientos son de propiedad privada y las entrevistas serán grabadas visualmente. (ver anexo 3)

4. Resultados

En el siguiente capítulo se encuentran recopilados y analizados los resultados obtenidos del trabajo de campo que se realizó con el fin de cruzar dicha información y obtener una síntesis donde se compara la investigación teórica y con la recolectada físicamente. Las herramientas de recolección utilizadas fueron la entrevista y observación que se llevaron a cabo a personas con discapacidad auditiva y a dueños de restaurantes de Bucaramanga.

4.1 Resultados

4.1.1 Personas con discapacidad auditiva

Durante las entrevistas realizadas sobresalió la no conformidad por parte de las personas con discapacidad auditiva hacia el servicio que les ofrecen en los diferentes restaurantes de Bucaramanga y su área metropolitana. Así mismo, durante la observación, se destacó la adaptabilidad por parte de esta población al momento de comunicarse y expresar lo que desean teniendo en cuenta las barreras de comunicación que se presentaron.

4.1.2 Dueños de restaurantes

Se realizaron entrevistas a estas personas en las cuales se demostró interés por esta problemática; se vieron sorprendidos porque no habían contemplado la importancia que tiene este tema y se mostraron abiertos a adaptar su servicio para que las personas con discapacidad auditiva se sientan bienvenidos en sus restaurantes y sean atendidos de la mejor manera.

También se pudo observar que los propietarios de los establecimientos estaban dispuestos a dar soluciones al problema, veían viable usar las nuevas tecnologías digitales para facilitar la comunicación entre mesero oyente y comensal sordo.

4.2 Análisis de datos por subcategorías

4.2.1 Lenguaje de señas.

Como ya se mencionó en el marco teórico, gracias a que el ser humano es un ser social por naturaleza que busca la manera de comunicarse y relacionarse con el otro crea una manera para poder hacerlo, es ahí donde nace el lenguaje. Así mismo, se da origen al Lenguaje de señas, que se puede describir como una lengua que usa un método viso-gestual para comunicarse.

Durante la entrevista realizada a las personas con discapacidad auditiva se evidenció esta característica de su idioma y por lo tanto fue necesaria la presencia de un intérprete que tradujera las preguntas realizadas por las entrevistadoras y las respuestas obtenidas de los entrevistados. Así mismo, en el testimonio de una persona de esta población, se encontró que para comunicarse con un mesero en un restaurante utilizaba la escritura como herramienta para solucionar la barrera de comunicación creada por la diferencia de lenguas; en otro caso declararon que en varias ocasiones se han llegado a sentir ignorados en el momento en que el mesero descubre que es una persona con discapacidad auditiva, por lo que ellos consideran que intentan evadir la comunicación al no conocer su lenguaje; sin embargo, en la observación se percibió que los meseros estuvieron atentos en la mayoría del tiempo, a pesar de que en una de las experiencias se evidenció la falta de disposición por parte del mesero al comienzo del servicio.

Al realizar las entrevistas a los dueños de restaurantes, uno de ellos manifestó interés en que el comensal con esta condición se sienta bienvenido cuando llegué al establecimiento con lenguaje de señas y así mismo se sienta como un cliente igual a los demás haciendo que su discapacidad no sea lo que lo defina, sin embargo, también declaró que llegar a interpretar el idioma puede ser algo complejo.

4.2.2 Adaptación en Colombia.

A través de los años la comunidad con discapacidad auditiva se ha visto obligada a no usar su lenguaje de señas para interactuar con el mundo oyente, por el contrario, ha decidido dejar de lado su idioma nativo. Como se nombró anteriormente, durante las entrevistas mencionaron que preferían emplear herramientas escritas para tratar de tener una comunicación con aquellos con los que no comparte su condición, pero en la observación usaban señas que no hacen parte de su vocabulario, señas que las personas oyentes han tomado por las características que representan las palabras.

Los dueños de restaurantes manifiestan que son muy pocas las oportunidades en las que una persona sorda ha ido a su establecimiento y que en estas escasas visitas van acompañados de alguien que les facilita el pedido y que interfiere en el diálogo con el mesero.

Se podría decir entonces que es la persona con discapacidad auditiva quien se adapta a la persona oyente ocultando el hecho de que es importante solucionar esta problemática.

4.2.3 Barreras de comunicación.

Para esta subcategoría se encontró que las barreras se presentan en ambos casos, para las personas con discapacidad auditiva no solo el lenguaje representa una barrera, también la lectura de la carta y la señalización para encontrar un lugar, como por ejemplo el baño, en el restaurante. Su mayor molestia es la carta, su queja más frecuente es que es muy extensa y que hay palabras muy extrañas que, para el caso de los sordos que saben leer, son imposibles de traducir al LSC.

En la investigación teórica se menciona que el hecho de que un sordo tenga conocimiento en lectura y escritura disminuyen dichas barreras de comunicación, pero aquí se presenta otra problemática, el tiempo, este factor perjudica al mesero, comensal y dueño del establecimiento, atender al cliente sordo cuesta un poco más y requiere más atención para lograr entender lo que

él quiere, muchas veces el mesero no tiene disponibilidad de atenderlo y para el dueño de restaurante no es viable que un comensal tenga la atención que otro cliente también necesita y es en ese momento donde prefieren ignorar al comensal, pasarlo de alto y que otra persona los atienda, es así como el cliente sordo nunca es atendido y prefiere irse a un lugar que ya conoce y en el que sea más fácil para ellos pedir.

4.2.4 Inclusión a restaurantes.

En la teoría, se dice que, para las personas con cualquier discapacidad, la exclusión en un establecimiento se relaciona con la falta de una herramienta o servicio diferenciador que solucione esta problemática. En las entrevistas a los dueños de restaurantes ellos afirman que en sus establecimientos no se presenta un servicio inclusivo o una solución a las barreras de comunicación entre las personas con discapacidad auditiva y meseros oyentes. En el caso de la observación, una herramienta visual como la es la señalización del establecimiento llega a ser muy útil para que el comensal se ubique en el mismo, no obstante, en los restaurantes visitados la señalización era escasa o incluso nula, lo cual ocasionó cierta confusión a uno de los sordos. De igual modo, hay una afirmación, por uno de los dueños de restaurantes, sobre el descuido que se tiene muchas veces hacia la inclusión de ciertas poblaciones vulnerables en sus establecimientos; cabe afirmar, que esta aclaración se rectifica en la observación, porque no se percibió algún tipo de capacitación al personal o no se vio ningún tipo de ayuda para la lectura de la carta.

Desde otro ángulo, en la entrevista con los sordos se presentó el hecho de que estas personas, como ya se nombró anteriormente, se llegaban a sentir ignoradas por los meseros, de manera que, de cierto modo, se percibía cierta exclusión por el hecho de tener esta discapacidad, pese a que en la observación no se divisó.

4.2.5 Tipos de restaurantes.

En las entrevistas las personas expresaron su favoritismo hacia los restaurantes de franquicias, quienes tienen el menú en la pared y se basa en imágenes con palabras cortas, las cuales son más fáciles de entender para ellos pues relacionan lo que dice con lo que muestran en la fotografía.

Para la observación y la entrevista de los dueños se decidió visitar establecimientos diferentes a los que ellos no asisten con frecuencia, con el fin de romper con su zona de confort y de tener un punto de vista diferente. Es importante también, tener en cuenta que para buscar contacto con el dueño de una franquicia es más complejo, como también intentar establecer una adaptación en su servicio.

4.2.6 Servicio de restaurantes.

En la parte teórica, se cita abreviadamente, que en un servicio de restaurante se debe tener en cuenta la parte objetiva como la subjetiva, es decir, se debe comprender el ámbito profesional y el emocional.

Las personas con discapacidad auditiva en la entrevista expresaron ampliamente que era demasiado evidente cuando los meseros los ignoraban, este hecho les molesta de sobremanera y es por esto que en ocasiones prefieren evitar el contacto y usar un intérprete, como sus familiares oyentes, para realizar el pedido. En la observación, uno de los meseros hizo muy evidente su incomodidad, con un gesto, al ver a los comensales sordos, sin embargo, cuando los atendió fue paciente, no obstante, después de atenderlos trataba de evitar el contacto visual para no interactuar más con los clientes sordos.

Desde otro punto de vista, uno de los dueños de restaurantes hizo alusión a la capacitación de meseros, de manera que él creía conveniente y más óptimo capacitar en general al gremio de

meseros, en vez de que cada dueño capacite a su personal, debido a que son personas que rotan constantemente de establecimiento y no permanecen en un lugar por mucho tiempo.

4.3 Análisis de datos por categorías

4.3.1 Discapacidad auditiva.

En esta categoría se pudo determinar que la comunidad oyente en Colombia ha ido cambiando lo que define a la población con discapacidad auditiva, el lenguaje de señas, es decir, han tenido que ir adaptándose, por esto se podría decir que el sordo tiene dos maneras de relacionarse, una con los oyentes que es una comunicación coloquial con señas que no hacen parte de su idioma natural y otra con las personas con discapacidad auditiva.

A pesar de que los dueños de restaurantes se muestran interesados por resolver esta problemática, lo cierto es que la población sorda se siente excluida y busca lugares en donde la discapacidad auditiva no se convierta en un gran inconveniente a la hora de comer, evitando establecimientos gastronómicos donde sea difícil tener interacción con la carta y los meseros, sin tener nuevas y diferentes experiencias gastronómicas.

4.3.2 Inclusión.

En esta temática la principal conclusión es la falta de inclusión de poblaciones vulnerables, en este caso de personas con discapacidad auditiva en los establecimientos gastronómicos de Bucaramanga; esto se evidencia en la carencia de recursos o herramientas propuestas por los restaurantes hacia la solución de esta problemática.

Las barreras de comunicación son la principal dificultad de las personas con discapacidad auditiva al momento de interactuar con un oyente y viceversa; y como se percibió en la observación, son los sordos quienes suelen adaptarse a las personas oyentes, excluyendo su

lengua natural, por el mismo hecho de que una persona que no tiene discapacidad auditiva no suele conocer el lenguaje de señas.

4.3.3 Gastronomía.

El servicio de un restaurante puede llegar a ser el que lo define, no importa solo su concepto, su estilo y su comida puesto que a pesar de que es lo primero que ve un comensal, lo que hace que el mismo se sienta cómodo y quiera volver es la atención que le presten en el establecimiento.

Es por ello que un sordo muchas veces no va a un restaurante diferente a los que ya está acostumbrado y que prefiere relacionarse sólo con personas de su comunidad, por la inconformidad que siente al explorar en un lugar nuevo debido a la manera en que es tratado y porque se encuentran en una zona de comodidad. Esto influye en el hecho de que los dueños de restaurantes no buscan alternativas para atraer a este tipo de población y no los divisan como clientes potenciales.

4.4 Confiabilidad y validez

Después de tener la información recolectada y transcrita se clasificó por colores identificando las categorías y subcategorías encontradas en el marco teórico, a esto se le conoció como la codificación por colores. También se reconocieron dos grupos de personajes, los cuales fueron nombrados como personas con discapacidad auditiva y dueños de restaurantes.

Posteriormente, se realizó una relectura del marco teórico y se empezó a cruzar la información teniendo en cuenta lo que se había observado y recolectado de cada personaje y la sustentación de cada tema y subtema. Al final se realizó una síntesis, relacionando las subcategorías entre sí llegando así a una conclusión en cada categoría.

5. Conclusiones y recomendaciones

Al terminar el trabajo de campo y el análisis del mismo, se descubrieron puntos importantes; para comenzar hay que mencionar que fue muy evidente las dificultades que se presentan en los restaurantes ante la aparición de un comensal sordo, así como también el hecho de que la población con discapacidad auditiva prefiere evitar los restaurantes de mantel o de servicio americano como se definió en el marco teórico y asistir a los de tipo franquicia con frecuencia.

Los entrevistados manifestaron que los medios digitales, como el celular, son una ayuda y hasta una solución para eliminar las barreras de comunicación, pero que tal si estos se convierten en una frontera entre los oyentes y sordos, pueden resultar ser útiles, pero al mismo tiempo elimina el hecho de que el lenguaje de señas existe, así mismo lo hace con la comunidad con discapacidad auditiva.

Respecto a los objetivos se pudo identificar que evidentemente existe una problemática y que es importante solucionarla, no solo para el bien de la comunidad con discapacidad auditiva sino también para la industria de los restaurantes, para que de esta manera la ciudad atraiga más turistas y así mismo más clientes para estos lugares. Se reconocieron las barreras que se presentaban en el transcurso del servicio, la más repetitiva fue el hecho de que los meseros preferían omitir a la persona sorda y la otra gran dificultad fue la lectura del menú y/o carta.

Como se mencionó antes era importante saber cuál restaurante eran los preferidos de la comunidad sorda y cuáles no, saber las respectivas razones y esto se cumplió, al mismo tiempo se compartió dicha información a los personajes llamados dueños de restaurante y estos se mostraron preocupados, no solo por no tener a estos comensales en el lugar sino también porque hasta el momento nadie ha mostrado interés en resolver esta problemática.

La primera propuesta es la creación de un material gráfico llamado “Guía básica en lenguaje de señas para restaurantes y meseros”, que ayude a la capacitación del personal de servicio de los restaurantes de Bucaramanga. Esta guía se realizó en forma de cartilla y en ella se puede encontrar contenido como normas de cortesía, situaciones comunes presentadas en restaurantes y alimentos realizados en LSC y que están explicados detalladamente para oyentes. También se tiene la creación de material audiovisual, que consiste en un video abierto a todo público, que contiene la presentación del proyecto, la problemática principal y la propuesta planteada.

De la misma manera se deja abierto el espacio a quien tenga y quiera aportar recomendaciones y/o proposiciones aptas en inclusión y optimidad que complementen el servicio de restaurantes de Bucaramanga, ya sea usando como fuente de conocimiento o apoyo otras ciencias que tengan relación con las nuevas tecnologías y la mente del ser humano.

Anexos

Anexo 1

Entrevistas

Personas con discapacidad auditiva:

1. ¿Va a restaurantes?
2. ¿Cuántas veces va a un restaurante?
3. ¿Cuáles restaurantes va con más frecuencia?
4. ¿Considera que es fácil hacer un pedido en algún restaurante? ¿Cómo hace?
5. ¿Alguna vez se ha sentido ignorado en algún restaurante?
6. ¿Cómo es la lectura del menú? ¿Le resulta fácil o difícil?
7. ¿Cómo hace con los meseros cuando no entienden el lenguaje de señas?

Dueños de restaurantes:

1. ¿Qué tipo de restaurante es?
2. ¿Qué tipo de servicio manejan?
3. Como dueño(s) de un establecimiento gastronómico, ¿consideran que es importante incluir a personas con algún tipo de discapacidad en el servicio de su restaurante? ¿Por qué?
4. ¿Tienen alguna estrategia al momento de atender personas con alguna discapacidad? ¿Cuáles? ¿Específicamente discapacidad auditiva?
5. ¿Están abiertos a la idea de adaptar un servicio para la inclusión de personas con discapacidad auditiva? ¿Por qué? ¿Qué cambios habría en el servicio?

6. ¿Qué opinión tiene frente a la capacitación del personal para la atención a comensales con discapacidad auditiva? ¿De qué dependería esta capacitación? (¿todo el personal? ¿casos específicos?)

Anexo 2

Tabla 1. Tabla de observación

Resumen		
Tema	Aspectos a observar	Observación
Barreras de comunicación	Interacción entre el mesero y el comensal con discapacidad auditiva.	
	Señalización del establecimiento	
Servicio del restaurante e Inclusión	Reacción del mesero y del equipo de trabajo (Soluciones)	
Discapacidad auditiva	Lectura de la carta por el cliente (Dificultades que se presentan)	
	Respuesta por parte del cliente con discapacidad auditiva a la manera en que se desenvuelve el personal	
	Otros aspectos	

Anexo 3

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES HUMANIDADES Y ARTES
PROGRAMA DE GASTRONOMÍA Y ALTA COCINA**

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN INVESTIGACIÓN

**PROYECTO DE GRADO DISEÑO DE HERRAMIENTAS PARA UN PLAN DE
SERVICIO APTO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y OYENTES EN
LOS RESTAURANTES DE BUCARAMANGA**

El presente documento tiene como fin dar a conocer el propósito de esta investigación y solicitar su participación en dicho estudio, si usted así lo desea.

Se informa que la participación es absolutamente voluntaria e implica unos minutos de su tiempo para responder a unas preguntas que el estudiante investigador realice de manera oral o escrita, la conversación se grabará de manera que el estudiante pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado con el único fin de alimentar el estudio realizado con información relevante, esta información será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista y a la observación serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen

incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. De tener inquietudes sobre su participación, puede contactar al teléfono 6436111 ext 319 Universidad Autónoma de Bucaramanga.

Una copia de este documento le será entregada y una vez finalizado el estudio puede solicitar información sobre los resultados al teléfono mencionado anteriormente, sin que esto amerite ningún tipo de beneficio.

Acepto la participación en el proyecto de grado Implementación de un plan de servicio apto para la comunidad con discapacidad auditiva y oyentes en los restaurantes de Bucaramanga

Cuyo propósito es Trazar un plan de servicio para los restaurantes de Bucaramanga con características de inclusividad y optimidad dirigido a la comunidad con discapacidad auditiva.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

(en letras de imprenta)

Referencias

Barón Valderrama, Adriana Lucía, y Quintero Ojeda, María Camila Eduarda. 2016. Estudio de factibilidad para la creación de un restaurante de comida Fitness, con inclusión de personas con discapacidad visual, en la ciudad de Bogotá. Fundación Universitaria de América. Bogotá, Colombia.

Congreso de Colombia. (2 de agosto de 2005). Ley 982 de 2005, Artículo 1. Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial*. DO: 45995. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=17283>

Congreso de Colombia. (2013). Ley 1618 de 2013, Artículo 5, Título III., Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. *Diario Oficial*. DO:48727. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=52081>

Cooper, B., Floody, B., y McNeill, G. (2002). *Cómo iniciar y administrar un restaurante*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma S.A.

Cuevas, M. F., Villate, M., y Torres, J. D. (2014, 30 de mayo). Diseño de un modelo de estructura organizacional que permita incluir a la población en situación de discapacidad a través de sus capacidades y habilidades tanto trabajadores como clientes en el sector de

restaurantes. *Revistas Institucionales- Grupo Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial - CINDE AMÉRICA*, (7). p. 115-125

Egea, C., y Sarabia, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. *Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad*, (50), p. 15-30.

Encina Tutuy, A., Martínez, S., Vila, V., & Barrios, C. (2012). La atención odontológica del paciente con deficiencia auditiva. *Acta Odontológica Colombiana*, 2(2), 211-216.
Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/35552>.

Fusté-Forne, F. (2016, junio 13). Los paisajes de la cultura: la gastronomía y el patrimonio culinario. *Dixit*. Recuperado de <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/revistadixit/article/view/1166>

Galindo Gómez, Martha Ximena. 2016. Propuesta y evaluación de un restaurante temático atendido por personas con discapacidad auditiva y vocal. Colegio de Estudios de Administración. Bogotá, Colombia.

García, N. A. (2007). Linguistic diversity and tolerance in Colombia. *GiST Education and Learning Research Journal*, (1), 11 - 23. Recuperado de: <https://gistjournal.unica.edu.co/index.php/gist/article/view/43>

Gómez Díaz, Ismari y Romero Gualán, Carmen Elizabeth. 2016. Propuesta de mejora para el restaurante Café Colón al servicio de personas con discapacidad. Universidad Tecnológica de Israel. Ciudad de Quito, Ecuador.

Jiménez, J. R. (2009, marzo). Recomendaciones para la accesibilidad de poblaciones con limitación visual, sorda y sordociega, a espacios abiertos y cerrados. *INSOR*. Recuperado en:
https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://www.insor.gov.co/historico/images/PUBLICACIONES/documento_accesibilidad_espacios.pdf

Kawulich, B. (2005, mayo). La observación participante como método de recolección de datos. *Forum: Qualitative social research sozialforschung*. (Vol. 6, núm. 2). Recuperado de:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39328521/Kawulick_-_la_observacion_participante.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1541079240&Signature=oTik%2BBQ9334MfKBd4nct2XQ5whg%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DKawulick_la_observacion_participante.pdf

Lloret, E. (2012). *Desarrollo de un programa de capacitación para el personal de servicio en tres restaurantes de Cuenca*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Cuenca, Ecuador.

Luhmann, N. (Ed.). (1998). *Complejidad y modernidad de la unidad a la diferencia. Inclusión y Exclusión*. Madrid, España: Editorial Trotta.

Mejía, L., Hernández, R., y Mejía, S. (2013, Julio/Diciembre). Cocina y arte: la doble significación de la gastronomía. *Culinaria: Revista virtual especializada en Gastronomía*. Recuperado de http://web.uaemex.mx/Culinaria/seis_ne/PDF%20finales%206/cocina%20y%20arte%20ok.pdf

Meléndez Labrador, Sandra. 2016. Comunicación interna incluyente: Dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá. Universidad del Norte. Bogotá, Colombia.

Monedero, M. (2016). *El turismo gastronómico: la gastronomía española en Londres. Estudio de caso: el chef español José Pizarro* (Tesis de pregrado). Universidad de Valladolid, Segovia, España.

Morales Mortensen, Sarah. 2013. Restaurante de cocina ecuatoriana gourmet diseñado para la inclusión de trabajadores discapacitados que usen sillas de ruedas. Universidad de los Hemisferios. Quito, Ecuador.

Muzeum gastronomie. (2016). La gastronomía. Recuperado de: <http://www.muzeumgastronomie.cz/es/node/75>

Paz, M. V., y Salamaca, M. (2009). Elementos de la cultura sorda: Una base para el currículum intercultural. *Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, (vol. 8, núm. 15), p. 32

Pazmiño García, Johanna. 2015. Inclusión al turismo de personas con discapacidad auditiva en el Museo Casa del Alabado, Sala Mundo de los Materiales. Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.

Pérez, C. K. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC, Chiclayo periodo enero a setiembre 2011 y 2012 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/203>

Puertas Proaño, Nataly Michelle 2013. Propuesta para la creación de una operadora turística dirigida a realizar actividades turísticas para personas con discapacidad "turismo especial" en la ciudad de Quito provincia de Pichincha. Universidad de las Américas. Quito, Ecuador.

Raya, J. M. (2006). *Turismo, hotelería y restaurantes*. Barcelona, España: Lexus editores.

Real Academia Española. (2014). Diccionario de la lengua española. (23.^a ed.). Consultado en: <http://dle.rae.es/?id=WECJvpa>

Rodríguez, Estefany Patricia. 2017. Análisis del ejercicio de administración de una empresa por parte de personas sordas en Colombia. Universidad Santo Tomás. Bogotá, Colombia.

Recuperado de <http://repository.usta.edu.co/handle/11634/4480>

San Segundo, R. (2009, noviembre 16) Avances tecnológicos para romper las barreras de comunicación con las personas sordas. *Ciencia Cognitiva*. Recuperado de:

<http://www.cienciacognitiva.org/?p=80>

Spanish Oxford Living Dictionaries. (2019). Herramienta. Recuperado de:

<https://es.oxforddictionaries.com/definicion/herramienta>

Tovar, L. A. (2011, noviembre). La importancia del estudio de lenguas de señas. *Lenguaje*, (28), p. 43 - 61.

Valencia, L. A. (2014, diciembre). Breve historia de las personas con discapacidad. *Rebelión*, (27). Recuperado de

<http://www.rebelion.org/mostrar.php?tipo=5&id=Luciano%20Andr%E9s%20Valencia&inicio=0>

Vargas, I. (2012, mayo). La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos.

Revista Calidad en la Educación Superior. (Vol. 3 núm. 1). Recuperado de:

<http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/revistacalidad/article/view/436/331#>