



Diseño de un establecimiento gastronómico y servicio de atención al cliente para personas con discapacidad auditiva en Chetumal Quintana Roo

Cheluja Witz Maria Hilaria

mariahcheluja@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-2053-9586>

Universidad Vizcaya De Las Américas De Chetumal
Chetumal, Quintana Roo, México

RESUMEN

La gastronomía puede ser para todos y aprender de esta maravilla de técnicas y métodos, en un privilegio, Es por ello que personas con discapacidad auditiva se pueden desenvolver en este ámbito pero estas no suelen hacerlo porque no se les da la oportunidad por su condición y es por ello que la siguiente investigación tiene como objetivo tener conocimiento sobre esta discapacidad y así mismo la comunicación para diseñar un establecimiento gastronómico y servicio de atención al cliente en Chetumal Q.Roo en donde se les otorgue conocimiento gastronómico y empleabilidad a estas personas. El enfoque de la investigación es adquirir Información fundamental para que permita conocer la realidad del hecho del proyecto de un establecimiento gastronómico en Chetumal, siendo este el primero en Quintana Roo, lo cual es especial ya que es para aquellos que no pueden escuchar. El tipo de investigación descriptiva que se encargará de mostrar a la población, situación o fenómeno, como su nombre lo indica es describir y analizar lo investigado. El resultado esperado es poder hacer uso de herramientas necesarias y accesibles para posteriormente realizar un plan estratégico de un negocio que incluya a personas con discapacidad auditiva innovadora en la gastronomía influyente en Chetumal, Quintana Roo.

Palabras Clave: *gastronomía; discapacidad auditiva; restaurante, Chetumal; inclusión*

Correspondencia: mariahcheluja@gmail.com

Artículo recibido 05 diciembre 2022 Aceptado para publicación: 05 enero

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están

disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) .

Cómo citar: Cheluja Witz , M. H. (2023). Diseño de un establecimiento gastronómico y servicio de atención al cliente para personas con discapacidad auditiva en Chetumal Quintana Roo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2142-2157. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4575

Design of a gastronomic establishment and customer service for people with hearing disabilities in Chetumal Quintana Roo

ABSTRACT

Gastronomy can be for everyone and learning from this marvel of techniques and methods is a privilege, which is why people with hearing disabilities can develop in this field but they do not usually do it because they are not given the opportunity because of their condition and that is why the following research aims to have knowledge about this disability and also the communication to design a gastronomic establishment and customer service in Chetumal Q.Roo where gastronomic knowledge and employability is given to these people. The focus of the research is to acquire fundamental information that allows to know the reality of the fact of the project of a gastronomic establishment in Chetumal, being this the first one in Quintana Roo, which is special because it is for those who cannot hear. The type of descriptive research that will be in charge of showing the population, situation or phenomenon, as its name indicates, is to describe and analyze what was investigated. The expected result is to be able to make use of necessary and accessible tools to subsequently make a strategic plan for a business that includes people with innovative hearing impairment in influential gastronomy in Chetumal, Quintana Roo.

Keywords: gastronomy; hearing impairment; restaurant; Chetumal; inclusion

INTRODUCCIÓN

Se pretende diseñar un modelo de establecimiento del sector gastronómico en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, México, en el que personas con discapacidad auditiva puedan trabajar, al igual que el poder atender a clientes que padezcan esta incapacidad. Las personas con problemas para escuchar son aquellas con falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír y que se pueden deber a causas genéticas, problemas en el parto, exposición de sonidos fuertes, enfermedades o envejecimiento.

La gastronomía es el arte, la cultura, el estudio, la dedicación, la ciencia, de preparación y adquisición de conocimiento de los alimentos y las bebidas. Las personas con discapacidad auditiva pueden ejercer, aprendiendo lo que los demás saben empíricamente o en escuelas, al igual que de la gastronomía se estudia y de igual manera se puede enseñar a como poder brindarle a una persona con discapacidad auditiva un servicio hasta su mesa.

El propósito de esta investigación es conocer las características de personas con discapacidad auditiva para prepararlos en el ámbito laboral de la gastronomía. En su mayoría de las personas de Quintana Roo siendo principalmente la ciudad de Chetumal, como se puedo llegar a observar no saben hablar lengua de señas, En el 2020 el periódico PorEsto! en su página web menciona que Nallely Rodríguez Hernández quien es instructora e intérprete certificada en lengua de señas y presidenta de la asociación inclusión Proactivas Comunicando Manos en Quintana Roo, indico que en el estado existen solamente 5 instructores e intérpretes en lengua de señas, los cuales están capacitados para poder hacer llegar toda la información a los más de 12 mil sordos a lo largo de la entidad.

En Quintana Roo se cuenta con el turismo y sus grandes restaurantes, pero no se puede ver o apreciar a alguien con discapacidad auditiva trabajando o siendo clientes. Se habla de la inclusión para personas con estos problemas de audición pero no hay ninguna noticia relevante en el que aparezca un restaurante del estado o específicamente en Chetumal que ya tenga laborando en su establecimiento a personas sordas.

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.” (Lamus, L. y Gómez, M. 2019).

Por otra parte está la educación en personas con discapacidad auditiva en el ámbito profesional, es muy poco escuchado o visto que una persona con esta discapacidad, se gradué de la universidad hablando de la carrera de gastronomía y que tenga su propio negocio o trabaje en uno, como de igual forma no es muy escuchado y visto a personas que recluten y capaciten a personas con esta discapacidad, ya sea por no saber cómo comunicarse o por no querer, así mismo las personas con discapacidad auditiva por no saber cómo comunicarse o por miedo a ser rechazados por la sociedad tienden a buscar empleos más accesibles, en donde no sea tan necesaria la comunicación. También se encuentra un problema en las universidades ya que en su mayoría no se es capacitado a los maestros con la enseñanza a través de lengua de señas.

La población con discapacidad en el mundo es un grupo desfavorecido que ha tenido que enfrentar enormes retos en términos económicos, sociales, políticos y culturales, algunos de los cuales constituyen necesidades básicas del ser humano: aseguramiento en salud, vivienda digna, logro educativo y empleo formal, que de no garantizarse conllevan situaciones de pobreza multidimensional.” (Monterrosa, G. y Olea, F. 2017).

Es un problema no tener establecimientos que apoyen a personas con discapacidad auditiva en Quintana Roo y que los mismos no estén capacitados para poder atender a clientes que padecen de esta pérdida de la audición. Incluso a veces se suele ver a personas con esta incapacidad vendiendo tarjetas con frases escritas de forma normal y en lenguaje de señas entre otras cosas por la falta de oportunidades de empleo.

En el estado de Quintana Roo con el turismo que tiene en especial en el sector gastronómico, no es muy visto personas con discapacidad auditiva trabajando e incluso no se ve siendo atendidas en restaurantes. Las personas con pérdida de la audición no suelen socializar tanto debido a la falta de comprensión al querer comunicarse, es por ello que es importante saber cómo transmitirles información para poder ayudarlas a aprender a desenvolverse en alguna área del sector gastronómico además de que en un establecimiento se pueda atender a una persona con esta minusvalía.

Es por ello que esta investigación es para la obtención de información y conocimiento sobre herramientas y formas de aprender y enseñar, y así diseñar un establecimiento que admita a personas con discapacidad auditiva en el sector gastronómico y que esas personas se desempeñen e incluso puedan igual aportar algo en la gastronomía de Chetumal, QRoo o de forma Nacional, además de empleos también se pretende

investigar como brindarle un buen servicio a un cliente con esta discapacidad, y posteriormente resolver la falta de empleos, de atención al cliente, además de aprender sobre el lenguaje de señas y otras alternativas para comunicarse.

METODOLOGÍA

Enfoque de investigación

Cualitativa: La investigación cualitativa se la concibe como una categoría de diseños de investigación que permite recoger descripciones a través de la aplicación de técnicas e instrumentos como observación y la entrevista, a fin de obtener información en forma de narraciones, grabaciones, notas de campo, registros escritos, transcripciones de audio y video, fotografías, entre otros (Alan y Cortez, 2018). Este enfoque sirve para analizar las características de los restaurantes de Chetumal en cuanto a la atención, conocimiento e inclusión además del servicio sé que les brinda a las mismas.

Tipo de investigación

Descriptiva: Se encarga de describir a la población, situación o fenómeno alrededor de un estudio. “Las investigaciones descriptivas, a diferencia de otro tipo de investigaciones, realizan su estudio sin alterar o manipular ninguna de las variables del fenómeno, limitándose únicamente a la medición y descripción de las mismas” (Mejia, 2020). Este ayudará a describir al tipo de población y a la recolección de datos entre otros aspectos a describir.

Técnicas e Instrumento de datos

Observación

La observación es la percepción visual, registrando posibles respuestas, siendo importante distinguir entre una respuesta y lo que se denomina dato, la respuesta sería más una acción mientras que el dato sería el producto del registro de la respuesta.

La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Observación Directa: cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar - Indirecta: cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno observado a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona. Tal cosa ocurre cuando valemos de libros, revistas, informes, grabaciones, fotografías, etc, relacionadas con lo que se está investigando, los cuales han sido

conseguidos o elaborados por personas que observaron antes lo mismo que nosotros (Díaz Sanjuán, 2011).

Lista de cotejo

La lista de cotejo es para la verificación y evolución de objetivos observados, esta viene en forma de lista con contenido en palabras, frases u oraciones. Este se destaca como un instrumento para evaluaciones, observaciones y recolección de datos o investigación debido a que permite valorar el proceso de la investigación.

Corresponde a un listado de enunciados que señalan con bastante especificidad, ciertas tareas, acciones, procesos, productos de aprendizaje, o conductas positivas. Frente a cada uno de aquellos enunciados se presentan dos columnas que el observador emplea para registrar si una determinada característica o comportamiento importante de observar está presente o no lo está, es decir, en términos dicotómicos. Se considera un instrumento de evaluación diagnóstica y formativa dentro de los procedimientos de observación (Pérez, 2018).

Criterio de inclusión:

Son todas las características particulares que deben tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte de la investigación. Estas características, entre otras, pueden ser: la edad, sexo, grado escolar, nivel socioeconómico, tipo específico de enfermedad, estadio de la enfermedad y estado civil (Arias-Gómez et al. 2016).

Se van a incluir a personas que padezcan discapacidad auditiva de entre los 18 años a 55 años para la empleabilidad, en el caso de ser clientes edades de 5 años a 80 años.

Criterio de Exclusión:

Se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio. Típicamente estos criterios de exclusión se relacionan con la edad, etnicidad, por la presencia de comorbilidades, gravedad de la enfermedad, presencia de embarazo, o las preferencias de los pacientes (Arias-Gómez et al. 2016).

Se excluirán aquellas personas que no tengan ningún problema auditivo.

Criterio de Eliminación:

Este aspecto corresponde con las características que se pueden presentar en el desarrollo de la investigación. Es decir, serán circunstancias que pueden ocurrir después de iniciar la investigación y de haber seleccionado a los participantes (Arias-Gómez et al. 2016).

Se eliminarán aquellas personas con otras discapacidades y aquellas fuera del rango de edades establecida para la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta investigación es para conocimiento de herramientas que ayuden a poder comunicarse con personas con discapacidad auditiva y enseñarles sobre la gastronomía para que ellos se desenvuelvan además de diseñar un establecimiento en el que estas personas trabajen o sean clientes. Esta investigación es importante porque con la información obtenida se procedería a diseñar un negocio que sea para emplear y atender a personas con discapacidad auditiva, además de que esta investigación ayudara a más personas a hacer o adaptar estas herramientas en sus establecimientos.

La gastronomía es una parte importante de todo el mundo, porque es preparar, aprender, es cultura, es sabor, es aroma, es textura, métodos, técnicas de los alimentos, etc, en el que no importa discapacidad auditiva mientras se quiera aprender. Esto sería algo positivo para Quintana Roo, México y las personas con discapacidad auditiva y así puedan trabajar o acudir a un establecimiento en donde sean entendidos, donde no los discriminen, ni los hagan menos, un establecimiento en donde se valoren y puedan aprender, practicar e incluso aportar al mundo de la gastronomía, en donde haya igualdad. Esta investigación beneficia a las personas con discapacidad auditiva en el sector gastronómico.

Se sabe que en un restaurante se desempeña la creatividad, arte, y también se sabe que para ser un chef y/o cocinero se necesita crear, y por ello se necesitan 3 sentidos, que ayudan a crear y son el olfato, el gusto y la vista los 3 más principales para elaborar un platillo. Con el olfato se detectan los buenos o malos aromas que puede tener un platillo, el gusto para detectar sabores, ácidos, agrios, dulces, salados, picosos etc; y la vista para poder emplatar darle una presentación que llame la vista de los clientes y los invite a probar el platillo.

- **Usar la lengua de señas para la comunicación:**

Una lengua de señas es un lenguaje natural con gramática propia, capaz de expresar el pensamiento a través del movimiento de las manos. Se trata también de la lengua materna del sordo y su forma comunicativa natural. Como toda lengua, varía de una comunidad a otra y tiene capacidad para crear su propio léxico; sin embargo, actualmente, carece de remodificación escrita. Como características adicionales, las lenguas de señas contribuyen al desarrollo de capacidades para la lectura, la escritura y las matemáticas, facilitan la comunicación en edades tempranas y son fáciles de aprender. (Escobedo et al. 2017)

- **Uso de la tecnología como otro medio de comunicación a través de aplicaciones de escritura o implementación del lenguaje de señas.**

La tecnología es un saber hacer con el que se trata de ordenar el mundo, habitualmente apuntalado en el conocimiento verificado, es un saber experto basado en el conocimiento científico o en el propio dominio de la tecnología que se ocupa de investigar, diseñar artefactos y planear su realización, operación y mantenimiento, apoyado siempre en el saber de una o más ciencias. Como conocimiento posee, en principio, información probada y suficiente que permite sustentar y dar razón del cómo y porqué se ha de proceder para someter los procesos a la ley del hombre, aun cuando existan saberes y procedimientos tecnológicos para los cuales no se tengan explicaciones o sustentos de orden científico. (García, 2010).

Los conocimientos tecnológicos consisten en nuevos procedimientos por medio de los cuales se alcanzan fines prácticos; pueden considerarse como el conocimiento de los procedimientos probados por los cuales se alcanzan objetivos predeterminados. Los avances científicos consisten en explicaciones teóricas nuevas o mejoradas sobre determinados fenómenos. (Ochoa et al. 2007).

Tecnologías de reconocimiento de voz en tiempo real:

Las tecnologías de reconocimiento de voz son una promesa de ayuda a las personas con alguna deficiencia auditiva, la cual puede ser utilizada en tiempo real para generar en texto el habla del profesor en el aula de clases. Para un mejor funcionamiento, el profesor tendrá que crear un registro de voz, el cual ayudará al software a reconocer su voz más efectivamente. Durante la clase, el profesor portará un micrófono con audífonos que convertirá su voz en texto en tiempo real, utilizando un software especial. Una vez

convertido a texto, éste podrá ser proyectado en una pantalla dentro del salón de clase, o accesible por medio de una aplicación en el teléfono móvil o tableta del alumno. (Lasecki, 2012, como se citó en Alain y Vejarano, 2016).

- **Hacer un manual o diccionario con palabras en lengua de señas sobre todo el equipo y mobiliario de una cocina además de incluir las medidas necesarias en casos de emergencia.**

Un diccionario es aquel libro en donde podemos encontrar y/o consultar palabras que nos describan lo que significa o características que tiene, en el caso de un diccionario de señas, es más probable ver imágenes que ayuden al lector a aprender con vocabulario el lenguaje de señas.

Los diccionarios de lenguas de señas son guías bilingües para enseñar palabras o frases de lenguas orales, por lo que no deben ser consultados para comprobar la definición o el origen de las señas; para esto se utilizan los diccionarios de lengua u otras obras especializadas (Escobedo, 2017).

Según el buscador de la página web Carta muestra que hay 218 restaurantes en Chetumal de los cuales 166 son los mejores con carta, es decir que tienen todos los platos que ofrecen en el restaurante además de estar incluido el menú del día. Se contemplaron 4 establecimientos de alimentos y bebidas los cuales fueron de Antojitos, Cafetería, Comida rápida y Restaurante local de Chetumal en los cuales se observó que no cuentan con personas sordas, Debido a que no están contratando personal por el momento, que buscan personal con experiencia o que no habían pensado en contratar personas con discapacidad auditiva por falta de información sobre cómo comunicarse y porque en su mayoría las personas que llegan por el empleo son oyentes.

Existen protocolos para la atención de personas con problemas de la audición, sin embargo también se encuentran leyes para la inclusión de personas con discapacidad, Para el 30 de mayo del 2011 se estableció la “Ley General Para La Inclusión De Las Personas Con Discapacidad” En México que consiste en promover, proteger y asegurar los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, esto asegurando su plena inclusión a la sociedad con respeto, igualdad y oportunidades. Por otra parte, para el 30 de Julio del 2013 fue publicada la “Ley Para El Desarrollo Y La Inclusión De Las Personas Con Discapacidad Del Estado De Quintana Roo” que consiste en reconocer a las personas con discapacidad sus derechos humanos y mandata el

establecimiento de las políticas públicas necesarias para su ejercicio de manera progresiva y transversal en todo el Estado.

Ley General Para La Inclusión De Las Personas Con Discapacidad; Artículo 11- La Secretaría del Trabajo y Previsión Social promoverá el derecho de las personas con discapacidad al trabajo digno y al empleo, en igualdad de oportunidades y equidad, de manera que se les otorgue certeza en su desarrollo personal, social y laboral.

Ley Para El Desarrollo Y La Inclusión De Las Personas Con Discapacidad Del Estado De Quintana Roo; Artículo 25-III- Impulsar acciones entre los sectores público, social y privado para la creación y desarrollo de bolsas de trabajo, programas de capacitación y becas de empleo para las personas con discapacidad.

Discusión

Un plan estratégico para el diseño de un restaurante que incluya a personas con discapacidad auditiva innovadora en la gastronomía influyente en Chetumal, Quintana Roo, esto si se puede llevar a cabo con la información recolectada, pero ¿Cómo diseñar un establecimiento gastronómico con herramientas que ayuden a comunicarse y a enseñar a personas con discapacidad auditiva para emplearlas en cualquier área desde cocina hasta servicio al cliente?, Esas herramientas son libros de lengua de señas como diccionarios, también hoy en día contamos con la tecnología.

El autor Lasecki menciona la tecnología de voz y el autor Garcia menciona sobre la tecnología como un saber hacer, se puede tomar como un ejemplo la creación de aplicaciones, es así que se puede realizar la creación de una herramienta tecnológica que ayudaría con la comunicación, como dice el autor Ochoa nuevos procedimientos por medio de los cuales se alcanzan fines prácticos.

La tecnología de voz ayuda a personas oyentes a transmitir lo que hablan siendo esto convertido en texto, esto serviría en un establecimiento gastronómico para poder enseñar y también sería una buena herramienta a utilizar para los clientes que no tienen dificultad para escuchar, además se pueden incluir en este uso tecnológico imágenes, es decir un menú a base de lengua de señas en el que el cliente pueda ordenar interpretando las imágenes de los signos así como lo hace el restaurante de Toronto Canadá.

En referencia a lo que menciona el autor Escobedo, se puede hacer la creación de un propio manual o diccionario con palabras y términos específicos a todo aquello necesario

para un establecimiento de alimentos y bebidas es decir que se incluiría el equipo mayor y menor de una cocina, los muebles de bar y el salón, los alimentos, las bebidas e instrumentos entre otras cosas sobre la gastronomía y todo esto por escrito e interpretado al lenguaje de señas.

El plan de diseño de un establecimiento también se puede ayudar de los protocolos que existen para la atención de personas con problemas de audición, además de que en Quintana Roo ya hay una ley que bien ayudaría tanto al negocio como a las personas con discapacidad auditiva no solo en lo referente al trabajo, sino también en diversos temas como el de la salud, que si bien es importante que en un negocio haya un seguro para los empleados en caso de accidentes.

ILUSTRACIONES, TABLAS

Lista de cotejo		
Observaciones:	Si	No
Herramientas accesibles para el aprendizaje de lengua de señas.		
Facilidad de uso de tecnología para la discapacidad auditiva.		
Libros que ayuden al desarrollo de aprendizaje de lengua de señas.		
Personas con discapacidad auditiva trabajando en establecimientos de comidas y bebidas.		
Personas con discapacidad auditiva siendo atendidas en establecimientos de comidas y bebidas.		
Personas con discapacidad auditiva trabajando en otras áreas de comercio		
Personas con discapacidad auditiva siendo clientes en otras áreas de comercio		
Escuelas que enseñen lengua de señas en Chetumal Q.Roo		
Ferias de trabajo para personas con alguna discapacidad en Quintana Roo.		
Propuestas en Chetumal para personas con discapacidad auditiva en el área de alimentos y bebidas.		
Establecimiento gastronómico que manejen lenguas de señas en Chetumal		



Imágenes de Facebook SIGNS RESTAURANTS

En el 2014 sale la noticia que en Toronto, Canadá se abrió el primer restaurante que es atendido por meseros sordos, este restaurante con el nombre de Signs le pertenece a Anjan Manikumar quien le ofreció una oportunidad a los sordos además de una nueva experiencia para los comensales.



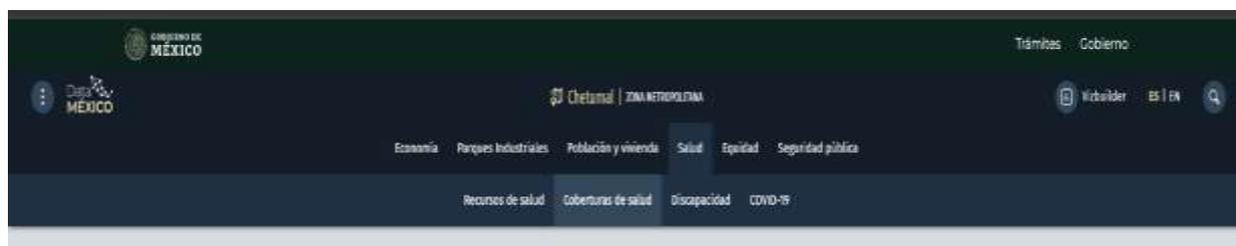
Imagen de Google- RESTOBIZ

Diseño de un establecimiento gastronómico y servicio de atención al cliente para personas con discapacidad auditiva en Chetumal Quintana Roo

Entidad federativa	Tipo de actividad que realiza	Población con discapacidad			Población con limitación		
		Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Quintana Roo	Hablar o comunicarse	12,216	6,814	5,402	11,005	6,250	4,755

Tabla del INEGI:

https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Discapacidad_Discapacidad_02_2c111b6a-6152-40ce-bd39-6fab2c4908e3&idrt=151&opc=t



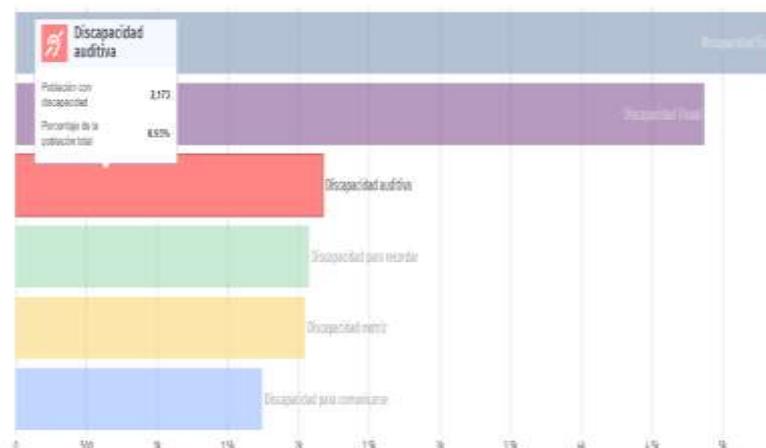
Dificultades para realizar actividades cotidianas

En 2020, las principales discapacidades presentes en la población de Chetumal fueron discapacidad física (544 personas), discapacidad visual (467 personas) y discapacidad auditiva (217 personas).

* Una persona puede tener más de una discapacidad y aparecer contabilizada en más de una categoría.

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2020 - Cuentan en México

Discapacidades por tipo de actividad cotidiana en la población de Chetumal



Obtención de Imagen de información de la página:

<https://datamexico.org/es/profile/geo/chetumal>

CONCLUSIÓN

Los resultados obtenidos de la investigación es que los restauranteros de Chetumal puedan llevar a cabo un plan estratégico para incluir a personas con discapacidad auditiva con la información de este artículo obtenida y con las observaciones hechas, es una gran oportunidad para estas personas, que puedan ser parte de la gastronomía y siendo en Chetumal a un mejor, esto podría beneficiarlas en el ámbito laboral y como clientes además el turismo de la ciudad incrementaría al darse a conocer un establecimiento gastronómico que cuenta con personas sordas que se desempeñan y la tecnología incluida para que los oyentes como clientes puedan ordenar adaptándose al modo de interpretaciones existentes en el negocio. Como antes mencionado ya existe un restaurante en Toronto, Canadá pero que maravilloso sería que Chetumal, México cuente también con uno Los beneficios que tiene la ciudad de Chetumal es que igual se puede pedir ayuda a una de las escuelas que imparte cursos de lengua de señas para obtener mayor conocimiento de cómo enseñarles a los oyentes y no oyentes a comunicarse teniendo tolerancia porque no todos aprenden al mismo ritmo.

LISTA DE REFERENCIAS

- Lamus González, Laura Alejandra y Gómez Barragán, Mariel Johana. (2019). Diseño de herramientas de apoyo para la atención de personas con discapacidad auditiva en restaurantes de Bucaramanga, [UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA, Colombia https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/11988/2019_Tesis_Laura_Alejandra_Lamus_Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monterrosa Seña, Greys y Olea Barreto, Falon Elena. (2017). Propuesta de un programa de inserción laboral para personas con discapacidad auditiva en el sector gastronómico en el centro histórico de la ciudad de Cartagena de Indias D.T y C, [UNIVERSIDAD DE CARTAGENA]. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/7137/propuesta%20de%20un%20programa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alan Neill, David y Cortez Suárez, Liliana. 2018. Proceso y fundamentos de la investigación científica. Editorial UTMACH. Machala, Ecuador. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

- Mejía Jervis, Tatiana. (27 de agosto de 2010). Investigación descriptiva: Características, técnicas, ejemplos. Lifeder, <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Díaz Sanjuán Lidia. 2011. Textos de Apoyo Didáctico: La observación. Facultad de Psicología, UNAM. México. https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Escobedo Delgado, César Ernesto. 2017. Diccionario de Lengua de Señas Mexicanas. Ciudad de México. https://pdh.cdmx.gob.mx/storage/app/media/banner/Dic_LSM%202.pdf
- García Córdoba, Dr. Fernando. 2010. La tecnología su concepto y algunas reflexiones con respecto a sus efectos. Vol.2. México. <http://www.ammci.org.mx/revista/pdf/Numero2/2art.pdf>
- Ochoa Ávila Migdely B, Valdés Soa Mario y Quevedo Aballe, Yovanni. 2007. Innovación, tecnología y gestión tecnológica. <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n4/aci081007.pdf>
- Alain, L. y Vejarano, R. (2016). Alternativas tecnológicas para mejorar la comunicación de personas con discapacidad auditiva en la educación superior panameña. Revista de Educación de la Universidad de Granada, 23: 219-235. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/reugra/article/view/16640/14166>
- Página web: PorEsto!. 2020. Más de 12 mil personas en Quintana Roo Presentan Discapacidad auditiva. Sur de México. <https://www.poresto.net/quintana-roo/2020/9/29/mas-de-12-mil-personas-en-quintana-roo-presentan-discapacidad-auditiva-148668.html>
- Arias-Gómez Jesús, Villasís-Keever Miguel Ángel y Miranda Novales María Guadalupe. 2016. El protocolo de investigación III: la población de estudio: Criterios de selección. Revista Alergia México. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Pérez Pérez Claudio. 2018. Uso de lista de cotejo: ¿Qué es una lista de cotejo?, Universidad Tecnológica Metropolitana. https://vrac.utem.cl/wp-content/uploads/2018/10/manua.Lista_Cotejo-1.pdf

Ley General Para La Inclusión De Las Personas Con Discapacidad, Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo de 2011. México.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf>

Ley Para El Desarrollo Y La Inclusión De Las Personas Con Discapacidad Del Estado De Quintana Roo, Publicada el 30 de Julio del 2013.
https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Discapacidad/Ley_DIPD_QR_oo.pdf