

Universidad Galileo

Facultad de Ciencias de la Salud

Licenciatura en Gastronomía y Administración Culinaria

Tema de Investigación

Las personas con discapacidad visual y auditiva también tienen derecho a ser atendidos adecuadamente en un restaurante



Por

María José Estrada López
20011485

Guatemala, 2024

Dedicatoria

“Por muy alta que sea una montaña, siempre hay un camino hacia la cima”

A la memoria de:

- Mi abuela María Dominga Herrarte Higueros, a quien ame profundamente, significo tanto en mi vida, por quién comencé el gusto por la cocina y la persona que quise con todo mi corazón.
- Mi abuelo Walter Leonardo López Rizo, quien me enseñó a no rendirme ante las adversidades de la vida, vivir un día a la vez y crecer como persona de manera personal como profesional.
- A mi familia y amigos que fueron el pilar más importante para no rendirme ante cualquier obstáculo, quienes me tendieron una mano siempre como también su apoyo incondicional en todas las áreas, sueños y metas de mi vida.

Agradecimientos

- A la Academia Culinaria de Guatemala por forjar todos mis conocimientos durante estos cuatro años para ser una chef profesional, una licenciada y crecer en todas las áreas del ámbito culinario.
- A la Universidad Galileo por abrirme las puertas para seguir la carrera que tanto me apasionaba desde pequeña y hoy en día poder culminar una gran meta que soñaba para crecer de manera profesional.

Contenido

1.1	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2	ESPECIFICACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.3	DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.4.1	TAMAÑO DE LA MUESTRA	3
1.5	OBJETIVO GENERAL	5
1.6	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	5
2.1	Estadística de Guatemala	6
2.1.1	¿Qué es la ceguera?	6
2.1.2	TIPOS DE CEGUERA	6
1.	Ceguera total	6
2.	Ceguera parcial	6
2.1	DIABETES	7
2.2	TIPOS DE DIABETES	7
2.1.5	GLAUCOMA	8
2.1.6	DEGENERACIÓN MACULAR	9
	Tipos de degeneración macular	9
2.1.7	CATARATAS	10
2.1.8	VISIÓN CENTRAL Y VISIÓN PERIFÉRICA	11
1.	Otras causas de pérdida de la visión incluyen:	11
2.	La ceguera total se debe a:	11

2.1.9 Sistema Braille.....	11
2.1.10 Alfabeto Braille	11
2.1.11 Números en Braille	12
2.1.12 TRANSCRIPCIÓN DEL BRAILLE	12
1. ¿Por qué es importante el Braille?.....	12
2.1.16 ¿QUIÉN ES UNA PERSONA SORDA?	13
Según la localización de la lesión	13
2.1.19 PÉRDIDA AUDITIVA SENSORIAL, NEUROSENSORIAL O DE PERCEPCIÓN.....	13
2.1.21 PÉRDIDA AUDITIVA CENTRAL.....	14
2.1.24 PÉRDIDA AUDITIVA LEVE (20-40 DECIBELIOS).....	14
2.1.25 PÉRDIDA AUDITIVA MODERADA (40-70 DECIBELIOS).....	14
2.1.27 PÉRDIDA AUDITIVA PROFUNDA (+90 DECIBELIOS).....	14
2.1.29 PÉRDIDA AUDITIVA EN LOS NIÑOS	15
2.1.30 ANACUSIA.....	15
1. Prelocutivos:	15
2. Perilocutivos: Si sobrevino mientras antes de los 2 años.	15
3. Postlocutivos: Después de los 3 años.	15
2.1.33 CAUSAS DE LA SORDERA.....	16
2.1.34 GENÉTICAS.....	16
2.1.36 DIAGNÓSTICO.....	16

1. EXPLORACIÓN FÍSICA.....	16
2. Análisis de detección	16
3. Pruebas con diapasón.....	16
4. Pruebas audiómetro.....	16
5. Prueba de respuesta auditiva del tronco encefálico.....	17
6. Emisiones otacústicas	17
1. Prevención.....	17
2.1.38 ¿Quién es una persona muda?	17
2.1.39 ¿Quién es una persona sordomuda?.....	17
2.1.40 ¿Cómo se siente un sordo llamarle sordomudo?.....	17
2.1.41 ¿Una persona sorda puede hablar?	17
2.1.42 ¿Cuáles son las barreras que impiden el desarrollo de una persona sorda?	18
2.1.43 ¿Cómo podemos mejorar la vida de las personas sordas	18
2.1.44 Percepción del habla.....	18
2.1.45 Lengua de señas	18
2.1.46 ¿Cuál es el lenguaje de señas guatemalteco?	18
2.1.48 ¿En dónde se puede aprender la lengua de señas en Guatemala?	19
2.1.49 ¿Cuántas lenguas de señas hay en el mundo?	19
2.1.50 Día Internacional de las Lenguas de Señas	19
2.2.1 RESTAURANTES EN GUATEMALA.....	19
1. Pollo Campero	19
2. Patsy	19
3. Mcdonald's	Error! Bookmark not defined.
4. Cafetería Inclusiva Shalom	20

2.2.2 ¿CÓMO SERVIRLE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL EN UN RESTAURANTE?.....	20
2.2.3 ¿QUÉ DEBE TENER TU RESTAURANTE PARA OFRECER UN SERVICIO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA Y VISUAL?.....	21
2.2.4 ¿CUÁL DEBE SER LA ESTRUCTURA DE UN RESTAURANTE PARA RECIBIR A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA?	21
2.2.5 ¿DE QUÉ FORMA SE IDENTIFICAN LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS SORDAS EN UN RESTAURANTE?	21
2.2.6 ¿A cuáles restaurantes suelen ir las personas con discapacidad para consumir? ..	21
2.2.8 ¿CÓMO HAY QUE TRATAR Y ATENDER A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL O AUDITIVA EN UN RESTAURANTE?	22
3.1.3 INSTRUMENTOS	31
4.1 ASEDES.....	31
4.2 ASOCIACIÓN NACIONAL DE CIEGOS DE GUATEMALA.....	32
4.3 RESTAURANTE MILÉ	32
4.4 RESTAURANTE CLIO'S	33
6.1.2 RECURSOS MATERIALES	36

Introducción

La presente investigación se refiere al tema con respecto a que las personas con discapacidad visual y auditiva también tienen derecho a ser atendidas adecuadamente en un restaurante, se realizó un aporte basado en los conocimientos académicos adquiridos a lo largo de toda mi carrera, demostrando y comprobando el planteamiento del problema en la hipótesis que se presenta.

El problema está basado en todos los restaurantes en general, pero el análisis se llevó a cabo dentro de dos restaurantes de alta gama, los cuales nos expusieron que en Guatemala los restaurantes no cuentan con menú en Sistema Braille y el personal no está capacitado con lengua de señas debido a la falta de conocimiento e implementación en el área del sistema educativo.

Para dicha validez, se recaudó la información necesaria, recursos y métodos para llegar a la solución del problema.

También la medición de la ausencia por parte de la población, en la encuesta realizada a una parte del país, integrada por 617 personas, quienes expusieron su pensamiento de acuerdo con su conocimiento sobre dichas personas, sistema, lengua y estructura.

Además, se obtuvo los diferentes puntos de vista de dos destacados chefs profesionales, como también de la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, la Asociación Educativa para el Sordo y la Asociación de Sordos.

Cuyo resultado permitió determinar la razón por la cual los restaurantes no están aptos para recibir a personas con dichas condiciones y con el propósito de hacer consciencia y empatía acerca de las personas con ceguera y sordera.

Actualmente el presidente electo Bernardo Arévalo y la vicepresidenta electa Karin Herrera están creando consciencia e implementando la lengua de señas para crear inclusión y abrir puertas para estas personas en el ámbito profesional como de educación en el país para abrirle las puertas a un nuevo cambio.

Justificación

A lo largo de estos últimos años, cada vez son más las personas con ceguera y sordera en Guatemala que buscan tener oportunidades laborales, educación, ser tratados con respeto, sentirse cómodas e incluidas en esta sociedad.

Es por esta razón que decidí realizar esta investigación, la cual se enfocará en la inclusión de estas personas especialmente en los restaurantes, ya que debido a la falta de interés, estigmas y falta de leyes. Se observa la falta de capacitación del personal con lengua de señas, ausencia de menús en Sistema Braille, espacios amplios y señalizados para la facilidad de movilización.

En este documento también se utilizarán métodos estadísticos y de observación, que permitirán llevar a cabo un análisis objetivo y de acuerdo con los resultados crear sistemas de capacitación y estandarización en la distribución del área de restaurantes.

Permitirá ayudar a crear concientización a los guatemaltecos, crear empatía, como también brindar un servicio al cliente de calidad para todas las personas en el área restaurantera y ayudar a las Asociaciones de personas con ceguera y sordera para crecer como sociedad y generar más empleos.

Planteamiento del Problema

En la actualidad hemos podido observar que en Guatemala los restaurantes no cuentan con personal capacitado para brindar un servicio apropiado, instalaciones con lugares estrechos, poco iluminadas y con un solo menú que no está realizando para recibir a personas con ceguera o sordera.

1.1 Definición del Problema

Al darnos cuenta de que los restaurantes no están capacitados para recibir a las personas con ceguera o sordera, nos adentraremos en conocer las causas principales del porque sucede esta situación, ya que para todos los restaurantes es importante brindar una atención a la cliente correcta para no perder a sus comensales. Para dicha investigación emplearé las técnicas de investigación, realizaré encuestas y entrevistas con su respectivo análisis estadístico para conocer de manera detallada que opina una parte de la población guatemalteca, como por otra parte los restaurantes y jefes de cocina.

1.2 Especificación del Problema

En dicho estudio se pretende investigar los motivos por los cuales los restaurantes no tienen al personal capacitado, espacios amplios e iluminados y un menú realizado para personas con ceguera o sordera.

1.3 Delimitación del Problema

Las áreas de interés del proyecto se enfocan en la atención al cliente, instalaciones, personal capacitado, menús aptos en el ámbito de restaurantes de la Ciudad de Guatemala. También las Asociaciones de Sordos y Ciegos para conocer las necesidades de dichas personas, mismas que proveen educación para personas con estas condiciones como a personas que quieren aprender dicha lengua de señas o sistema Braille.

Con esto se pretende mejorar la atención de los restaurantes, crear inclusión en las personas y conocer las necesidades de las personas con esta condición.

1.4 Unidad de análisis

La investigación estará enfocada en las personas que tienen condición de ceguera o sordera en Guatemala y áreas de restaurantes.

1.4.1 Tamaño de la muestra

La muestra fue de 620 encuestas realizadas a una parte de la población guatemalteca.

1.4.2 Ámbito geográfico

El proyecto se realizará en las instalaciones de la Asociación Educativa para el Sordo, la Asociación Nacional de Personas Ciegas de Guatemala, el restaurante Clio's y restaurante Milé.

Hipótesis

Los restaurantes en Guatemala no están aptos con menú en sistema Braille, no poseen áreas que ayuden a la facilidad, ni personal capacitado para dar una atención al cliente de manera adecuada a personas con ceguera y sordera. Con el propósito de que los restaurantes tengan un sistema inclusivo para poder comunicarse de manera correcta y efectiva.

Objetivos

1.5 Objetivo General

Concientizar y capacitar a las personas acerca del lenguaje de señas e integrar un menú en braille en los restaurantes del departamento de Guatemala.

1.6 Objetivos Específicos:

- Llevar a cabo un taller gratuito para los restaurantes que estén interesados en la capacitación adecuada.
- Preparar a un grupo de meseros sobre el lenguaje de señas y poder comunicarse de manera correcta.
- Posibilitar la entrega de un ejemplo de un menú en braille.

MARCO TEÓRICO

2.1 Estadística de Guatemala

Basados en la estadística mundial del 1% de población con discapacidad auditiva son aproximadamente 170,000, sin embargo, la OMS estima que el 5% de la población tiene pérdida auditiva que puede llegar a ser discapacitada o que requiera un tratamiento.

En Guatemala actualmente se estima un 10.38% de la población más de 1 millón 400 mil poseen un grado de discapacidad.

Las condiciones más comunes son visuales, sordoceguera, y auditiva.

Las personas que tienen alguna invalidez es debido a una afección o rasgo que se presenta desde el nacimiento, otras que son producidas por agentes infecciosos, por diferentes tipos de accidentes, entre otros temas más.

El estado de Guatemala no incluye a las personas con discapacidad en sus políticas públicas, por lo tanto, esta exclusión tiene una pérdida del 4% y 7% del (PIB), lo que contribuye a que el país tenga un aplazamiento del desarrollo.

2.1.1 ¿Qué es la ceguera?

Se refiere a la falta de visión que no se puede corregir con lentes convencionales, lentes de contacto o una operación.

No es lo mismo la ceguera que la deficiencia o discapacidad visuales porque existen diferentes grados de visión para todas las personas y problemas de la vista derivados por causas cerebrales o musculares.

Las personas con deficiencia visual, a diferencia de aquellas con ceguera, conservan todavía un resto de visión útil para su vida cotidiana.

2.1.2 Tipos de ceguera

1. Ceguera total

Son aquellas personas que no ven nada en absoluto o solamente logran distinguir entre la luz y la oscuridad, pero no de los objetos.

2. Ceguera parcial

Poseen deficiencia visual, pueden observar con gran dificultad algunos objetos a una distancia muy corta.

Por ejemplo, logran leer una letra impresa con suficiente tamaño, pero tienden a procesarlo de manera más lenta con bastante esfuerzo o utilizando una ayuda especial.

i. Causas más frecuentes de la ceguera

2.1 Diabetes

La diabetes es una enfermedad crónica que afecta la forma en que el cuerpo convierte los alimentos en energía, producida cuando el cuerpo no puede regular la cantidad de azúcar en la sangre. También puede ser causada por poca resistencia a la insulina o ambas.

Al no tener la suficiente insulina puede ocasionar serios daños a la salud entre ellos el corazón, los vasos sanguíneos, los riñones, nervios, problema ocular, dificultad para observar, sensibilidad a la luz y ceguera.

2.2 Tipos de diabetes

1. **Diabetes tipo 1, menos común:** Los síntomas de esta diabetes aparecen rápidamente. Se puede presentar a cualquier edad, pero generalmente se diagnostica con mayor frecuencia en niños, adolescentes y adultos jóvenes.

Deben recibir insulina todos los días ya que su cuerpo produce la insulina insuficiente para sobrevivir.

2. **Diabetes tipo 2, más común:** No utiliza la insulina adecuadamente y no puede mantener el azúcar en la sangre a un nivel normal. Es un proceso más lento y se presenta en la edad adulta o por obesidad, no se presenta ningún síntoma y se deben realizar análisis de los niveles de azúcar.

Todas las personas con diabetes, tanto el tipo 1 como el tipo 2, corren riesgo de desarrollar retinopatía diabética, una de las principales causas de ceguera.

Ocurre de dos maneras:

3. Se pueden desarrollar vasos sanguíneos anormales y frágiles que opacan la visión. Esto se refiere a la retinopatía proliferativa.
4. Gotea un líquido dentro del centro de la parte del ojo que provee la visión central clara, la parte posterior del ojo en el centro de la retina se inflama y se nubla la visión.

- 2.2.1 **Diabetes gestacional:** Se manifiesta en mujeres embarazadas que nunca ha presentado diabetes. Generalmente desaparece después de que nace el bebé, sin embargo, aumenta el riesgo de tener diabetes tipo 2 más adelante o que el bebé presente problemas de diabetes u obesidad.

2.2.2 Prediabetes: Los niveles de azúcar en la sangre son más altos que lo normal, aumenta el riesgo de diabetes tipo 2, enfermedad del corazón y derrame cerebral. Pero existe un programa para revertirlo y tratarlo a tiempo.

Todavía no existe una cura para la diabetes, pero la mejor solución para tratarlo es tomar el medicamento según lo prescrito un médico, llevar un autocontrol, realizar exámenes oftalmológicos cada cierto tiempo, perder peso, comer alimentos saludables y ser activo.

2.1.5 Glaucoma

Es un grupo de afecciones oculares que dañan el nervio óptico.

El factor de riesgo más común es la hipertensión ocular, una presión extrema del nervio óptico causada por la acumulación de un líquido incoloro que se encuentra entre la cámara anterior y posterior del ojo.

En consecuencia, si un glaucoma no se detecta y se trata a tiempo, el campo visual de la persona afectada va disminuyendo progresivamente hasta llegar a la pérdida total de visión.

Puede aparecer a cualquier edad, pero es más frecuente en los adultos mayores.

Tipos de glaucoma

- 1. Glaucoma de ángulo abierto:** Progresivamente aparecen puntos ciegos dispersos en la visión periférica.

Se da un aumento lento de la presión ocular y el daño irreversible del nervio óptico lo cual causa dificultad para ver cosas en la visión central.

- 2. Glaucoma de ángulo cerrado:** Se desarrolla rápidamente, surge cuando hay un bloqueo total de los drenajes del humor acuoso, lo que hace que se acumule y aumente la presión ocular.

Ocasiona dolor de cabeza, dolor de ojos, náuseas, visión borrosa, enrojecimiento de los ojos.

- 3. Glaucoma de tensión normal:** No se presentan síntomas en las etapas iniciales, pero progresivamente la visión se vuelve borrosa y puede afectar la visión periférica.
- 4. Glaucoma en niños:** En los bebés se puede detectar visión opaca, parpadeo constante y lágrimas sin llanto.

En niños de 2 años en adelante ocurre dolor de cabeza, la miopía aumenta en gran magnitud y su visión es borrosa.

- 5. Glaucoma pigmentario:** Tiende a ocurrir más en los hombres que en las mujeres a una edad entre los 20 a 40 años.

Principalmente suelen ser diagnosticados por antecedentes familiares y la pérdida de visión periférica suele ser gradual.

Para prevenir la pérdida de la vista se deben realizar exámenes de la vista con regularidad, usar protección para los ojos y utilizar gotas con receta médica.

2.1.6 Degeneración macular

Es una afección ocular que provoca una lenta y progresiva pérdida de visión central y aguda.

Es un trastorno ocular frecuente en personas mayores de 50 años y por lo general las personas solo pierden la visión central.

Tipos de degeneración macular

- 1. Degeneración macular seca:** Provoca que la visión central se nuble gradualmente.

Puede comenzar en un ojo antes de afectar al otro, pero con el tiempo la visión puede afectar la capacidad de hacer ciertas cosas, como leer, conducir o reconocer rostros.

Contiene 3 etapas:

- 2. Degeneración macular temprana:** El ojo afectado empieza a tener drusas localizadas, pero no hay pérdida de visión grave ni algún tipo de síntoma.
- 3. Degeneración macular seca intermedia:** Las personas afectadas ven un punto borroso en el centro de su visión o dificultad para ver con poca luz, pero los síntomas suelen ser leves.
- 4. Degeneración macular avanzada:** El punto borroso se puede ir agrandando y oscureciendo hasta llegar a la pérdida total de visión.

- 5. Degeneración macular húmeda o seca:** Empiezan a notar que las líneas rectas comienzan a verse onduladas o torcidas. Causa visión borrosa, podrían ver menos brillantes las cosas o un punto ciego en la visión central y conlleva una rápida pérdida de visión.

Podemos darnos cuenta de que el principal factor de riesgo de degeneración macular es la edad, pero factores como consumo de tabaco y obesidad aumentan el riesgo de contraerlo.

Por lo tanto, se aconseja consumir alimentos saludables, realizar ejercicio con regularidad, mantener una correcta presión arterial y un nivel saludable de colesterol.

2.1.7 Cataratas

El principal factor de riesgo es la edad en personas mayores de 40 años, pero también lo provocan estos factores como alta miopía, la exposición a la luz ultravioleta, el tabaco, la diabetes o factores genéticos.

Tipos de cataratas

- 1. Cataratas congénitas:** Son aquellas que afectan a niños menores de 1 año o que nacen con esta afección o causadas por una enfermedad materna durante el embarazo.
- 2. Cataratas nucleares:** Consiste en tener afectada la zona central del cristalino. Se asocia normalmente al envejecimiento del ser humano y también se les conoce como cataratas seniles y afectan ambos ojos, pero no con la misma intensidad.
- 3. Cataratas corticales:** Se caracteriza por tener opacidades blancas que se van extendiendo hasta la parte central de la lente natural del ojo.

Suele producirse deslumbramiento con los faroles de los automóviles y puede causar visión doble.

- 4. Cataratas subcapsulares:** Son más frecuentes en pacientes jóvenes, afectan de forma rápida la agudeza visual.

Se presentan síntomas como deslumbramiento y mala visión cuando se está presente en luz brillante.

2.1.8 Visión central y visión periférica

Es la capacidad para identificar los objetos situados enfrente o problemas para detectarlos cuando se encuentran en otro sitio.

La visión periférica dirige el movimiento ya sea rápido o lento, mientras que la visión central nos permite ver detalladamente los colores, las formas y características de los objetos, aproximadamente de 30 grados en nuestra línea de mirada.

1. Otras causas de pérdida de la visión incluyen:

- Obstrucción de los vasos sanguíneos a la retina.
- Complicaciones de nacimiento prematuro.
- Complicaciones de cirugía de los ojos.
- Ojo perezoso.
- Neuritis óptica.
- Accidente cerebrovascular.
- Retinosis pigmentaria.
- Tumores como retinoblastoma y glioma del nervio óptico.

2. La ceguera total se debe a:

- Traumatismo o lesión grave
- Desprendimiento completo de la retina
- Glaucoma en etapa final
- Retinopatía diabética en etapa final
- Infección ocular interna grave
- Oclusión vascular

2.1.9 Sistema Braille

Este sistema fue creado por el francés Louis Braille en el año 1825, ideó su sistema de puntos en relieve también conocido como cecografía.

Aporta a las personas con ceguera para que puedan acceder a la lectoescritura a través de este sistema, la educación, a la cultura y a la información sin necesidad de ver, guiándose nada más por el tacto.

2.1.10 Alfabeto Braille

Es un sistema que parte de seis puntos que se ubican y numeran de la siguiente forma:

1 4
2 5
3 6

Permite obtener 64 combinaciones diferentes, incluyendo las que no tienen ningún punto, el cual se utiliza como espacio en blanco para separar palabras, números, etc.

La presencia o ausencia de puntos determina de qué letra se trata.

2.1.11 Números en Braille

Los números se hacen con el prefijo formado por los puntos 3,4,5 y 6 antes de las diez primeras letras. De esta manera se indica que es un número y no una letra.

X 4

X 5

X 6

Si el número tiene más de una cifra, solo es necesario que el prefijo se escriba antes de la primera cifra.

2.1.12 Transcripción del Braille

Se disponen de diversos métodos, los cuales son:

Braille grado 1: El más empleado y el único oficial.

Braille grados 2 y 3: Mayormente conocidos como estenotipia, cada uno forma un sistema de escritura rápida, con mayor capacidad de síntesis.

1. ¿Por qué es importante el Braille?

Es un salto hacia adelante como comunidad en la incorporación de la población no vidente a la vida organizada, profesional, fomentar educación y áreas de trabajo, ya que les permite leer y escribir sin tener ningún inconveniente.

2.1.13 El Braille en la Cultura

La incorporación del Braille en la vida cotidiana cada vez se hace notar más, en Canadá y Paraguay lo emplean en sus billetes.

Además, se ha fundido en los diferentes transportes públicos en diversos países como Japón, España, Argentina, entre otros.

2.1.14 Día mundial del Braille

2.1.15 Sistema Braille en Guatemala

En el país se enseña desde 1945. Año en que se fundó el Benemérito Comité Pro-Ciego y Sordos de Guatemala. Así mismo, se crearon programas para ayudar a las personas y poder comunicarse.

2.1.16 ¿Quién es una persona sorda?

Las personas sordas son aquellas que no acceden al sentido del oído de forma total o parcial.

2.1.17 Tipos de sordera

- 1. Sordera parcial:** Cuando la persona tiene una leve capacidad auditiva y pueden utilizar un aparato auditivo.
- 2. Sordera total o completa:** La persona afectada no tiene capacidad para escuchar absolutamente nada.

También la sordera se provoca por el desgaste de los oídos con el tiempo.

- 3. Se clasifican diferentes tipologías de pérdida auditiva o sordera:**
 - Según la localización de la lesión.
 - Según el grado de pérdida auditiva.
 - Según las causas.
 - Según la edad del comienzo de la sordera.

Según la localización de la lesión

2.1.18 Pérdida auditiva conductiva o de transmisión

Son causadas por enfermedades u obstrucciones en el oído externo o medio de manera uniforme.

2.1.19 Pérdida auditiva sensorial, neurosensorial o de percepción

Afecta la habilidad de la persona para escuchar ciertas frecuencias más que otras, lo cual provoca que se distorsione el sonido.

Actualmente existen audífonos digitales que son capaces de amplificar los sonidos para que la persona perciba el sonido de la mejor manera posible como sucedería con un oyente que no tiene ningún problema.

2.1.20 Pérdida auditiva mixta

Existen problemas tanto en el oído externo o medio y el interno. Esta pérdida también puede deberse a daños en el sistema nervioso central y a todo tipo de golpes fuertes en la zona auditiva, ya que es la principal causa de este tipo de sordera.

2.1.21 Pérdida auditiva central

Hace referencia solamente a lesiones en los centros auditivos del cerebro.

2.1.22 Trastorno del espectro neuropatía auditiva

Ocurre cuando el sonido puede ingresar por el canal auditivo, sin embargo, no puede ser procesado de forma correcta por el cerebro.

2.1.23 Según el grado de pérdida auditiva

Se clasifican en:

2.1.24 Pérdida auditiva leve (20-40 decibelios)

Presentan dificultad para comprender una conversación, especialmente cuando en el entorno se producen ruidos fuertes. También un aprendizaje más lento en que se aborda la lecto-escritura.

2.1.25 Pérdida auditiva moderada (40-70 decibelios)

Tienen problemas a la hora de escuchar en multitud de situaciones y no pueden seguir una conversación.

El uso de audífonos resulta de gran ayuda para las personas que presentan esta pérdida.

2.1.26 Pérdida auditiva severa (70-90 decibelios)

No habla o solo dice palabras sueltas, suele tener una voz muy alterada. Esto significa que sonidos inferiores a esa intensidad no son escuchados. No tiene parte de la gramática tradicional con la pronunciación y acentuación correctas.

2.1.27 Pérdida auditiva profunda (+90 decibelios)

El sentido del oído de estas personas es muy débil, no se presenta control de voz, no hay habla espontánea y necesitan llevar audífonos o incluso implantes.

2.1.28 Pérdida auditiva discapacitante

Es aquella que se sitúa por encima de los 35 decibelios. Casi el 80% de las personas con este problema viven en países de ingresos bajos y medianos. Se encuentra alrededor de los 90 decibelios. Puede ser por malformaciones internas del canal auditivo o por pérdida total por motivos genéticos. La cofosis se trata de una malformación, pero el porcentaje de personas es muy pequeño.

2.1.29 Pérdida auditiva en los niños

Durante los primeros 6 meses de vida del bebé se deben realizar evaluaciones auditivas para descartar cualquier problema, ya que la pérdida de audición puede afectar su capacidad para desarrollar el lenguaje, el habla y las destrezas sociales.

Una alternativa puede ser utilizar tratamientos como los audífonos o implantes de cóclea.

2.1.30 Anacusia

Cuando el umbral de audición se encuentra por encima de los 95 decibelios. Ya es considerada pérdida total de la audición.

2.1.31 Etiología

Suelen provocar otros problemas asociados por dificultades visuales, motoras, cognitivas o bien puede ser hereditaria.

2.1.32 Según la edad de comienzo de la pérdida auditiva

Se pueden distinguir en 3 grupos:

1. Prelocutivos:

Si la discapacidad sobrevino antes de adquirir el lenguaje oral antes de 2 años.

2. Perilocutivos: Si sobrevino mientras antes de los 2 años.

3. Postlocutivos: Después de los 3 años.

2.1.33 Causas de la sordera

2.1.34 Genéticas

Los más comunes son el síndrome de Stickler y el síndrome de Waardenburg entre los genes dominantes.

Síndrome de Pendred, el síndrome de acueducto vestibular dilatado y el síndrome de Usher entre los genes recesivos.

2.1.35 Adquiridas

- 1. Presbiacusia:** Afecta especialmente a los tonos altos en personas de edad avanzada.
- 2. Otosclerosis:** Es una enfermedad que daña a los huesos del oído medio y causa una pérdida auditiva paulatinamente.
- 3. Otitis media:** No desaparecen después de la adolescencia y obstruye la trompa de Eustaquio.

2.1.36 Diagnóstico

1. Exploración física

El médico buscará descartar causas estructurales en el oído que pueden ocasionar este problema. Algunas causas de este problema puede ser el cerumen o alguna inflamación causada por una infección.

2. Análisis de detección

Consiste en que el paciente se tape un oído a la vez para saber que tan bien se escucha por cada uno, como también la capacidad para entender las palabras.

3. Pruebas con diapasón

La función del diapasón es producir sonidos cuando se golpea. Se utiliza para detectar y medir el grado de sordera.

4. Pruebas audiómetro

Se colocan auriculares a la persona, se reproducen sonidos y palabras en distintos niveles para saber cuáles son los más bajos que puede percibir.

5. Prueba de respuesta auditiva del tronco encefálico

Se evalúa como es la respuesta del cerebro al sonido. Esta prueba puede hacerse mientras el paciente se encuentra profundamente dormido.

6. Emisiones otacústicas

Es para evaluar cómo es la respuesta del oído interno al sonido se realiza la prueba de emisiones otacústicas.

2.1.37 Tratamientos médicos para la sordera

- Audífonos externos
- Implantes cocleares

1. Prevención

- Evitar ruidos fuertes
- Controlar el nivel de volumen de dispositivos electrónicos
- No utilizar hisopos.
- Mantener los oídos secos.
- Tratar en el momento correcto las infecciones.

2.1.38 ¿Quién es una persona muda?

Es aquella persona que no puede hablar a causa de una discapacidad física o de una lesión en las cuerdas vocales.

2.1.39 ¿Quién es una persona sordomuda?

Es sorda de nacimiento y padece por ello graves dificultades para hablar mediante la voz.

2.1.40 ¿Cómo se siente un sordo llamarle sordomudo?

La palabra “sordomudo” es un término molesto y ofensivo para la comunidad sorda, ya que la sordera no impide por sí misma el desarrollo del habla.

2.1.41 ¿Una persona sorda puede hablar?

Una persona sorda es aquella que no puede escuchar, pero puede aprender a usar su voz ya que sus cuerdas vocales están en perfecto estado, con la única diferencia de la entonación que les puede costar más de conseguir.

2.1.42 ¿Cuáles son las barreras que impiden el desarrollo de una persona sorda?

Son aquellos obstáculos que limitan la libertad de acceso y comunicación de las personas que tiene limitada, temporal o permanente su capacidad de relacionarse con el entorno mediante la audición y el habla.

Impiden expresar o recibir mensajes a través de códigos y sistemas de comunicación.

2.1.43 ¿Cómo podemos mejorar la vida de las personas sordas

- Información, sensibilización y formación a la sociedad en general.
- Centros públicos accesibles en lengua de señas.
- Implantación de intérprete de lengua de señas en todos los ámbitos.

2.1.44 Percepción del habla

Implica la claridad percibida de un sonido en lugar de su amplitud.

Estas pruebas miden la capacidad para entender el habla, no solo la detección del sonido.

2.1.45 Lengua de señas

Es la lengua natural de las personas sordas. Una lengua que como cualquier otra, posee y cumple todas las leyes lingüísticas y se aprende dentro de la comunidad de usuarios a quienes facilitan resolver todas las necesidades comunicativas y no comunicativas del ser humano, social y cultural.

2.1.46 ¿Cuál es el lenguaje de señas guatemalteco?

También es conocido como LENSEGUA, es un abecedario distintivo de la región de Guatemala para personas sordas y para aquellas personas que están dispuestas a aprender.

En el año 2020 entró en vigor el Decreto 3-2020 el cual se estableció para la aprobación, desarrollo y el uso de la Lengua de señas en Guatemala.

2.1.47 ¿Qué promueve el decreto 3-2020?

El decreto busca promover la inclusión de las personas sordas y sordociegas empezando por reconocer su lenguaje, tener derecho a acceder a la enseñanza de la Lengua de señas en el país, sin ningún tipo de discriminación. Y promover el bilingüismo.

2.1.48 ¿En dónde se puede aprender la lengua de señas en Guatemala?

- Asociación de Sordos de Guatemala-ASORGUA
- Asociación Educativa para el Sordo-ASEDES
- En Señas de Guatemala
- Proyecto un Mundo sin Barreras
- Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.

2.1.49 ¿Cuántas lenguas de señas hay en el mundo?

La Federación Mundial de Sordos señala que en el mundo se utilizan más de 300 lenguas de señas.

No existe una sola ya que cada país representa parte de su cultura.

2.1.50 Día Internacional de las Lenguas de Señas

La Asamblea General de las Naciones Unidas, estableció el 14 de noviembre de 2017, que el 23 de septiembre se declara el día internacional de las lenguas de señas, en donde se hace conciencia sobre la importancia de estas para la plena realización de los derechos humanos de las personas sordas.

2.2.1 Restaurantes en Guatemala

Actualmente en Guatemala se calcula alrededor de 18 mil 533 restaurantes sin incluir los puestos de comida informal.

De los cuales solamente 3 empresas restauranteras cuentan con menú Braille, pero ningún restaurante está capacitado para recibir a personas sordas, ya que no cuentan con lengua de señas.

1. Pollo Campero

En el año 2017 la empresa restaurantera integró menús en sistema braille en los restaurantes de Guatemala.

Con el objetivo de atender de manera adecuada a todas las personas con baja visión o discapacidad visual que visitan sus restaurantes.

De esta manera se suma a los esfuerzos para crear espacios de inclusión para personas con discapacidad visual. Los menús fueron adaptados al sistema braille bajo la coordinación de la inclusión laboral de la división de educación y el Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.

2. Patsy

El restaurante cuenta con distintas sucursales en la ciudad con platillos para todos los comensales y crear un ambiente familiar.

En la actualidad, más de 9 restaurantes de Patsy cuentan con menú en sistema braille el cual fue diseñado con el apoyo del comité de Pro-ciegos y sordos en Guatemala.

Además, también permiten ingresar perros guías a sus instalaciones para todas las personas que lo necesiten.

3. McDonald's

La empresa restaurantera más famosa del país desde el año 2016 cuentan con menú braille en todos sus restaurantes, los cuales fueron renovados y actualizados en el año 2022.

También con el apoyo del Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, quienes elaboraron el menú del restaurante y de McCafé, los cuales pueden solicitarlos en el mostrador o los colaboradores los ofrecen cuando ingresan los clientes con alguna discapacidad visual.

4. Cafetería Inclusiva Shalom

En el año 2020 el Benemérito Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala y la Embajada de Israel inauguraron la Cafetería Inclusiva Shalom, ubicada en la Diagonal 21, 19-19 Zona 11, Anillo Periférico.

Actualmente brinda oportunidades laborales a personas con discapacidad visual y auditiva.

Además, recibe a pacientes que albergan en el Hospital de Ojos y Oídos Dr. Rodolfo Robles Valverde y colaboradores del Benemérito.

La cafetería es dirigida por personas con discapacidad que estudian en la Escuela Técnica Talento Sin Límites Ruth Nicolle de Powell, la cual está formada con personas con estas discapacidades y son capacitadas con técnicas culinarias y empresariales para promover la inclusión social en el país.

2.2.2 ¿Cómo servirle a una persona con discapacidad visual en un restaurante?

Para ayudar a una persona ciega para acomodarla a una mesa, se pide permiso para cogerlo de su mano y colocarle una mano en la silla y la otra en la mesa. De esa manera la persona podrá situarse de manera correcta.

Las jarras y botellas se colocan en el centro de la mesa para que ellos mismos puedan agarrarlas.

También indicar lo que se encuentra en la mesa, como los cubiertos, las servilletas, el menú, etc.

Si en el plato se encuentran muchas cosas, el personal debe indicar la ubicación como si fueran las agujas del reloj. Además, si el plato se encuentra caliente debe indicarle a la persona para no cometer ningún accidente.

No puede haber nada extraño en el plato, espinas en los pescados o carne que se dificulte al cortar, que todo lo que haya en el plato se pueda comer. Se trata de que a las dificultades con un sentido no priven de disfrutar del resto, en este caso del gusto.

2.2.3 ¿Qué debe tener tu restaurante para ofrecer un servicio a personas con discapacidad auditiva y visual?

Para empezar, los gerentes y personal en general deben ser capacitados en temas de no discriminación.

Los establecimientos deben contar con menús en Braille y comunicación en baños, contar con rampas de ingreso para sillas de ruedas, no tener desniveles interiores que impidan el libre movimiento.

Baños amplios adaptados con agarraderas y sin desniveles, además personas que manejen la lengua de señas, e incluso un lugar especial para animales de asistencia.

2.2.4 ¿Cuál debe ser la estructura de un restaurante para recibir a personas con discapacidad visual y auditiva?

- Entradas con rampas
- Mobiliario accesible en barras y mesas de consumo.
- Mesas con anchura libre de la parte más baja de al menos 80cm, altura libre de al menos 70 cm respecto al suelo y profundidad libre de obstáculos mínima de 60cm.
- Personal familiarizado con lengua de señas y braille.
- Lugar especial para animales de asistencia.
- Menús en braille.
- Señalética para personas ciegas.

2.2.5 ¿De qué forma se identifican las necesidades de las personas sordas en un restaurante?

Mesas con una lámpara y cuando se enciende el mesero sabe que requieren de su servicio o de su asistencia determinada en la mesa.

2.2.6 ¿A cuáles restaurantes suelen ir las personas con discapacidad para consumir?

La mayoría de las personas sordas son de recursos limitados y de clase social media hacia abajo. Frecuentan restaurantes con un ticket de gasto de Q100.00 y los cafés, restaurantes de comida rápida, lugares que brinden wifi gratis.

Suelen visitar restaurantes con un ticket más alto de gasto, pero una vez a cada tres meses.

2.2.7 ¿Qué necesita un restaurante para ser apto para recibir a este tipo de personas con discapacidad?

Aprender Lengua de Señas, con seis meses de formación mínima con una persona Sorda como instructor del curso, no hay un vocabulario básico. Pero al final en un idioma, todo es básico, todo es importante.

2.2.8 ¿Cómo hay que tratar y atender a una persona con discapacidad visual o auditiva en un restaurante?

Como cualquier persona, tratarlos como personas, con respeto, amabilidad, aceptabilidad, empatía, comprensión, consideración, etc.

Los parámetros generales del servicio al cliente para cualquier persona con el adicional de saber y dominar la lengua de señas de Guatemala.

2.2 Métodos, Técnicas e Instrumentos

3.1.1 Métodos

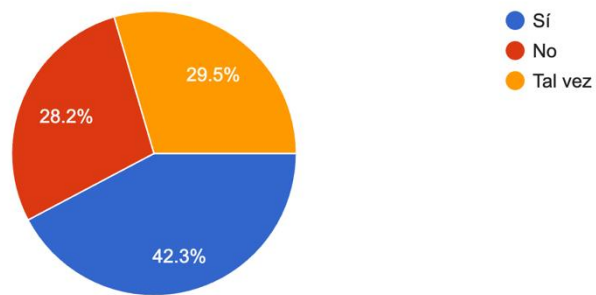
Se realizó una encuesta en base a nueve preguntas cerradas y una pregunta abierta en la cual se daba el respectivo punto de vista de cada persona. En

las cuales se obtuvieron distintos resultados para obtener un enfoque más preciso para ayudar a las personas con ceguera y sordera como también a los restaurantes a mejorar y brindar un mejor servicio.

Cuadro 1:

Conoce las causas que provocan la ceguera?

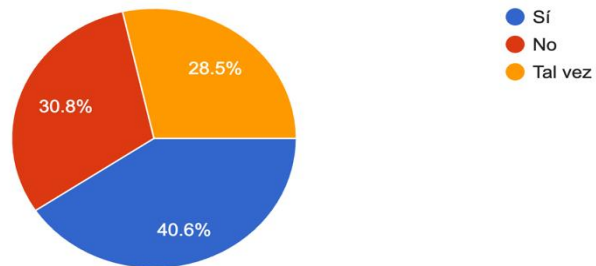
620 respuestas



Cuadro 2:

Conoce las causas que provocan la sordera?

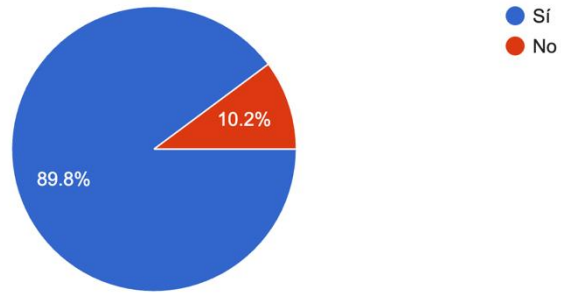
620 respuestas



Cuadro 3:

Conoce cuál es el Sistema Braille?

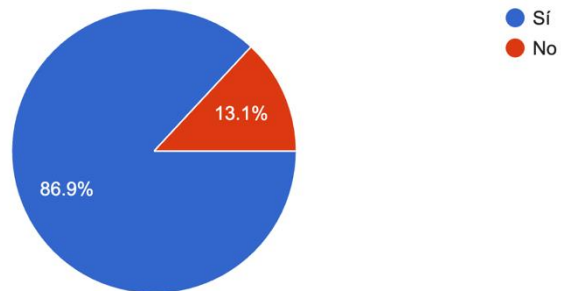
620 respuestas



Cuadro 4:

Sabe o conoce acerca de la lengua de señas?

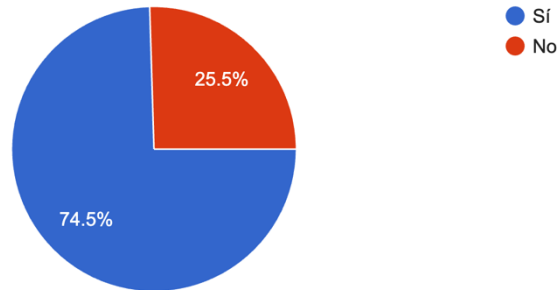
620 respuestas



Cuadro 5:

Sabía que la exclusión de las personas con ceguera y sordera produce un aplazamiento del ámbito educacional y profesional en Guatemala?

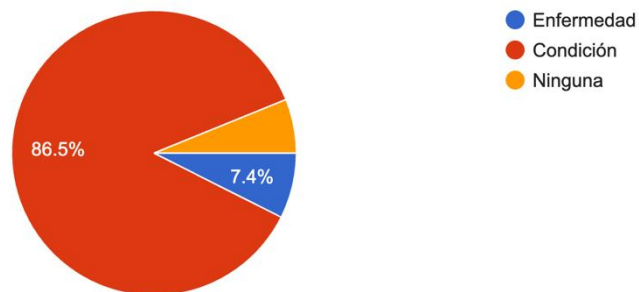
620 respuestas



Cuadro 6:

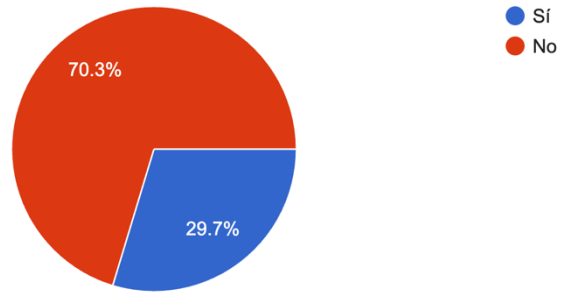
Considera que ser sordo o ciego es una enfermedad o una condición?

620 respuestas



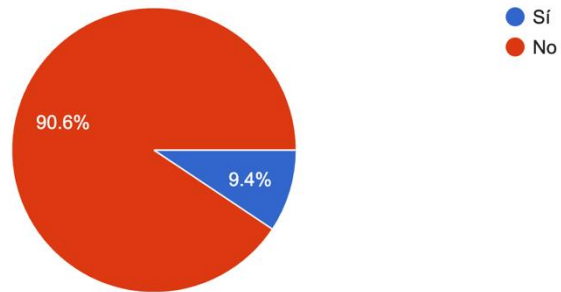
Cuadro 7:

Sabías que el Decreto 3-2020 promueve la inclusión de las personas sordas y ciegas en Guatemala?
620 respuestas



Cuadro 8:

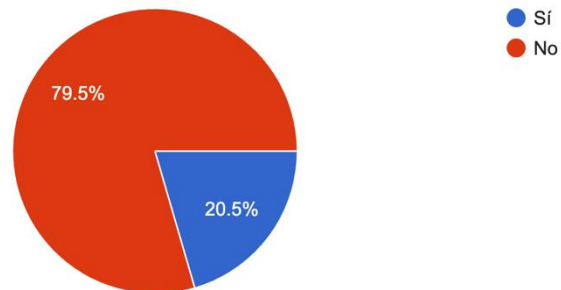
Conoce algún restaurante que cuente con menú en Sistema Braille?
620 respuestas



Cuadro 9:

Conoce o ha visto a alguna persona ciega o sorda laborando en un restaurante?

620 respuestas



Análisis de las Respuestas por Pregunta

1. ¿Conoce las causas que provocan la ceguera?	# de personas	
Si	261	42.3%
No	183	29.5%
Tal vez	175	28.2%
	620	100%

2. ¿Conoce las causas que provocan la sordera?	# de personas	
Si	252	40.6%
No	191	30.8%
Tal vez	177	28.5%
	620	100%

3. ¿Conoce cuál es el Sistema Braille?	# de personas	
Si	557	89.8%

No	63	10.2%
	620	100%

4. ¿Sabe o conoce acerca de la lengua de señas?	# de personas	
Si	539	86.9%
No	81	13.1%
	620	100%

5. ¿Sabía que la exclusión de las personas con ceguera y sordera produce un aplazamiento del ámbito educacional y profesional en Guatemala?	# de personas	
Si	462	74.5%
No	158	25.5%
	620	100%

6. ¿Considera que ser sordo o ciego es una enfermedad o una condición?	# de personas	
Enfermedad	46	7.4%
Condición	536	86.5%
Ninguna	38	6.1%
	620	100%

7. ¿Sabías que el Decreto 3-2020 promueve la inclusión de las personas sordas y ciegas?	# de personas	
Si	184	29.7%
No	436	70.3%
	620	100%

8. ¿Conoce algún restaurante que cuente con menú en Sistema Braille?	# de personas	
Si	58	9.4%
No	562	90.6%
	620	100%

9. ¿Conoce o ha visto a alguna persona ciega o sorda laborando en un restaurante?	# de personas	
Si	127	20.5%
No	493	79.5%
	620	100%

Dichas encuestas fueron realizadas en un periodo comprendido de los meses de agosto y septiembre del presente año 2023.

Según los resultados analizados una parte de la población tiene conocimiento de las causas más comunes por las cuales se provoca la pérdida total o parcial del sentido de la vista, como también las causas de la pérdida de audición leve, moderada, grave o profunda.

Por otra parte, se tiene entendimiento del Sistema Braille o lenguaje para ciegos. El cual es un sistema de lectura y escritura táctil utilizado para las personas con discapacidad visual para poder escribir, redactar, leer textos, libros o documentos.

Se sabe que la lengua natural de las personas sordas, que como cualquier otra posee, cumple todas las leyes lingüísticas y está al alcance de las personas oyentes para poder aprender.

También se tiene conciencia de que al momento de excluir a las personas con ceguera y sordera produce un aplazamiento en el país que después se hace notar en el ámbito educacional y la falta de empleo para estas personas.

El mayor porcentaje de personas considera que ser sordo o ciego es una condición presentada por problemas de salud crónicos, es hereditario, resultado de una enfermedad, traumatismo o exposición a largo plazo. Y que la persona presenta otras necesidades de desarrollo y aprendizaje.

Hoy en día una parte de todos los guatemaltecos no conocen el Decreto 3-2020 el cual reconoció y aprobó oficialmente el lenguaje de señas.

En dicho Decreto se exhorta a las instituciones públicas y privadas a realizar actividades de socialización, creación e implementación de la unidad de lengua de señas por parte del consejo nacional.

Asimismo, el Ministerio de Educación tiene el compromiso de implementar un reglamento de la enseñanza y aprendizaje en esta modalidad.

Actualmente en Guatemala hay restaurantes que cuentan con menú en Sistema Braille para dar un mejor servicio a las personas con ceguera.

En el tiempo actual la población no conoce o ha observado a una persona ciega o sorda laborando en un restaurante, esto se debe a que el personal no está capacitado para explicarles y porque a los dueños no les interesa que estén involucrados.

Por lo que podemos concluir que la parte de la población tiene conciencia de estas personas, pero sin embargo en el país no se tiene inclusión para brindarles una educación, un empleo y por lo tanto no se tiene una atención correcta.

3.1.2 Técnicas

Por medio de una investigación de campo se obtuvo una recopilación de diferentes puntos de vista, con el propósito de observar la atención al cliente en los restaurantes y la manera en la que una persona con ceguera y sordera se desenvuelve.

3.1.3 Instrumentos

La herramienta para desarrollar en nuestra actividad son las encuestas y entrevistas estructuradas por medio de un cuestionario en línea, con preguntas abiertas en las entrevistas y de opción múltiple en las encuestas, en la última pregunta de la encuesta podrá dar su punto de vista de acuerdo con la razón por la cual piensa que los restaurantes no están aptos para recibir a las personas con alguna de estas dos condiciones.

Para el análisis de la información instrumentos cualitativos y cuantitativos.

- a) Cuantitativos: Encuestas (9 preguntas de opción múltiple y 1 una pregunta abierta)
- b) Cualitativos: Entrevistas estructuradas (10 preguntas abiertas y estructuradas)

Datos secundarios de la obtención de información a la investigación:

Los datos se van a comprobar por medio del estudio de la interpretación de resultados tanto en lo cuantitativo, como del lado cualitativo, donde se podrá observar y se verificará si la hipótesis es correcta.

4.1 ASEDES

Asociación Educativa para el Sordo

Encargados

Niurka Waleska Bendfeldt Rosada y Alain Enrique de León Carranza

Los encargados Niurka Bendfeldt y Alain de León, dueños de la Asociación Educativa para el sordo de Guatemala, prestigiosa organización guatemalteca, civil, no lucrativa que agrupa a personas interesadas en trabajar en beneficio de personas con discapacidad auditiva.

Opinan que en Guatemala no se da el lugar y el respeto que se merecen a las personas con sordera, ya que no hay las suficientes fuentes de trabajo y de educación para que dichas personas salgan adelante.

Además, dieron a conocer dos experiencias diferentes en las que dos personas con sordera llegaron a laborar a dos restaurantes y ambas personas laboraron de manera correcta, pero decidieron renunciar por haber sido víctimas de discriminación por los demás empleados.

Lastimosamente en Guatemala, no existen leyes en las que las empresas involucran a este tipo de personas para laborar, así como también en el ámbito educacional no se enseña la lengua de señas de manera primordial, entonces las personas no adquieren ese conocimiento a no ser que sea por decisión propia o por tener un caso en especial de un familiar.

Para que un restaurante tenga la infraestructura correcta debe tener un espacio amplio, menú en Sistema Braille, menú con signos para las personas sordas, personal capacitado, respeto y primordialmente el interés para que estas personas se sientan cómodas y darles una atención adecuada como a cualquier persona.

4.2 Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala Encargado José Fernández

La persona a cargo José Fernández de la Asociación Nacional de Ciegos de Guatemala, institución privada sin ánimo de lucro, a cargo del sistema educativo para brindarle ayuda a personas ciegas.

Dio a conocer que actualmente hay alrededor de 400,000 personas con ceguera en el país.

Opina que la manera de conversar y tratar con una persona sorda debe ser como cualquier otra, pero debe ilustrarle y ser muy descriptivo con todo lo que hay a su alrededor para que la persona se sienta en un ambiente agradable. Como también tomarla del brazo y decir su nombre para que la persona sienta seguridad.

Actualmente los restaurantes no están diseñados con la infraestructura correcta, no hay promoción, no se encuentra menú en Braille porque a los dueños de los restaurantes no les interesa recibir a ese tipo de personas, por lo tanto, el personal no está apto para brindarle la atención correcta.

Las personas ciegas buscan restaurantes variados, con música en vivo, pero especialmente que haya calidad de atención.

4.3 Restaurante Milé Chef Ejecutivo Gonzalo Fernández Nerrea

El chef peruano Gonzalo Fernández, Chef Ejecutivo del Restaurante Milé ubicado en zona 10 de la capital.

Opina que en el restaurante no se ha tenido presencia de personas sordas o ciegas, debido a la falta de menú en Braille y personal capacitado con lengua de señas.

También explicó que para que el restaurante sea apto, debe tener espacios amplios, con un piso adecuado para que la persona sorda pueda moverse adecuadamente y pueda distinguir donde se encuentran las salidas. Al igual que un menú gráfico con señas para que la persona sorda pueda sentirse cómoda al momento de pedir su orden.

Además, dio a conocer que en un futuro estará dispuesto a capacitar a su personal para recibirlas en su restaurante y dar una mejor atención al cliente.

4.4 Restaurante Clio's

Chef Ejecutivo Herber Alexander Cabañas Morales

El chef Herbert Cabañas, encargado del restaurante Clio's dedicado a la cocina en la zona 10 de la Ciudad de Guatemala comparte su opinión con respecto a las personas con ceguera y sordera y por qué el restaurante no está apto para recibirlos, indica que el restaurante no cuenta con menú en Sistema Braille ni personal capacitado para atender con lengua de señas.

Además, las personas sordas que ha visto regularmente van acompañadas de un familiar o un intérprete, por lo cual al momento de trabajar en una cocina se dificulta tener a ambas personas, como también la cocina tendría que ser apta para que la persona pueda brindar un mejor servicio ya sea por un método de luz al momento de recibir un pedido como una correcta señalización para que a la persona se le facilite.

También nos indica que en los años que lleva laborando en el restaurante solo ha visto a una persona con sordera llegar al restaurante a consumir, por lo cual al momento de brindarle la atención fue mediante señalización con el dedo en el menú y que el mesero pudiera tomar su orden. La ausencia de estas personas en el restaurante es por el alto precio de los platillos, ya que la mayoría de las personas con ceguera o sordera no tienen lo suficiente económicamente para poder adquirirlos.

Por otra parte, también tuvimos la oportunidad de realizar esta pregunta ¿Por qué razón los restaurantes no están aptos para recibir a personas con ceguera o sordera?

En la cual se obtuvieron 620 opiniones respecto a las principales razones de porqué los restaurantes en Guatemala no están capacitados para recibir a personas con ceguera o sordera, en las cuales se pudo observar estos puntos de vista:

- No están capacitados para recibir personas con esa condición o bien ya que es minoría la población con la condición, su público objetivo es enfocada a la otra parte.
- Porque los encargados y gerentes no tienen/no muestran interés en capacitar a sus empleados y personal para poder atender a las personas con ceguera y sordera.
- Las condiciones laborales en los restaurantes no tienen sistemas inclusivos para poder adecuar a las personas con capacidades especiales.
- Actualmente no presentan un sistema diseñado para esas personas, incluyendo que no hay algún tipo de orientación o capacitación para los empleados, enfocado en esos temas.

- Debido a que sus instalaciones no poseen áreas que ayuden a la movilización/facilidad a la persona con ceguera y/o sordera.
- Porque normalmente siempre están acompañados de personas que acompañan a estas personas que realizan las labores o cumplen las necesidades de estas personas con condiciones.
- Falta de Información ya que lo que la mayoría de las personas sabemos sobre la ceguera y la sordera está basado en nuestras percepciones y no en datos reales por lo que hay inexistencia de sistemas que faciliten la implantación de estructuras para la atención a personas ciegas o sordas.
- Los restaurantes pueden no estar aptos para recibir a personas con ceguera o sordera debido a la falta de accesibilidad en su diseño, menús no adaptados, o la ausencia de personal capacitado para comunicarse con estas personas.
- Por la cultura del país, vivimos en un país donde no promueve ni fomenta la igualdad, ni facilita la integración de personas con discapacidades al sistema. Toda la población debería manejar lenguaje de señas y todos deberíamos tener una infraestructura que se adapte a las necesidades de su población.
- Principalmente porque las personas no se informan sobre estas condiciones lo suficiente, como, por ejemplo, con datos del país, para comprender que existen muchas personas que lo padecen y que ellas merecen el mismo trato de servicio como todos los demás.

2.3 Cronograma de actividades

Cronograma de actividades		Responsable	Periodo de tiempo en semanas Año 2023																												
			Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1	Presentación de temas de tesis al asesor	Estudiante																													
2	Aprobación de tema de tesis	Asesor de tesis																													
3	Elaboración de justificación del tema	Estudiante																													
4	Desarrollo del marco teórico	Estudiante																													
5	Presentación del marco teórico y los avances de la misma	Asesor de tesis																													
6	Elaboración del cronograma de actividades	Estudiante																													
7	Presentación de cronograma de actividades	Asesor de tesis																													
8	Realización de encuestas	Estudiante																													
9	Recolección, clasificación, tabulación y análisis de información	Estudiante																													
10	Entrevistas a personas certificadas en el tema	Estudiante																													
11	Elaboración de resumen y análisis de información	Estudiante																													
12	Elaboración de métodos, técnicas, recursos y materiales	Estudiante																													
13	Elaboración de conclusiones y recomendaciones	Estudiante																													
14	Presentación del trabajo de tesis al asesor	Asesor de tesis																													
15	Revisión y correcciones del trabajo de tesis	Asesor de tesis																													
16	Aprobación del trabajo de tesis por asesor y revisor de tesis	Asesor de tesis																													
17	Entrega de informe de tesis a FACISA	Estudiante																													
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> María José Estrada López 20011485 </div>																															

6.1 Recursos

6.1.1 Recursos Humanos

Para la realización del proyecto se contó con el apoyo de distintos profesionales, chefs de restaurantes, una parte de la población guatemalteca y los encargados de las Asociaciones para las personas sordas y ciegas.

6.1.2 Recursos Materiales

Se utilizó hojas blancas, lápiz, lapicero, internet y computadora. Con dichos materiales se realizará dicha investigación, encuestas, entrevistas y obtener todas las gráficas.

Conclusiones

- Por medio de este material didáctico (encuestas, gráficas y entrevistas), se concluye que en Guatemala no existe una educación y cultura apropiada para fomentar la inclusión de personas con sordera o ceguera.
- En el área laboral, la mayor parte de restaurantes del país no tienen a su personal capacitado para atender personas con condiciones de ceguera o sordera, la infraestructura no es la adecuada y no poseen un menú en Sistema Braille o de manera más gráfica.
- Existe en los restaurantes falta de sensibilidad a personas que tienen condiciones diferentes, no saben darles el trato adecuado y terminan discriminando o insultando a estas personas.
- No existe una cultura, educación o ideología que promueva incluir a estas personas con esas características en el ámbito social y laboral. Es decir, al ser una minoría es muy difícil que los gobiernos y las instituciones quieran invertir recursos para crear un entorno a nivel de infraestructura apto para sus capacidades.
- A los restaurantes no les interesa implementar medidas para poder recibir a personas con ceguera o sordera, ya que los consideran un grupo reducido de personas por lo que no ven un beneficio económico.

Recomendaciones

- Fomentar la inclusión y cultura en el país.
- Que en el sistema educativo incluya en su pensum de estudios y prácticas de la lengua de señas.
- Incentivar a los empresarios para que capaciten a sus trabajadores para brindar una atención al cliente, adecuada a personas con ceguera y sordera.
- Crear un sistema de capacitación
- Mejorar la infraestructura y señalización de los restaurantes para crear lugares amplios para la movilización de personas ciegas.

BIBLIOGRAFÍA

Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencia Política. (1 de abril de 2021) . *Inclusión y Diversidad en Guatemala*. Obtenido de <https://iips.usac.edu.gt/wp-content/uploads/2021/04/Bolet%C3%ADn-No.-2-17042021.pdf>

Centros para el control y la prevención de enfermedades. (13 de julio del 2022). *¿Qué es la diabetes?* Obtenido de <https://www.cdc.gov/diabetes/spanish/basics/diabetes.html>

Mayo Clinic. *Glaucoma*. (27 de enero del 2023). Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/glaucoma/symptoms-causes/syc-20372839#:~:text=El%20glaucoma%20es%20un%20grupo,presi%C3%B3n%20alta%20en%20los%20ojos.>

Grupo Social Once. *Ceguera y deficiencia visual*. Obtenido de <https://www.once.es/dejanos-ayudarte/la-discapacidad-visual/concepto-de-ceguera-y-deficiencia-visual#:~:text=M%C3%A1s%20espec%C3%ADficamente%2C%20las%20personas%20ciegas,la%20forma%20de%20los%20objetos>

Dr. Alberto Ollero Lorenzo. *Tipos de cataratas que se producen con el envejecimiento*. <https://oftalmologovigo.com/tipos-de-cataratas/>

Enciclopedia Humanidades. *Braille*. Obtenido de <https://humanidades.com/braille/>

Wikipedia. (11 de abril de 2023). *Sordera*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Sordera>

Visualfy. *¿Sordo o sordomudo? ¿Cómo se dice?* Obtenido de <https://www.visualfy.com/es/sordo-o-sordomudo-como-se-dice/>

Karin Aroche. (22 de septiembre de 2022). *El lenguaje de señas guatemalteco*. Obtenido de <https://aprende.guatemala.com/cultura-guatemalteca/general/el-lenguaje-de-senas-guatemalteco/>

Corporación Multi Inversiones. (6 de noviembre de 2017). *Pollo Campero integra menús en sistema braille en restaurantes de Guatemala*. Obtenido de

<https://cmi.co/es/item/318-pollo-campero-integra-menus-en-sistema-braille-en-restaurantes-de-guatemala>

Christa Samayoa. *Patsy integra menús en sistema braille dentro de sus restaurantes*. Obtenido de <https://www.guatemala.com/comida/noticias-gastronomicas/patsy-integra-menus-en-sistema-braille-dentro-de-sus-restaurantes/>

Redacción Comercial. (10 de agosto de 2022). *McDonald's renueva los Menús Braille de sus restaurantes*. Obtenido de <https://www.soy502.com/articulo/mcdonalds-renueva-menus-braille-sus-restaurantes-101337>

Karla Garza. (24 de mayo de 2023). *¿Cómo debe ser un restaurante inclusivo?* Obtenido de <https://blog.cookingdepot.com/como-debe-ser-un-restaurante-inclusivo>

Alexander Cortés (7 de marzo de 2019). *¿Cómo servir en un restaurante a personas ciegas?*. Obtenido de <https://www.diariodemallorca.es/mallorca/2019/03/07/servir-restaurante-personas-ciegas-raviolis-2894626.html>

Judith Pérez (18 de diciembre de 2020). *Cafetería inclusiva Shalom: un proyecto que da empleo a personas con discapacidad en Guatemala*. Obtenido de <https://www.guatemala.com/noticias/vida/cafeteria-inclusiva-shalom-proyecto-empleo-personas-discapacidad.html#:~:text=El%20Benem%C3%A9rito%20Comit%C3%A9%20Pro%20Ciegos,%C2%A1Qu%C3%A9%20chilero!>

Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid. *Personas Sordas*. Obtenido de <https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/UrbanismoyVivienda/Urbanismo/Destacamos/Madrid%20m%C3%A1s%20accesible/MesaAccesibilidad/Innovaci%C3%B3n/FESORCAM.PersonasSordas.pdf>

Concepto. *Decreto*
Obtenido de <https://concepto.de/decreto/>

American Academy of Ophthalmology. Kierstan Boyd. (9 de septiembre de 2022). *Retinopatía diabética*. Obtenido de <https://www.aao.org/salud-ocular/enfermedades/retinopatia-diabetica>

Sociedad Española de Medicina Interna. *Traumatismo*. Obtenido de <https://www.fesemi.org/informacion-pacientes/conozca-mejor-su-enfermedad/traumatismos-caidas#:~:text=Un%20traumatismo%20es%20una%20lesi%C3%B3n,situado s%20por%20debajo%20de%20ella.>

Mayo Clinic. (29 de septiembre del 2021). *Neuritis Óptica*. Obtenido de <https://www.mayoclinic.org/es/diseases-conditions/optic-neuritis/symptoms-causes/syc-20354953>

Kierstan Boyd. (9 de septiembre del 2022). *¿Qué es la retinitis pigmentaria?* Obtenido de <https://www.aao.org/salud-ocular/enfermedades/retinitis-pigmentaria>

Real Academia Española. (2022). *Cecografía*. Obtenido de <https://dle.rae.es/cecograf%C3%ADa>

Audika. (2022). *La Cofosis una patología del oído poco común*. Obtenido de <https://www.audika.es/blog-de-la-audicion/cofosis#:~:text=La%20cofosis%20o%20anacusia%20es,siguen%20percibiendo%20algunos%20restos%20auditivos.>

Policlínica Metropolitana. *Sordera: Tipos, Causas y Detección*. Obtenido de <https://policlinicametropolitana.org/informacion-de-salud/sordera-tipos-causas-y-deteccion/>

Nemours KidsHealth. *Cóclea*. Obtenido de <https://kidshealth.org/es/kids/word-cochlea.html#:~:text=La%20c%C3%B3clea%20se%20asemeja%20a,y%20los%20env%C3%ADa%20al%20cerebro.>

GLOSARIO

- **Decreto:** Es una decisión, disposición o mandamiento generalmente reglamentario que proviene de un poder constituido que debe acatarse dentro de la Constitución Nacional que lo establezca.
- **Retinopatía Proliferativa:** Ocurre porque los niveles altos de azúcar en la sangre causan daño a los vasos sanguíneos en la retina.
- **Traumatismo:** Es una lesión producida porque nos golpeamos con algo duro o bien algo duro que nos golpea.
- **Neuritis óptica:** Se produce cuando la inflamación daña el nervio óptico, un conjunto de fibras nerviosas que transmite la información visual del ojo al cerebro.
- **Retinosis pigmentaria:** Es una enfermedad genética en la cual se pierde la visión de forma gradual, no quedan completamente ciegas.
- **Cecografía:** Escritura y modo de escribir de los ciegos.
- **Cofosis:** Es una discapacidad auditiva por la que el individuo no percibe ningún sonido.
- **Cóclea:** Transforma los sonidos en mensajes nerviosos y los envía al cerebro.

Anexos

Instrumento de recopilación de la información:

El objetivo de la presente encuesta es conocer su opinión para establecer si existe un conocimiento acerca de las personas con ceguera y sordera, como también su presencia en los restaurantes de Guatemala.

INSTRUCCIONES: Marque la respuesta que considere correcta según su opinión.

ENCUESTA

1. ¿Conoce las causas que provocan la ceguera?
 - a) Sí
 - b) No
 - c) Tal vez
2. ¿Conoce las causas que provocan la sordera?
 - a) Sí
 - b) No
 - c) Tal vez
3. ¿Conoce cuál es el Sistema Braille?
 - a) Sí
 - b) No
4. ¿Sabe o conoce acerca del lenguaje de señas?
 - a) Sí
 - b) No
5. ¿Sabía que la exclusión de las personas con ceguera y sordera produce un aplazamiento del ámbito educacional y profesional en Guatemala?
 - a) Sí
 - b) No
6. ¿Considera que ser sordo o ciego es una enfermedad o una condición?
 - a) Enfermedad
 - b) Condición
 - c) Ninguna
7. ¿Sabías que el Decreto 3-2020 promueve la inclusión de las personas sordas y ciegas en Guatemala?
 - a) Sí
 - b) No

8. ¿Conoce algún restaurante que cuente con menú en Sistema Braille?
 - a) Sí
 - b) No
9. ¿Conoce o ha visto a alguna persona ciega o sorda laborando en un restaurante?
 - a) Sí
 - b) No