

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MORELOS.**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**INCLUSIÓN AL TRABAJO EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
AUDITIVA EN CUERNAVACA MORELOS**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA  
PRESENTA:**

**Daniel Uriel De la Rosa Rosales  
Tesis**

**DIRECTORA DE TESIS  
DRA. NORMA BETANZOS DIAZ**

**COMITÉ DE REVISORES**  
Dr. Gabriel Dorantes Argandar  
Dr. Ulises Delgado Sánchez  
Dr. Eliseo Guajardo Ramos  
Mtro Axel Germán Guerrero Peralta

Cuernavaca Morelos Marzo del 2023.

## **DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS**

Dedico esta tesis a mis padres de quienes  
Siempre eh tenido un apoyo, haciendo  
Posible la terminación de mi carrera.

Sra. Florinda Rosales Sedano  
Sr. Carlos De La Rosa Ortiz

A mi hermana, cuñado y familia  
Por su comprensión y estímulo  
A lo largo de mi carrera.

Karla Alejandra  
Omar  
Mateo Sebastián  
Azul Valentina  
Samantha

A la grata memoria de mi hermano  
Que no vio realizado mis anhelos  
Y a quien recordare siempre con  
Mucho amor.

Carlos Roberto De La Rosa Rosales

Con agradecimiento  
A la Dra. Norma Betanzos Díaz  
Por su valiosa ayuda en la dirección  
de esta tesis.

A mi facultad, a mis maestros  
Aquellas personas que recibí  
Amistad y estímulo.

## INDICE

	<b>PÁG</b>
Resumen	5
Introducción	6
<b>CAPITULO 1. PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA</b>	<b>9</b>
<b>1. ¿Qué es la discapacidad?</b>	
1.1 Datos de Discapacidad. Contexto Internacional, Nacional y Estatal.	10
1.2 Definición Discapacidad Auditiva.	12
1.3 Diferencia en los términos sordera e hipoacusia	13
1.4 Modelos de estudio de discapacidad auditiva	14
1.5 La educación y la discapacidad en México	23
1.6 Lenguaje de Señas Mexicano.	26
1.7 Aspectos psicológicos en la discapacidad auditiva	28
1.8 Importancia del estudio de la Discapacidad auditiva	29
<b>CAPITULO 2. IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA</b>	<b>31</b>
<b>2. El trabajo en la historia</b>	
2.1 ¿Porque es importante el trabajo para las personas?	32
2.2 Condiciones del empleo en México.	32
2.3 Empleo y personas con discapacidad	37
2.4 Aspectos fiscales de apoyo a las empresas incluyentes	39
2.5 Psicología organizacional inclusión y discapacidad auditiva	40
<b>CAPITULO 3. EL SECTOR RESTAURANTERO Y SUS OPORTUNIDADES DE CONTRATACION</b>	<b>42</b>
<b>3. Historia del restaurante en México</b>	

3.1 La industria restaurantera y las personas con discapacidad auditiva	43
3.2 Cuernavaca, sus restaurantes y la Contratación de Personal.	49
<b>CAPITULO 4. METODOLOGIA</b>	50
<b>JUSTIFICACION Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
Pregunta de investigación	51
Objetivo	51
Hipótesis	52
Definición conceptual de variables	52
Definición operacional de variables	52
Tipo de estudio	52
Diseño	53
Escenario	53
Participantes	53
Procedimiento	53
Resultados	55
<b>DISCUSION Y CONCLUSIONES</b>	66
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	69
<b>ANEXOS</b>	73

## Resumen

La psicología del trabajo y las organizaciones es la ciencia encargada de estudiar el comportamiento humano en el contexto de trabajo, así como la incorporación de las personas al trabajo. En la presente investigación se investigó si se tienen las condiciones para que las personas con discapacidad auditiva puedan ser incluidas en un puesto de trabajo con las mayores posibilidades de éxito y con ello tengan acceso a los beneficios psicológicos que brinda un trabajo como es mejora de autoestima, desarrollo personal, pago de salarios entre otros. Para lograr lo anterior, se llevó a cabo un estudio cualitativo para conocer la experiencia de empleadores del ramo restaurantero respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva.

En este trabajo se hace una revisión del contexto de las personas con discapacidad, se revisan los modelos de estudio de la discapacidad, la educación que se les brinda a las personas con discapacidad y la preparación para el trabajo, el contexto laboral, formación capacitación para el trabajo, las oportunidades que el gobierno ofrece, las limitaciones que este mismo tiene con el tema de la discapacidad, También en este trabajo, se aporta información acerca de la inclusión laboral a personas con discapacidad auditiva en el ramo restaurantero que es un fuente importante de empleo en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos. Ya que toda persona tiene el mismo derecho de tener empleo que brinde bienestar, sin importar la situación o la condición en que se encuentre, es importante conocer las necesidades del trabajo así como las opiniones y críticas de aquellos que ofrecen el empleo. Se realizó un estudio cualitativo con siete empleadores del ramo restaurantero quienes expresaron no tener inconveniente por incluir a personas con discapacidad auditiva y el ser sensibles de la inclusión de este personal debido al trato con clientes con discapacidad auditiva.

El presente trabajo invita al lector a conocer las opiniones de una comunidad laboral en específico, y conocer la problemática que la comunidad de personas con discapacidad vive para sumarse a la vida productiva y las demandas que tienen para poder ser incluidos en un trabajo que les brinde bienestar.

**Palabras clave:** Trabajo, discapacidad auditiva, restaurantero, inclusión laboral

## INTRODUCCION

“Conoceme por mis habilidades, no por mis discapacidades”

Robert M Hensell, 2011.

Como estudiante egresado de la Facultad de psicología de la UAEM, muestro mi apoyo a personas con discapacidad auditiva y que este trabajo contribuya a mejorar su integración al trabajo como una forma de desarrollo personal, humano y sigan potenciando sus capacidades.

Las personas con discapacidad han sufrido discriminación y exclusión por parte de la sociedad, aunque se han hecho esfuerzos por mejorar sus condiciones y prueba de ello se tiene que en 1948 (Jauregui, 2017). Se realiza una declaración universal de derechos humanos donde se hace visible la desigualdad en el trato en personas con discapacidad. En años posteriores, cada país ha tomado distintas maneras de disminuir la discriminación a personas con alguna discapacidad en el aspecto social como laboral y aunque se han obtenido avances significativos, cabe destacar que la inclusión laboral, se tienen avances limitados (Jauregui, 2017).

En México las cifras sobre personas con discapacidad son poco confiables pues no se consideraba un problema importante hasta hace pocos años y menos aún se le daba importancia sobre los problemas que hombres y mujeres enfrentan con su discapacidad. Una buena razón para la escasa información puede ser que el país trata la discapacidad como algo privado, a partir de los prejuicios de nuestra sociedad y la influencia del modelo médico que marca la distinción de lo normal y lo anormal. Quienes tienen más problemas con esta situación son las mujeres que viven en zonas rurales de difícil acceso y no hay algún movimiento feminista o alguna institución gubernamental que pueda apoyarlas. No fue hasta el año 2010 que se tuvo un cierto avance cuando el censo de población presentó una clasificación para las personas con discapacidad pero los datos no incluyen diferencias en sexo, nivel educativo, económico, salud, ni trabajo. Para el año 2011 se llevó a cabo una encuesta de discriminación, la cual arrojó como resultado que las personas que más

discriminación sufren son los homosexuales y los discapacitados, esto según el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación mejor conocido como el CONAPRED y se indica que el 28% de los reclamos presentados a este trabajo, son por parte de la comunidad homosexual y discapacitados, quienes afirman que en acciones cotidianas como el trabajo, salud y educación se cometen discriminación en contra de su persona y su dignidad (Vásquez, 2013).

Se tiene que toda persona que pueda valerse por sí misma tiene derecho a trabajar, pero la sociedad discrimina y no da apertura a las personas con discapacidad en el mercado de trabajo, diciendo que por su condición no tienen la capacidad de realizar el trabajo y que tendrán poca productividad.

A mediados del siglo pasado en nuestro país comenzaron a surgir una serie de políticas en apoyo a la gente con discapacidad, el objetivo era tener cambios a nivel social y que la ciudadanía generara una actitud de inclusión, pero la mala ejecución de estas políticas no dio los resultados que se esperaban, ahora los denominan una minoría, no gozan de una plena libertad como el resto de los demás ciudadanos (más, 2019). Incluso la cámara de diputados en México, tiene poca claridad acerca de los derechos de las personas con discapacidad, desconocen la percepción de los ciudadanos acerca del tema y de las políticas que se deberían de implementar, esto genera aún más limitaciones para la inclusión laboral, esto deja en claro que no se puede determinar las decisiones necesarias para apoyar a las personas con discapacidad (Jauregui, 2017).

Si bien es cierto que se requiere el apoyo para solucionar los problemas de discapacidad, no deja de ser menos importante el estudiar por separado los diferentes tipos de discapacidad, conocer sus necesidades y hacer propuestas para implementar estrategias de apoyo y proyectos para su incorporación a una vida laboral productiva y de bienestar.

Según la Organización Mundial de la Salud, para 2050 está previsto que haya casi 2500 millones de personas con algún grado de pérdida de audición, que al menos 700 millones requieran rehabilitación (una de cada diez personas) y que debido a prácticas de audición poco seguras, más de 1000 millones de jóvenes adultos corren el riesgo de sufrir una pérdida de audición evitable y permanente. Además debido a que la discapacidad auditiva

también presenta dificultades para la incorporación de estas personas al trabajo por la limitante en comunicación, se hace importante desde la Psicología Organizacional conocer el contexto y opinión de un sector productivo en la Ciudad de Cuernavaca Morelos sobre la incorporación de estos trabajadores y su posición para hacer ajustes en las actividades de trabajo. Esto con la finalidad tener una primera aproximación del mercado de trabajo a personas con discapacidad auditiva y su punto de vista de los empleadores acerca de esta población de trabajadores, conocer el acceso al trabajo digno y si este grupo tiene igualdad de oportunidades, si se tiene alguna forma de discriminación y de exclusión que obstaculicen su acceso y su permanencia al trabajo.

Específicamente se marca el sector restaurantero, como una posibilidad en un campo de trabajo importante en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos y que las personas con esta discapacidad, teniendo en cuenta sus habilidades y conocimientos haciendo un lado las limitaciones de comunicación, se integren y aporten al crecimiento de este sector.

En este trabajo, el primer capítulo trata acerca de la discapacidad en general, definición y como se ha tratado la discapacidad auditiva, modelos de estudio, además del desarrollo que se ha tenido en México para apoyar a las personas con discapacidad.

El tema de trabajo y la importancia que tiene para las personas conforma el segundo capítulo así como datos demográficos de las personas con discapacidad en relación al mercado de trabajo.

El tercer capítulo trata sobre el ramo restaurantero y la importancia de este para el país y como un área importante de inserción para las personas con discapacidad.

Finalmente se presenta la investigación de tipo cualitativo llevada a cabo con encargados de restaurantes de Cuernavaca Morelos sobre el tema de inclusión al trabajo de personas con discapacidad auditiva.

# Capítulo 1

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

---

### 1. ¿Qué es la discapacidad?

La discapacidad ha estado presente a lo largo de la historia en México, y no se les reconoció como una problemática hasta hace algunos años, pues se decía que solo la padecía una minoría que no tenía presencia en la sociedad y que prácticamente eran invisibles. (Hernandez, 2021). La discapacidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS,1990) la define como: “una restricción o impedimento de ser capaz de realizar una actividad que se considera normal para el ser humano, siendo caracterizada por una insuficiencia en las tareas diarias ya sea de forma permanente o temporal, con deficiencias que van desde físicas, psicológicas, sensoriales entre otras” (Ríos, 2015). También se le considera que es la condición de vida de una persona, adquirida durante su gestación, nacimiento o infancia o cualquier otra etapa de la vida, que se manifiesta por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, motriz, sensorial (vista y oído) y en la conducta adaptativa, es decir, en la forma en que la persona se relaciona en el hogar, la escuela y la comunidad.

El manejo del estereotipo de normalidad sobre una persona no es algo nuevo que haya surgido en este siglo o en el anterior, sino que tiene que ver con un antecedente histórico. En los primeros tiempos se le asoció a causas mágicas o religiosas e inclusive como una forma de castigo divino (López Bastías 2019). En los tiempos de la antigua Roma se les llamaba furiosos, y aquellos con pobre desarrollo de sus facultades, “mente captus” personas con estas denominaciones, estaban a cargo de una institución llamada curatela quienes manejaban sus bienes. La discapacidad a lo largo de la historia se ha manejado

considerando a las personas con esta condición como menos que personas, al creer que no tenían las capacidades suficientes para trabajar o para tener una vida normal. Posteriormente se creyó que la discapacidad era como una especie de castigo religioso para la sociedad, como si el pecado hecho por los padres lo pagaran con el hijo, a quienes se les solía practicar la eutanasia y se les llegó a describir como un simple animal salvaje. Aquellos más consientes, subsistian como mendigos, abandonados y maltratados. Con el pasar de los siglos, se les vio como un ser humano, pero no uno normal, sino un ser humano enfermo, alguien que solo debía estar con gente como ellos, encerrándolos en asilos o manicomios. En el código de Napoleón se llamo estado de imbecilidad aquellos que se les clasificara como demencia y se les privaba de sus derechos, aunque fueran consientes. Solo en tiempos recientes es cuando las cosas cambian y el trato que reciben es el que se da como una persona (Ríos, 2015).

## **1.1 Datos de Discapacidad. Contexto Internacional, Nacional y Estatal.**

Según la Organización Mundial de la Salud al 2020, más de 1,000 millones de personas viven en todo el mundo con algún tipo de discapacidad, aproximadamente el 15 % de la población mundial; de ellas, casi 190 millones tienen dificultades en su funcionamiento y requieren con frecuencia servicios de asistencia. El número de personas con discapacidad va en aumento debido al envejecimiento de la población y al incremento de enfermedades crónicas (Dato Inegi 2022).

México, es uno de los países que actualmente reconoce a nivel internacional la inclusión social y laboral para personas con discapacidad como una prioridad. El país se enfrenta a un aumento de personas con discapacidad, en el último censo hecho por el INEGI en el 2020, indica que de acuerdo al Censo de Población y Vivienda 2020, en el rubro de discapacidad se tienen a 20 838 108 personas que representa el 16.5% de la población en México y de estos 6,179,890 (4.9%) son personas con discapacidad, 13 934 448 (11%) dijeron tener alguna limitación para realizar al menos una de las actividades de la vida diaria (caminar, ver, oír, autocuidado, hablar o comunicarse, recordar o concentrarse). De las cifras anteriores se tiene que el mayor índice de discapacidad son en mujeres con 11 millones 111

mil 237 que es el 53%, y de hombres solo 9 millones 726 mil 871 que son el 47 % restante tienen discapacidad de las cuales 13 millones 934 mil 448 (11.1%) tienen limitaciones para ver, oír, caminar, autocuidado, hablar comunicarse, recordar o concentrarse (INEGI, 2021). Se estima que hay cerca de 5 millones 104 mil 664 personas que representan el 24.4% de la población que tiene dificultades para escuchar y de acuerdo a las cifras de la OMS en México 3 bebés de cada mil nacimientos tienen discapacidad auditiva, además de existir dentro del país 2.3 millones de personas con discapacidad auditiva, siendo el 34.4% tienen cerca de entre 30 y 59 años y el 47% son personas mayores de 60 años (César Ernesto Escobedo Delgado, 2017). En el estado de Morelos se reportó que 1.5% de personas tienen alguna discapacidad en 2014, lo cual nos daba un aproximado de 56 personas con discapacidad, por cada 1000 personas, siendo 8.6% niños entre recién nacidos y 14 años de edad. Un porcentaje en general nos dice que 39.7% tiene problemas para el aprendizaje, retención de información y problemas de concentración, y un último 22.3% tiene problemas para hablar o comunicarse (Gómez, 2020).

También se tiene que la población con alguna discapacidad presenta altos niveles de pobreza y mayores dificultades para ejercer plenamente sus derechos sociales en comparación con otros grupos de población, de acuerdo con los resultados de 2018 realizada por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), donde se muestra que el 48.6% se encontraba en situación de pobreza y el 9.8% en pobreza extrema. INEGI por su parte reporta que solamente un 38% de las personas con discapacidad tienen participación económica, esto es que tienen un trabajo o actividad que les permite tener dinero por sus actividades. En las personas que no tienen discapacidad el porcentaje de participación económica es del 67%.

En Morelos se reporta que en el año 2020 en el estado de Morelos aumento la cifra de personas con discapacidad en un 19.1%, esto de acuerdo al periódico del Sol de Cuernavaca, lo cual nos dice que cerca de 376 mil 176 habitantes tienen alguna discapacidad, teniendo en cuenta que en Morelos hay cerca de 1 millón 971 mil 520 de habitantes en total para el año 2020, lo cual se menciona un incremento en la última década, evidenciando el envejecimiento de sus pobladores, esto de acuerdo con el coordinador del INEGI en Morelos Ricardo Torres Carreto quien informa que son 10 mil habitantes los que han presentado algún tipo de discapacidad. Los morelenses en condición de discapacidad

son del 5.5%, siendo cerca de 109 mil 255 de habitantes del estado 256 mil 802 tiene limitaciones para sus actividades diarias correspondiendo a un 13% de la población y cerca de 24 mil 482 personas tienen alguna condición o padecimiento mental correspondiendo al 1.2% de la población, ahora entre hombres y mujeres del estado las cifras van de la siguiente manera, siendo con 53.1% son mujeres y el 46.9% son hombres, siendo las mujeres teniendo una esperanza mayor de vida a diferencia de los hombres, y de todos los habitantes 23% tienen alguna dificultad para escuchar y utilizan aparatos auditivos (Delgado, 2021). Y de acuerdo al censo del 2020 del INEGI, 43.3% de las personas con discapacidad se encuentra en un rango de edad de 60 a 84 años (Delgado, 2021).

Y de acuerdo a Data-México en el año 2020 en Cuernavaca había cerca 13 mil 105 personas con discapacidad auditiva siendo cerca de 1.27% de la población del municipio, siendo hombres y mujeres mayores a 85 años o más que presentan una gran cifra con alguna dificultad para escuchar con un 9.15% de la población de hombres y 12.4% de la población de mujeres del municipio, se tiene registro que 3817 habitantes que perdieron o tienen problemas de audición por accidentes, 22802 por edad avanzada, y 3296 con discapacidad auditiva desde el nacimiento (México, 2020).

## **1.2 Definición Discapacidad Auditiva**

La discapacidad o ausencia auditiva se le ha definido de diversas maneras. La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como toda persona cuya agudeza auditiva le impida aprender su propia lengua, seguir sus enseñanzas básicas, y participar de manera normal en actividades de su edad, esta definición limita mucho a las personas con esta condición física, dado que aprenderán de otra forma a comunicarse y a desarrollarse dentro de la sociedad y serán así completamente funcionales para desenvolverse por su propia cuenta. (Jauregui, 2017). En la discapacidad auditiva se encuentran personas que tienen una pérdida de la audición parcial o total, lo que dificulta la comunicación con otras personas. Se le define como una anomalía en el órgano encargado de la escucha, pero en ninguna definición dice que no pueda realizar actividades como cualquier otra persona y solo

presentarán dificultades para poder hacerlas debido a falta de comprensión de lo que se les dice.

### **1.3 Diferencia en los términos sordera e hipoacusia**

Se hace importante para el desarrollo del presente trabajo aclarar la diferencia entre sordera e hipoacusia. Sordera se le denomina a la pérdida total de la audición (aquellos que no perciben sonido) e hipoacusia los que tienen una limitada audición sensorial, que le permite tener un grado limitado de audición. Se le llama hipoacusia a la pérdida causada por enfermedades, como la rubiola o el sarampión, también debido a tímpanos perforados, lesiones o infecciones del oído. La hipoacusia se define también por los grados de pérdida de la audición y de acuerdo con la Oficina Internacional de Audiología, se le denomina una hipoacusia leve aquella que este entre los 20 a 40 dB (Decibeles), una hipoacusia moderada será si esta entre 40 a 70 dB la hipoacusia severa se encuentra de 70 a 90, y para que una persona sea catalogada con una discapacidad auditiva invalidante tiene que estar de arriba de los 90+ dB.

Una persona normal puede llegar a tener problemas de audición a esto se le llama presbiacusia que suele estar presente en una edad de 30 a 40 años y es de las mayores causas de discapacidad auditiva, algo muy diferente a un trauma acústico, por estar en espacios con ruidos demasiado fuertes por muchos años como por ejemplo los sonidos de una fábrica, o el escuchar música muy alto con audífonos. También se tiene la pérdida de audición genética, que se puede presentar cuando uno o ambos padres tienen discapacidad auditiva, o por cuestiones genéticas por algún miembro directo de la familia, y esto es más común en pérdida del tipo neurosensorial. Como se puede notar, son varias las causas de pérdida de agudeza auditiva en diferentes edades y por diferentes factores pero su pérdida no les impide dejar de ser seres humanos, con las mismas necesidades de desarrollo con características únicas, que forman parte de una sociedad, sin importar raza, economía o estatus social (Pérez H. F., 2015).

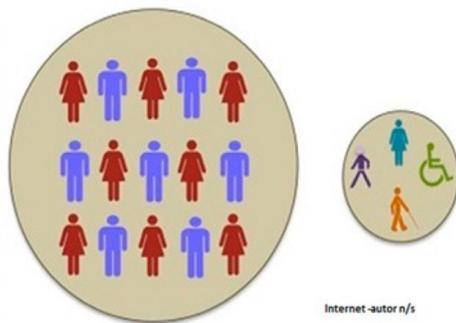
## **1.4 Modelos de estudio de discapacidad auditiva**

A continuación, se mencionan los principales modelos que se han enfocado para tratar la discapacidad auditiva como son: Médico, Social, cultural además del de Derechos Humanos. También se tratará en este apartado sobre las distintas formas en que estas disciplinas manejan este término y como a lo largo de los años han tenido diferentes conceptos y se menciona también los cambios favorables que se han tenido en su estudio, tratamiento así como los términos a no utilizar de manera despectiva y los cambios que se quieren lograr a futuro en apoyo a esta población y al desarrollo como sociedad, trabajo, medicina, leyes más justas para todas las personas y ser iguales dentro de la sociedad.

### **a) Modelo medico**

El modelo médico cataloga la discapacidad como, deficiencias, discapacidades y minusvalías. Si el ser humano tiene una discapacidad, tendría una deficiencia a nivel personal, una limitación orgánica lo cual presentaría una deficiencia, una carencia de algo, y si presenta una minusvalía, tendría un problema para encajar con su entorno, y esta forma de ver a las personas con discapacidad se encuentra en la *Clasificación internacional de deficiencias, discapacidades y minusvalías (CIDDM)* (Pérez H. F., 2015)..

La discapacidad según el modelo médico, reduce a las personas a meros pacientes y se deja de lado la integridad de la persona, incluso hay términos que dan a entender que son algo inferior a un humano promedio. Ven a la discapacidad como un problema, algo que está roto y que debe ser reparado o rehabilitado, preparan a la persona para adaptarse a un ambiente que no es el adecuado para él, en lugar de adaptar el ambiente para las necesidades que la persona pueda llegar a tener, aquí el problema es la discapacidad ya sea de nacimiento, por enfermedad o accidente y por ello, se le debe dar un tratamiento médico para eliminar las deficiencias del paciente y así darle una vida ‘normal’. Se toma por tanto a la discapacidad como una “enfermedad” o como “ausencia de salud”.



**Figura 1**

*Segregación de las personas con discapacidad en los modelos tradicionalistas.*

Nota. Adaptado de [modelo tradicional o de segregación], por [CILSA], [2017], [CILSA O.N.G. por la inclusión] <https://desarrollarinclusion.cilsa.org/di-capacidad/un-poco-de-historia-exclusion-segregacion-integracion-inclusion-solo-palabras/>

Como se puede notar, este modelo no toma en cuenta el entorno social, factor que influye en la persona. Se limita a ver las deficiencias y tomar la discapacidad solo como una patología más, y no toma en cuenta las posibilidades y avances que el sujeto puede llegar a tener dentro del ámbito social (Pérez H. F., 2015).

Una realidad por parte del modelo médico, es tratar la discapacidad auditiva como algo que debe ser rehabilitado, tratado, como si fuera una enfermedad para que una vez se de la oportunidad pueda ser incluido en la sociedad, siendo un concepto que no ha cambiado por casi dos siglos, y aun con todos los avances que tiene la ciencia, una persona con discapacidad auditiva tiene que ser incluida en una ambiente de comunicación oral, ya sea con aparatos auditivos o con implante cocleares, sin tomar en cuenta el lenguaje de señas, con el que ellos pueden comunicarse con mayor facilidad. A causa de esto, es más fácil rehabilitar a una persona discapacitada auditiva, que enseñarle a comunicarte con personas con falta de audición. Además, se considera la posición del oyente mas que a los que se supone debería favorecer como son los que presentan discapacidadd auditiva. Además de que las pruebas utilizadas s realizan con oyentes y no con gente que se le dificulta oír, lo cual al final influye en tener resultados poco confiables. Esto tiene como resultado que las personas con discapacidad auditiva, obtienen resultados por debajo del promedio, lo cual alimenta la idea de que deben de ser rehabilitados para ser parte dela sociedad que si puede escuchar, por lo que no es de extrañar que la mayoría de gente con esta discapacidad tenga una mala calidad de la educación.

El modelo médico indica que para poder generar un cambio tendría que efectuarse dentro de las instituciones que trabajan directamente con ellos, y cambiar el concepto de personas en rehabilitación a personas dignas de una buena educación y sin necesidad de rehabilitación pues no están enfermos, pero esto va ligado también a la cultura de cada país, y a su respectivo lenguaje para realizar cambios significativos. Lo anterior trata de evidenciar que las personas con discapacidad auditiva son deficientes, marcando así que ellos carecen de algo que los demás si tienen y por ende no pueden estar a su par, y en lugar de ser incluidos, es como si deberían ser protegidos, dando un mal entendido entre lo que debería ser una sociedad incluyente a una sociedad protectora, usando de manera exagerada las palabras discapacidad y enfermos (Fuente, 2014).



**Figura 2**

*Inclusión limitativa de las personas con discapacidad en los modelos científicos.*

Nota. Adaptado de [modelo científico o integración], por [CILSA], [2017], [CILSA O.N.G. por la inclusión] <https://desarrollarinclusion.cilsa.org/di-capacidad/un-poco-de-historia-exclusion-segregacion-integracion->

## **b) Modelo social**

A diferencia del modelo médico, el social ha intentado que el concepto de la discapacidad sea una construcción social y no una imposición, pero a pesar de los esfuerzos la comunidad los ha tenido como marginados y los intenta mantener aislados. Dentro del modelo social se tiene el modelo constructivista basados en las experiencias, y actividades guiadas por una institución, donde se tiene un mismo plan sin tener en cuenta las diferentes capacidades de cada persona. Pero a diferencia de nuestro país, en Estados Unidos han hecho todo lo posible por eliminar las barreras que impiden a personas con discapacidad desempeñarse dentro de su comunidad, además de diversas leyes que los apoyan y les dan un trabajo.

Dentro de nuestro país podría darse el cambio necesario para apoyar a las personas con discapacidad bajo este modelo si se considerara por ejemplo el financiamiento de investigaciones científicas, la creación de nuevos programas y oportunidades de apoyo social que les darían a las personas con discapacidad mejores oportunidades escolares y laborales, se crearía un ambiente ideal para todos y los prejuicios que se tienen hacia las personas con discapacidad se harían a un lado, tendrían su propia autonomía, pero en el desarrollo de nuestro país aún está lejos de ponerse en acción estas medidas (Seoane, 2010).

La sociología es la ciencia por la que se rige el modelo social, pero hay otras disciplinas que le ayudan sostener sus argumentos, como son la psicología y la pedagogía, aunque sus objetivos están más guiados al modelo médico pues buscan una rehabilitación, compensación con las deficiencias, todo para tener una mejor adaptación de la persona, lo que rompe la relación con el modelo social, pues el individuo pasa a ser un paciente que está roto o perdió algo y que se necesita de alguna forma recuperar o intercambiar con otra cosa y así pasa a perder todo valor en la sociedad. Una persona con discapacidad pasa a ser un ciudadano en potencia, lo dejan estático. La persona con discapacidad no debería solo ponerse en rehabilitación o en lugares que les llaman especiales para discapacitados, tendría que ser todo lo contrario en vez de enfocarse en la persona fijarse en el ambiente que lo rodea y en los cambios que se podrían dar, así no tendrían por qué estar arreglando a una persona si no arreglando el ambiente que lo rodea, creando una dimensión social donde sea ya un ciudadano como cualquier otro y no alguien en construcción que podría llegar a ser un ciudadano (Seoane, 2010).

La creación de grupos colectivos dentro de una sociedad, que alberga de manera cultural a personas con mismos intereses y formas de pensar entre otras características similares que los hace sentir parte de un grupo en específico. Las personas con discapacidad auditiva comparten un interés colectivo, que los define como un grupo social, y aquí se desprenden dos formas en como la sociedad ve a estas personas, por un lado los ven como una persona discapacitada, y hay otros quienes los perciben como una persona lingüística, esto es que no toda la gente los ve con una discapacidad. Este modelo considera que la formación de una

sociedad esta basada en las diferencias y en aislar aquello que es diferente. Esta manera de percibirlo se da en la vida cotidiana, formas de educación, trabajos, desarrollo de la comunicación enfocados en personas oyentes, y como era de esperarse recurren al modelo medico para implementar la ya conocida rehabilitación. Pero algo que nunca termina por definirse es el tipo de grupo social al que pertenecen las personas sordas, será cultural, lingüística o étnica. Por tanto, es mejor dejar a un lado la rehabilitación y definir las características de su identidad. Darse a la tarea de conocer lo que hay en su grupo social, donde se tienen personas con un lenguaje natural gestual y visual, y quienes tienen problemas para escuchar o perdieron gradualmente la habilidad de escuchar. Conocer que en su grupo social se separan en grupos aún más pequeños con una identidad en la pérdida o la falta de la audición.



**Figura 3**

*Inclusión para la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad en los modelos sociales.*

Nota. Adaptado de [modelo social o de la inclusión], por [CILSA], [2017], [CILSA O.N.G. por la inclusión] <https://desarrollarinclusion.cilsa.org/di-capacidad/un-poco-de-historia-exclusion-segregacion-integracion>

La comunidad sorda, no puede ser vista como un grupo único sino como un grupo variado, puesto que hay personas que son sordas de nacimientos, personas que perdieron la audición antes de aprender su idioma, aquellos que la perdieron ya teniendo un lenguaje oral, hipoacusia, hijos de padres con discapacidad auditiva, con parientes oyentes entre otros. Y la pertenencia a esta comunidad podría ser el lenguaje de señas, el reconocimiento e identificación como una persona con discapacidad auditiva, el reconocerse como un grupo social con grandes aportes a la cultura y sociedad de donde habitan y no como alguien que deba ser rehabilitado, o visto como alguien que tiene deficiencias. Así la definición, “*Conjunto de personas sordas y oyentes que tienen una lengua, experiencias, objetivos y fines comunes que los lleva a convivir y a luchar, defendiendo sus derechos e intereses como grupo*’ dada por la Confederación Nacional de Sordos de Madrid (2004) es más

apropiada para definir a las personas con discapacidad auditiva. Esto nos lleva a decir que son un tipo de grupo étnico, esto se debe a que ellos mismo han adquirido un lenguaje propio, defender su integridad como grupo frente a otros mas fuertes, y contar con una historia que los respalda.

Teniendo en cuenta que son un grupo étnico, toca avanzar a un tema importante y este es el enfrentarse a las discriminaciones de otros. En el caso de quienes los ven como parte de una sociedad discapacitada, provoca una exclusión social, pero se puede generar un cambio de pasar a persona con discapacidad auditiva a grupo lingüístico que permite la identificación de las personas, obtener un status propio y liberarlos de la imposición de la sociedad sobre ellos (Fuente, 2014).

### **c) Modelo Cultural**

La cultura ve a la discapacidad como una minoría, y toma la perspectiva de la sociedad, quienes la consideran como un impedimento para desarrollarse dentro de la sociedad. La cultura desde una persona promedio, es normal dar una categoría a una persona con discapacidad, quitándole facultades, y haciendo suposiciones del porque no puede realizar un trabajo que una persona sin discapacidad si podría hacer.

La cultura trata de lidiar con la normalidad y quitar los estigmas que ella misma genera, tratando de integrar la discapacidad como una serie de conceptos, que la persona pueda compartir a partir de su propia experiencia, y dé como resultado una integración, haciendo un cambio dentro de la misma sociedad y quitando lo negativo que existe. Para lograr esto depende el desarrollo del lugar, es decir la cultura que predomina en el territorio donde uno vive, pues la historia y el desarrollo cultural es diferente.

Es conveniente por tanto preguntarse acerca de la normalidad. Lo que una persona consideraría como normal sería una persona que tuviera la estructura corporal parecida a la de otra persona, como dos piernas y dos brazos que puede mover y utilizar sin ningún problema, una buena salud y sin impedimentos en su vida, En este punto hay lugares donde existe una buena integración en la sociedad con ciudadanos con discapacidad, que cuentan con una independencia y una libertad de prejuicios acerca de ellos. En México deben darse

muchas transformaciones para apoyar a las personas con discapacidad. Cambiar la exclusión por inclusión y los prejuicios por aceptación, y lo más importante reconocer que gente con discapacidad tiene su propia identidad forjada por el mismo y por nadie más, además de contar con su propia historia y experiencia basada en los sucesos que ha vivido (Pérez & Chhabra, 2019).

La evolución de la cultura es algo global e independiente en cada sociedad, donde se crean pequeños grupos llamados minorías, donde ninguna persona es menos o más que los demás, pues no hay cultura que esté por encima de otra, ni por debajo de ella, todo ser humano sin importar quien sea es un ser de la cultura, y la cultura humana tiene muchas caras, y no existe jerarquía en ella, y lo que permite que esto exista es la interacción de unos y otros, su lengua, las acciones que se realizan, pues la cultura está en el individuo que va de un lado a otro, y que no está ligado a una ley o política escrita. Con esto se aclara que cada grupo dentro de la sociedad tiene su propia etnia, afinidades culturales, como ocurre con la comunidad de discapacidad auditiva, que forman y comparten, experiencias, historias, creencias, tradiciones, lengua, valores y forma de educación. Para personas que se crían y crecen dentro de una sociedad oyente, el poder incorporarse a una comunidad sorda y estar entre sus iguales, un lugar donde aprender lenguaje y cultura, les permitirá ser una persona bicultural y bilingüe.

Pero, ¿cómo una persona con discapacidad auditiva puede ser una persona bilingüe? Toda persona tiene una lengua materna el cual usa con las personas oyentes, pero además tiene el lenguaje de señas que utiliza la persona con su grupo de sordos, Ante esto se cuestiona si el lenguaje de señas es una forma de lengua ya que no se pronuncian palabras, pero si se escriben. Además, se les reconoce como bilingües ya que cuenta con su propia cultura de una comunidad minoritaria con un lenguaje propio, que como ya se dijo tiene su propia historia, experiencias de vida y forma de educación. Pareciera que la sociedad de oyentes no quisiera reconocer a las personas con discapacidad como un grupo cultural y minoritario, esto podría decirse que es verdad, En el año de 1990 en Estados Unidos cobro fuerza el movimiento *bilingüe y cultural para el sordo*, donde ellos querían ser reconocidos como un grupo cultural y social, esto genero un gran impacto, marco una distinción pues fue instaurado en las escuelas del país, el lenguaje de señas americano. Se les enseñó aparte

a las personas con discapacidad auditiva, lengua escrita y oral basada en el Lenguaje de Señas (LS) lo cual ayudo mucho a los estudiantes, en conocimientos y en aspectos psicológicos a sentirse integrados. Esto dio inicio a la creación de programas bilingües, que y reconocer la cultura de las personas con discapacidad auditiva. Aún se deben de erradicar los conceptos que se tienen como discapacidad, rehabilitación y sordos, pues este grupo social, quiere ser reconocidos como personas que aportar a la sociedad y que se desarrollan como cualquier otra persona. Por lo tanto, ellos merecen una equidad social y cultural en el lugar en donde residen (Christian Israel Huerta Solano, 2018).

#### **d) Modelo de los Derechos Humanos**

Hay que tomar en cuenta que en 1948 se incluyeron dentro de los derechos humanos a las personas con discapacidad, antes de ello eran menos que otras personas. En este modelo, las personas con discapacidad, gozan al igual que todos de derechos humanos. En su primera etapa, los derechos humanos dejan clara la intención de apoyo y aceptación a las personas con discapacidad y estar en contra de la discriminación hacia ellos, lo que fue aprobado en la asamblea en Nueva York en diciembre del 2006. Esto significó una gran diferencia que tardo mucho tiempo para que se dieran cambios (casi 60 años) y el objetivo fue cambiar la perspectiva de la discapacidad de los modelos ya mencionados. Los discapacitados auditivos esperan tener una participación plena en la sociedad, oportunidades como los demás, romper todo tipo de barreras y prejuicios que hay sobre ellos. El modelo de derechos humanos debe de ejercer de manera eficaz los derechos para los discapacitados, el derecho humano es más que una guía de la moral, son reglas que deben hacerse cumplir, el término utilizado dentro de los derechos humanos es la humanización, es decir el lograr que una persona con discapacidad pueda ser incluida dentro de la sociedad, lograr que pueda ser una persona productiva y funcional para la sociedad (Seoane, 2010).

En nuestro país, los derechos humanos para las personas con discapacidad auditiva no ha mejorado mucho, aunque se han aplicado diversas estrategias, pero factores externos como la economía y la inseguridad de las empresas en el caso de contratación a este grupo, complican las cosas, pues la ayuda no llega a todas las personas y quedan completamente

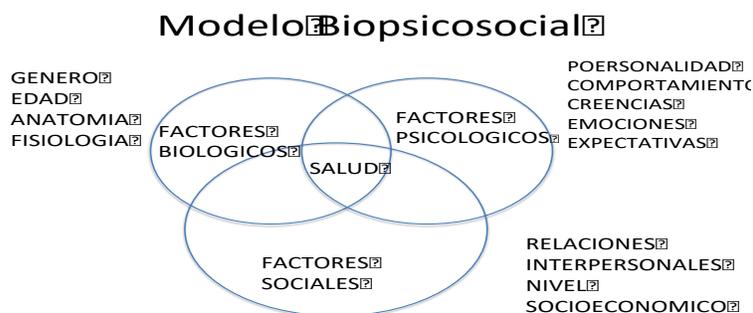
vulnerables. Como sociedad moderna se necesita, tener un mejor manejo de la economía, así como la implementación de programas del gobierno para que todas las personas se vean beneficiadas (La discapacidad en México desde la vulnerabilidad social, 2012).

Cumplir los Derechos Humanos de todas las personas depende tanto de la sociedad y las personas a cargo de dictar y hacer cumplir los derechos y las leyes, pero ¿que sucede cuando no es así?. El día 28 de noviembre del año 2019 día de las personas sordas, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) expreso su preocupación por hacer cumplir la ley para personas con discapacidad auditiva al gobierno mexicano, para ese momento había en el país cerca de 690, 000 personas con esta discapacidad según cifras del INEGI, el llamado para las autoridades mexicanas fue el de implementar políticas publicas para el desarrollo de la inclusión y poder así garantizar una vida digna y ser parte de la sociedad. Y a esto se generarían grandes cambios ejerciendo derechos a su educación, oportunidades de trabajo, servicios médicos, y comenzar hacer uso y difusión de Lengua de Señas Mexicana (LSM) en instituciones públicas, haciendo así participe a la ciudadanía, y rompiendo barreras de comunicación, teniendo así el derecho a la accesibilidad que todo ciudadano tiene gozando de igualdad, al igual que un entorno físico adecuado, como en transporte, información y parte muy importante la comunicación, de esta forma estará siendo participe de una vida y sociedad independiente y autónoma, todo de manera digna como los demás habitantes.

#### **e) Modelo bio-psico-social de la discapacidad**

Los modelos anteriores, pueden parecer opuestos y el modelo bio-psico-social toma un enfoque integrador entre el modelo social y el modelo médico tomando la discapacidad como resultado tanto de la salud del individuo como del contexto psicológico y social en el cual se desenvuelve la persona. Toma como antecedente el modelo de salud pero incorpora otros elementos como el que las personas como una unidad indivisible en la cual convergen tres esferas: biológica psicológica y social, cada una influye en las otras y a su vez está influida por los demás. La integración es dinamica y no es igual a lo largo del tiempo (Vázquez 2003).

En este modelo se considera los problemas físicos de las personas y también los problemas de personalidad, los sentimientos y emociones que surgen en las personas tanto en su interacción con los demás por problemas como la discriminación y la adaptación así como el entorno en que la persona se desenvuelve con los problemas de integración social, políticas públicas, aspectos económicos entre otros. Por ello, es que esta concepción de la discapacidad se constituye en la base del modelo que ha aplicado la nueva Clasificación Internacional de Discapacidades de la OMS denominada CIF (Sarabia y Egea 2001), también ha sido adoptado por la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (UN, 2007).



## 1.5 La educación y la discapacidad en México

En México las cifras sobre el nivel de educación de las personas con discapacidad es alarmante porque asisten en un porcentaje menor (46.8%) a la escuela en comparación con quienes no tienen discapacidad (59.1%) y asisten principalmente a la educación preescolar y primaria (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2019, pág. 7).

La deficiencia en educación, se puede explicar considerando que no es un problema reciente sino que desde que la historia de su inclusión educativa muestra severas deficiencias porque no fue hasta las últimas décadas del 1800 cuando la sociedad se comenzó a interesar en la educación de las personas sordas con la fundación de institutos para ayudarlos e integrarlos a la sociedad. Se crea la Escuela Nacional de Sordomudos con una propuesta para una reforma educativa en el año de 1867 (Johan Cristian Cruz Cruz, 2013). El 28 de

noviembre de 1867, el presidente Benito Juárez proclama el decreto nacional en donde funda La escuela Nacional para Sordomudos. También se fundó una escuela para la formación de maestros para enseñar a personas con discapacidad auditiva. El presidente fue iniciador en impulsar la enseñanza y alfabetización para la comunidad sorda, aunque con los años tuvo algunas complicaciones y no prospero lo suficiente este esfuerzo (Flores, 2014). En 1800 la pérdida del oído terminaba en un aislamiento social y educativo. En esa época de la historia, se difundía el mensaje de que la educación podía liberar al país y colocarlo en un mejor estatus de desarrollo, progreso y mejorar la economía del mismo y para ello era necesario instruir a la mayor cantidad de ciudadanos del país, se declaró la educación, libre, obligatoria y gratuita para todo el mundo. Así fue como surgió la escuela para gente con discapacidad auditiva, teniendo la idea de normalizar aquellos que lo necesitaban, una educación especial daba más oportunidades a la comunidad sorda de tener una educación básica y una capacitación, que les ayudaría a tener mejores oportunidades de trabajo (César Ernesto Escobedo Delgado, 2017). Eduard Huet, implementó lo que vendría siendo el primer modelo bilingüe para los alumnos con discapacidad auditiva. Posteriormente, se da un gran favorecimiento al modelo oral, enfocándose mas en que la persona sorda aprendiera a leer y a escribir, se veía una forma más rápida en la que ellos podrían ser rehabilitados y ser integrados a la sociedad, teniendo siempre la idea de que el lenguaje de señas solo limitaría la interacción con el otro. Se adquirió de esta forma el modelo oral perceptivo puro, leer los labios, lo que provocó que el lenguaje de señas se dejara de utilizar diciendo que no debería ser reconocido como un lenguaje. Dentro de la escuela para sordos en México para el año de 1899 aun no estaba bien establecido el método oral puro. Pero esto no importaba el simple hecho de que se prometería que una persona con discapacidad auditiva podría articular palabra, significaba que había sido curado y se lograra algo que ni la medicina había logrado, y este podría ser parte de la sociedad que alguna vez lo rechazo. Para la mitad del siglo XX la escuela nacional para sordos, cierra sus puertas, y una de las posibles causas fue el modelo oral. Ya en el siglo XX, la educación especial teniendo esta visión diseño un programa basado en el aprendizaje del español escrito y oral, el alumno una vez tuviera un entendimiento y un uso adecuado del español se buscaba la forma de integrarlo a un sistema regular. Los maestros a cargo de la educación de los sordos estaban capacitados en técnicas para la oralización del

alumno por medio de la enseñanza de lectura de labios, ejercicios de articulación, entre otras actividades. Fue hasta los años ochenta cuando se empezó a utilizar una llamada *filosofía de la comunicación* cuando además de los ejercicios ya mencionados implementaron una serie de técnicas como símbolos con mímica y gestos, haciendo uso también de señas, buscaban ya una forma en que la persona con discapacidad auditiva pudiera comunicarse. Con el inicio del siglo XXI aún se tuvo al Lenguaje de Señas Mexicano como una herramienta de apoyo y no se veía la posibilidad de que la persona con discapacidad auditiva pudiera ser bilingüe, no se podía normalizar un lenguaje que no fuera el oral y el escrito, un gran reto que en la época actual aún debe trabajarse por la educación y desarrollo social para la persona con discapacidad auditiva (César Ernesto Escobedo Delgado, 2017).

En México se cuenta con instituciones especializadas como es el Centro de Atención Múltiple (CAM) y Unidades de Servicios de Apoyo a la Educación Especial (USAER), los cuales tienen distintos programas para ayudar no solo a la educación sino también el conocimiento de algún oficio para que las personas con discapacidad auditiva puedan laborar. Fue en 1992 que se firma el acuerdo para la modernización de la educación básica, que logró un cambio en el artículo 41 de la ley general de educación, el cual favoreció la inclusión educativa, y se formaron los Centros de Atención Múltiple (CAM) para personas con distintas discapacidades y se daba atención acorde a la persona y se trata de manejar la misma educación que en todas las escuelas. Por su parte la Unidades de Servicios de Apoyo a la Educación Especial (USAER), ofrece un apoyo para niños en su educación desde psicología, educación humana, como maestros de apoyo, la institución apoya a 5 escuelas de forma intermitentemente, y en ocasiones deja un apoyo indefinidamente, además de realizar pruebas psicométricas, capacitación al profesorado y orientación a padres de familia.

A pesar del trabajo que se tiene en los CAM y los USAER, los resultados alcanzado no son suficientes debido el mal manejo de los programas y ejecución de los planes educativos para las instituciones con educación especial. Se tiene personal que le hace falta mayor capacitación para trabajar con chicos con discapacidad, y en muchos casos pasa a ser solo una guardería enfocada más a cuidar de los niños más que de educarles (Silvia Romero

Contreras, 2013). Se debe considerar también que en los Centros de Atención Múltiple (CAM) no tienen la infraestructura ni personal para dar el seguimiento adecuado a sus planes educativos correctamente, los grupos son amplios y se integra en los mismos grupos a alumnos con diferente situación de discapacidad, ya sea física, mental, intelectual o sensorial con un solo maestro, y todos reciben la enseñanza de una misma manera o método de aprendizaje, ello provoca que dos de cada diez personas con discapacidad no saben leer ni escribir” (Gobierno de México, 2014).

## **1.6 Lenguaje de Señas Mexicano.**

Una forma de tratar de tener comunicación con las personas con discapacidad auditiva fue el conformar un lenguaje especial que les permitiera el conocer su mundo exterior e interactuar con los otros y de ahí la importancia del lenguaje de señas.

El lenguaje del ser humano tuvo que pasar por varias transformaciones para llegar a ser el idioma que todo mundo conoce hoy en día, y el lenguaje de señas no es excepción si bien se puede decir que es un poco joven. Como inicio se tiene al Fraile Pedro Ponce de León que logro enseñar a escribir y a hablar, en 1500 a las personas con discapacidad auditiva se les intentaba hablar con signos y de manera escrita, pero se les pedía que respondieran de manera oral. Este trascurrir entre pedir a los niños que hablaran o se comunicaran de forma escrita ha seguido por mucho tiempo y aún en algunos lugares se continua entre estas dos posiciones para lograr que la gente con discapacidad logre comunicarse con los otros de manera eficiente. Por ello, el desarrollo del lenguaje de señas se maneja actualmente como una opción para que las personas con problemas de audición, se comuniquen entre si y también con aquellos que dominan este lenguaje.

Se consider que México, es un país multicultural, que tiene múltiples lenguas y algunas de ellas no se les da el merecido reconocimiento entre las que se encuentra la lengua de señas, que se habla en todo el país. La lengua de señas surge en 1869 cuando se abre una escuela para las personas sordas de aquella época, y con un lenguaje de señas previo al que se tiene actualmente. El actual, tomó el lenguaje de señas francés combinado con el lenguaje de señas español, y el lenguaje de señas local que es el que se utiliza hasta el día de hoy. (

(César Ernesto Escobedo Delgado, 2017). Se reconoció como una lengua nacional hasta el año del 2003 y quedando escrito en el artículo 14 de la Ley General para personas con discapacidad, como un patrimonio lingüístico para la nación. En la Constitución de la Ciudad de México en el artículo 8 dice que la inclusión de la lengua de señas debe simbolizar el reconocimiento y disposición del Gobierno Mexicano en apoyar su desarrollo e intereses de las personas sordas en cuestiones económicas, sociales, culturales y políticas.

Las personas con discapacidad auditiva, se comunican por medio de movimientos corporales, y de manera visual. Se hace necesario mencionar que existe una variedad lingüística en diferentes regiones del país y como cualquier otra lengua se ve influida por su historia y contexto social. Al ser un lenguaje que se transmite de manera visual a llegado a tener sus limitaciones a lo largo del tiempo, en estos tiempos de modernidad la utilización de los dispositivos electrónicos está acabando más con esta limitación.

El uso de la lengua de señas, tiene ventajas para la educación de la persona con discapacidad auditiva, Por ello una mayor aceptación del LSM, en las escuelas, dispositivos electrónicos, espacios de trabajo, y participación de las personas oyentes dispuestas a aprender permitiría una mejor comunicación y transmisión de conocimientos así como la eliminación de prejuicios sobre las personas con discapacidad. La tarea ahora es difundir y que reconozcan el lenguaje de señas, como impartir talleres con la intención de capacitar y sensibilizar (César Ernesto Escobedo Delgado, 2017). En la televisión ya se cuenta con intérpretes en algunos programas, o en espacios informativos, como en los noticieros o el canal del congreso. Si bien el uso de la lengua de señas requiere una demanda de intérpretes bien capacitados y con habilidades de dominio para diferentes situaciones, existen asociaciones que bien podrían ayudar a más personas a tener un buen dominio sobre el Lengua de Señas Mexicana (LSM). Se tiene la Asociación de Intérpretes y Traductores de la Lengua de Señas Mexicana, conocida por sus siglas AIT-LSM, A.C. esta afiliada a su vez a la World Association of sign Language Interpreters que sería conocida como la Asociación Mundial de Intérpretes de Lenguaje de Señas conocida por sus siglas WASLI (César Ernesto Escobedo Delgado, 2017).

En las universidades de México, la LSM resulta clave para la formación de profesionistas en diferentes carreras, además de contribuir al crecimiento de esta lengua y así también

generar interés en la investigación y en este grupo de personas. Es cierto que aun son escasas las investigaciones y por lo mismo pocos libros adecuados y materiales de apoyo para el buen uso de la lengua. Pero aun con las pocas investigaciones que se tienen han generado cambios. El problema es de que no todas las personas con esta condición física tienen el acceso a esta forma de lenguaje y por tanto de aprendizaje es limitado por las barrera de comunicación que existe entre maestro oyente y sin conocimiento de la lengua de señas por los profesores (César Ernesto Escobedo Delgado, 2017).

Es importante mencionar que existen otras estrategias comunicativas para las personas con discapacidad auditiva. Entre las técnicas que se utilizan en la enseñanza y comunicación se tiene la Lectura labiofacial, Método Verbotonal y así también se utilizan las ayudas como el uso de aparatos de amplificación de sonido o implantes cocleares (Martínez, Pérez, Padilla, López-Lira, Lucas 2008).

## **1.7 Aspectos psicológicos en la discapacidad auditiva**

En la revisión que se realizó para este trabajo, se tienen muy pocos estudios en Latinoamérica y menos aún los que se han realizado en México sobre discapacidad auditiva. Principalmente las investigaciones se han centrado en problemas de aprendizaje y trastornos del desarrollo.

En el perfil de las personas con discapacidad, se tiene que presentan depresión y ansiedad debido a su aislamiento social ya que son un tipo de población particularmente susceptible a problemas sociales y emocionales (Casas, Linares, Lemos y Restrepo 2009). También los niños con discapacidad auditiva presentan dificultad para comunicar sentimientos, controlar emociones y desarrollar problemas de conducta porque se siente frustrado porque los demás no entienden lo que quieren decir y se pueden mostrar huraños y apartarse de jugar con otros niños (Consejo Nacional de Fomento Educativo 2010). Presentan problemas de autoimagen y se les dificulta entender las normas sociales que afecta su ajuste social (Oteros 2006).

Igualmente presentan problemas de atención debido que a interrumpen su actividad para verificar los cambios que ocurren a su alrededor de manera visual pues no recibe

estimulación auditiva y eso hace que disminuya su atención. En algunos casos se ha encontrado que tienen cierto grado de concretismo pues se les dificulta inferir de aquello que no es observable. La dificultad en la comunicación afecta a las personas con discapacidad en irritabilidad y alejamiento de los demás, aunado a lo anterior, tiene mayor necesidad de afecto y es más vulnerable a las emociones (Serrato 2009). García (2004), escribe que las diferencias en desarrollo cognitivo no se debe a la pérdida de audición, sino que es causado por las dificultades de comunicación pero no por deficiencias en inteligencia.

Por otra parte, las personas que se quedan sordas de adultos, a diferencia de los que nacieron con discapacidad auditiva, tiene mayores problemas pues de pronto están relegados de la comunicación de las personas con las que antes interactuaban pero también del grupo de discapacitados auditivos pues no conocen el lenguaje de señas y por lo tanto se quedan más aislados y por eso se les ve retraídos, indiferentes, deprimidos y pasivos o muy reactivos al rechazo de los otros (Corvera y González 2000).

En las investigaciones sobre niños con discapacidad auditiva se han realizado comparaciones con diferencias en audición con sordos, hipoacúsicos y niños sin discapacidad y los resultados no son contundentes pues unos estudios indican mayores problemas en relaciones sociales, depresión y agresión problemas emocionales, en el primer grupo y en otros estudios no se encuentran diferencias entre grupos (Santa Cruz, Espinoza y Hohlberg 2021).

Cuando los problemas de audición se presentan en adultos mayores, ellos tienden a minimizar su defecto físico en comparación con los más jóvenes, aislarse de los demás al no comprender los mensajes, interrumpir para dominar la conversación, comportarse como si hubieran entendido lo que se dijo y por eso tienen problemas en sus relaciones sociales (Corvera y González 2000).

## **1.8 Importancia del estudio de la Discapacidad auditiva**

Según el Sistema Nacional DIF, la discapacidad auditiva se refiere a los problemas de comunicación que puede tener una persona por la falta, disminución o pérdida de la capacidad para oír. Es importante resaltar que esta discapacidad no es notoria pues carece de características físicas que la hagan evidente a los demás. Las causas que la originan pueden ser congénita, hereditaria o genética, También se adquiere por problemas de partos anormales, causa fetal o materna; por otitis media y meningitis bacteriana, o por ruidos de alta intensidad. Tiene efectos importantes en las etapas tempranas de la vida de una niña o un niño porque afecta su pensamiento, habla, lenguaje, conducta, desarrollo social y emocional, así como su desempeño escolar y laboral. Es una población poco estudiada y que presenta diversas problemáticas y necesidades que deben conocerse para poder ayudarlos por ser un grupo poblacional amplio y que requiere apoyo para que tengan una calidad de vida satisfactoria.

## Capítulo 2-

# IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

---

### **2. El trabajo en la historia**

El trabajo permitió desde tiempos inmemorables la supervivencia del hombre que se encargaba de cazar, recolectar o sembrar, todas ellas actividades importantes que desarrollaban aplicando fuerza y acción para lograr el avance en un medio ambiente hostil. El significado del trabajo han variado como se puede ver en la historia con la tradición greco romana, en donde el esclavo realizaba las labores pesadas que demandaban un desgaste físico y este trabajo eran mal visto como motivo de degradación que solo realizaban los esclavos y mujeres. Por otro lado estaban los privilegiados como se les solía llamar, aquellos que podían pensar y se dedicaban a actividades de ocio y guerras.

Con la caída del imperio romano, aparece una nueva postura para el trabajo, que fue el judeocristianismo donde se marcaba el dolor que ocasionaba el trabajo pero también se convertiría en su salvación para llegar a agradar a su dios, poder vivir para otros y se convierte en algo digno y una necesidad. Posteriormente se considera al trabajo como una actividad que le brinda autonomía a las personas, pues gracias al trabajo uno tiene sustento, y la capacidad de desarrollo, el individuo se apropia de su trabajo.

El trabajo paso de ser una actividad degradante y esclavizante y se convirtió en una actividad incluyente, donde cada quien cumple un papel que hace que la sociedad funcione, y las personas se comuniquen entre ellos.

El trabajo, le da un significado al sujeto, y una motivación para llevar a cabo sus tareas dentro de su trabajo (Caraballo, 2017). Además le permite obtener beneficios económicos, sociales y también le brinda un lugar en la sociedad.

## **2.1 ¿Porque es importante el trabajo para las personas?**

El trabajo es una acción y fenómeno social humano complejo. La importancia para las personas es que facilita establecer vínculos laborales, compañerismo, la competencia, crecimiento social, obtención de bienes y servicios. El trabajo es indispensable para la supervivencia de las personas, sin importar cuales seas sus condiciones y su situación. El trabajo es una necesidad que lleva a ser una persona independiente en lo económico pero que también tiene sus lados negativos, como la competencia, el desagrado al realizar el trabajo, y la impotencia de quienes no logran obtener un empleo.

Cuando las personas tienen un trabajo contribuyen al mejoramiento de las organizaciones y por tanto a su crecimiento y desarrollo. Para el trabajador implica también el que la sociedad reconozcan sus esfuerzos, experiencias lo que ayuda a la salud mental del trabajador y le genera una identidad en la sociedad y sentirse útil para los demás. La importancia de un trabajo es fundamental para la vida cotidiana del ser humano.

## **2.2 Condiciones del empleo en México.**

El mundo del trabajo, es usualmente descrito como una guerra de competencias, aptitudes, de las personas para obtener un puesto de trabajo. En cuanto a las personas con discapacidad en ocasiones las hacen a un lado y no las contratan, lo cual genera un desempleo colectivo, y de acuerdo a la OIT las personas con discapacidad tienen menores ingresos que una persona promedio, cuentan con empleos de muy bajo nivel y sin seguro social (Espinoza & Valderrama, 2016). Rodríguez A. (citado en Corvera y González 2000). encontró que 60% de la población sorda realiza trabajos de obrero no especializado.

En México, el trabajo es una forma de inclusión en la sociedad y por ello, aunque tardamente, se tomaron medidas para facilitar el acceso al trabajo de personas con discapacidad. El Congreso de la Unión reformó el artículo 11 de la Ley general de inclusión de personas con discapacidad, para que sea obligatorio, tener un porcentaje mínimo en contratación para el empleo ya sea en empresas privadas o públicas de todos los niveles (Arroyo, 2022). Se conoce que los requisitos de contratación de las empresas suelen ser difíciles de cubrir para una persona con discapacidad y de acuerdo a investigaciones del INEGI 2019 (Hernández, 2021) esta población de discapacidad auditiva, tiene mayores tasas de desempleo e inactividad laboral, que el resto de la población, y de personas que cuentan con trabajo y representa el 38.5%, de la población. Entre las posibles causas está el que muchas empresas no cuentan con las condiciones apropiadas para que las personas con discapacidad laboren, incluso cuando la ley lo exige. De acuerdo a la Ley Federal de Trabajo en el artículo 132, en la fracción Bis dice: “Es la obligación de los empleadores con más de 50 empleados en total contar con instalaciones adecuadas para el acceso y desarrollo de actividades para las personas con discapacidad.

Las empresas no cuentan tampoco con el porcentaje de personas con discapacidad establecido que marca la ley que es tener 6 personas de 10 sin ningún tipo de discapacidad. Actualmente se encuentra que solo se tiene a lo mucho, una persona con algún tipo de discapacidad que lleve a cabo algún tipo de actividad laboral de cada 10 empleados. Esto indica que no existe sanción por parte del gobierno por no tener la cantidad mínima de trabajadores con discapacidad que establece la ley. Las personas con discapacidad no deben tener barreras para tener acceso a puestos de trabajo. Sería una gran oportunidad descubrir las habilidades que tiene estos empleados y darles un buen uso a sus conocimientos, siendo así una persona productiva como cualquier otra. Además que esto les permitiría contar con el servicio médico y acceder a otro tipo de prestaciones como la jubilación y tener otra calidad de vida laboral y personal. Pero el mundo laboral no es equitativo con ellos pues los sueldos son 40 % menores al de un trabajador promedio (Hernández, 2021)

Un aspecto importante también es la integración al trabajo, de acuerdo con el Economista 50% de los mexicanos no está trabajando, estudiando ni capacitándose, sumando esto a la inexperiencia de estrategias de reclutamiento de las empresas. Hoy en día hay herramientas que pueden ayudar a las personas con la obtención de empleo y capacitación como son los

empleos digitales en donde se tienen posibilidades de promover la inclusión laboral para personas con discapacidad. El problema con la población con discapacidad auditiva es que no todos tienen el acceso o la educación de sistemas electrónicos.

De acuerdo al Banco Mundial (BM) en México de las personas que tienen discapacidad el 50% de esta población, no tienen acceso a educación, trabajo y capacitación. Además de que un 30% de personas con discapacidad no sabe leer ni escribir en todo el país. Lo que indica que las personas con discapacidad cuentan con menos habilidades para el trabajo y por ello se dificulta su inserción laboral. Aunado a lo anterior, se tiene una inequidad en el salario pues reciben 40 por ciento menos del salario que perciben otros trabajadores (Solano 2021). El estudio de Albarran- Lozano y Alonso-Gonzalez (2010) reporta que en el mercado español se tiene que más de 67 por ciento de las personas con discapacidad en edad laboral no tienen ni buscan empleo.

Por su parte, el Instituto Nacional de Estadística (INE) en sus resultados de la encuesta “Vida Laboral de las personas con discapacidad (VLPD)” reportaron que en 2019, de 31658,6 de 16 años o más que tuvieron alguna relación con la seguridad social debido a que tenían algún empleo, el 9.9% de estas personas tenía una discapacidad (3.129000 personas, 56% hombres y 44% mujeres). Específicamente en discapacidad auditiva se tiene que el alta laboral fue de solamente 8%.

Walmart por su parte, reporto que, en México, se tienen 5 millones de empresas en México y solamente mil incluyen a personas con discapacidad en su fuerza laboral. Esta empresa contrató a 1,539 asociados(as) con discapacidad en 2019 (Staff, 2019).

La exclusión para personas con discapacidad en el trabajo, tiene un precio social y económico y esto según el Economista (2021) representa entre un 3% a un 7% del Producto Interno Bruto (PIB). La incorporación de una persona joven con discapacidad es una doble carga, el ser joven y enfrentarse a un conjunto de medios técnicos, instalaciones no adecuadas para facilitarle su integración y los prejuicios de su discapacidad en otros

trabajadores. Es aquí, donde los patrones con acceso a esta información, podrían mejorar sus estrategias de reclutamiento, y cambiar algunas estructuras dentro de la empresa que podrían significar un obstáculo para las personas con discapacidad como lo son, baños no adaptados para ellos o herramientas de trabajo no adecuadas para su uso, sus programas de capacitación para la empresa, los prejuicios y actitudes en el personal, además de la asistencia que llegaran a necesitar como el uso de rampas. Lo anterior, crea preocupación a la empresa por los costos que esto pudiera traer consigo y no solo la discapacidad, cuestiones de genero o identidad, al igual que la etnia de la persona no debe ser motivo de discriminación y prejuicios. Teniendo que trabajar en estos elementos para que los empleadores están listo para integrar al personal con discapacidad (Capital Humano, 2022).

En Cuernavaca en el segundo Trimestre del 2021 de acuerdo al INEGI cuenta con una tasa de subocupación de un 3.7%, y un 58.7% de informalidad al trabajo, y un 34.5 % en ocupación de informalidad en él trabajo, siendo también de las zonas urbanas con menor desocupación, pero de las mas grandes en trabajos informales (INEGI C. d., 2021). Si bien hay programas impulsando la incorporación de personas con discapacidad al trabajo, la falta de empleos formales puede llegar hacer un obstáculo. El DIF junto con el sistema VALPAR promueve un programa de inclusión laboral y educativo no solo en Cuernavaca sino en todo el estado de Morelos. El sistema VALPAR consiste en la evaluación de habilidades y destrezas, capacidades y aptitudes potenciales para el trabajo lo que permite una optima orientación vocacional, el inicio de una buena capacitación para el trabajo y ayudando al proceso de selección facilitando el perfil del puesto con el perfil del aspirante. El objetivo de la evaluación es identificar los problemas funcionales para el desempeño, determinar el grado de la discapacidad y crear un perfil del sujeto en diversas áreas, cognitivas, psicomotora y afectiva, todo en función de la discapacidad del evaluado y el tipo de trabajo a conseguir. VALPAR cuenta con 19 muestras de trabajo, las cuales evalúan diferentes aspectos del sujeto el cual demostrara su desempeño en un trabajo en específico (Wence, y otros, 2016). El coordinador de Atención a la Discapacidad de Morelos Miguel Ángel Abelar Yáñez dijo que el sistema ayuda en el manejo de herramientas y actividad numera indispensable para el trabajo en oficina, entre otras actividades, y con ayuda SNE

facilita la búsqueda de empleo una vez finalizada la capacitación por parte de VALPAR (MORELOS, 2019).

En México se debe realizar una reeducación empresarial, y adoptar la cultura de la inclusión. Las empresas privadas mas grandes del país llevan un poco la delantera, un ejemplo seria Nestlé, la cual con ayuda de la fundación ParaLife, a logrado sumar a su fuerza de trabajo personas con discapacidad, con su servicio de Teleperformance, con estas acciones y apoyos por parte de la empresa Nestlé a sumado 30% de personal con discapacidad planeando llegar a un 50% en un futuro cercano. La empresa cuenta con una guía para la incorporación de personal con discapacidad, teniendo puntos importantes que pueden ser útiles para otras empresas y giros empresariales. Señalando primero el apoyo a la inclusión, enfocarse en sus habilidades para el trabajo, capacidades y eficacia, con el objetivo de enriquecer las relaciones de trabajo y el apoyo a la productividad, siendo de gran importancia para una actitud positiva y constructiva, para no caer en viejos prejuicios que pueden dañar el ambiente laboral y el desempeño dentro de él. Para asegurar que esto se cumpla se debe dejar aun lado pensamientos como que una persona con discapacidad necesita ayuda por hacer las cosas, porque eso no significa que no pueda hacerlo sino actuar de manera natural con estos trabajadores evitando caer en una sobreprotección y evitar verlos con lastima y curiosidad.

Para integrar a personas con discapacidad auditiva, lo más importante es conocer la forma en como esta se comunica, por ejemplo si sabe leer los labios o de forma escrita, logrando una comunicación factible, también no levantar la voz si no es necesario. Las personas con discapacidad auditiva observan los movimientos de los labios, la utilización de mímica, sin llegar a exagerar, no darse vuelta al hablar con ellos para que tengan ayuda de las expresiones de la cara del que comunica y la utilización de frases sencillas, y en caso de no entender su respuesta, pedir que escriba su mensaje o lo vuelva a repetir. Es recomendable la utilización de comunicaciones alternas como letreros o imágenes, además de poner una luz de emergencia para los distintos siniestros y así capacitar a la persona con discapacidad que hacer en esos casos (López & Fundación ParaLife México, 2012). La generación de trabajos de inclusión laboral es un reto para la política de la macroeconomía pero esto puede impulsar un crecimiento económico sustentable, disminuir la desigualdad y el bajo nivel educativo derivado por la falta de acceso a oportunidades laborales para la inclusión

laboral y los ascensos que podrían surgir de estas. El poder superar estos obstáculos, significará además de oportunidades para las personas con discapacidad, una oportunidad para la disminución de la pobreza y mejor calidad de educación lo que afecta de manera indirecta al mercado en general por el aumento de trabajo y producción oportunidades que da un trabajo digno y decente (Alarcón, Mejia, & Salazar, 2015).

### **2.3 Empleo y personas con discapacidad**

Teniendo en cuenta la economía y la mala organización de la educación, entra aquí un nuevo reto para la persona con discapacidad y es entrar en el ámbito laboral. En México la inclusión laboral avanza muy lento, en los últimos años el Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS) trata de fortalecer las relaciones con las empresas con la finalidad de que se contraten personas discapacidad y en la última década se tienen avances pero van lentamente (Saúl Pérez Hernández, 2017).

En la contratación de personas con discapacidad, entra en juego los prejuicios sobre la discapacidad y aunque son muy pocas las organizaciones que están contratando, aquí se mencionan empresas que si están incluyendo en su plantilla personal con discapacidad.

La compañía SANMIA SCI SYSTEMS MÉXICO S.A. DE C.V. en 2012 incorporó 80 personas con discapacidad, de los cuales la mayoría se encontraba en puestos operativos, y unos cuantos en puestos administrativos (Auxiliares, mandos medios). Otra compañía que también maneja la inclusión es FLEXTONY COMPANY que para el mismo año que la empresa anterior contaba con 79 personas con discapacidad. Pero esta empresa tuvo algunos problemas como fiscales y la falta de apoyo de las autoridades correspondientes, la falta de promoción a dicho programa de inclusión dejaba muy pocos beneficios, ambas empresas opinan lo mismo acerca de que hace falta más difusión de programas de inclusión laboral.

El beneficio que tiene la empresa por incluir a personas con discapacidad es el sobre nombre de '*Empresa Incluyente*' Título otorgado por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS), esto con el objetivo de llevar a cabo prácticas de trabajo de igualdad de oportunidades, una vía de desarrollo inclusivo y libre de discriminación hacia las personas

con discapacidad, gente mayor y personas liberadas, la empresa además de recibir el estatus y logo de empresa o trabajo incluyente obtiene algunas otras preferencias como; estímulos fiscales por parte del gobierno, reconocimientos nacional e internacional por buenas prácticas laborales, fortalecimiento de su imagen hacia sus consumidores, prensa y accionistas, ser parte de la red nacional de vinculación al trabajo, ventajas competitivas, reconocimientos por parte de las autoridades nacionales e internacionales, además de tener a su disposición Comité Técnico Evaluador (C.T.E.) y Dictaminador (C.D.) para el mejoramiento de la empresa, al igual de tener poca rotación y un mejor ambiente de trabajo (Saúl Pérez Hernández, 2017).

Cabe mencionar que en la contratación de personas con discapacidad auditiva, se debe considerar que las personas pueden solventar esta discapacidad a través de auxiliares auditivos, lectura labiofacial, utilización de la lengua de señas, de computadoras, aparatos de intercomunicación o simplemente lápiz y papel y esto no requiere de modificaciones en mobiliario o instalaciones para que las personas se puedan incorporar al trabajo.

Por su parte la empresa Walmart, ofrece oportunidades de contratación a empleados con discapacidad, en 2019 recibió la recertificación de la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral y No Discriminación, la cual les fue otorgada debido a que sus políticas y prácticas cumplen con los requisitos de igualdad laboral no discriminación e inclusión, definidos por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, el Instituto Nacional de las Mujeres y el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

La Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación es un mecanismo de adopción voluntaria para reconocer a los centros de trabajo que cuentan con prácticas en materia de igualdad laboral y no discriminación, para favorecer el desarrollo integral de las y los trabajadores. Esta certificación está dirigida a todos los centros de trabajo públicos, privados y sociales establecidos en la República Mexicana, de cualquier tamaño, sector o actividad. Para obtenerlo, los centros de trabajo deberán recibir una auditoría de tercera parte, para verificar que sus políticas y prácticas cumplen con los requisitos de igualdad laboral y no discriminación. Sus principales ejes son: incorporar la perspectiva de género y no discriminación en los procesos de reclutamiento, selección, movilidad y capacitación; garantizar la igualdad salarial; implementar acciones para

prevenir y atender la violencia laboral; y realizar acciones de corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar y personal de sus trabajadoras y trabajadores, con igualdad de trato y de oportunidades.

## **2.4 Aspectos fiscales de apoyo a las empresas incluyentes**

Es importante mencionar que el contratar personas con discapacidad se ha tratado de incentivar desde el gobierno esta practica, brindando algunos incentivos fiscales para la contratación de personas con discapacidad, que contribuye a la inclusión laboral tales como lo mencionan las siguientes leyes:

Ley del Impuesto Sobre la Renta en el Capítulo II de los patrones que contraten personas que padezcan discapacidad y adultos mayores. El artículo 186 dice que se otorgara un estímulo fiscal a los contribuyentes, personas físicas o morales del ISR (Impuesto Sobre la Renta) que empleen a personas que padezcan discapacidad motriz, para que superarla requieran permanentemente prótesis, muletas o sillas de ruedas, auditiva o de lenguaje, en un 80% o más de la capacidad normal o tratándose de invidentes. El estímulo fiscal consiste en poder deducir los ingresos acumulables del contribuyente para los efectos del ISR por el ejercicio fiscal correspondiente, un monto equivalente al 25% del salario efectivamente pagado a las personas antes señaladas (Union, 2013).

El Código Fiscal CDMX en el artículo 157 dice que no se causará el impuesto sobre Nóminas, por las erogaciones que se realicen por concepto de Personas con discapacidad según el artículo 279 que dice que las empresas que se ubiquen en los siguientes supuestos, se les aplicarán reducciones por los conceptos y porcentajes señalan: Las personas que contraten personas con discapacidad de acuerdo a la ley de la materia, tendrán una reducción por concepto del impuesto sobre la nómina, equivalente al impuesto que cada una de las personas con discapacidad.

Por su parte la Ley Aduanera, exenta el pago de impuestos al comercio exterior a los vehículos especiales o adaptados importados por las personas con discapacidad como lo

indica el ARTÍCULO 61 que dice que No se pagarán los impuestos al comercio exterior por la entrada al territorio nacional o la salida del mismo de los vehículos especiales o adaptados y las demás mercancías que importen las personas con discapacidad que sean para su uso personal, así como aquellas que importen las personas morales no contribuyentes autorizadas para recibir donativos deducibles en el impuesto sobre la renta que tengan como actividad la atención de dichas personas, siempre que se trate de mercancías que por sus características suplan o disminuyan su discapacidad; permitan a dichas personas su desarrollo físico, educativo, profesional o social; se utilicen exclusiva y permanentemente por las mismas para esos fines, y cuenten con la autorización de la Secretaría.

## **2.5 Psicología organizacional inclusión y discapacidad auditiva**

Desde la Psicología Organizacional, se conoce la importancia del trabajo para las personas y una de los aspectos importantes que se estudian son las dinámicas de inserción a los mercados de trabajo, el procesos y prácticas de recursos humanos ligada a criterios de selección, retención o despido de las personas (Renteria y Malvezzi 2008) así como el desempeño y el poder integrar a personas valiosas a la organización. La inclusión laboral se centra en dos aspectos importantes: a) la importancia de tener políticas públicas para integrar a personas con discapacidad que no sólo proteja el derecho a la igualdad de oportunidades, sino que además fortalezca y contribuya al desarrollo de la sociedad en general (Pupiales-Rueda y Córdoba-Andrade 2016) y b) que las organizaciones den apertura para integrar a personas con discapacidad que apoyen su crecimiento y que faciliten el que las personas con discapacidad auditiva tengan un trabajo digno. Esta inclusión tiene como objetivo el disminuir las desigualdades que tiene las personas con discapacidad para alcanzar sus metas profesionales y personales. Se define inclusión laboral de acuerdo a Miller (1998) como “la medida en que se permite a diversos individuos participar y contribuir plenamente en la organización” (p. 151).

Por su parte, el Gobierno Federal de México (2010) entiende por inclusión laboral no solamente la incorporación de una persona con discapacidad para cubrir una vacante de

acuerdo con su perfil y los requerimientos del puesto de trabajo. El término involucra desde la publicación de las vacantes, los procesos de selección y reclutamiento, la capacitación en y para el trabajo, la rehabilitación laboral, accesibilidad, seguridad y salud, igualdad en la remuneración y otras prestaciones, hasta los mecanismos para asegurar la estabilidad en el empleo, la promoción y el ascenso, entre otros.

Las investigaciones localizadas para este trabajo, se centran en temas sobre la inclusión laboral y propuestas y programas de intervención, estudios cualitativos y cuantitativos para conocer diferentes aspectos sobre el tema y son principalmente tesis de grado. Los estudios se han realizado en Latinoamérica y en un número reducido en México.

Entre los estudios cualitativos se tiene el de Silva (2021) para conocer los sesgos cognitivos de los empleadores en Colombia. Pupiales-Rueda BE, Córdoba-Andrade L (2016) también llevan a cabo un estudio cualitativo con 161 personas, de las cuales 80 pertenecían al colectivo de personas con discapacidad, 70 empresarios y 11 preparadores laborales para conocer temas como: el perfil del trabajador, motivaciones, temores, fortalezas, importancia del acompañamiento y perfil de los empleadores. Flores (2008) en su estudio descriptivo, detalla el proceso de inserción a seguir de las personas con discapacidad desde CV, vinculación con organizaciones, cámaras asociaciones, proceso, así como medidas de fomento al empleo y logros obtenidos del programa con seguimiento de trabajadores.

Sanchez y Daza (2011) desarrollan un estudio cualitativo con entrevista narrativa cuyo objetivo fue conocer las trayectorias laborales de las personas en situación de discapacidad auditiva y entrevistaron 2 hombres y 2 mujeres cuya actividad fuera remunerada. Delgado (2012) llevó a cabo un estudio cuantitativo en la ciudad de Monterrey, México para determinar la actitud de los empleadores hacia la Inclusión de personas Sordas al campo laboral. La población estuvo conformada por 35 empleadores de diferentes organizaciones tanto públicas como privadas.

El estudio de Martínez (2015) fue cualitativo observación participante con entrevista y cuestionario. El objetivo fue describir el Desempeño Laboral de trabajadores con discapacidad auditiva en educación y su estilo de comunicación y la muestra fue de 7

docentes sordos, 11 docentes oyentes, 3 investigadores, 2 promotores laborales y 2 gerentes Educativos.

Ambroggio (2017) llevó a cabo una investigación exploratoria cualitativa entrevistas, y la muestra fueron 10 responsables de Recursos Humanos de empresas que tenían empleadas a personas con discapacidad y conocer si los procesos para insertarse y ponerle fin a la relación laboral son modificados cuando se trata de una persona con discapacidad.

# Capítulo 3

## EL SECTOR RESTAURANTERO Y SUS OPORTUNIDADES DE CONTRATACION

---

### **3. Historia del restaurante en México**

En este capítulo hablaremos brevemente del origen del servicio de alimentos (restaurantes) su importancia de este sector en la economía del país y su trascendencia como fuente de empleo y de incluir entre sus empleados a personas con discapacidad.

Desde la antigüedad han existido una gran cantidad de establecimientos o lugares que ofrecían alimentos y bebidas a los viajeros, aunque se conoce que la historia de los restaurantes se remonta al antiguo Egipto cerca del año 512 a.C. donde se han encontrado especie de cavernas y comedores públicos donde se servían alimentos solamente a los hombres. Posteriormente para el año 402 a.C. abrieron sus puertas para mujeres y niños por igual (Bachs, 2003). Para el año de 1765 un Frances llamado Boulanger fundo el primer restaurante, o al menos así se le reconoce por su mensaje que decía “*pasen todos los que tengan estomago débil, yo los restaurare*”. Para la época de la gran guerra una gran cantidad de personas optan por ir a comer fuera de sus casas y los restaurantes toman importancia, y con el paso del tiempo han ido creciendo hasta nuestros días (Lexus, 2000)

En México el primer restaurante se abrió el 1 diciembre de 1525 por Pedro Hernández Paniagua, quien solicito abrir un mesón en lo que hoy conocemos como la calle Mesones de la Ciudad de México. Gracias a esta iniciativa los mesones se hicieron populares en la

Nueva España lo que llevo a la apertura de otros nuevos. La cocina mexicana es reconocida a nivel mundial y no es un misterio que la industria restaurantera tiene un fuerte mercado en todo el mundo, la gastronomía es reconocida por su vasta variedad y gran sofisticación.

### **3.1 La industria restaurantera y las personas con discapacidad auditiva**

Se entiende por Restaurante el Establecimiento mercantil cuya actividad preponderante es la transformación y venta de alimentos para su consumo en el mismo o fuera de este (Americarum, 2014).

El aumento en negocios de servicio de la comida a crecido a partir de la primera Guerra mundial, las personas optan por comer fuera de casa, los alimentos precocidos se apoderan del mercado, el alimento y la bebida es un mercado de primer necesidad humana no es sorpresa que con el pasar del tiempo el negocio haya crecido, se estima que a nivel mundial se preparan al alrededor de 18 mil millones de comidas, la gastronomía es tan importante para la sociedad que se ha rebasado al mercado de la hotelería, pues la gente busca un lugar donde tengan un buen servicio de comida, o de banquetes. Al igual han ido en aumento los festivales y muestra gastronómicas, pues la experiencia a pasado a lo cultural, y como ya se dijo a lo social, vivir la experiencia de un servicio excelente, y un personal bien capacitado complementa la experiencia. El progreso de esta industria se convirtió en una parte fundamental de la vida cotidiana del ser humano, más de aquellas que tienen trabajos con poco tiempo para cocinar, incluso sea beneficiado al mercado de las entregas a domicilio, que gracias a las entregas de comida a domicilio a crecido su negocio (Americarum, 2014).

En el país contamos con la CANIRAC que es la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados, dedicados defender y difundir los intereses de la industria restaurantera en el país además cuenta con cursos de capacitación abiertas al público y mantiene una comunicación entre el gobierno y otros sectores con intereses en el servicio de alimentos, funcionando desde 1958. Se reconoce que la gastronomía mexicana es un amplio negocio para la generación de ingresos y un gran campo de inversión, esto debido a que tiene gran atractivo para el negocio turístico y a nivel económico es un negocio que genera grandes ganancias. La CANIRAC define a la industria restaurantera,

como el organismo que abarca todas las acciones con alimentos preparados, dígase comida para llevar y servicio de bebidas, asegurando una constante capacitación a sus empleados, para mejorar la experiencia, el servicio, asegurando una buena alimentación y con valor nutrimental.

El ramo restaurantero es una de las industrias que genera mas fuentes de empleos a nivel nacional. En pocas palabras es de las industrias donde mayor demanda de trabajo hay, principalmente la fuerza femenina se hace presente ya que además de la preparación de alimentos es la entrada al mundo empresarial para varias mujeres, esto según cifras del año 2008 donde más de la mitad de esta industria eran mujeres y el resto hombres. Además, que el negocio restaurantero es mas grande que la industria textil y el doble de grande que los mismos hoteles al momento de contratar personal, posicionándolo como un gran producto interno bruto.

La industria restaurantera tiene diferentes clasificaciones de acuerdo al publico al que va dirigido, el lugar en que se ubica, el público al que va dirigido y al final en los intereses y requerimientos personales, tomando esto como referencia podemos darnos cuatro ejemplos de restaurantes que podrían considerarse como los de primera necesidad, siendo lo mas habituales de encontrar, el primero de ellos los restaurantes de servicio rápido, con opciones limitadas en su servicio, los clientes ya conocen sus productos y suelen ser económicos, el siguiente restaurantes con grandes variedades de platillos (Mariscos, aves, pescados, pastas entre otros) o llamados también se especialidades, teniendo uno o quizás dos platillos como especialidad de la casa, algo que los identifica sin duda es de que no sirven los platillos locales, sino algo que sobresalga de la gastronomía del país, pasamos ahora a los ya conocidos fast food, o comida rápida, característico del precio de sus productos culinarios no es muy elevado, siendo considerado como para todo público, un restaurante para toda la familia, siendo a menudo franquicias que puedes encontrar casi en cualquier lado, siendo igual que el primero con un menú limitado pero teniendo la diferencia de una rápida entrega del producto. El crecimiento del negocio de la comida nos da variadas opciones, pero conforme el negocio crece se necesita cada vez gente capacitada para la mano de obra, desde la elaboración de los alimentos, y servicios en general, por más pequeño que sea un negocio siempre se requiere una buena mano de obra, si bien una

persona debe tener las cualidades y conocimientos previos para el trabajo, una buena preparación para minimizar los errores, igual la empresa esta en su obligación de capacitar a la persona, para mejorar su desempeño no importando que tan preparado este, pues los espacios y áreas son diferentes para cada empresa restaurantera, así como el tipo de servicio al cual se enfoque (Americarum, 2014).

En México la industria restaurantera representa el 12.2% de todos los negocios del país y generan poco más de dos millones de empleos. de acuerdo al estudio “Conociendo a la industria restaurantera del INEGI (2021). En esta misma investigación se reportan los siguientes datos:

- La industria restaurantera está conformada principalmente por microempresas (aquellas que dan empleo hasta a 10 personas), ya que 96 de cada 100 estan en esta clasificación ofreciendo empleos a 70 de cada 100 personas y en términos de producción generan 55.9 de cada 100 pesos.
- Los restaurantes producen un porcentaje de valor agregado bruto superior al promedio de la economía y las manufacturas.
- En la industria restaurantera labora un porcentaje mayor de mujeres que de hombres en comparación con la economía en general y los servicios.
- La proporción del gasto total que realizaron las familias en alimentos y bebidas fuera del hogar (restaurantes) fue de 22.8% en 2018 y de 13.4% en 2020. Esto significa que en 2020 las familias gastaron una proporción menor de sus ingresos en restaurantes respecto a 2018.

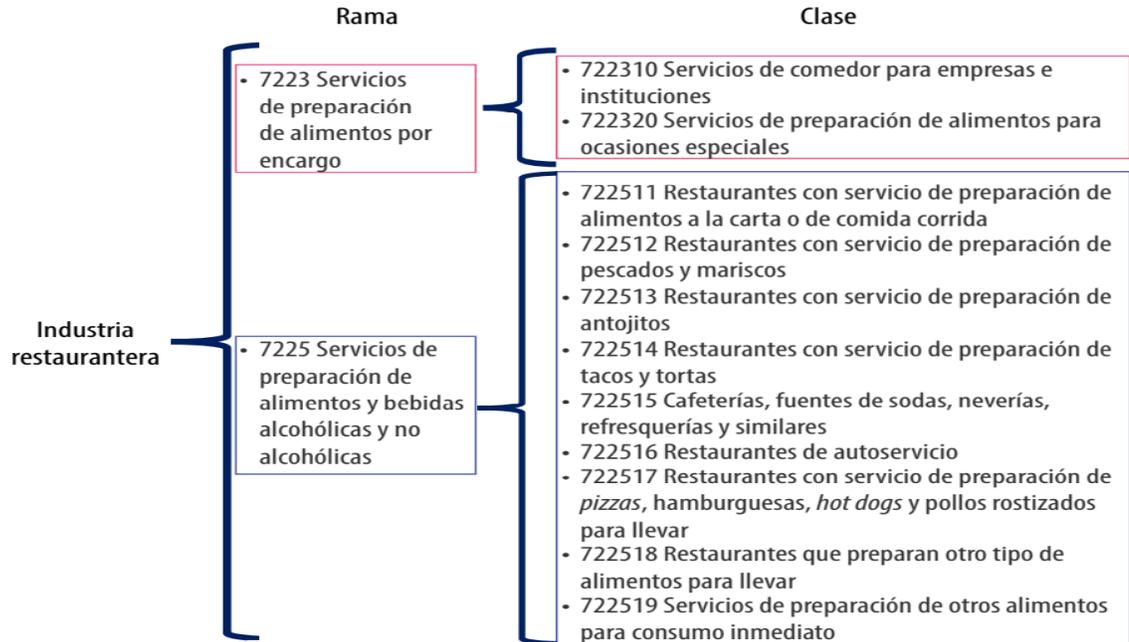


Ilustración 1 Tomado de INEGI Industria del restaurante 2021, pag.6

Aquí se destaca un punto importante para la industria restaurantera en México pues ha sido y será uno de los negocios turísticos que más generan ingreso en el país, y es de las áreas donde más oportunidades de empleo y autoempleo hay, y siempre están en un constante flujo de contratación, de acuerdo con el Censo realizado en 2014 para ese año había 1433448 personas aproximadamente trabajando en diversos negocios de comida, suelen haber varios convenios de trabajo desde contrato de palabra y quienes están por razón social u otro tipo de acuerdos, ya que no solo se limita a la preparación de comida sino también a servicios de entrega de la misma y contrataciones para eventos, para los censos del mismo año ya mencionado para este año la presencia de las mujeres tienen mayor presencia en trabajos restauranteros con un 57.5% que son cerca de 824,247 ciudadanas y hombres solamente cubre el 42.5% con un total de 609,201. Lo que nos deja que las mujeres cubren más el área del cocinar preparación para llevar y manejo de los negocios de los ya conocidos antojitos, pues la mayoría de negocios de comida en México son de los llamados micro empresarios y empresas medianas de las localidades.

Por su parte, la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (Canirac) ha instrumentado una serie de programas de bienestar social hacia los clientes con discapacidad como en la Ciudad de Tijuana, Baja California con descuentos del 25 por ciento para personas con discapacidad, que serán ofrecidos por negocios que participen en el programa si presentan una credencial que las identifica con discapacidad. También en Canirac, impulsan el que los restaurantes tengan menús en Braille, para personas que tengan una discapacidad visual y que el personal de los restaurantes permita el acceso a perros guía (El Imparcial, 13 enero 2020) Sin embargo, no se encontró en la revisión realizada para esta tesis la información de políticas de contratación para personas con discapacidad en el giro restaurantero.

También, las personas con discapacidad auditiva tienen el apoyo del Sistema Nacional del Empleo (SNE) que les brinda información sobre los empleos y tiene cursos de capacitación para la búsqueda de empleo, además de que empresas privadas y extranjeras ofrecen otro tipo de ayuda, como tal es el caso de la Oficina internacional del trabajo, creada al término de la primera guerra mundial como parte del tratado de Versalles en 1919, con el objetivo de apoyar a mejorar los trabajos para las personas y así alcanzar una paz mundial. Con el tiempo tomo gran fuerza y reconocimiento, logrando grandes cambios (Trabajo, 2010).

En las últimas décadas, los trabajadores de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) mantienen relación con diversas empresas y puso en práctica el Programa: *Discapacidad en el trabajo: Practicas en la empresa*, con el cual se ayudará a personas con discapacidad a tener un buen ambiente de trabajo y oportunidades para que pueda superarse. Una de las empresas asociadas con la OIT es Accor quien es una empresa en hotelería, y quienes desde 1992 han sumado a su fuerza de trabajo a personas con discapacidad, también organiza pasantías en el ramo restaurantero y da empleo permanente a las personas con discapacidad y brinda apoyo para ayudarlos a formar su Curriculum Vitae y llevando esta inclusión a sus demás sedes alrededor del mundo, manteniendo oportunidades para personas con discapacidad auditiva donde se pueden integrar al trabajo de cocina, les brindan apoyo y capacitación por seis meses, algunos de ellos son contratados y a otros les ayudan a entrar en hoteles de 5 estrellas a trabajar, lo cual en 2010 dio resultados la contratación de 203 personas en las Harías, restaurant de cocina occidental, confitería y cantina. En América

Latina se ofrece clases de lenguaje de señas a sus gerentes y empleados, para mejorar la comunicación con sus compañeros discapacitados (Trabajo, 2010).

En México se tienen limitados cursos o talleres para el trabajo por parte de instituciones gubernamentales a personas con discapacidad auditiva. De los pocos que se tienen se cuenta con el Centro de Atención Múltiple (CAM), que además de ser una oferta en educación especial, también ofrece talleres para la vida laboral, a jóvenes de 15 a 22 años de edad, como los de preparación de panadería y repostería, alimentos y bebidas, atención a comensales, así como el cultivo de frutos y plantas comestibles, pero no fue hasta el periodo escolar del 2012- 2013 donde sus talleres obtuvieron la certificación a nivel nacional por parte del Marco Mexicano de Cualificaciones (MMC), El programa de vida laboral esta principalmente enfocado a jóvenes que no pueden obtener certificados en escuelas regulares, pero está abierto para aquellos que quieran asistir. Los talleres que el CAM ofrece, brinda un acercamiento a los alumnos para la obtención de experiencia laboral (Fuentes, 2020). Está dirigido a alumnos egresados de secundaria, a los cuales se les presenta el programa de talleres y pasa un día o dos en los diversos talleres que hay hasta que elija el que más le guste o en donde muestre mayor desarrollo. Una vez elegido el taller permanece dos años en él. En la siguiente etapa pasa seis meses en una práctica laboral alternando entre la institución y la empresa en donde se le coloque, y en la última etapa pasara su último año en el área de trabajo asignado asistiendo menos días al CAM. Dentro de este plan de capacitación al joven se le enseña escritura y lectura, para mejorar su interacción con los clientes y sus compañeros, pensamiento lógico matemático, para quienes lleguen a manejar temas relacionados con dinero, y manejo de las tecnologías y herramientas de trabajo (Trabajo, 2010). Estos conocimientos aplican para todos los talleres, y facilitaran la obtención del trabajo además de mantenerse en él y se obtenga los resultados que esperan como cualquier otra persona. Se espera que el joven dará resultados y tendrá un rol particular desempeñando funciones del área (cocinar, mesero, caja,) y teniendo así un oficio productivo. Una vez finalizado el taller es muy posible que la misma empresa donde hicieron sus prácticas y su estadía de un año los contrate, además se les da según su desempeño un diploma, certificado o constancia, que le apoya para mostrar que tiene habilidades en el trabajo (Fuentes, 2020).

### **3.2 Cuernavaca, sus restaurantes y la Contratación de Personal.**

Según datos de los Censos Económicos INEGI 2019, en Morelos se contaba con una población de 1903 811, un total de 13 146 (2873 formales y 10 273 informales) restaurantes y se tenían a 145 personas por restaurant con un crecimiento de 5.8 restaurantes por año. Lo anterior muestra la importancia de este sector en el estado de Morelos para atender a su población en venta de productos elaborados así como ocuparse de los turistas que llegan al estado.

En Cuernavaca uno puede encontrar grandes variedades de restaurantes, desde lo internacional, vegano, postres y los típicos platillos mexicanos o antojitos, la capital morelense da su deleite gastronómico y experiencias a diversos grupos sociales (Boletín 10304, Gobierno del Estado de Morelos, 2021). Las actividades realizadas por el gobierno para dar a conocer la gastronomía del estado se dan lugar con el evento de Sabores Morelos, el cual invita a productores y restaurantes de todo el estado y se dan lugar en el centro de la capital morelense a mostrar sus dotes de cocina, especies y productos para la preparación de alimentos. Este evento se da lugar cada año, atrayendo a un sinnúmero de grupos de personas que vienen a probar los ricos platillos de Morelos todo en un solo lugar. Esta riqueza cultural y culinaria, atrae no solamente gente de diversas partes del país, sino que también gente de otros países, y dadas estas circunstancias, hacen del centro histórico de Cuernavaca Morelos el mejor escenario para la recolección de información para llevar a cabo esta investigación, donde se reúnen diversos tipos de grupos y clases sociales (Viajes Beda S.A de C.V, 2015) además de que se da empleo a personas que quieren trabajar en este giro de la economía.

# Capítulo 4

## METODOLOGIA

---

### **JUSTIFICACION Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En este trabajo se han presentado datos de cómo la discapacidad auditiva es un problema de fuerte impacto para un sector importante de nuestra población compuesto por niños, jóvenes y población de adultos que se ven expuestos a esta problemática. Esta deficiencia no es visible a simple vista y es poco comprendida por aquellos que no tienen problemas de audición.

Las personas con discapacidad auditiva pueden llevar a cabo múltiples actividades en su vida diaria y valerse sin ayuda de otros. Solo tienen problemas de comunicación y de comprensión de lo que otros dicen, son un sector de la población que presentan diversas problemáticas aunque no requieren mayores recursos o modificaciones en los espacios físicos para funcionar de forma adecuada, a diferencia de los requeridos por ejemplo, en los otros tipos de discapacidades.

Las contrariedades para este grupo surge porque al no poder escuchar a los otros, tienden a aislarse pues no cuentan con apoyos mecánicos que facilitan la audición y que en la búsqueda de soluciones de comunicación han desarrollado un lenguaje de señas que permite la comunicación entre las personas con problemas auditivos pero que no ha generado gran interés por ser aprendido por la sociedad.

Estas dificultades en la escucha también ha generado aislamiento, retraimiento y poca participación en la sociedad, manteniéndose como individuos apartados de la sociedad y

que desde pequeños tienen diferentes problemáticas desde la formación inicial de primaria así como en los diversos niveles educativos donde se les dificulta una preparación académica igual a la que tienen los niños y jóvenes de nuestro país.

Otro problema por demás relevante en las personas con discapacidad auditiva, es la formación para el trabajo, que incluye el uso de la tecnología, habilidades y capacidades entre las que se encuentran las que tienen que ver con la empleabilidad de las personas como el trato social, la comunicación, la empatía, iniciativa, entre otras y de las que tampoco se enseña ni se fortalece en las personas con discapacidad.

Es especialmente importante en el mismo sentido realizar investigaciones que aporten información sobre la incorporación de las personas con discapacidad a los lugares de trabajo, si tienen la apertura en las organizaciones para su contratación, si se tienen procesos de selección que tomen en cuenta la deficiencia auditiva, si los empleadores valoran el integrar a estos trabajadores y establecer ajustes de adecuación en los sistemas de trabajo, conocer como son sus trayectorias laborales y si han valorado las ventajas y desventajas de integrar trabajadores con discapacidad auditiva, y tener datos en cuanto a sueldo que pagan en estos casos. Esto es tener un panorama amplio de los empleadores respecto a esta problemática.

Cómo se pudo notar en el desarrollo de este trabajo, son limitadas las investigaciones sobre el tema de empleadores y menos aún las investigaciones realizadas en la ciudad de Cuernavaca. La finalidad de este estudio es conocer la opinión de los empleadores de una ciudad turística como lo es Cuernavaca visitada ampliamente en fines de semana en un sector fundamental para el crecimiento como es el ramo restaurantero del centro de la ciudad.

### **Pregunta de investigación**

¿Cómo describen los empleadores del ramo restaurantero la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva?

## **Objetivo**

Esta investigación tuvo como objetivo conocer la opinión de empleadores y posibles empleadores de personas con discapacidad auditiva del ramo restaurantero de la ciudad de Cuernavaca, Morelos.

## **Hipótesis**

*HI:* Los encargados de los restaurantes aceptan la inclusión de personas con discapacidad auditiva en el ramo restaurantero.

*Ho:* Los encargados de los restaurantes no aceptan la inclusión de personas con discapacidad auditiva en el ramo restaurantero.

## **Definición conceptual de variables**

### **Discapacidad auditiva –**

Es la pérdida o anormalidad del funcionamiento anatómico y/o fisiológico del sistema auditivo, dando como resultado una discapacidad para escuchar y una complicación para el uso del lenguaje oral (Martínez & al, 2010).

### **Inclusión al trabajo –**

El ser participe del mercado laboral, impulsando el desarrollo social y ciudadano, que fortalece el tejido social, construyendo empleos dignos para sus habitantes, permitiendo el acceso a un mejor bienestar para los trabajadores y sus familias (Rodríguez & Mejía, 2015).

## **Definición operacional de variables**

*Discapacidad auditiva* – Respuestas dadas en las entrevista a los encargados de contratación de empleados

*Inclusión al trabajo* – Respuestas dadas a la entrevista acerca de la apertura para contratar personal con discapacidad

## **Tipo de estudio**

Esta investigación es de carácter exploratorio descriptivo cualitativo. Se utilizaron entrevistas semiestructuradas mediante la técnica de análisis de contenido.

## **Diseño**

Se realizó un estudio exploratorio descriptivo, y para la información obtenida se utilizó la técnica de análisis de contenido (Mayan, 2001; Glaser, 1978), para clasificar, categorizar y analizar la información obtenida de experiencias, actitudes, sentimientos y emociones de los participantes.

## **Escenario**

Restaurantes de la zona del centro de la Ciudad de Cuernavaca Morelos.

## **Participantes**

Se eligieron a nueve personas encargadas de restaurantes en la zona centro de Cuernavaca Morelos, que tuvieran a su cargo la contratación de personal, solamente se pudo realizar la

entrevista a siete de ellos ya que dos encargados, declinaron su participación en último momento.

### **Criterios de inclusión**

Las personas seleccionadas para el estudio deben trabajar o ser encargadas en un restaurante de la Ciudad de Cuernavaca Morelos y tener a su cargo la contratación de personal que trabaje en un restaurant.

### **Procedimiento**

Se redactó una carta de consentimiento informado escrito para cada entrevistado (anexo 1), esto con el fin de informarles el objetivo de la entrevista y obtener la aprobación de las personas invitadas a participar. Se pidió igualmente autorización para grabar las entrevistas a fin de poder transcribir posteriormente la información y poder analizarla. Este consentimiento informado fue revisado por el tutor encargado de la guía de este trabajo.

También se realizó una guía de temas a tratar en la entrevista semiestructurada que consiste en preguntas abiertas referentes a la integración de trabajadores con discapacidad auditiva a sus escenarios de trabajo (Anexo 2). Se seleccionaron diez, restaurantes al azar para realizar las entrevistas pero tres de estos restaurantes declinaron la invitación y solo participaron siete encargados de contratación de personal en el restaurant.

Después, se estableció con cada uno de los entrevistados, la fecha de entrevista de acuerdo a su disponibilidad. En las entrevistas, se les presentó el consentimiento informado que incluye la finalidad de la investigación, la responsabilidad en el manejo de datos e información obtenida de cada participante.

Se realizaron las entrevistas (Anexo 3) en un tiempo promedio de 40 mins. y se procedio a la transcripción de cada una de las mismas. Posteriormente se procedió al análisis de la información obtenida.

Se consideraron datos demográficos y del restaurant que se presentan en la Tabla 1.

**Tabla 1. Datos demográficos de los entrevistados y del Restaurant**

No.	Sexo	Edad (años)	Puesto	Antigüedad en puesto (meses)	Antigüedad del Restaurant (meses)	Tipo de Restaurant	Escolaridad
1	F	24	Encargada	1	72	Cafetería	Licenciatura Admin
2	M	28	Encargado	24	36	Restaurant/ Health Food	Licenciatura Turismo
3	F	22	Camarera	6	24	Lonchería	Preparatoria
4	M	29	Encargado	11	11	Pizzería	Licenciatura
5	F	23	Chef	6	8	Corrida	Licenciatura
6	F	44	Dueña	8	12	Fast food	Maestría
7	M	38	Encargado	264	324	Corrida	Secundaria

La muestra encuestada estuvo constituida principalmente por mujeres (67.6%). La edad de los entrevistados reportada fue entre 20 a 22 años (55.9%), el 50% tenía experiencia en uno o dos empleos. En cuanto a su escolaridad, solamente uno de ellos contaba con escolaridad media de secundaria (0.7%) y los restantes contaban con una licenciatura (99.03 %)

## Resultados

La información proporcionada en las entrevistas semiestructuradas, se transcribieron y se identificaron frases con patrones similares que mencionaban los mismos aspectos. Después se agruparon en categorías y subcategorías de acuerdo a los datos proporcionados por los entrevistados. Posteriormente se establecieron etiquetas dependiendo de su semejanza para realizar resúmenes de cada categoría y/o subcategoría. Las partes anotadas en esta investigación son citas literales de los encargados de los restaurantes. Para identificar los discursos se clasificaron tomando los datos siguientes: número de entrevista, sexo del entrevistado y edad. Por ejemplo, E6, M21 significaría 'entrevista 6, mujer 21 años. La interpretación de los datos será realizada de forma manual por el investigador del presente trabajo, para esto es importante seguir los propósitos establecidos por Hernández et al, 2014 para la interpretación cualitativa.

Así mismo, de acuerdo a Krippendorff (1980 citado por Elo & Kygas, 2007) el análisis de contenido es un método de investigación para hacer inferencias replicables y válidas de los datos a su contexto, con el propósito de proporcionar conocimientos, nuevas ideas, una representación de hechos y una guía práctica para la acción. El objetivo es lograr una descripción amplia del fenómeno, y el resultado del análisis son conceptos o categorías que describen el fenómeno. Por lo general, el propósito de esos conceptos o categorías es construir un modelo, un sistema, mapa conceptual o categorías que sustentan una teoría sobre un caso particular.

La categorización y análisis efectuado a las entrevistas muestra tres grandes categorías en las respuestas de los empleadores a personas con discapacidad auditiva. Se presentan en la tabla 2.

**Tabla 2.** Categorías obtenidas en el análisis de contenido

<i>CATEGORIAS</i>	<i>SUBCATEGORIAS</i>
<i>Inclusión al trabajo</i>	Contratación y Experiencias
	Ventajas de contratación
	Oportunidad y retos de trabajo
<i>Habilidades y Capacidades Laborales</i>	Capacidad para el trabajo
	Interacción con clientes
	Buen empleado
<i>Cambios en el área de trabajo</i>	Capacitación
	Comunicación en el trabajo

Se analizaron las entrevistas utilizando 3 categorías

- 1) Inserción laboral
- 2) Habilidades y Capacidades Laborales
- 3) Cambios en el área de trabajo

**CATEGORÍA 1: INCLUSIÓN AL TRABAJO.** Se explora la intención de contratar personal con discapacidad auditiva. En esta categoría, los restaurantes dan la opinión acerca de dar trabajo a personas con discapacidad, Se explica como una actividad donde las personas no solo generan ingresos, sino también desempeñan una función social, en la cual se integran se relacionan con otros y se desenvuelven socialmente.

*Tener un manual para todos los tipos de operaciones y procesos que se realizan dentro de un negocio, entonces creo que sería una de las principales cosas que se tendrían que hacer un manual especialmente para personas con discapacidad auditiva...E1, F24*

*Sea como esta cuestión de buscarle de verdad tener esta inclusión dentro de las comunidades, no sólo las diferentes ideologías, o diferentes formas de pensar que ya existimos... E7 M38.*

*Manuales técnicos, que los estudie el gerente y que los estudie los que van a trabajar al lado de él, para que sepan cómo comunicarse con él... E6, F44*

*Ya ósea que, aunque les falte un brazo o cosas así nos han demostrado que pueden hacer muchas cosas que nosotros cotidianamente lo hacemos con ambos brazos y cosas así... E5, F23*

*Algún día podemos estar ahí, puede pasar algo, podemos tener un accidente o algo por eso mismo ese mismo apoyo, eso es todo yo salgo y me contrata o no me contratan y viceversa pues ... E4, M29*

**SUBCATEGORIA: Contratación y experiencias.** La valoración del trabajo y la ganancia de práctica del mismo, genera nuevas oportunidades, nuevos conocimientos y como resultados un mejor desempeño laboral

*Pues creo que buscaríamos la manera de hacer la entrevista, para que esa persona pudiera comunicarse con nosotros y nosotros con él, por ejemplo, yo el año pasado tome un curso de lengua de señas y cuando entre aquí parte de herramientas... E3, F 22.*

*Pues realmente no estamos como preparados, así como para recibir a personas así con alguna discapacidad auditiva, ósea creo que si es un principal problema... E1, F24.*

*Lo que yo creo prudente es que no venga sola, que venga con una persona con la que nos podamos comunicar, y si viene así con una persona, con su mamá, con su hermano yo le pondría prioridad a esa persona, porque está haciendo todo lo posible, para que nosotros entendamos y veamos ese interés, claro que yo estoy consciente de que esa contratación... E2, M 28*

*No sé dónde pudiéramos contactar a estas personas, porque siento que la mayoría de ellas se sienten como rechazadas o limitadas en solicitar un empleo... E6 F44*

*Es bienvenido si yo soy bienvenido a todo el mundo es bienvenido.... E7 M38*

**SUBCATEGORIA: Ventajas de contratación.** El contratar a una persona genera en ella una estabilidad y confianza lo cual lo lleva a dar lo mejor de si mismo en el trabajo y a respetar lo que se realice en su área de trabajo

*Demostrar que todas las personas pues tienen como las mismas oportunidades, igual y pues una persona si puede hacer las mismas actividades que cualquier otra... E5, F 23*

*Ventajas para nosotros y para ellos, porque les estamos dando una oportunidad un apoyo para un ingreso, y para nosotros pues para que más personas con esa discapacidad sepan que pueden venir aquí... E3, F 22*

*Yo creo que sí. pero creo que también es necesario cómo prepararnos si tuviéramos a alguien así, con este lenguaje de señas porque creo que al tener a una persona con alguna discapacidad así atrae a más personas así, ¿Cómo es este efecto dominó? Cómo de ahí le platicas un amigo... E7, M38*

*Son personas bastantes responsables y que merecen pues, una oportunidad laboral debido a las agresiones y muestras de discriminación... E1, F24*

*Pues no sé si sea ventaja, pero yo creo que es bueno darle oportunidad a las personas porque ellos tienen una mayor necesidad y una mayor actitud que cualquier otra persona que se pueda presentar, porque si lo eh visto, eh visto que le echan más ganas...E2, M28*

**SUBCATEGORIA: Oportunidad y retos de contratación.** Que la persona con discapacidad auditiva se le puede incluir en el trabajo aunque no cumpla con los requisitos necesarios para realizar el trabajo que se le asigne y que aunque pueda tener complicaciones, tiene la motivación de alcanzar la meta que se le establezca.

*Decirles tengo un trabajo para ti, te apoyo y siempre y cuando la persona esta, tenga la iniciativa de hacer las cosas ... E4, M 29*

*Sería como un poquito más apoyarla, ósea que sería casi lo mismo... E5, F 23*

*Tendríamos que establecer muchas dinámicas, de comunicación, de elaboración, y para que los engranes no se detengan y para que el trabajador o trabajadora se sienta siempre a gusto, se sienta con la confianza de desempeñar su trabajo, de que nada lo limita... E6, F 44*

*Todos tenemos muchas capacidades, inclusive muchos tenemos otras que quizás otros no, pues no es como que se haga un lado, siempre intentamos incluir a todos y tratar a todos con respecto y sería lo mismo para otra persona... E3, F 22*

En la primera categoría acerca de la Inclusión al trabajo, se divide en tres subcategorías, en la cual los restaurantes dan la opinión acerca de dar trabajo a personas con discapacidad. Los entrevistados coinciden que en caso de que se presentara alguna persona con discapacidad auditiva estarían dispuestos a darle el empleo.

**CATEGORÍA 2: HABILIDADES Y CAPACIDADES LABORALES.** En esta categoría, se buscaba conocer el desempeño y las metas que debe de alcanzar en su área de trabajo y compromiso con el establecimiento al contratar a personas con discapacidad. Es la capacidad y habilidad de resolución de problemas, empatía con los demás y seguimiento de tareas.

*Llegaste, y es porque se puede, órale vamos a darle... E7, M38*

*Como te comento eh puede ser tan fácil enseñarle a una persona con discapacidad pues creo que no habría ningún problema, creo que podría estar así. E5, F23*

*Formar a personas discapacitadas para cada área, una función que el estaría dispuesto hacer, y hablar con él y estar de acuerdo en la función que va a desempeñar.... E4, M29*

*Que hacer un manual especialmente para personas con discapacidad auditiva, pues porque sabemos que es actividades diferentes, entonces seria primero más bien establecer un manual... E1, F24*

*Eh visto que le echan más ganas, yo vengo de una prepa en donde se incluía un grupo de sordomudos que era el CONALEP de Temixco, entonces yo si eh visto esas situaciones de cosas y sé que si le echan ganas... E2, M28*

**SUBCATEGORIA. Capacidad para el trabajo.** Tener las cualidades y habilidades necesarias, para realizar el trabajo igual que cualquier otra persona.

*Pues, bueno algo que en lo personal que solo podría decir es que lo intenten, que no se cierren porque muchas veces este tipo de personas se cierran por los comentarios que le hacen incluso la familia y personas cercanas...E2, M 28*

*Eh conocido personas muy bonitas con discapacidad auditiva y que también no debería de haber ninguna barrera de cualquier persona con discapacidad y nosotros porque todos valemos lo mismo y si queremos ser más inclusivos podemos ganarnos la oportunidad de conocer grandes personas y que nos enseñen muchísimo y entre ambos nos apoyemos unos a otros... E3, F 22*

*Está como el área de la cocina, está como el área de los meseros, esta como el área de la barda, esta como y todo es obviamente por medio de estarnos hablando, o hacernos señas, dependiendo de en el área en el que estés... E7, M38*

*Gente que con estas discapacidades han salido adelante y aun así quieren seguir, quieren trabajar, entonces olvídase, creo que para mí sería un amor, si esas personas quisieran trabajar con nosotros, no hemos tenido la oportunidad, pero sería un honor para nuestro restaurante claro que sí... E6, F44*

*Ah pues a lo mejor con señalamientos si es necesario, como te comento eh puede ser tan fácil enseñarle a una persona con discapacidad pues creo que no habría ningún problema... E5, F23*

**SUBCATEGORIA. Interacción con clientes.** El atender a clientes con discapacidad auditiva ha servido como experiencia y sensibilización para su contratación. Además, que el trato y servicio adecuado influye en el negocio ya sea de forma positiva o negativa

*Se pueden ofender, se pueden molestar, pueden inclusive en el peor de los casos que es en lo que yo detendría o pararía muy en seco sería que empezaran a ofender a esta persona... E2, M 28*

*Ya somos una comunidad con muchas variantes, ¿me entiendes? Y eso nos obliga de alguna manera a involucrarnos en aceptar esas variantes, o esas distintas comunidades... E7, M 38*

*Se pudiera hacer manuales para te voy a decir es que yo creo que es como, los idiomas, o sea, cuando tú aprendes inglés, después va a ser más fácil que tú aprendas alemán o al revés... E6, F 44*

*Adaptarnos a las cosas que están haciendo y que si la persona tiene las ganas de salir adelante nunca ha y que hacerla menos E4, M29*

*El año pasado tome un curso de lengua de señas y cuando entre aquí parte de herramientas que ofrecer aquí era de querer desarrollar más esa habilidad y si alguien necesitaba aquí y venia alguien, yo pudiera comunicarme con esa persona, y esa persona comunicarse con nosotros y no sentir que como si hubiera una barrera... E3, F22*

**SUBCATEGORIA. Buen empleado.** Son las características y aspectos del trabajo que son valorados de manera sobresaliente para los empleadores y que también los puede cubrir una persona con discapacidad auditiva .

*Un buen empleado es que, no tengas que estar detrás de él sino una persona bastante proactiva, para que pueda resolver los problemas por sí mismo. E1 F24*

*Tiene como la disponibilidad y tiene como ese sentido de pertenencia, es decir tiene como unas ganas de querer hacer las cosas... E2 M29*

*Pero en cocina se desempeñaría muy bien entonces podríamos poner cartelones que señale, nos haga ver al principio o lo que ella necesita y que nosotros también le señalemos lo que necesitamos, lava lozas, necesitamos que piques el jitomate, me imagino que es cuando los niños empiezan hablar no que vas poniendo cartelones en todas partes... E6 F44*

*Somos muy inclusivos y los dueños también los son muchísimo siempre hacen sentir bien a todos no importa quien sea y le damos el mismo apoyo a todos entonces yo creo que si se buscaría tener cualquier espacio... E3, F22*

*Me parece que depende de la persona, creo que una persona que ejerce bien su trabajo es una persona que viene con una buena actitud que tiene una ideología de respetar, primero que nada... E7, M38*

En la segunda subcategoría acerca de las ventajas de contratar personas con discapacidad, los empleadores mencionaron que si sería algo bueno para sus negocios pero que también se pueden presentar obstáculos a superar. También mencionaron el reto de atender a una persona no oyente como cliente pues algunos comensales han sido un poco groseros con ellos por la falta de comunicación y por ello consideraron que se puede hacer el intento por aprender a comunicarse y les ha servido de experiencia para idear formas de inclusión al trabajo. Igualmente mencionaron las características de un buen empleado y que una persona con discapacidad auditiva puede serlo si tiene la disposición necesaria.

**CATEGORÍA 3: CAMBIOS EN EL AREA DE TRABAJO.** Determinar las modificaciones que se deben realizar por la incorporación de personas con discapacidad auditiva. Los cambios al incluir una persona con discapacidad auditiva y si pueden realizarse de manera práctica .

Yo pensé que buena área de oportunidad para desarrollar todo como manual, como para los restauranteros, ¿no? o sea como en la cocina, por ejemplo, nada más ponte a ver en la cocina, cómo nos podremos comunicar con la persona, o sea esto que te

digo cómo hacerle para desarrollar todas estas, técnicas o estas estrategias visuales porque lo que él tiene va a tener que ser muy visual, muy olfativo ¿no?... E6, F 44

Pues este, no sé, bueno si, yo en mi opinión creo que no habría mucha diferencia, creo que sería como un poquito más de paciencia como enseñarle, yo creo que a lo mejor no es como, la misma movilidad y cosas así, pero creo que si lo pueden hacer ósea sin problemas... E5, F 23

Adaptar primeramente la cocina y poner señas este, poner un logotipo, para que sepan que la persona que los está atendiendo es discapacitada, o ponerle aquí un letrero o algo que diga que no te escucho, pero si te puedo atender... E4, M 29

entonces yo creo que si se buscaría tener cualquier espacio, para cualquier persona y se sienta cómoda viniendo aquí, y que no pase nada que se sienta uno bien viniendo aquí... E3 F22

En primera haciendo señalamientos, donde das a entender que tu restaurante, se adapta o hay un fácil acceso a este tipo de personas...E2, M28

**SUBCATEGORIA: Capacitación.** Se refiere a la enseñanza para la adquisición de nuevas habilidades, conocimientos o comportamientos requeridos para el cumplimiento del trabajo.

*Una capacitación primeramente que yo sepa interpretarme con él y que sea hablar con el no, y la segunda función sería este dentro de la empresa formar a personas discapacitadas para cada área, una función que el estaría dispuesto hacer...E4, M 29*

*Sería pedir una cierta capacitación para que entiendan lo mínimo, donde está el baño, si quieren esto, si quieren algo caliente si quieren algo frío, si quieren algún alimento, esto para que nosotros podamos interactuar, con las personas... E2, M 28*

*Tenemos personas que no saben leer ni escribir, y no podíamos dejarles recados, por ejemplo, ¿no? Entonces encontrábamos la forma de hacerles saber, les enseñábamos, por ejemplo, palabras a que las aprendieran, las escribieran, y ya*

*sabían que con esa palabra significaba por ejemplo hay que sacar, no sé, tal cosa del refri porque es lo primero que se ocupa... E7, M38*

*Creo que no manejamos la gran cosa, creo que son cosas sencillas, y pues sería igual como todos, enseñarles cómo se hace y así, creo que así, ósea podría funcionar... E5, F23*

*Tendría yo que capacitar a todos lo que no saben lenguaje de señas, que para mí deberían saberlo, ya que no sabrían si esa persona puede adaptarse a nosotros, nosotros también deberíamos de adaptarnos... E3 F22*

**SUBCATEGORIA: Comunicación en el trabajo.** Aspecto clave para un buen compañerismo y trabajo en equipo, a fin de dar un servicio y producto de calidad a los clientes. Esta habilidad es importante para los trabajadores, pues deben entenderse entre ellos mismos para construir buenas relaciones y cumplir las tareas que se les pidan.

*Limita si como se van a comunicar sus compañeros con él y ellos con ella, entonces, tendríamos que establecer muchas dinámicas, de comunicación, de elaboración...E6, F 44*

*No se la verdad nunca me lo había puesto a pensar, pero, probablemente lo haría como si quisiera enseñar cualquier otro idioma, trataría de como tener esta comunicación entre esta persona y yo... E4, M 29*

*Si fuera una persona que todos tenemos la conciencia de que tiene alguna discapacidad auditiva todo sería por medio del tacto y la seña... E7, M38*

*Una hojita que te dice como con imágenes te enseña a decir hola, por favor y gracias y creo que serviría que si este para todos, que si tu estas a lado de alguien puedas decir como no se provecho, quiero decir que entre los mismos comensales se pueda... E3, F22*

*Si hay carta lo señalan y pues la gente se da cuenta que la persona no habla, incluso cuando la persona está enferma de la garganta nos ha pasado que llega te dicen por medio del celular lo que necesita... E2, M29*

En esta categoría, las opiniones acerca de los cambios en el lugar de trabajo al contratar a personas con discapacidad, indican que no ven mayor problema de realizarlos, incluso hablan de hacer un manual y como se mencionó en la subcategoría de capacitación, con un poco de paciencia enseñarles. La comunicación es un tema fundamental para la inclusión de personas con discapacidad auditiva y dan soluciones como el emplear dinámicas de comunicación y romper esta barrera, pero ninguno muestra alguna negativa para establecer esta comunicación.

## DISCUSION Y CONCLUSIONES

La psicología del trabajo y las organizaciones es la ciencia encargada de estudiar el comportamiento humano en el contexto de trabajo y el bienestar de las personas. El conocer el mercado de trabajo y las oportunidades que brinda a las personas con discapacidad auditiva, aporta información valiosa para la contratación de personal ya que el trabajo brinda autoestima, seguridad económica, relaciones interpersonales, desarrollo de la creatividad, entre otros aspectos importantes.

El presente trabajo tuvo como objetivo el conocer la opinión, comentarios y experiencias de empleadores del ramo restaurantero respecto a la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva. Se puede decir que se cumplieron los objetivos planteados pues se aportó información sobre las opiniones, experiencias, problemas y soluciones en la incorporación de personas con discapacidad auditiva en un sector económico importante en la generación de empleos. Se hace necesario por tanto, hacer investigación en otros giros y conocer si se han incluido personas con discapacidad o si hay apertura en otros sectores para ellas.

El análisis realizado nos deja en claro que los empleadores tiene la disponibilidad de incorporar a personas con discapacidad auditivo. Cabe mencionar que solamente uno de los restaurantes, contrató a una persona sorda y consideran que fue un buen empleado aunque renuncio por aspectos de superación personal.

Por otra parte, al hablar de las características de los buenos empleados, los encargados de contratación de los restaurantes, mencionaron principalmente actitudes y conductas que con facilidad pueden cubrir las personas con discapacidad auditiva como la iniciativa y la disposición hacia el trabajo más que los conocimientos en el área. Además de que están dispuestos a capacitar y enseñar a las personas con discapacidad auditiva.

Entre los puntos importantes a resaltar de esta investigación y que no estaba contemplado, fue que los empleadores hablaron de sus experiencias en el trato con clientes, la discapacidad auditiva (Christian Israel Huerta Solano, 2018) y como solventaron la situación. Esta aproximación a las personas con discapacidad auditiva, les permitió

sensibilizarse, conocer sus necesidades así como darse cuenta que es posible su incorporación al trabajo. Así, el trato con personas con discapacidad auditiva, lo realizan cuando llegan clientes y deben tratarlos de la mejor manera posible.

También la investigación llevo a preguntarse ¿que ocurre con la búsqueda de trabajo de las personas con discapacidad auditiva en Cuernavaca? Si bien en esta investigación se conoció a gente y locales dispuestos a darles trabajo, la mayoría de los entrevistados dicen que no se han presentado personas a solicitar empleo. Este es otro ámbito que se debe explorar y hacer estudios para conocer los motivos por los cuales personas con discapacidad no se acercan a solicitar empleo y posiblemente sea por experiencias o exclusión que suele haber por su condición (Capital Humano, 2022) para conocer si aun hay prejuicios en la sociedad que deben de cambiarse y como lo señala el modelo bio-psico-social, trabajar también en las ideas, pensamientos y personalidad de los candidatos con discapacidad para que también traten de integrarse en todos los ambientes de la sociedad.

No tienen los empleadores información suficiente para su decisión de inclusión a personas con discapacidad auditiva pues no sabían sobre los apoyos fiscales que se brindan a empresas incluyentes.

Basándose en esta investigación se puede decir que hay una parte de la comunidad, que esta dispuesta a invertir tiempo y recursos en la inclusión de personas con discapacidad en los restaurantes del centro de Cuernavaca y no solamente de discapacidad auditiva. También, adaptar sus métodos y procedimientos de trabajo dando con esto un impulso para generar nuevas ofertas de empleos.

En cuanto a las mejoras que se deben realizar para la inclusión, algunos coinciden con la idea de generar un manual para que todos los empleados sepan cómo integrar a las personas a su fuerza de trabajo, capacitar a sus empleados en el lenguaje de señas o hacer señalamientos o distintivos para que las personas se den cuenta que tratan con personas con discapacidad auditiva

Las opiniones dadas en esta investigación muestran que no hay un impedimento real a vencer para incluir a personas con discapacidad auditiva al trabajo y como lo indicó una de las entrevistadas “es como tratar con las dificultades de aprender otro idioma” lo que deja

en claro que hay una forma de poder comunicarse, un punto medio en donde oyentes y no oyentes puedan comunicarse sin ningún problema.

Otro punto a resaltar en esta investigación fue que algunas de las personas entrevistadas indicaron que se emplearía a las personas con discapacidad para el área de cocina y no para el área de atención al cliente y menos aún para ser encargados o gerentes. Como se indicó en el ámbito educativo en 2019 de acuerdo a cifras del INEGI 2021 (Hernandez, 2021) el nivel educativo de personas con discapacidad era menor que el de personas sin discapacidad. Por ello, se hace necesario que las personas con discapacidad auditiva se incorporen a estudios universitarios y mejoren sus capacidades y habilidades al trabajo para que puedan desempeñar otros puestos y no solo puestos de menor jerarquía y sueldo.

Por otra parte, los resultados de esta investigación, se deben tomar con reservas dado que la muestra fue muy pequeña y no es representativa de los empleadores de restaurantes del Centro de la Ciudad de Cuernavaca Morelos. A pesar de esto, se tienen datos importantes de los empleadores.

Como una de las limitaciones del estudio se tiene la limitada experiencia del entrevistador y que se tuvieron algunos sesgos al hacer las preguntas. Además se tiene el rechazo de algunos establecimientos para participar en esta investigación, lo que redujo el número de entrevistas realizadas.

Por último es importante también resaltar que en todas las entrevistas se hicieron comentarios favorables acerca de la inclusión laboral y es necesario considerar la deseabilidad social donde el empleador pudo dar respuestas que favorecieran su imagen y la del restaurant y no expresar opiniones contrarias acerca de las personas con discapacidad.

Sin duda, aún queda mucho por realizar para lograr la incorporación de personas con discapacidad desde la psicología como el procurar mayores acercamientos con empleadores, trabajar en programas de capacitación de personal y apoyos educativos para la capacitación en enseñanza del lenguaje de señas y cambio de actitudes de empleadores y empleados para la inserción y un cambio para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

## Bibliografía

- Alarcón, J. O., Mejía, J. A., & Salazar, I. R. (2015). *La Inclusión laboral en México: Avances y Retos*. Ciudad de México: Organización Internacional del Trabajo, Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Aldrete, M. C. (2009). *La educación del sordo en México siglos XIX y XX: La Escuela Nacional de Sordomudos*. Obtenido de Cultura sorda: <https://cultura-sorda.org/la-educacion-del-sordo-en-mexico-siglos-xix-y-xx-la-escuela-nacional-de-sordomudos/>
- Aldrete, M. C. (26 de 09 de 2012). *No siempre digo no. La negación en la lengua de señas mexicana*. Obtenido de Cultura Sorda: <https://cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/05/No-siempre-digo-No-en-la-LSM.pdf>
- Americarum, U. (2014). *Historia de la Industria de la Restauración*. Obtenido de Bibliotecas UDLAP: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/sevenello\\_s\\_1/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/sevenello_s_1/capitulo2.pdf)
- Arroyo, M. (13 de Febrero de 2022). *Piden obligar a gobiernos e IP a contratar personas con discapacidad*. Obtenido de CONTRA LINEA : <https://contralineacom.mx/>
- Boletín 10304, Gobierno del Estado de Morelos. (5 de Diciembre de 2021). *“Sabor es Morelos” promociona la gastronomía e impulsa la cultura y tradiciones de Morelos*. Obtenido de Morelos Portal Ciudadano: <https://morelos.gob.mx/?q=prensa/nota/sabor-es-morelos-promociona-la-gastronomia-e-impulsa-la-cultura-y-tradiciones-de-morelos>
- Capital Humano. (13 de 02 de 2022). Guía para contratar y entrenar a jóvenes con discapacidad usando la tecnología. *Economista*, págs. 1-19.
- Carballo, M. P. (Mayo-Agosto de 2017). *Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v34n2/2011-7485-psdc-34-02-00120.pdf>

- César Ernesto Escobedo Delgado, e. a. (2017). *Diccionario de lengua de señas Mexicana, Ciudad de Mexico*. Ciudad de México: INDEPEDI.
- Christian Israel Huerta Solano, J. A. (26 de Noviembre de 2018). *No a la discapacidad: la Sordera como minoría* . Obtenido de Dialnet:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6729090>
- Delgado, M. (16 de Julio de 2021). Porcentaje de discapacidad aumentó en una década. *Sol de Cuernavaca*.
- Espinoza, R. O., & Valderrama, C. C. (2016). *TRABAJO Y DISCAPACIDAD: UNA MIRADA CRITICA A LA INCLUSIÓN Y AL EMPLEO*. Centro de Estudios Interdisciplinarios en Etnolingüística y Antropología Socio Cultural.
- Flores, P. H. (21 de Marzo de 2014). *BENITO JUÁREZ , EL PRESIDENTE QUE LUCHÓ POR LOS SORDOS*. Obtenido de Universidad de Guadalajara:  
<http://www.cucsh.udg.mx/noticia/benito-juarez-el-presidente-lucho-por-los-sordos>
- Fuente, O. P. (14 de Febrero de 2014). *Las personas sordas como minoria cultural y Lingüística*. Obtenido de Dialnet:  
<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4834536.pdf>
- Fuentes, A. R. (23 de Abril de 2020). *Formación para la vida y el trabajo CAM#61 T.C*. Obtenido de You Tube Canal Psic. Alfredo Ruiz Fuentes:  
<https://www.youtube.com/watch?v=ehHObxSibV4&t=560s>
- Gómez, D. S. (2020). *INTERVENCIÓN PSICOLOGICA PARA PREVENIR LA DISCRIMINACIÓN EN EL AULA HACIA NIÑOS CON DIFICULTADES DE APRENDIZAJE*. CUERNAVACA, MORELOS: CONACYT.
- Hernandez, B. S. (02 de Junio de 2021). *Comisión de derechos humanos de Jalisco*. Obtenido de Las Personas con Discapacidad en:  
[http://cedhj.org.mx/revista%20DF%20Debate/articulos/revista\\_No16/ADEBATE-16-art3.pdf](http://cedhj.org.mx/revista%20DF%20Debate/articulos/revista_No16/ADEBATE-16-art3.pdf)

Hernández, B. S. (2021). *Las personas con discapacidad en México: Una mirada a la realidad*. Jalisco: Centro Universitario Tonalá.

INEGI. (30 de Enero de 2021). *INEGI 2020*. Obtenido de CENSO 2020 PERSONAS CON DISCAPACIDAD : [https://dis-capacidad.com/2021/01/30/censo-2020-16-5-de-la-poblacion-en-mexico-son-personas-con-discapacidad/#:~:text=discapacidad%20%E2%80%93%20dis%20capacidad-,Censo%202020%3A%2016.5%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20en,M%C3%A9xico%20son%20personas%20con%](https://dis-capacidad.com/2021/01/30/censo-2020-16-5-de-la-poblacion-en-mexico-son-personas-con-discapacidad/#:~:text=discapacidad%20%E2%80%93%20dis%20capacidad-,Censo%202020%3A%2016.5%25%20de%20la%20poblaci%C3%B3n%20en,M%C3%A9xico%20son%20personas%20con%20)

INEGI, C. d. (19 de Agosto de 2021). *RESULTADOS DE LA ENCUESTA NACIONAL DE OCUPACIÓN Y EMPLEO, NUEVA EDICIÓN CIFRAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021*. Obtenido de INEGI: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/enoe\\_ie/enoe\\_ie2021\\_08.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/enoe_ie/enoe_ie2021_08.pdf)

Internacional, G. (03 de 07 de 2018). *Historia de los Restaurantes en México*. Obtenido de Gastronomía Internacional, Institución Online: <https://gastronomicainternacional.com/articulos-culinarios/todos/restaurantes-historicos-de-mexico/>

Jauregui, L. C. (2017). *La inclusión laboral de las personas con discapacidad. Un estudio comparativo entre España y México*. Guadalajara, Jalisco: ITESO.

Johan Cristian Cruz Cruz, M. C. (Abril de 2013). *Integración social del sordo en la Ciudad de México: enfoques médicos y pedagógicos (1867-1900)*. Obtenido de SciELO: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16592013000100008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592013000100008)

*La discapacidad en México desde la vulnerabilidad social*. (05 de Octubre de 2012). Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-23332012000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332012000200006)

- Lexus. (2000). *Parte IV. Restaurantes, cafeterías y otros establecimientos del sector. Historia de los restaurantes*. Obtenido de CRAI- BIBLIOTECA VIRTUAL JOSÉ ROBERTO ARZE: <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/2014/TurismoHotel/03.pdf>
- López, I., & Fundación ParaLife México, A. (2012). *Guía de inclusión laboral de personas con discapacidad*. Ciudad de México: Contexto Servicios Lingüísticos, S.C.
- más, H. d. (2019). *José Enrique Álvarez Alcántara*. Chilca, Huancayo-Junín Perú: YACHAY.
- México, D. (2020). *Data México Beta*. Obtenido de Data México Cuernavaca: <https://datamexico.org/es/profile/geo/cuernavaca-991702?disabilityOptions=hearImperiment>
- MORELOS, D. (26 de Febrero de 2019). *Promueve DIF Morelos inclusión laboral de personas con discapacidad*. Obtenido de DIF MORELOS: <https://morelos.gob.mx/?q=prensa/nota/promueve-dif-morelos-inclusion-laboral-de-personas-con-discapacidad>
- Pérez, H. F. (2015). Comunicación, Desempeño laboral y Discapacidad audtiva. *Orbis*, 23-43.
- Pérez, M., & Chhabra, G. (2019). Modelos teóricos de discapacidad: un seguimiento del desarrollo histórico del concepto de discapacidad en las últimas cinco décadas. *Revista Española de discapacidad*, 7-27.
- Ríos, M. I. (24 de Noviembre de 2015). *El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos*. Obtenido de Scielo.org: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v6n2/v6n2a04.pdf>
- Rodríguez, L. M. (14 de Noviembre de 2001). *Ley Federal de la Cultura del Sordo*. Obtenido de Iniciativa con proyecto de Ley Federal de la Cultura del Sordo.: <http://www.diputados.gob.mx/servicios/datorele/cmprtv/iniciativas/Inic/291/1.htm>
- Saúl Pérez Hernández, D. E. (18 de Enero de 2017). *Acta Académica*. Obtenido de Revista de Educación inclusiva: <https://www.aacademica.org/polyphnia.revista.de.educacion.inclusiva/9.pdf>

Seoane, J. A. (16 de Diciembre de 2010). *¿Qué es una persona con discapacidad?*  
Obtenido de Biblioteca digital: [http://sitios.dif.gob.mx/cenddif/wp-content/Archivos/BibliotecaDigital/QueEsUnaPersonaConDiscapacidad.pdf?fbclid=IwAR23dE\\_HzzH8mLkvxvuWkNsOEsgs1TGG0CKPEqc8qEve2vW2exYWrHilTLw](http://sitios.dif.gob.mx/cenddif/wp-content/Archivos/BibliotecaDigital/QueEsUnaPersonaConDiscapacidad.pdf?fbclid=IwAR23dE_HzzH8mLkvxvuWkNsOEsgs1TGG0CKPEqc8qEve2vW2exYWrHilTLw)

Serrato, S. P. (Marzo de 2009). *La discapacidad ¿Cómo es el niño Sordo?* Obtenido de Innovación y experiencias educativas:  
[https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_16/SABINA\\_PABON\\_2.pdf?fbclid=IwAR22SnGPvfy6nVt0csqub6l4c95dloQkpGLIYVqJioQuSPQPTRdMKxSyscs](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_16/SABINA_PABON_2.pdf?fbclid=IwAR22SnGPvfy6nVt0csqub6l4c95dloQkpGLIYVqJioQuSPQPTRdMKxSyscs)

Silvia Romero Contreras, I. G. (08 de 30 de 2013). *Dialnet*. Obtenido de Educación especial en Mexico. Desafíos de la educación inclusiva:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4752911>

Staff, W. (3 de Diciembre de 2019). *Walmart*. Obtenido de Walmart México y Centro America: ).<https://www.walmartmexico.com/blog/2019/12/03/nos-unimos-al-dia-internacional-de-las-personas-con-discapacidad>

Trabajo, O. I. (Agosto de 2010). *Discapacidad en el trabajo: practicas para la empresa* .  
Obtenido de Oficina internacional del trabajo:  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---ifp\\_skills/documents/publication/wcms\\_167187.pdf?fbclid=IwAR3GXGaylJAKriOXO6qoZQmDcRyQD0GIV26ieuyX6y31pRj5LLtjXF89DCU](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---ifp_skills/documents/publication/wcms_167187.pdf?fbclid=IwAR3GXGaylJAKriOXO6qoZQmDcRyQD0GIV26ieuyX6y31pRj5LLtjXF89DCU)

Union, C. d. (11 de Diciembre de 2013). *LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA*.  
Obtenido de Camara de Diputados:  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LISR.pdf>

Vásquez, E. G. (2013). *Género y discapacidad Diagnóstico en comunidades rurales e indígenas de la costa de Oaxaca*. Obtenido de Instituto de la Mujer Oaxaqueña:  
[http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/991/Inf\\_GarciaVasquezE\\_GeneroDiscapacidadComunidades\\_sf.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR1yKM3JiqRb30UGDhGsdht\\_uDV0x1sMpGik5Qxn9ZFGUI7gPximNUddiEE](http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/991/Inf_GarciaVasquezE_GeneroDiscapacidadComunidades_sf.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR1yKM3JiqRb30UGDhGsdht_uDV0x1sMpGik5Qxn9ZFGUI7gPximNUddiEE)

Viajes Beda S.A de C.V. (2015). *Guia de viajes Cuernavaca*. Cuernavaca: Contenido web BestDay.

Wence, D. J., Mondragón, P. M., Vara, P. C., Gallardo, P. L., Valverde, D. J., & Rodríguez, L. O. (Octubre de 2016). *Evaluación de la capacidad funcional mediante muestras de trabajo del sistema VALPAR en población sin discapacidad en el Instituto Nacional de Rehabilitación*. Obtenido de Mediagraphic Literatura Biomédica: <http://www.medigraphic.com/medicinafi>

# ANEXOS

---

**ANEXO 1**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

---

Título de Investigación:

## **INCLUSIÓN AL TRABAJO EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN CUERNAVACA**

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

El presente proyecto de tesis es realizado por el estudiante Daniel Uriel de la Facultad de Psicología. Su principal objetivo es: conocer mediante entrevista, la percepción que tiene los encargados de un restaurant respecto a la contratación de personas con limitaciones auditivas.

El tiempo que se estima a utilizar durante la entrevista será de aproximadamente 45 minutos. Esta podrá ser grabada por el entrevistador y luego será transcrita a un documento para extraer las ideas que usted como entrevistado haya expresado. Toda la información que se obtenga será confidencial y su participación es estrictamente voluntaria. La información personal suministrada por usted no estará disponible para terceras personas, empresas u otras compañías del sector.

Los resultados obtenidos de este proyecto de investigación estarán a disposición en la base de datos y podrán ser utilizados como referencia en investigaciones futuras sobre esta temática. Si presenta alguna duda o comentario respecto a este consentimiento puede preguntar al encargado del proyecto o si no está de acuerdo podrá retirarse en el momento que usted crea conveniente, recuerde que su participación es voluntaria.

Una vez leído lo anterior.

- - Acepto que he sido notificado que la información suministrada de mi parte será estrictamente confidencial y no será utilizada para otro propósito distinto al de esta investigación.

- - Se me informó que los resultados de esta investigación podrán servir de referencia para futuras investigaciones respecto al tema y que los datos serán guardados en la tesis que realizará el alumno.
- - De igual manera mi participación en este proyecto de investigación es estrictamente voluntaria y podrá retirarme si no estoy de acuerdo en la forma que se realice la entrevista.
- - De tener alguna inquietud sobre esta investigación puedo contactarme con los investigadores por medio de los siguientes correos electrónicos:  
[uriel\\_rosa3@hotmail.com](mailto:uriel_rosa3@hotmail.com)
  
- - El presente documento ha sido leído y se me ha explicado con mi consentimiento voluntario y de manera espontánea.

Yo \_\_\_\_\_, acepto  
participar de manera voluntaria en el proyecto de investigación denominado:  
**PERCEPCIÓN DE LOS EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA  
RESPECTO A LA CONTRATACION EN EL RAMO RESTAURANTERO**

Autorizo a **Daniel Uriel De la Rosa Rosales** \_\_\_\_, responsable de la investigación, cuya  
identidad consta al pie del presente documento, para realizar el procedimiento requerido  
(entrevista) por el proyecto de investigación descrito.

Participante en el proyecto de investigación:

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Responsables de la investigación:

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Datos demográficos

Puesto:

Sexo:

Edad:

Escolaridad:

Tipo de restaurante:

**ANEXO 2**

**GUIÓN DE ENTREVISTA**

---

Buenas tardes Sr./Srta.

Le agradezco mucho su tiempo prestado para esta entrevista. Le informo que la información que proporcione será de mucha ayuda y valor para la finalización de este proyecto de tesis a realizar.

1. ¿Me diría cuantos años tiene?
2. ¿Cuál es su ultimo grado de estudios?
3. ¿Cuántos años tiene el restaurante y cuánto tiempo lleva trabajando aquí?
4. ¿Podría platicar un poco acerca del trabajo que se realiza en el establecimiento?
5. ¿En sus palabras cómo describiría a un buen empleado?
6. ¿Cree que una persona con discapacidad auditiva sería un buen empleado?
7. ¿Desde su experiencia en el restaurante como considera la inclusión de personas con discapacidad auditiva al trabajo restaurantero?
8. ¿Me platicaría brevemente como llevaría a cabo el proceso de selección para una persona con discapacidad auditiva?
9. ¿En sus conocimientos en el restaurante ves alguna en ventaja de contratar a una persona con discapacidad auditiva?
10. ¿Considera que los trabajadores con discapacidad auditiva están en desventaja laboral? ¿Por qué?
11. ¿Conoce los beneficios que otorga la ley por contratar a personas con discapacidad?
12. ¿Si contratara una persona con discapacidad auditiva, que no tiene experiencia en el ramo restaurantero, como llevaría a cabo una capacitación para él?
13. ¿Cree que al contratar a una persona con discapacidad la forma de trabajo cambiaria?
14. ¿Con esto que me comenta, opina que su establecimiento, cuenta con las medidas necesarias para emplear a una persona con discapacidad?
15. ¿En su opinión, como puede mejorar la inclusión de personas con discapacidad auditiva en el trabajo restaurantero?

Le comento que estoy a punto de terminar, pero antes de despedirme, quisiera agregar alguna opinión acerca de la inclusión de personas con discapacidad auditiva al trabajo.

**ANEXO 3**

**ENTREVISTAS**

---

## ENTREVISTA 1

**CLAVE: E1F24**

Para comenzar repito nuevamente, buenas tardes señorita, le agradezco mucho su tiempo prestado para esta entrevista, le comento que esta información se para mí de mucha ayuda

E: ¿Para empezar, me podría decir cuántos años tiene?

R1, tengo 24 años

E: 22 años

R1: 24 años

E:24 perdón y ¿Cuál es su ultimo grado de estudios?

R1: Licenciatura en admiración

E: ¿Cuánto lleva aquí en el restaurante?

R1: Hahn... mira la cafetería como tal lleva 6 años, y nosotros llevamos como un mes con la nueva administración desde que se hizo el cambio.

E: Ah ósea que una restructuración.

R1: Aja se podría decir que si una restructuración

E: Muy bien me podrías decir algo acerca del trabajo aquí del establecimiento ¿Cuál es el giro que tiene?

R1: Ok esta es una cafetería, todos los alimentos que se preparan son bebidas frías, y alimentos como que pre-preparados, no se prepara como tal este, como que se utilice gas, cosas así, si no más, es como todo con electricidad y pues preparados en el momento.

E: Hay alimentos frescos.

R1: Si, más como de botanas digámoslo así, que son este... Hay perdón permítame tantito.

E: si no te preocupes.

R1: Bueno y de bebidas frías que son los frappes, granizados y bebidas calientes que son café o té, lo que pidan.

E: Oh ya, entonces principalmente es el café

R1: Mmmjj, si bebidas,

E: Bien, ahora en tus palabras ¿Cómo sería un buen empleado?

R1: Se pone pensativa Mmmm.... Pues creo que un buen empleado es que, no tengas que estar detrás de, el sino una persona bastante proactiva, para que pueda resolver los problemas por sí mismo, creo que una de las características que debe de tener una persona, debe ser capaz de dar solución a cualquier problema

E: Una persona profesional e independiente.

R1: Si

E: Que no tengan que estar detrás de el para que trabaje, ahora me podrías compartir si tienes algún conocido, en este mismo ramo restaurantero que haya, este contratado a una persona con discapacidad.

R1: Mmm... Como tal conocido no, pero si conozco negocios que si contratan a personas con discapacidad.

E: ¿Aquí mismo en el centro de Cuernavaca?

R1: Si

E: ¿Sabes algo acerca de ellos?

R1: Si son una cafetería también, que está arriba del cine Morelos que se llama resiliente.

E: Y no tienes contacto con ellos.

R1: No, no, no, solamente los Ubico.

E: Ok, ahora me podrías decir, ¿tú has empleado alguna persona con discapacidad?

R1: Ah emplear, como tal no, llevamos muy poco tiempo, en este tema del negocio entonces no

E: no ha venido una persona

R1: No...si nos han llegado personas solicitando trabajo sin embargo no han sido personas con discapacidad

E: Ahora si en tu propia experiencia ¿Como consideras la inclusión de personas con discapacidad auditiva en este ramo restaurantero?

R1: Mmm.... Pues realmente no estamos como preparados, así como para recibir a personas así con alguna discapacidad auditiva, ósea creo que si es un principal problema hace tiempo nos llegaron unos chicos que vinieron a consumir entonces si estas acostumbrado a que llegaran personas entonces si es algo diferente y no existe algo, un antecedente para saber que hacer como con esas personas

E: si para saber qué hacer con ese tipo de comensales no

R1: Si

E: En ese momento como ¿trataron de tomar la orden? ¿Como fue este caso con ellos?

R1: Ok ello nos pidió como que leer la carta solamente y anotar como el pedido y solamente fue así como por señas no nos comunicamos así con ellos.

E: Hubo un pequeño problema de comunicación ahí con ellos

R1: Si, de hecho, fue precisamente con uno de los chicos, que fue el que los atendió y de repente dijo así de perdón discúlpenme no supe como atenderlos, y tratamos, así como de compensar un poco la situación, porque no estábamos así preparados para eso.

E: Entiendo ¿y con esto me podrías platicar brevemente como llevarías acabo el proceso de selección para una persona con discapacidad auditiva que viniera a buscar trabajo aquí?

R1: Mmm.... pues realmente no lo tengo, así como en el pensamiento, ósea no es como que algo que hubiéramos como planeado para eso, cuando nosotros hicimos el cambio de administración ya teníamos como a la gente prevista para trabajar aquí, pero si tendríamos que armar algo para como estas situaciones.

E: Por si llegara alguien de repente

R1: Si, como tal no tenemos

E: Si no tienen algo montado

R1: No.

E: Ok, ahora, bueno en tu conocimiento con este ramo restaurantero ves alguna ventaja en contratar a una persona con discapacidad auditiva

R1: Eehhh pues... Mmm... Yo creo que en general son personas bastantes responsables y que merecen pues, una oportunidad laboral debido a las agresiones y muestras de discriminación que hay, entonces realmente, no vería como alguna desventaja si no lo contrario, si no que yo creo que sería un buen candidato... para trabajar

E: Y ¿no hay alguna desventaja al contratarlo?

R1: No, no, realmente no, creo que, por ejemplo, aquí todos aprenden, sobre todo, desde servir mesas hasta preparar alimentos, saber probar todo, entonces creo que es una persona que también se desarrollaría bastante pero no creo que habría problema

E: Entonces dices que no habría ningún problema, ves más ventajas que desventajas en esta situación

R1: Si así es,

E: ¿Ahora conoces los beneficios que otorga la ley por contratar a personas con discapacidad?

R1: Mmm... No

E: No, bueno si te puedo platicar un poco de esto la ley como tal, reduce el impuesto sobre la nómina de los negocios, por contar con elementos de trabajo con discapacidad, es muy bueno a la hora de pagar los impuestos, y esto sería a muy grandes rasgos el beneficio que otorga la ley.

E: Y bueno ahora dime. ¿Si llegaras a contratar a una persona con discapacidad auditiva, este, que no tuviera experiencia dentro del ramo restaurantero, como crees que sería la mejor forma de capacitar a esta persona?

R1: Ammm... Pues creo que es principalmente que él no se exponga a la forma en cómo, reaprender acerca de esto, sino creo que es realmente como la persona, y nosotros más bien como adaptarnos a como puede ser la persona, ah, ah, su forma de aprendizaje

E: Como aprender mediante visualización, creo que es la idea que quieras dar. ¿No?

R1: Si

E: Creo que esto es muy buena idea ellos suelen aprender mucho de manera visual sabes.

R1: Si, Nosotros cuando recibimos el negocio pues fue en la forma en como pues aprendimos no, ósea viendo y haciendo, pues esa es la...

E: ¿La mejor manera?

R1: Si, si, si,

E: Pues bueno, ¿tú crees que el contratar a una persona con discapacidad la forma de trabajo aquí cambiaría de alguna forma?

R1: Mmm...tal vez, pues más bien en la forma de comunicación y adaptarnos a esa persona, pero, pues no, no, creo que cambiaría mucho

E: Por lo que veo tú le estas dando más peso a la comunicación.

R1: Si así es.

E: ¿En tu opinión, como podrías mejorar tu, la inclusión a personas con discapacidad auditiva, para que entraran a trabajar aquí, al ramo restaurantero?

R1: ¿Cómo mejorar?

E: si Como mejorarías tu

R1: Mmm... Pues te digo yo estudie administración no, entonces algo que se ve mucho en el tema de un negocio es tener un manual para todos los tipos de operaciones y procesos

que se realizan dentro de un negocio, entonces creo que sería una de las principales cosas que se tendrían que hacer un manual especialmente para personas con discapacidad auditiva, pues porque sabemos que es actividades diferentes, entonces sería primero más bien establecer un manual y ya como base, sí.

E: Entiendo una base no, para que ellos tuvieran ya donde adiestrarse

R1: Si, si, así es.

E: Bueno te comento que ya estoy a punto de terminar esta entrevista, pero antes de despedirme, ¿Quisieras agregar algún otro comentario, acerca de la inclusión de personas con discapacidad auditiva al trabajo?

R1: Mmm... pues yo creo que es algo de lo que no se habla, es algo de lo que muy, es muy extraño que lo escuches en, algún trabajo, o algo así no, entonces no es algo así, de te voy a decir no eh trabajado en muchos lugares, pero si donde eh estado, no ha habido o he visto así como políticas, o algo así.

E: ¿apoye?

R1: No adapte y que se les pueda apoyar, entonces pues sí.

E: Si creo que falta un poco más de apoyo para las personas, es un tema muy importante, más en esta parte, bueno espero no a ver quitado mucho de tu tiempo, de mi parte sería todo, muchas gracias por tu tiempo prestado.

## ENTREVISTA 2

**CLAVE: E2 M28**

E: Para comenzar me presento, soy el encargado de llevar a cabo este proyecto de tesis de la facultad de psicología, muy buenos días, me podrías platicar un poco acerca de ti, me podrías decir, ¿Cuántos años tienes?

R2: Buenos días, tengo 28 años

E: 28 años, y cuál es tu último grado de estudios.

R2: Acabo de terminar la licenciatura en turismo en la UAEM, vengo egresando este año que paso

E: A mira somos compañeros de universidad, cualquier cosa ya sabes, y cuéntame cuánto tiempo lleva de existir este restaurante.

R2: Muchas gracias, y este restaurante va a cumplir 3 años, tiene dos y medio y ya va para los 3, de hecho, empezó con la pandemia, prácticamente, estuvo un año cerrado, bueno a puerta cerrada solo se preparaban pedidos, y por agosto empezamos a tener ventas laborales ya aquí en el restaurante

E: Si la pandemia nos afectó a todos, y tu ¿cuándo empezaste a trabajar aquí en el restaurante?

R2: Llevo trabajando aquí desde septiembre del 2021

E: Ya casi se cumple un año

R2: No perdón quise decir desde 2020 ya van hacer dos años

E: No hay problema, entonces puedes hablarme un poco más a profundidad del establecimiento, ¿cuál es su giro de comida que tipo de comida preparan?

R2: Nuestro principal giro de alimentos, todo empezó por venta de jugos, distinto a otros puestos, son a base de manzana, se lo trajeron para acá de un lugar que se llama juice and joy, son el mismo tipo de jugos, bueno no son los mismo son parecidos, es el mismo

concepto es como Health Food, comida saludable y todo eso, pero a las necesidades que tiene Cuernavaca y el centro se fueron adaptando a ciertas cosas, se metió café, crepas, paninis, posteriormente, pizzas vinos, coctelería es lo último que sea metido. Esto hace de nosotros un restaurante, más completo.

E: Que bueno, lo que empezó como un puesto de jugos se convirtió en un gran restaurante, que bueno que su negocio siga creciendo.

R2: Si, muchas gracias.

E: de nada y me podrías decir En tus palabras ¿Como describirías a un buen empleado?

R2: Un buen empleado, tiene como la disponibilidad y tiene como ese sentido de pertenencia, es decir tiene como unas ganas de querer hacer las cosas...

E: ¿Iniciativa?

R2: Anda le exacto una iniciativa para hacer las cosas, debe tener iniciativa para cualquier cosa.

E: Muy bien y tu considerarías que una persona con discapacidad ¿Sería un buen empleado?

R2: Yo sé que si sería un buen empleado

E: ¿Y porque crees que sería un buen empleado?

R2: Porque ellos tienen una necesidad más grande de hacer algo por ellos mismos

E: Con esto que me dices esto los impulsaría a generar mayor eficiencia

R2: Eh, Bueno, ahí entro yo como en una disputa por que si harían más, pero la mayoría de nosotros estamos acostumbrados la mayoría de lugares a trabajar, quizá se sientan un poco agredidos en ciertas cosas, Claro dependiendo las personas con la que esta persona con discapacidad se integre a trabajar, depende mucho del ambiente laboral que se maneje.

E: Es un punto muy importante, cada lugar es diferente, y coméntame ahora desde tu experiencia, ¿Consideras la inclusión de personas con discapacidad auditiva, en el ramo restaurantero?

R2: si lo considero y creo que nosotros del ramo restaurantero deberíamos de tener ciertas normas o ciertos requisitos para dar servicio a este tipo de personas, por ejemplo, saber lo mínimo de donde está el baño, que se les ofrece, pero en lenguaje de señas, que es algo que en lo personal considero importante.

E: Si es algo que no muchos saben

R2: Exacto es algo así como alguien tiene una discapacidad, o es minusválido, no la tienen fácil, igual así con gente con discapacidad auditiva.

E: En esta parte creo yo que tienes toda la razón, es algo que se debería de hacer por estas personas, pero dime en tus conocimientos, ¿has llevado un proceso de selección aquí a una persona?

R2: Eh recibido y hecho entrevistas a personas, pero como tal yo no me encargo de la contratación, yo solamente hago la selección previa, bajo mis criterios puedo decir esta persona si, esta persona no, la disponibilidad, si está estudiando o sino está estudiando.

E: Y si también tiene la experiencia, y si ahora viniera una persona con discapacidad auditiva ¿cómo llevarías a cabo un proceso de selección con una persona con discapacidad auditiva, con esta persona que no te puede escuchar?

R2: Ok, Yo creo que, para esa parte, lo que yo creo prudente es que no venga sola, que venga con una persona con la que nos podamos comunicar, y si viene así con una persona, con su mamá, con su hermano yo le pondría prioridad a esa persona, porque está haciendo todo lo posible, para que nosotros entendamos y veamos ese interés, claro que yo estoy consciente de que esa contratación, puede pasar, estoy consciente de que tengo que aprender ciertas cosas para yo poder trabajar con la persona, porque conozco las limitantes, entonces esto es lo que yo haría, si podría hacer un proceso de contratación, desde mi punto de vista pero si tendría que ser como con ciertos requisitos.

E: ¿Y cuáles serían como esos requisitos?

R2: Sería como aprender, de mira ten la carta, la lees, igual y yo sé que enseñas o en algún número sé que va a poder con eso

E: ¿Tú crees que el sí va a poder aprenderlo?

R2: Si porque aquí lo que hacemos es cantar, bueno decimos cantar es decir lo que ordenaron, un jugo o café así, tendríamos que adaptar un cierto código para yo con esa persona o con esas personas, se la pueda pedir y pueda sacar ese pedido, porque al final del día necesita sacar ese trabajo.

E: Tú te refieres en este caso a que no se detenga la producción, ¿Y dicho esto, no ha venido ninguna persona con discapacidad auditiva a solicitar trabajo?

R2: Exacto que la producción no se detenga y aquí no, que me haya enterado no.

E: ¿Si no ha venido alguien a pedir trabajo ha venido alguien a consumir?

R2: A consumir si, y yo cuento con muy poco conocimiento en el lenguaje de señas, pero una persona que quería ir al baño vi que me hizo la seña, porque la seña es como una letra b y como que se hace un cirulo en el estómago como para que decir que va al baño, entonces yo pude entender esa seña y yo personalmente lo lleve hasta el baño, pues porque logre entender esa señal

E: Ah entonces tienes un conocimiento acerca del lenguaje de señas

R2: Leve, muy pero muy poquito. Pero si el suficiente para entender esa seña

E: Entonces dirías que la comunicación de las personas que vinieron fue ¿buena?

R2: Si fue buena, porque en realidad solo me señalaban cierta cosa y yo entendía, confirmaba y lo hacíamos y salimos bien

E: Es bueno que sepas lenguaje de señas para situaciones así, ¿pero podrías decirme por qué aprendiste el lenguaje de señas?

R2: Como tal no eh aprendido, pero tengo conocimientos por un primo que es sordo mudo, entonces, bueno es un primo que no vive con nosotros aquí en el estado, pero si eh intentado como involucrarme, como por la mama de mi primo, entonces como que siempre nos va enseñando como cositas o cuando ella habla con el yo soy muy observador, empiezo así como atar cabos, como para que esto y así, por ejemplo los nombres más o menos los identifico y así, ocupan como un rasgo muy particular y la primer letra de la persona.

E: Es bueno que este conocimiento que tuviste con este familiar lo ocupes ahora con personas que vengan a tu establecimiento, dime ¿con los conocimientos que tienes acerca del trabajo en el restaurante, crees que haya una ventaja en contratar a una persona con discapacidad auditiva?

R2: Pues no sé si sea ventaja, pero yo creo que es bueno darle oportunidad a las personas porque ellos tienen una mayor necesidad y una mayor actitud que cualquier otra persona que se pueda presentar, porque si lo eh visto, eh visto que le echan más ganas, yo vengo de una prepa en donde se incluía un grupo de sordomudos que era el CONALEP de Temixco, entonces yo si eh visto esa situaciones de cosas y sé que si le echan ganas, sé que si son personas capaces de hacer eso y mucho más cosas.

E: Como cualquier otra persona

R2: Exacto, la única limitante es que no podría haber un entendimiento más amplio, hasta que tu tengas la iniciativa de entender a estas personas

E: Con esto entiendo que tú quieres que uno se acerque a ellos para comprenderlos mejor, y dicho esto, ¿tú crees que haya una desventaja en el negocio por contratarlos?

R2: Mira desventajas la verdad creo no, pero si habría un tiempo para lo que te comentaba, de cómo voy a pedirle tal cosa a esta persona, ósea como saber que le voy a pedir un frappe sin crema o un jugo sin esto, o un café con esto, y con esto, y esto, solamente sería como ese tiempo de adaptación, no es desventaja, solo es un pequeño tiempo de adaptación extra que se tendría que ver.

E: Lo que me mencionas sería más como una capacitación ¿no?

R2: Exacto más como una capacitación, en vez de ser de tres o 5 días a lo mejor de más de una semana o inclusive hasta un mes, pero si trabajando sé que se puede lograr.

E: Si al final son personas, como tu bien dices no puede ser algo diferente, y siguiendo con esto tu ¿conoces los beneficios que hay por contratar a personas con discapacidad?

R2: No conocía que tuviera algún beneficio

E: Si te puedo mencionar que, por parte de la ley federal del trabajo, te menciona acerca de que, si contratas a una persona con discapacidad, te disminuyen tus impuestos de la nómina, un beneficio a ti como empleador.

R2: La verdad no sabía que hubiera algún tipo de beneficios o incentivos, en la contratación de personas con discapacidad

E: Nuestro país intenta apoyar a las personas con discapacidad para que sean contratadas

R2: Si me queda claro

E: Ahora dime ¿crees que tu establecimiento cuenta con las medidas necesarias para incluir a una persona con discapacidad auditiva al trabajo?

R2: Con discapacidad auditiva como tal si, porque tenemos como puedes observar parte de las bebidas, tenemos códigos QR, tenemos cartas físicas, pero para que trabajara aquí la persona, yo creo que no todavía no, porque creo que si necesitaríamos, lo más mínimo o lo básico en lenguaje de señas para entendernos con la otra persona.

E: Entiendo, ¿Pero si dependiera de ti qué harías, para mejorar que esa persona diera un excelente servicio al comensal?

R2: En cuestión ahí si lo veo un poco más complicado, si hubiera una contratación, sería para la parte de abajo que sería la barra, porque con el cliente sería un poco más complicado, muchas veces los clientes no son comprensibles, no se ponen en los zapatos de otras personas, entonces no son abiertos, se pueden ofender, se pueden molestar, pueden inclusive en el peor de los casos que es en lo que yo detendría o pararía muy en seco sería que empezaran a ofender a esta persona, ósea tu como cliente no tienes el derecho para ofender o hacer menos a alguien, entonces a mí no me gustaría exponer a esta persona con discapacidad a ese tipo de tratos

E: Tu buscarías que no fueran discriminados, es un punto de vista muy bueno de tu parte, Buscar el bienestar de la persona

R2: Si no me gustaría que fuera discriminado.

E: Entonces ¿cómo mejorarías tú la inclusión de personas con discapacidad auditiva al ramo restaurantero?

R2: En primera haciendo señalamientos, donde das a entender que tu restaurante, se adapta o hay un fácil acceso a este tipo de personas, porque igual las personas con ese tipo de discapacidad son las que menos, se podría decir que carecen de intentos de ir algún lugar, porque si hay carta lo señalan y pues la gente se da cuenta que la persona no habla, incluso cuando la persona está enferma de la garganta nos ha pasado que llega te dicen por medio del celular lo que necesita y se lo damos, sin más que entender si no puede hablar si tiene mal la garganta, lo que sea pero se da a entender que es lo que quiere, aquí en estos lugares lo que yo si podría hacer, seria pedir una cierta capacitación para que entiendan lo mínimo, donde está el baño, si quieren esto, si quieren algo caliente si quieren algo frio, si quieren algún alimento, esto para que nosotros podamos interactuar, con las personas.

E: Me gusta tu idea, tratas de ser inclusiva para todas las personas, y creo que esto del señalamiento al final todo mundo lo podría comprender no solo estas personas

R2: Si así es todos lo podemos comprender, pero desafortunadamente no en todos lados esta, digo hay muchas que no lo veo mal, pero hay muchas preferencias a lugares que sean petfriendly, o amigables con el ambiente, pero ya hay esos señalamientos, entonces si hay señalamientos de ese tipo, para ese tipo de cosas que vuelvo a decir no hago menos, digo porque no hay señalamientos para este tipo de cosas que yo considero un poco más importantes.

E: Si entre un perro a una persona, creo que la persona si es más importante, pero cada quien tiene sus propios criterios

R2: Si es así

E: Bueno te comento que ya estoy a punto de finalizar, pero antes de retirarme, dime tienes alguna otra opinión acerca de la inclusión de las personas con discapacidad auditiva al trabajo.

R2: Pues, bueno algo que en lo personal que solo podría decir es que lo intenten, que no se cierren porque muchas veces este tipo de personas se cierran por los comentarios que le

hacen incluso la familia y personas cercanas y no se atreven hacer cosas porque creen que no van a poder, pero realmente son capaces de eso y muchas más cosas.

E: Creo yo que tienes toda la razón, la familia y personas cercanas a nosotros influyen mucho, y sin más que decir me despido y muchas gracias por tu tiempo prestado

R2: No muchas gracias a ti

## ENTREVISTA 3

### CLAVE: E3 F22

E: Buenas tardes me presento soy Daniel Uriel alumno de la facultad de Psicología de la UAEM, realizando mi proyecto de tesis, para empezar, me podría decir ¿Cuántos años tiene?

R3: Tengo 22 años

E: ¿Cuál es tu último grado de estudios?

R3: Eh acabo de terminar la prepa y estoy en la universidad

E: ¿Que estas estudiando?

R3: Mercadotécnica y publicidad en la UNILA

E: Oye que bueno, y ¿Cuánto tiempo lleva el restaurante?

R4: En junio cumplimos un año

E: ¿Apenas un año, y de ese tiempo cuanto llevas trabajando aquí?

R3: Seis meses

E: Cerca de la fecha en que abrió, ¿podrías platicarme cual es el trabajo que se realiza en este establecimiento?

R3: El que yo realizo o el que se realiza

E: El que se realiza en general el establecimiento

R3: Pues hacemos comida a la carta, es la misma casi todos los días, es comida mexicana, pero con un toque contemporáneo, está basado en el cine mexicano, los platos tienen nombres de películas o diálogos del cine mexicano y no sabría que más comentarte.

E: No se preparan algún tipo de bebida o coctelería en especial o una persona encargada de preparar algo así

R3: Bueno yo diría que algo característico de nosotros es el trato, y con el trato es decir hacerte sentir como en casa, si algo no tenemos tratar como de conseguírtelo y tratamos como de, ya el trato y ya como si sabemos tu nombre nos dirigimos ya así, por tu nombre y a la gente le gusta eso y le gusta venir y que traigan a más personas y que nos conozcan Y eso ha hecho también que nos conozcan y que ya hayamos cumplido el año, eso ha hecho también que crezcamos un poco más, porque antes era solo esta parte, y ahora se abrió toda esta parte, de tres mesas ahora son 5 y se llena todo haya adentro, ayuda mucho, creo que es más, la comida es muy rica pero creo que por lo que la gente viene aquí también es porque los tratamos bien.

E: Su trato con el cliente es lo que más les favorece.

R3: Si nos preocupamos muchos por el cliente, tratar y crecer en ese aspecto, crecer y dar un mejor servicio.

E: Y con esto del servicio ¿Como calificarías tu a un buen empleado?

R3: Que seas amable, que te gusta lo que haces, a todos nos gusta estar aquí y hacer lo que hacemos y por eso es un buen ambiente entre nosotros y con las personas y entonces un trabajador aquí somos muy amables, muy respetuosos, todos nos ayudamos entre todos, entonces yo creo que sería eso

E: Buen compañerismo, buen servicio, como una familia

R3: Si justo eso nosotros somos como una familia

E: ¿Con esto que comentas tú crees que una persona con discapacidad auditiva sería parte de este equipo daría un buen servicio?

R3: Yo digo que, si tratamos de ser lo más inclusivos que podemos en todos los aspectos, eh yo creo que no diríamos que no y si llegara pasar todos nos prepararíamos para comunicarnos entre todos, y buscaríamos que todos los de aquí se sintieran bien estando aquí.

E: Entiendo no discriminando a la persona

R3: No nunca

E: ¿Para ustedes no es un obstáculo?

R3: No eso no significaría que habría una barrera entre ellos y nosotros, ella no es una persona diferente, para nada es una persona diferente, si pero no para que tenga menos capacidades para hacer el trabajo que podamos hacer todos, todos tenemos muchas capacidades, inclusive muchos tenemos otras que quizás otros no, pues no es como que se haga un lado, siempre intentamos incluir a todos y tratar a todos con respecto y sería lo mismo para otra persona.

E: Y alguna vez vino una persona con discapacidad auditiva a solicitar trabajo en el establecimiento

R3: No y creo que tampoco a comer

E: Y si viniera una persona con discapacidad auditiva a pedir trabajo, ¿Como harías el proceso de contratación, una entrevista o qué harías tu para contratarla?

R3: Pues creo que buscaríamos la manera de hacer la entrevista, para que esa persona pudiera comunicarse con nosotros y nosotros con él, por ejemplo, yo el año pasado tome un curso de lengua de señas y cuando entre aquí parte de herramientas que ofrecer aquí era de querer desarrollar más esa habilidad y si alguien necesitaba aquí y venia alguien, yo pudiera comunicarme con esa persona, y esa persona comunicarse con nosotros y no sentir que como si hubiera una barrera y que no es complicado y creo trataríamos de eso de que hubiera una manera, ósea igual los mismo pero cuando vienen personas extranjeras, pues no hablamos su idioma no, pero nos damos a entender cómo podemos, buscamos la manera en cómo nos entiendan y atenderlos y se van de aquí felices, igual buscaríamos esa manera.

E: Buscarían la forma de cómo integrarlo entiendo, y con esto, ¿Conoces algún restaurante que tenga trabajadores con discapacidad auditiva?

R3: Es una cafetería se llama resiliente no sé si la conozcas esta encima del cine Morelos

E: Si la ubico

R3: Aja yo eh ido ahí y creo que sí, no conozco otro lugar ahí si es un lugar que conozco y eh ido personalmente

E: Y crees que este establecimiento cuente con las capacidades necesarias para recibir a una persona con discapacidad auditiva

R3: Creo que no, y además creo que para cualquier tipo de discapacidad no, pero también es porque el primer año siempre es como en el que creces y está viendo si te mantienes o muchos desaparecen, entonces te digo que somos muy inclusivos y los dueños también los son muchísimo siempre hacen sentir bien a todos no importa quien sea y le damos el mismo apoyo a todos entonces yo creo que si se buscaría tener cualquier espacio, para cualquier persona y se sienta cómoda viniendo aquí, y que no pase nada que se sienta uno bien viniendo aquí

E: Y con esto crees que haya alguna ventaja con tener a personas con discapacidad trabajando aquí ¿

R3: Pues yo digo que sí, ventajas para nosotros y para ellos, porque les estamos dando una oportunidad un apoyo para un ingreso, y para nosotros pues para que más personas con esa discapacidad sepan que pueden venir aquí y que no va a ver ningún problema si vienen y no se les va a discriminar ni a tratar diferente, se les va a tratar igual que todos y se les va a dar el mismo buen trato que les damos a todos

E: ¿Y con esto que me comentas tú ves alguna desventaja en contratar a una persona con discapacidad?

R3: Probablemente sí, pero lo hablaría más como a nivel sociedad, porque no nos importa mucho este sector de personas y yo en lo personal creo que todos deberíamos de saber lenguaje de señas porque nos serviría muchísimo para muchísimas cosas, para comunicarnos para personas que tienen esta discapacidad, pero también para nosotros a veces cuando no podemos hablar, y creo que es esa desventaja pero a nivel sociedad, deberíamos estar preparados, para poder ayudar a cualquier persona, igual algunos no podríamos comunicarnos al cien, pero al menos si decirles hola bienvenidos, y decirte la carta o buscar la manera en que podamos entendernos contigo y tú con nosotros.

E: Romper esa barrera como dijiste con un extranjero de no hablar su lengua igualmente con una persona con discapacidad, es simplemente el hecho que no hablamos su lenguaje que no es ni escrito ni hablado, tengo una idea de a que te refieres con esto. Y tú tienes una ventaja, me comentaste que sabes un poco de lenguaje de señas, con esto que sabes, ¿Cómo capacitarías a una persona con discapacidad auditiva?

R3: No se la verdad nunca me lo había puesto a pensar pero, probablemente lo haría como si quisiera enseñar cualquier otro idioma, trataría de como tener esta comunicación entre esta persona y yo, y me dijera como es la forma en que ella aprende más fácil, y yo dándole como imágenes en las que yo vea que entienda más fácil o que este aquí una semana y vayamos viendo poco a poco lo que tengamos que hacer y si tiene dudas no importa que te parezca lo más lógico no importa, tú has todas tus preguntas y dedicar el tiempo a enseñar todo, en donde está todo donde va todo como se hace y también tendría yo que capacitar a todos lo que no saben lenguaje de señas, que para mí deberían saberlo, ya que no sabrían si esa persona puede adaptarse a nosotros, nosotros también deberíamos de adaptarnos a ella para que todos podríamos comunicarnos y no tener problemas

E: Y tú crees que con esto que me dices y como están las instalaciones del local ya sea posible incluir a una persona con discapacidad auditiva al trabajo

R3: Yo creo que no probablemente falte un poquito para ello

E: Y que cambiarías en el establecimiento para poder incluir a esa persona en el establecimiento

R3: Yo creo que nada más el que todos sepamos lenguaje de señas

E: Entonces dirías que esto sería el principal cambio para incluir a una persona con discapacidad al establecimiento

R3: Si

E: Y conoces los beneficios que tienen los establecimientos al contratar a personas con discapacidad auditiva

R3: No

E: Pues si puedo platicarte un poco acerca de esto, una ventaja que otorga la ley dentro de esto es que por cada persona con discapacidad que tengan ya sea auditiva o cualquier otra, se te resta a ti en la nómina el impuesto que se te cobra, ahí ya sería algo tuyo, un incentivo que te quedas más y no pagas tanto del impuesto.

R3: Ok

E: ¿Y con esto como mejorarías la inclusión a personas con discapacidad al ramo restaurantero?

R3: Pues yo creo que lo haría como lo hicieron con resiliente en la mesa hay una hojita que te dice como con imágenes te enseña a decir hola, por favor y gracias y creo que serviría que si este para todos, que si tu estas a lado de alguien puedas decir como no se provecho, quiero decir que entre los mismos comensales se pueda y también cada que un restaurant abra pueda capacitar personas y tenga no se manuales que incluya también el lenguaje de señas o clases de lenguaje de señas yo sé que muchos no van a poder por cuestión económica pero estaría muy padre que si pasara en todos los restaurantes para que ya estemos capacitados y además que nos sirve para el trabajo, nos sirve para a donde quiera que vayamos en la vida

E: Si sería una herramienta que no se limita aquí sino para todo mundo, ya no sería solo incluyente para el restaurante, con todo esto tienes ¿Algún otro comentario antes de retirarme acerca de la inclusión al trabajo para personas con discapacidad?

R3: Pues que todos somos capaces de hacer muchísimas cosas, el tener una discapacidad no significa que no seas capaz de hacer muchísimas cosas yo tengo en mi familia una persona con discapacidad pero no esa está en silla de ruedas y eh conocido personas muy bonitas con discapacidad auditiva y que también no debería de haber ninguna barrera de cualquier persona con discapacidad y nosotros porque todos valemos lo mismo y si queremos ser más inclusivos podemos ganarnos la oportunidad de conocer grandes personas y que nos enseñen muchísimo y entre ambos nos apoyemos unos a otros

E: Me parece muy bueno tu comentario y pues muchas gracias por tu tiempo y que tengas buen día

R3: Gracias

## ENTREVISTA 4

**CLAVE: E4M29**

E: Buenas tardes me presento soy Daniel Uriel alumno de la facultad de Psicología de la UAEM, realizando mi proyecto de tesis, para empezar, me podría decir ¿Cuántos años tiene?

R4: Tengo 29 años

E: Y ¿cuál es tu ultimo grado de estudios?

R4: Licenciatura en psicología también

E: Ah mira, colegas entonces

R4: Si

E: Me podrías decir ¿cuánto tiempo lleva el restaurante aquí?

R4: Once meses

E: ¿Y cuánto tiempo llevas tu trabajando aquí?

R4 ¿De mi turno?

E: No trabajando aquí

R4: Ah once meses

E: Once meses desde que abrió igual esta es una franquicia ¿no?

R4: Si es una franquicia son varias, yo llevo aquí trabajando once meses, pero el negocio lleva aquí como 5 años

E: Ya es mucho tiempo

R4: Si

E: ¿Me podrías hablar un poco del trabajo que se realiza aquí en el establecimiento?

R4: De lo que se hace aquí en el establecimiento es atención al cliente, elaboración de pizzas, desde la preparación hasta que sale el producto, todo el producto se hace artesanal, desde la masa el moldeo de la masa, el pre horneado y el horneado

E: Ah todo es a mano

R4: Si artesanal, ah mano.

E: Muy buenas sus pizzas, por cierto, ¿en tus propias palabras como describirías a un buen empleado?

R4: Gracias y un buen empleado debe ser responsable, puntual que tengas las ganas de trabajar y sobre todo que quiera sobresalir en su área de trabajo

E: Ósea que no esté solo esperando

R4: Aja que tenga la iniciativa de hacer las cosas

E: ¿Bien amigo con esto que me comentas, crees que una persona con discapacidad auditiva sería un buen empleado?

R4: Si, este sobre todo las personas que tiene problemas para escuchar las auditivas, son personas de desarrollar capacidades y habilidades dentro de la cocina también

E: Tú ¿crees que tendría un buen desarrollo en el establecimiento?

R4: Es tanto de tenerle paciencia como enseñar, pero si lo puede desarrollar

E: ¿Y con esto que me comentas ha venido una persona con discapacidad auditiva a pedir empleo?

R4: En esta sucursal no, pero se dé otra donde si

E: ¿Y sabes que le pusieron hacer en esa sucursal?

R4: Mande

E: ¿Que si sabes que le pusieron hacer en esa sucursal?

R4: Si creo que le pusieron hacer el rayado de queso, y creo que en gran parte de los hornos estuvo

E: ¿Si estuvo colaborando con ustedes?

R4: Si estuvo dentro de la cocina

E: Platícame un poco, ¿esta persona sigue colaborando con ustedes o no?

R4: Ah no creo que ahorita actualmente no, porque también estaba estudiando, este interprete de señas me parece y creo que estuvo con nosotros no más de tres meses

E: ¿Y en este lapso como fue tener a esta persona?

R4: El chavo tenía buena iniciativa, llegaba puntual te digo se desarrollaba sabía lo que tenía que hacer después de la primera vez, abrir la cocina, limpiar y prepara su producto para empezar hacer las pizzas

E: Tuvo una buena iniciativa desde que llego

R4: Si desde el principio él decía en que te ayudo, nos preguntaba y se le explicaba

E: ¿Tu dirías que fue un buen empleado?

R4: Pues sí, porque él fue el primero que tuvo la iniciativa de preguntarnos como hacer las cosas y que no se quedaba parado

E: Y con esto que me dices sabes cuál fue el proceso para entrevistarlo

R4: Realmente no recuerdo bien como fue ya que no me toco a mi como entrevistarlo, pero en ese entonces entregábamos como nuestras solicitudes y ya nos platicaba, bueno lo que decía la chava es en donde había trabajado anteriormente y anteriormente había sido mesero y dijo que quería empezar con lo de cocina, pero creo que ya hoy en día se hace el reclutamiento con test

E: Ah ya veo pasaron de algo sencillo a algo más complejo

R4: Si

E: Y bueno debo decir que son el primer restaurante que conozco que contrata a una persona con discapacidad auditiva, y bueno con esto que me comentas, ¿tú crees que la inclusión al trabajo para personas con discapacidad auditiva para el ramo restaurantero es posible?

R4: Si, pero como te digo depende de las personas de cómo lo sepan este aprovechar al chavo no igual como sepan decir las cosas e igual sepan decirles y explicarles las cosas también y la paciencia que tenga la persona también

E: Y con esto retomando a esta persona que me comentaste, ¿cómo fue su desempeño cuando inicio?

R4: Como te decía yo no conviví mucho con él, pero por lo que me decían el sí tenía muchas ganas de trabajar

E: La tenía la iniciativa como dijiste

R4: Si como te decía él siempre tenía la iniciativa y nunca estaba inmóvil, el que hago y como le hago y así

E: ¿Y con esto que me comentas, tú crees que el establecimiento cuenta con las medidas necesarias para incluir a una persona con discapacidad auditiva al trabajo?

R4: ¿Medidas necesarias en el sentido de seguridad para él?

E: Seguridad, como tomar las órdenes y hacer las cosas.

R4: Lo que pasa que aquí sería más en el área de cocina, tengo a las meseras se encarga de tomar las órdenes y ellos en la cocina

E: Y en cocina se encuentran con las medidas necesarias para que una persona con discapacidad auditiva trabaje

R4: Por el momento no, necesitamos una forma de explicarle de comunicarnos bien con él, como escrito.

E: O solamente como con señas no

R4: Pues si

E: Entiendo tu punto amigo, pero entonces con esto que me dices, ¿crees que es una ventaja contratar a personas con discapacidad auditiva?

R4: Si, es una ventaja

E: ¿Y ves una desventaja en contratarlos?

R4: No ninguna solamente como te digo es que las personas que las vayan a contratar tengan paciencia con ellos, que no lo hagan menos, hacerlos sentir parte de

E: Ahora con esto que me comentas, si llegara una persona con discapacidad auditiva, ¿crees que el ambiente laboral cambiaría en algo?

R4: No, no creo porque yo estaría a cargo de esa persona y decirle a la jefa de cocina que no lo haga menos en el trabajo, es lo que yo haría.

E: ¿Creo que además tu formación como psicólogo ayudaría en algo no?

R4: Si

E: ¿Consideras que tu licenciatura sería una ventaja para tratar con estas personas?

R4: Si para poder ayudarlos o también como te digo tener un poco más de experiencia para poder

E: Entonces como llevarías tu acabo una capacitación para una persona con discapacidad auditiva

R4: Pues una capacitación primeramente que yo sepa interpretarme con él y que sea hablar con el no, y la segunda función sería este dentro de la empresa formar a personas discapacitadas para cada área, una función que él estaría dispuesto hacer, y hablar con él y estar de acuerdo en la función que va a desempeñar.

E: Bien amigo entonces con esto que me comentas como mejorarías tú la capacidad del establecimiento para incluir a una persona con discapacidad auditiva, que cambios harías tu

R4: Eh este adaptar primeramente la cocina y poner señas este, poner un logotipo, para que sepan que la persona que los está atendiendo es discapacitada, o ponerle aquí un letrero o algo que diga que no te escucho, pero si te puedo atender

E: O un gafete

R4: Si ándale un gafete, te puedo apoyar en algo o si adaptar bien el restaurante para ellos

E: ¿Y no se en este lapso conoces algún beneficio que te otorga la ley por contratar a personas con discapacidad auditiva?

R4: No sé, bueno sé que hay apoyos para ellos hay una parte que los apoya a conseguir trabajo y los respalda y el gobierno les paga también a ellos

E: Si exactamente es una pequeña ayuda en el impuesto de las nóminas, por una persona con discapacidad auditiva se le cobra menos el impuesto a la empresa que los emplea y tienes una breve noción acerca de esto

R4: Si

E: Y bien entonces me podrías decir en tu opinión, ¿cómo mejorarías la inclusión para personas con discapacidad auditiva?

R4: Pues primeramente seria, adaptarme yo a ellos no, sepa que es lo que quieren y apoyarlos pues, en cuestión de si necesitas algún trabajo o algo decirles tengo un trabajo para ti, te apoyo y siempre y cuando la persona esta, tenga la iniciativa de hacer las cosas

E: ¿Entiendo tu punto de vista, tu consideras que las personas con discapacidad auditiva son personas normales como el resto de tus compañeros?

R4: Si, claro obviamente tiene diferencias parte de, pero igual que nosotros no debemos porque hacerlos menos, igual te digo siempre hay el respeto y la igualdad hacia las personas

E: Bien amigo te comento estoy a punto de retirarme per o antes de eso, me podrías dar una opinión que tengas tu acerca de la inclusión de personas con discapacidad auditiva al trabajo restaurantero

R4: Que siempre los apoyemos al trabajo y que si una persona llega hacer el trabajo no hay que hacerlo menos porque no escucha simplemente hay que enseñarles y hay que adaptarnos a ellos y adaptarnos a las cosas que están haciendo y que si la persona tiene las ganas de salir adelante nunca ha y que hacerla menos, siempre apoyarla en ese momento, porque algún día podemos estar ahí, puede pasar algo, podemos tener un accidente o algo por eso mismo ese mismo apoyo, eso es todo yo salgo y me contrata o no me contratan y viceversa pues.

E: Si nunca hacerse menos y nunca hacer menos, y bueno amigo ¿por mi parte es todo muchas gracias y que tengas buen día

R4: Gracias igualmente tú también.

## ENTREVISTA 5

**CLAVE: E5F23**

E: Buenas tardes me presento soy Daniel Uriel alumno de la facultad de Psicología de la UAEM, realizando mi proyecto de tesis, para empezar, me podría decir ¿Cuántos años tiene?

R5: 23 años

E: ¿Cuál es tu último grado de estudios?

R5: Estudie la licenciatura en gastronomía

E: ¿En dónde estudiaste?

R5: En la UNILA

E: ¿Si la ubico está en la carreta a Ocotepéc, y me podrías decir cuánto lleva aquí el restaurante?

R5: Eh pues de hecho no tiene mucho que abrió, apenas me parece que unos seis o siete meses creo

E: Menos de un año, y ¿cuánto tiempo llevas tu colaborando aquí?

R5: Pues yo entre un mes después de que se abrió, tendría como uno seis meses

E: Entraste como chef o elemento de cocina

R5: Al principio entre yo como ayudante y pues luego por cosas ya me quedé yo como la encargada

E: ¿Encargada de cocina?

R5: Si

E: ¿Bien me podrías decir ahora en tus palabras como sería un buen empleado?

R5: No se tal vez como alguien proactivo, alguien que pues tenga las ganas de trabajar igual sea muy acomedido

E: Si entiendo alguien que no solo vea, sino alguien que este activo, que se mueva,

R5: Si

E: Me podrías decir ahora algo del restaurante, que tipo de restaurante son, ¿qué tipo de comida preparan?

R5: Aquí solamente preparamos prácticamente solo desayunos por ahora, y sería como comida mexicana

E: Solamente mexicana

R5: Si

E: Muy pocos restaurantes sirven solo eso aquí en el centro. ¿Y con esto que me dices de cómo sería un buen empleado, que me dirías acerca de una persona con discapacidad auditiva sería un buen empleado?

R5: Pues me parece que si ósea, más que nada porque personas como con discapacidad tienen muchas ganas de trabajar más que otras que lo tienen todo no

E: Ósea tú la vez como que tienen más iniciativa, que con otras personas

R5: Si así es

E: Y ha venido alguna persona con discapacidad auditiva ya sea a pedir trabajo ¿

R5: No

E: ¿Ya consumir?

R5: A consumir me parece que tampoco

E: ¿Me podrías decir entonces en tu experiencia, como consideras la inclusión de personas con discapacidad auditiva aquí al ramo restaurantero?

R5: Ehh bueno no tiendo muy bien esa pregunta

E: Si bueno, en tu experiencia tú ¿Crees que sea eficiente contratar a personas con discapacidad auditiva para que trabajen en restaurantes?

R5: A bueno pues yo creo que si

E: ¿Vez alguna ventaja en esto?

R5: Pues, bueno no sé si sería como ventaja de que podamos demostrar que todas las personas pues tienen como las mismas oportunidades, igual y pues una persona si puede hacer las mismas actividades que cualquier otra

E: Entonces consideras que una persona con discapacidad auditiva puede hacer cualquier actividad como una persona normal podría hacerla

R5: Si yo creo que si

E: Muy bien y con esto que tú me dices ha venido alguna persona con discapacidad auditiva aquí al restaurante a pedir trabajo

R5: No por el momento no

E: ¿Y a consumir algo?

R5: No me parece que tampoco

E: ¿En dado caso que una persona con discapacidad auditiva viniera aquí a solicitar trabajo, como harías el proceso de selección para esta persona?

R5: Eh me parece que pues mientras pueda hacer las cosas creo que no habría ningún problema, ósea obviamente si habría como unas cosas en las que se le tuviera que ayudar más a unas cosas a esta persona, pero creo que sin problemas podría estar aquí

E: ¿Entonces tu verías alguna desventaja en que esa persona entrara a trabajar aquí?

R5: ¿Eh? Pues no sería como desventaja, pero si sería como un poquito más apoyarla, ósea que sería casi lo mismo.

E: Ósea si verías algo bueno

R5: Si

E: Con esto que me dices conoces los beneficios que otorga la ley por contratar a personas con discapacidad

R5: Eh no la verdad no

E: Muy bien te puedo platicar brevemente acerca de esto, la ley da un incentivo, por cada persona con discapacidad trabajando, te resta impuestos en la nómina, ósea que al final es una retribución que te otorga a ti el gobierno, por contratar personas con discapacidad, que pudieran colaborar aquí

R5: Ok

E: ¿Siguiendo con esto si contrataras a una persona con discapacidad sin experiencia al ramo restaurantero como capacitarías a esta persona?, ósea a preparar alimentos o alguna otra labor aquí en el establecimiento

R5: Pues yo creo que como todo enseñando, capacitando a la persona, de cómo se hacen las cosas, ya sería como el empeño de esa persona

E: Tu dijiste que trabajabas principalmente en la cocina

R5: Si

E: ¿Como crees que sería tu trato con estas personas al cocinar como deberían trabajar en cocina, como le enseñarías tú en este caso para que te ayudara en la cocina?

R5: Pues en realidad, he, creo que no manejamos la gran cosa, creo que son cosas sencillas, y pues sería igual como todos, enseñarles como se hace y así, creo que así, ósea podría funcionar

E: Bien, y ahora consideras, que el establecimiento cuenta con las medidas necesarias, ¿para recibir a gente con discapacidad auditiva a trabajar contigo?

R5: Ehhmmm, ¿cómo que perdón?

E: Ósea si tú crees que una persona con discapacidad, pueda laborar tal cual está el restaurante o tú crees no sé qué necesite algún señalamiento o algo que pudiera ayudarle.

R5: Ah pues a lo mejor con señalamientos si es necesario, como te comento eh puede ser tan fácil enseñarle a una persona con discapacidad pues creo que no habría ningún problema, creo que podría estar así.

E: Tú crees que si podría trabajar tal cual esta así

R5: Si

E: Bueno siguiendo con esta misma pregunta, tú que mejorarías de aquí del establecimiento, ¿para incluir a una persona con discapacidad auditiva?

R5: ¿Que mejoraría?

E: Si

R5: Ehh, pues no lo se la verdad. Mmm... no, no sabría decirte como que la verdad

E: ¿Ósea tú crees que no hay algo que puede cambiar?

R5: Pues no, obviamente pues aquí estamos en planta alta, pues yo creo que quizás una persona con silla de ruedas yo creo que tal vez si no pudiera porque creo que eso ya no depende de mí, porque estamos dentro de la plaza entonces

E: Seria más como de la plaza

R5: Aja yo creo

E: ¿Bueno si no cambiarías nada de aquí del establecimiento, como mejorarías tú el trabajo para personas con discapacidad en el ramo restaurantero? Ósea cual sería tu opinión acerca de esto

R5: Pues este, no sé, bueno si, yo en mi opinión creo que no habría mucha diferencia, creo que sería como un poquito más de paciencia como enseñarle, yo creo que a lo mejor no es como, la misma movilidad y cosas así, pero creo que si lo pueden hacer ósea sin problemas

E: Ósea, ¿tú dices que todos pueden hacer el trabajo que tú estás haciendo?

R5: Si

E: Comentas que las personas con discapacidad con un poco de capacitación podrían hacer lo que tú estás haciendo

R5: Si yo creo que sí, ya ósea que, aunque les falte un brazo o cosas así nos han demostrado que pueden hacer muchas cosas que nosotros cotidianamente lo hacemos con ambos brazos y cosas así.

E: ¿Crees que lo lograrían?

R5: Si

E: Bueno ya estoy a punto de retirarme, pero antes de hacerlo tienes tu algún otro comentario acerca de las personas con discapacidad auditiva y su inclusión al trabajo restaurantero

R5: Eh. No creo que no.

E: Muy bien pues de mi parte eso es todo muchas gracias por tu tiempo y disculpa las molestias

R5: Si no te preocupes

E: Muchas gracias

R5: Si

## ENTREVISTA 6

**CLAVE: E6F44**

E: Buenas tardes me presento soy Daniel Uriel alumno de la facultad de Psicología de la UAEM, realizando mi proyecto de tesis, para empezar, me podría decir ¿Cuántos años tiene?

R6: Yo tengo 44 años

E: Bien 44 años y me podría decir ¿cuál es su ultimo grado de estudios?

R6: Maestría yo soy oceanologa de profesión

E: Y maneja también este restaurante, hablando de él me podría decir ¿cuánto tiempo lleva aquí su restaurante?

R6: Este restaurante tiene menos de un año, tiene de hecho ocho meses, pero es una franquicia mexicana está instalada en todo el norte del país y es la primera que se abre más al sur.

E: A mire , pioneros en este tipo de restaurantes, y dígame ¿cuánto hace que usted trabaja en esta franquicia?

R6: Desde que se fundo

E: Entonces ¿usted es la dueña de la franquicia?

R6: La familia de mi esposo

E: Entonces lleva relativamente poco, y es bueno porque hacen falta lugares así aquí en el estado, y me podría decir del trabajo que se realiza aquí en el establecimiento, ¿Qué tipo de comida es la que preparan, bebidas y demás?

R6: Nosotros somos un restaurante de comida rápida, se prepara un pollito empanizado frito que es un pollito, muy fresco se compra Bachoco es una comida que todos los días se realiza la ensalada, el puré, el arroz y el pollito, todo es como fresco y al momento, si hay

mermas lo que queda de ese día no se guarda, entonces todo está muy fresco, nosotros preparamos la comida, hamburguesas, alitas, boneless, tenemos ensaladas, las ensaladas, son a base de lechuga, una cama de lechuga, ósea tenemos una opción, muy saludable, tenemos agua, tenemos refrescos, el agua es natural, los refrescos, que son la línea de Pepsi, es la verdad el único producto que tenemos que es extranjero, porque todo lo demás, nuestros productos son mexicanos, compramos al mercado local, compramos a Bachoco, compramos a Bimbo, todas las cosas las tratamos de que sean mexicanas siempre, para que realmente seamos congruentes como una franquicia mexicana

E: cien por ciento mexicano, es lo que veo que quieren logra o más bien está haciendo aquí, ahora dígame en sus palabras. ¿Cómo definiría, aun buen empleado?

R6: Bueno un buen empleado es una persona responsable, servicial y es una persona cordial, entonces una persona confiable, es un elemento seguro para sus compañeros, para nosotros como empresa lo más importante son nuestros empleados, porque es el motor que hace mover todo este restaurante, y que ellos estén bien, estén felices y tranquilos, pero nosotros también tenemos que tener cuidado que cada uno de ellos de su mejor versión porque hace sentir al equipo mejor.

E: Como una familia.

R6: Si que sea una persona en la que se pueda confiar, que va a preparar lo que se pide, que lo va a preparar bien, que sean cordiales, que respondan bien aun así estén enojados, que sea un buen trato hacia los demás, y que traten de pedir las cosas de manera amable para con sus compañeros y para nuestros clientes

E: Todo ligado a la calidad en el servicio.

R6: Y que como principal particularidad que les guste servir a las personas no, nosotros somos una empresa que brindamos servicio, y nos gusta atender a las personas, nos gusta que estén contentos que estén como que, en casa, que se sientan parte de cuando estén comiendo, lo más importante que deben de tener, es una persona que esté dispuesta a dar servicio y que los haga feliz.

E: En este caso usted vende la experiencia de ser parte de esta familia, y tener un entorno en donde la gente se sienta bien, un ambiente familiar, al fin y al cabo.

R6: Si así es exacto, porque somos un restaurante familiar.

E: Y con esto que me comenta, en sus palabras, ¿cree que una persona con discapacidad auditiva sería un buen empleado?

R6: Si claro.

E: Me podría decir el ¿por qué?

R6: Si porque eso, no limitaría su responsabilidad, no limitaría su servicio y no limitaría su cordialidad, aquí seríamos, o más bien aquí lo que sucede, es que el entorno está limitado para estas personas.

E: ¿Porque crees que su negocio es un espacio limitado a estas personas?

R6: Ahorita si, o más bien no se hijo, la verdad no sé, porque no hemos tenido la oportunidad de tener una persona con estas capacidades diferentes o discapacidades, como lo quieras llamar no hemos tenido la oportunidad, cuando la tengamos nos vamos a enfrentar, yo como supervisora operacional te puedo decir que limita si como se van a comunicar sus compañeros con él y ellos con ella, entonces, tendríamos que establecer muchas dinámicas, de comunicación, de elaboración, y para que los engranes no se detengan y para que el trabajador o trabajadora se sienta siempre a gusto, se sienta con la confianza de desempeñar su trabajo, de que nada lo limita y que a nosotros nada nos va a limitar para poderle ayudar, porque nosotros como empresa para eso estamos para ayudarle a nuestros empleados.

E: Entiendo esta parte de que ustedes se adapten a él y no el a ustedes

R6: Si justo así y no al revés.

E: Con esto que me dijo, si no ¿ha venido una persona aquí con discapacidad auditiva a pedir empleo, ha venido a consumir en el local?

R6: Si y no solamente gente con discapacidad auditiva, si no gente con problemas de comunicación, porque no entienden o tienen otras capacidades, y nada más nos señalan el menú, o personas que son de otro país, y puedes ponerte en el lugar de ellos no entienden nada de español.

E: Si en esos momentos como que la comunicación se fragmenta con ellos

R6: Si y pues aquí nuestra gerente y yo somos las únicas que hablan el inglés, y no solamente hemos tenido gente que habla inglés, hemos tenido gente que habla francés, haitianos, gente que no se puede comunicar bien y entonces, si tenemos un menú que es muy visual, eso ayuda mucho, tenemos nuestras pantallas, que también nos ayuda mucho, y principalmente la gente que trabaja aquí tiene muchas ganas de trabajar, entonces nada que impide que no se puedan comunicar.

E: Y volviendo con estos chicos con discapacidad auditiva que vinieron a consumir, me podría decir ¿cómo fue la interacción con ellos?

R6: Si, se tiene que tener mucha paciencia con ellos, ellos se acercan y uno se da cuenta inmediatamente que no se van a poder comunicar de forma fluida y clara, pero que con paciencia y haciéndole las preguntas necesarias, entonces vamos mostrándoles las imágenes, y sobre todo tenemos un cliente que la verdad que es el que más recurre, por ahí tenemos gente grande que ya no oye bien, o que no ve bien, entonces se le tiene casi gritar o leer el menú o así, con paciencia ellos son muy amables agradecen mucho la paciencia y pues si se les pide a las personas que están detrás de ellos que nos permitan atender a uno o dos atrás de ellos para que nos permitan darle a la persona un poco más de tiempo y nada más te requieren más tiempo, y aquí lo tenemos cuando lo hacemos, eso no es impedimento, y al contrario, la verdad aquí somos puras chicas las que trabajamos aquí, y yo creo que eso tiene aquí una connotación muy maternal, entonces son muy acogedoras y son muy protectoras, y entonces le piden a alguien de ven atiende a este señor, entonces ya se viene alguien de atrás y solo se dedican a la persona que está aquí y que requiere más de nuestra comprensión y nuestro tiempo.

E: Entonces por lo que entiendo, todas trabajan juntas para atender a estas personas que no escuchan bien, y manteniendo esta parte de la calidad en el servicio

R6: Si, si así es

E: Ahora dígame lleva aquí este restaurante un año laborando aquí, me ¿podría decir si ve alguna ventaja en contratar a una persona con discapacidad?

R6: Si yo creo que sí, las personas con discapacidad agradecerían mucho contar con un trabajo si porque estoy segura que se han de encontrar con muchísimas limitaciones para que sean colocadas en algún área, y yo creo que serían personas muy responsables, yo creo que son personas que tienen una sensibilidad extraordinaria del mundo y las situaciones porque ellos han sido muy golpeados, entonces estamos hablando de personas muy extraordinarias no, estamos hablando de gente que con estas discapacidades han salido adelante y aun así quieren seguir, quieren trabajar, entonces olvídase, creo que para mí sería un amor, si esas personas quisieran trabajar con nosotros, no hemos tenido la oportunidad, pero sería un honor para nuestro restaurante claro que sí, tendríamos que buscar la manera de que todos nos sintiéramos bien con ellos, pero sobre todo la persona se sienta bien, aquí lo más importante es edificar a la gente, como la edificas dándole mucha seguridad confianza, pero si el gerente por ejemplo un poco de temor de lastimarlo, de no entenderse con el ahí es donde hay que empezar, por eso te decía, que las limitaciones no las tiene la persona yo creo que la discapacidad la tenemos todos los demás.

E: Con esto que me comenta ¿usted ve alguna desventaja en contratar a una persona con discapacidad auditiva?

R6: Eh, no Eh no, el contratarla no, lo que vi es que hace muchos años, es que no había muchas oportunidades para mejorar la dinámica, para manejar los procedimientos, para mejorar la relación laboral, no creo muchas áreas de oportunidad, nos haría aprender, nos haría crecer.

E: Entiendo usted vería más ventajas que desventajas.

R6: Si claro

E: Teniendo en cuenta esto, ¿usted qué cambios le haría aquí al restaurant para incluir a estas personas en su equipo de trabajo?

R6: Yo creo que... mira hasta ahorita que me los estas diciendo, no lo había pensado, pues yo creo que pondríamos muchos carteles en cocina, lo más seguro es que yo no pueda ponerlo en mostrador por razones obvias, pero en cocina se desempeñaría muy bien entonces podríamos poner cartelones que señale, nos haga ver al principio o lo que ella necesita y que nosotros también le señalemos lo que necesitamos, lava lozas, necesitamos

que piques el jitomate, me imagino que es cuando los niños empiezan hablar no que vas poniendo cartelones en todas partes, vas pegando y que también la persona tiene un lenguaje a señas podríamos instalar una capacitación para que podamos aprender y olvídase aprender es lo más bonito en la vida. Si es algo que se llevan fuera de aquí, pero me imagino que por ser un lenguaje desarrolla todo lo que se puede desarrollar a nivel cerebral, y más si utilizas las manos, estás hablando más de un nivel cognitivo más avanzado

E: Ajá porque es más gesticular y obviamente más visual es más el movimiento que otra cosa y teniendo en cuenta todo esto... este... usted, no lo sé, por ejemplo... mmm ahorita se me fue, pero siguiendo con la siguiente pregunta, me podría decir si ¿conoce los beneficios al contratar a una persona con alguna discapacidad? O sea, qué beneficios otorga la ley

R6: ¿para él o para mí?

E: para él, bueno para usted también.

R6: ¿para cómo empresa?

E: ajá

R6: pues últimamente he estado escuchando de qué empresas con inclusión ¿no? Como empresa... creo que sí hay beneficios, pero no los conozco, pero sé que los hay.

E: bueno si pudiera mencionarle uno es que, si usted contrata a una persona con discapacidad, cuál sea que fuera su discapacidad en el momento en el que usted hace su nómina se le reduce esto del impuesto, y se le regresa a usted el impuesto de la nómina.

R6: ah eso está muy bueno.

E: Si mal no recuerdo en el artículo final, si no me falla es el 57, igual si gusta buscarlo ahí viene el beneficio que tiene usted cómo empleador.

R6: ah, buenísimo, sí, yo me imagino que a ellos se les considera igual en el seguro y todo normal ¿no? O sea, no hay una ventaja para ellos, ellos entran aquí en nómina con su seguro, con su horario y todo normal ¿no?

E: sí y con las prestaciones que usted le de

R6: Si las prestaciones de ley, eso es todo, ah ok. Ah, Pues está muy bien saber eso o sea sí sabía que había un beneficio pero la verdad no, solamente tuvimos una persona con una discapacidad de este... un ligero retraso, Pero la verdad nunca lo lleve ante... sólo fue para... que las licitaciones cuando él trabajaba para nosotros y cuando hicimos una licitación teníamos una agencia de limpieza también y cuando hicimos esa licitación nos hicieron esa pregunta de si teníamos alguna persona con alguna capacidad diferente y le ponían así, y le dijimos sí claro el, de hecho tenía su gafete ajá, de por favor entiéndeme, hálame más despacio, cosas así para que la gente se diera cuenta me llamo tal, no me toques, porque le ponía nervioso que lo tocaran por una persona del aseo que limpiaba la plaza y entonces me acuerdo que pues sí se puso la verdad no me acuerdo qué pasó, pero me acuerdo que lo preguntaban en esa licitación y que nos dimos cuenta que, ya era una cosa que estaba, como poniendo más puntos, como, ¡ay! Ya me acuerdo es que las licitaciones son por puntos, entonces si tenías empleados con capacidades diferentes te daban puntos.

E: ah es que todo ahora es por el sistema unitario de administración

R6: si, si, si,

E: y bueno siguiendo con esta parte de la entrevista ¿usted cree que cambiarían en algo al encontrar a una persona con discapacidad aquí en el restaurante?

R6: Sí, nos pondría todos en un reto, nos cambiaría para bien o sea... sí creo que tocarían muchas venas sensibles, comenzaremos a valorar más cosas o sea en el sentido del habla y del oído ¿no?

E: ósea adecuarse a él ¿no? Toda esta parte

R6: Sí claro.

E: Tomando esto en cuenta ¿Usted qué cambiaría para que la persona con discapacidad auditiva se pudiera integrar no sólo a este restaurante sino, a otro restaurante, ¿qué haría usted para cambiar esta situación?

R6: Yo creo que ahorita como tú me vienes a entrevistar yo pensé que buena área de oportunidad para desarrollar todo como manual, como para los restauranteros, ¿no? o sea

como en la cocina por ejemplo, nada más ponte a ver en la cocina, cómo nos podremos comunicar con la persona, o sea esto que te digo cómo hacerle para desarrollar todas estas, técnicas o estas estrategias visuales porque lo que él tiene va a tener que ser muy visual, muy olfativo ¿no? de entrada entonces va a detectar antes que nada cuando el pollo empiece a tronar, va a decir este pollo ya (quedo) ya, ajá, entonces, yo creo que se tendría que buscar o sea, tendría que implementar como unos manuales, manuales técnicos, que los estudie el gerente y que los estudie los que van a trabajar al lado de él, para que sepan cómo comunicarse con él.

E: O sea, ya como una guía establecida.

R6: Y yo creo que eso estaría muy bueno, que lo hicieran ustedes como estudiantes, o sea que se van a dedicar a esta parte, no, es que ahí está todo, es que yo me limito a decir que yo no tengo el tiempo, es que como lo voy a hacer, es que aquí todo es comida rápida y todo es de volada, ¿no? Si tú me dices, aquí está el manual. Y en un futuro sería por ley. Sí, ya hay un manual, ya no tienes un pretexto para no hacerlo y se mete a la normatividad.

E: yo creo que es posible, pero poco a poco. Tiene usted toda la razón. Creo que es un gran punto que toca usted porque sí, ya alguien había mencionado un manual, pero no lo que menciona usted de que debería de normalizarse ya a nivel de reforma. Y yo espero que de este proyecto salga más.

R6: y que se documente, o sea, si empieza una persona a trabajar aquí conmigo, ¿ella te puede decir, perdóname ¿cómo te llamas?

E: Daniel

R6: Yo te puedo decir, Daniel, vente a documentar, ósea venta documental, pásate una mañana y ven aquí a ver las que están sucediendo ¿qué problema nos encontramos? Entonces, tú ahí vas a ir cenando y vas a ir solucionando y vas a poder decir, “Ah, es que no se pudieron comunicar en esto” “¿Qué se puede hacer?” tarjetas que se puede hacer en cocina. Porque hay mucha gente buena cocinando, pero no tiene estos sentidos, pueda incluirse, y después en otro lugar, después podríamos hablar de una carpintería, ¿si me entiendes? O sea, se pudiera hacer manuales para te voy a decir es que yo creo que es como, los idiomas, o sea, cuando tú aprendes inglés, después va a ser más fácil que tú

aprendas alemán o al revés, porque todos son de las lenguas germánicas, entonces todo lo que tú vas a tener que hacer es aplicar todo lo de los restaurantes, comida rápida, pizzerías, con que te metas a 2 diferentes. Después vas a hacer un manual para todos. Y ya luego haces tus updates para hacer algo más específico.

Igual si es algo de artesanía, puedes hacer lo mismo, algo para hacer telares, carpintería o herrería, es muy parecido porque es un trabajo manual la artesanía entonces ya puedes hacer tus actualizaciones, pero ya en cada rubro.

E: si, no sé si con la ayuda de otros estudiantes podrían hacer esta parte creo que más de la organización en este caso, que a veces, al organizarse, es una de las principales cosas que a veces falla uno. Unos lo quieren hacer de una forma, otros los quieren hacer de otra forma. Yo creo que sí sería posible, pero sería checarlo con otros compañeros de la universidad y ya poder hacer algo colectivo, o sea, un trabajo de todo y ahí en todo caso no sería un restaurante como aquí, sino tiene razón usted, serían muchos puestos y en diferentes giros de trabajo.

R6: ¿no has investigado si hay? ¿O sea, cómo le hacen? Porque los países primer mundistas seguramente ya lo tienen establecido.

E: si hay de hecho, si busca en Netflix, Un peluche que sale en toda la serie, un capítulo en el que él y como waffle que tiene que lo acompaña que van a un restaurante en Chicago que son personas principalmente con discapacidad auditiva que lo manejan, y así empiezan los chicos a tener sus propias órdenes. De hecho, no sé si usted aquí en el centro conozca de algún restaurante o cafetería que es manejada por personas con discapacidad auditiva, en este aspecto, Bueno, algunos de los que he entrevistado me han comentado que aquí en la esquina en dónde estás en Morelos arriba hay una cafetería que se llama resiliente hay unos chicos con discapacidad.

R6: Ah, sí, sí, sí, he ido. Sí, he ido al cine y he entrado, sí, me llamó la atención

E: la parte de arriba y ahí están los chicos que tienen su propio menú, imágenes en la parte de atrás, con lo que pueden ellos comunicarse en el lenguaje de señas, en dado caso de que quieras tener una comunicación un poquito más.

R6: Ah, ya para no limitarnos nada más a la cocina. Muy bien.

E: Son diferentes señalamientos incluso en los menús tienen por colores para decirle cuál quieres tú, que tipo de bebida quieres. Si, ese programa si quieres checarlo no recuerdo el nombre, pero recuerdo que es un peluchito que le gustó mucho a mi sobrina, y ahí yo conocí ese tema y el restaurante está en Chicago.

R6: He sabido de panaderías, De que son muy buenos panaderos, los chicos sobre todo de una panadería muy famosa, también en estados unidos, donde se emplean los panaderos principales que masan y forman el pan son chicos con síndrome de Down.

E: también aquí está el CAM, el CAM también tiene sus propios talleres donde ellos aprenden desde repostería a hacer algunas cosas, me parece de carpintería igual está abierto para chicos que ya van en secundaria y al final se les da un certificado a aquellos que ya tienen como la destreza para elaborar, ya sea en esta parte de panadería o algún otro taller. Igual me parece aquí que en Cuernavaca había uno en el CAM 13 y en el 1, pero por la pandemia todo se pues, ahí se hizo toda la mezcolanza. Ya estoy a punto de retirarme. ¿Usted tiene algún otro comentario acerca, ahora sí, de la inclusión en el trabajo para personas con discapacidad en general al trabajo?

R6: no sé dónde pudiéramos contactar a estas personas, porque siento que la mayoría de ellas se sienten como rechazadas o limitadas en solicitar un empleo Entonces, a lo mejor nosotros como empresarios, saber dónde poder acudir.

E: Ahí si se me permite un comentario, está el sistema aval para aquí en Morelos, pero está muy lejos, creo que está por Zacatepec, y a veces sí es un poco complicado contactar con estas personas, igual hay ferias del empleo, por parte del servicio nacional. Que se hicieron para personas con discapacidad. Pero sí personalmente, yo he ido a ese tipo de ferias.

Y bueno, si hay feria del empleo aquí mismo en Morelos, pero sí he visto que están un poco vacíos. Puede checar en este portal del empleo que creo que la verdad no está mal en esta parte misma de la feria nacional para enfocarse en ferias del empleo para personas con discapacidad y personas de edad mayor, puede entrar en esta página de Valpar, para checar cuando son las próximas ferias del empleo, y ahí puede extender un poco más de la información.

Por mi parte sería todo le agradezco mucho su atención muchas gracias por darme su tiempo para darme esta entrevista, que tenga buen día.

## ENTREVISTA 7

**CLAVE: E7M38**

E: Nada más para empezar, muy buenas tardes. Mi nombre es Daniel. Soy alumno de la facultad de psicología. Este es mi tema de investigación inclusión al trabajo de Personas con discapacidad para proceso de licenciatura, joven, nada más, para empezar, me podría decir por favor, ¿Cuántos años tienes tú?

R7: Mhm, sí. ¿Cuántos años? 38

E: Y ¿Cuál es tu último grado de estudios?

R7: Tercero de secundaria trunco

E: Muy bien ¿Me podrías decir cuántos años tienes aquí trabajando en el restaurante?

R7: Aproximadamente 22 años

E: ¿Y cuánto tiempo lleva aquí este restaurante?

R7: Ah... va a cumplir este año Si no llevo mal mi cuenta 27.

E: O sea, ya llevan mucho tiempo aquí.

R7: Ya, ya llevamos un rato.

E: ¿Tú estás desde que inició más o menos?

R7: No, yo entré... Es que el restaurante cambió de nombre por cuestiones internas, digamos que primero fue conocido como La Buba y duró aproximadamente como 8 años, algo así, y de ahí cambió a la Maga, y ya con eso vamos a cumplir la edad y yo entré todavía cuando era Buba.

E: Ajá, creo que lleva más conocido como La Maga, el restaurant.

R7: Ajá, como lleva más tiempo, sí.

E: Si, muy bien. ¿Me podrías platicar un poco acerca de la del establecimiento? Que hacen, por ejemplo, en actividades, en servicios...

R7: Pues, mira, obviamente con ahorita con lo de la pandemia cambió mucho, antes como la maga y la buba era un restaurant muy alternativo y muy bohemio hacía eventos musicales, teatro incluso tuvimos espectáculos especiales para adultos como payasos para adultos actualmente seguimos con las exposiciones tanto pictóricas, digamos, exposiciones solamente por la pandemia podemos hacer exposiciones de pintura ¿no? o fotos. Lo de los espectáculos, digamos, no, no sabemos si va a regresar dado la consecuencia de la pandemia pues incluso el escenario se tuvo que partir para condicionar con las normas que se necesitaban para atender a la gente.

E: ¿Tuvo que cambiar?

R7: Se modificó

E: Esta parte que me comentas el tipo de comida era tipo Buffet, ósea era comida corrida en general, mexicana, o ¿era algún otro tipo de comida?

R7: ¿EH? Pues mira, somos como que más tradicional no podemos decir mexicana porque de pronto nos aventuramos a hacer nuevos platillos, como comida China u otro tipo de comida, somos buffet lo cual quiere decir tú vienes comes todo lo que quieras, y te incluye todo, pero en específico es más tradicional que.

E: ¿Más mexicana no?

R7: Ajá sí, digamos como los guisados mexicanos.

E: OK, muy bien. ¿Y bueno, tú cómo describirías un buen empleado?

R7: Híjole, yo creo que más bien... es que no personal, el término de empleado a mi ¿me causa un conflicto, ¿no? Mucha gente o muchas personas que yo he conocido tienen empleados en automático consideran que una persona que ya les pertenece. A mí más bien me parece que depende de la persona, creo que una persona que ejerce bien su trabajo es una persona que viene con una buena actitud que tiene una ideología de respetar, primero que nada y de tener una energía positiva hacia lo que hace de lo cual podríamos hablar que

es una persona que le gusta lo que está desempeñando, ¿no? En automático te convierte en una persona que vas a desempeñar lo que hagas de una manera bastante positiva.

E: O sea, dar un servicio de calidad, ¿no?

R7: Exacto, no puedes pedirle a una persona que ama, no sé, qué maneje un tráiler que venga y atienda a gente con una sonrisa todo el tiempo, porque en algún momento va a descubrir que no le gusta y en automático va a tratar mal a los demás ¿no?

E: sí, porque, o sea, obviamente en un trabajo dónde no se está a gusto

R7: claro, y eso nos pasa a todos ¿no?

E: Si

R7: Y ya en automático se convierte en una persona que desempeña bien sus labores o no

E: O no, y basado en esto ¿Dirías que una persona con discapacidad auditiva sería un buen empleado?

R7: yo creo que sí, puede ser cualquier persona tomando en cuenta de si tiene discapacidad o no ¿pero también en automático, cae en lo mismo, ¿no? Si no le gusta el lugar o lo que hace o así no creo que su discapacidad sea una justificación para empezar a tratarlo diferente o empezar desempeñar una la labor de una mala manera, por así decirlo, yo creo que sí.

E: pero debe tener amor a la cocina ¿Por decirlo no?

R7: Claro. Tener amor a lo que haga. Bueno, en esta ocasión estamos hablando de un restaurante, pero sí, pueden ser con problemas auditivos, problemas de ceguera, y obviamente requiere, exige otro tipo de atención, otro tipo de entrenamiento por así, digamos.

E: Y con esto que me dices ¿Ha venido gente con discapacidad auditiva a pedir empleo?

R7: Eh... no fijate que no, es muy curioso porque hasta que tú viniste a decirnos oye con la gente con discapacidad auditiva ¿qué onda? ¿no? Este, no, no nos ha llegado nadie. Hemos tenido comensales con diferentes discapacidades, comensales con un trato más especial digamos, que se ha podido llevar a cabo ¿no? Incluso siguen viniendo personas eh con

discapacidad visual, personas con discapacidad motriz. y creo que hasta ahorita los comentarios que nos dejan han sido buenos.

E: Sí, bueno, uno pensaría que como el restaurante lleva aquí años en algún momento alguna persona con discapacidad pueda venir ¿no?

R7: Fíjate que es posible que haya pasado, pero no nos han dejado notarlo, por que como es un lugar, donde te digo que la gente pasa y se atiende digamos pasa y se sirve posiblemente haya llegado a alguien con esa discapacidad, que sus familiares que lo acompañan lo acaban asistiendo ¿no? Pero así directamente una persona, digamos que venga sola con una discapacidad auditiva no nos ha tocado.

E: También esta parte de prometedora, creo no además se tienen letreros y demás y te explican ¿no? ya no tienen que preguntar por bebidas o algo de la carta no?

R7: Sí, sí, sí. Creo que es importante de tenerlo más a la vista posible la información que una persona lo necesita. Yo me comparo, con... ¿Qué Pasa cuando yo voy a otro lugar? Yo necesito saber de entrada si el lugar es caro, es barato, está al alcance de mi bolsillo, no ¿Qué tipo de servicio hay, entiendes? Todo eso me parece muy importante. Y por eso tratamos de que desde que subas alguien te da la bienvenida y te pregunta. ¿Oye, tenemos este y este servicio, a cuál vienes?

E: Oh, ya que quede completamente en claro qué es lo que se vende y qué es lo que se tiene, y desde un principio ya para que la persona vea su bolsillo desde esta parte de la economía. Siguiendo con esta parte, ahora sí que de la entrevista tú me podrías platicar brevemente en dado caso en algún momento llegara una persona con discapacidad auditiva. ¿Cómo crees que sería el proceso de compilación para esta persona?

R7: Ok, yo creo que al detectar que tenemos un comensal así, es... digamos que me ampararía a donde está la información, ¿no? Por ejemplo, nuestro letrero somos Buffet y cuesta tanto, hacer eso con alguna seña, honestamente, yo no estoy preparado con lenguaje de señas para comunicarme con una persona con discapacidad auditiva, pero creo que siempre buscamos la manera, ¿no? y creo que es importante que a la persona no la haga sentir incómoda, ¿no? La acercas a dónde está la información, le haces entender de si bien hay este servicio y si le parece bien y sino bueno, ya la acercas a que vea dónde está la

comida tú puedes tomarla con señas. Hay personas que tienen discapacidad auditiva y saben leer los labios, eso ayuda mucho. Hemos tenido personas que no escuchan bien, no es que no tengan audición o no funcione su sistema auditivo, pero es muy malo ya, y sí, con que nos lean los labios, ya entienden.

E: Creo que con lo de la pandemia el cubre bocas esta parte también es difícil que puedan ver los ¿no?

R7: Sí, sí, sí. Crea como otra discapacidad, por así decirlo, ¿no? Para las personas que necesitan ver los labios, ¿no?

E: Bueno y con esta parte de una persona con discapacidad, tú dime, ¿crees que habría alguna ventaja al contratar a una persona con discapacidad para que elaborara aquí con ustedes?

R7: yo creo que sí. pero creo que también es necesario cómo prepararnos si tuviéramos a alguien así, con este lenguaje de señas porque creo que al tener a una persona con alguna discapacidad así atrae a más personas así, ¿Cómo es este efecto dominó? Cómo de ah le platicas un amigo, allá está padre apenas fui a comer y de pronto te dice, “Ah, pues vamos a ver”. Yo creo que, si hay alguna persona con discapacidad, en este momento estamos hablando de discapacidad auditiva, pero si vienen en otro momento otras personas con otras discapacidades, al enterarse que hay personas así, con las que se pueden identificar o sentirse más cómodas, porqué se sienten dentro de una inclusión generaría un efecto dominó de venir más personas así, creo que si tiene alguna especie de beneficio. No me gusta la palabra porque pareciera que estamos hablando de “sí que me traiga más gente”, no, es como de incluir, ¿no? No hay bronca, ¿no? a lo mejor no estoy preparado, pero tampoco me cierro que vengas.

E: ¿cómo que estás abierto a la posibilidad de?

R7: sí, claro, claro. pero es bienvenido si yo soy bienvenido a todo el mundo es bienvenido

E: acción. Todo es algo recíproco. el momento abrirle la puerta a más comenzar las, por decirlo de alguna forma. Aquí puedo ir porque hay una persona como yo que está a gusto que la tratan bien y está haciendo discriminada, ¿no? Se sentirían más cómodos. Al ver que sí se están viendo un poco más. Es parte del restaurante.

¿Tú ves alguna desventaja en contratar a una persona con discapacidad auditiva?

R7: Eh... Híjole hacia esa pregunta creo que puedo contestar desde mi trabajo y desde mi percepción. Desde mi trabajo creo que no, creo que una persona puede aprender y adaptarse no importa lo que seas, eso lo he visto infinidad de veces en mi vida y en mi cuestión laboral también lo he visto, o sea, personas que vienen con discapacidad motriz y eso pronto empatan como a la manera de acercarse a la comida, o de hacernos saber que necesitan, y ayudar a que les sea más difícil creo que no crea un contra por así decirlo, desde mi percepción personal creo que depende el trabajo, ¿no? este ahorita estamos hablando de un restaurant y creo que no hay ningún problema, pero si este fuera un negocio de, no sé, vender bocinas, donde le tienes que incluir al cliente decir mira te la prendo para que escuches no sé qué, ósea si el cliente te dice oye es que no oigo tal cosa, creo que ahí ya encontramos una parte difícil sobre desempeñar este trabajo, creo que depende.

E: si se vende bocinas obviamente tendrías que ver del sonido dependes totalmente del audio, ¿no? Si, toda la razón,

R7: Creo que depende del trabajo, no creo que sea un impedimento, pero sí depende que tipo de trabajo

E: La ventaja es que depende del trabajo que se haga es lo que realmente puede ser que sea una persona funcional o no, en este aspecto ¿no? entiendo muy bien tu punto, y derivado a esto ¿Conoces algún beneficio que da la ley por contratar a personas con discapacidad?

R7: No

E: te puedo platicar un poco acerca de esto, uno de los beneficios que da la ley, está marcado dentro de la ley de trabajo, me parece que en el artículo 57, dice que cualquier establecimiento que tenga a personas con discapacidad al momento de que se les pague por nómina al momento de que se te hace el impuesto por cobrar la nómina se reduce eso, o sea, al final se vuelve tuyo ¿no? Por una parte, es como una retribución, por decirlo de alguna forma. Lo cual es un incentivo por parte de la ley para que sigas contratando a personas con discapacidad.

R7: ah, claro, para que haya más inclusión

E: exactamente cuando esta parte, y llegando con esto me comentaba hace un poco del restaurante, me comentabas como un comensal podría tener un buen servicio. Pero ahora dime, ¿El restaurante contaría con las instalaciones adecuadas para una persona con discapacidad auditiva entrará a trabajar en estos momentos?

R7: yo creo que sí, yo creo que sí, por qué... por ejemplo: Estar como supongo yo, en muchos lugares divididos por zonas ¿no? O sea, está como el área de la cocina, está como el área de los meseros, esta como el área de la barda, esta como y todo es obviamente por medio de estarnos hablando, o hacernos señas, dependiendo de en el área en el que estés, Hemos tenido personas, por ejemplo, que no saben leer ni escribir, las tenemos trabajando, o personas que nunca habían trabajado en un restaurante vamos enseñándoles como de acuerdo a lo que ellos entienden y se les facilita cómo se trabaja aquí, y si fuera una persona que todos tenemos la conciencia de que tiene alguna discapacidad auditiva todo sería por medio del tacto y la seña, entonces creo que si

E: Entonces, ¿tú crees que generaría un cambio a la manera de trabajar de todos ustedes si hay alguna persona con discapacidad auditiva entrar a trabajar aquí?

R7: yo creo que sería interesante, si generaría algún ligero cambio obviamente, ¿pero sería muy interesante porque las personas que están trabajando aquí son personas que a comparación de otros lugares a los que he ido a comer son personas como más conscientes y atentas a lo que hay, a lo que les rodea, ¿me entiendes? Por lo mismo que te decía que tenemos personas que no saben leer ni escribir, y no podíamos dejarles recados, por ejemplo, ¿no? Entonces encontrábamos la forma de hacerles saber, les enseñábamos, por ejemplo, palabras a que las aprendieran, las escribieran, y ya sabían que con esa palabra significaba por ejemplo hay que sacar, no sé, tal cosa del refri porque es lo primero que se ocupa ¿Me entiendes? O sea, encontramos la forma de adaptar nosotros a la persona, no que la persona llegue a adaptarse a nosotros.

E: y con esto que me dices, ¿Cómo mejorarías tú el local para hacer una inclusión aún mejor para estas personas con discapacidad auditiva?

R7: mmm... no sé, es que yo creo que ahí sí tendría haber investigación, ¿Qué es lo mejor para (Una persona con discapacidad auditiva) poder tener más personas así? y no hacerle

sentir como te mencionaba, como incómodas como, chin, llegaste ahora hay que apartarnos, no, es como llegaste, y es porque se puede, órale vamos a darle.

E: bueno por lo que me cuentas también acerca de personas que no saben leer ni escribir, un propio sistema, ¿no? Igual creo que esto es una base para, ahí entra el por todos lados, ¿no? Igual creo que trabajando por esta parte se podría desarrollarse un poco más, ¿no?

R7: claro, claro, sí, sí, sí, y es cuestión de querer, ¿no? porque mientras pueda sentarme aquí y decirte mil cosas mil propuestas, pero si no quiero en realidad, o sea, todo se va a quedar ahí, más que llegar y que realmente se vea.

E: Ver ese interés de querer mejorar.

R7: Claro y que se vea con los hechos qué estás haciendo ¿no? No sólo las palabras que dices.

E: En eso, si tienes la razón amigo. Ahora, dime. Estoy a punto de retirarme, pero antes de hacer eso me gustaría que me dijeras tú, Como... Bueno... ¿Qué mejorarías o qué harías para mejorar la inclusión de personas con discapacidad auditiva al trabajo?

R7: yo creo que hace falta... Híjole, no sé cómo llamarlo, pero creo que lo que necesitamos es, ya somos una comunidad con muchas variantes, ¿me entiendes? Y eso nos obliga de alguna manera a involucrarnos en aceptar esas variantes, o esas distintas comunidades y entre ellas está la auditiva, lo cual quiere decir que deberíamos tener un acceso a donde los restaurantes las personas que vamos a pensionar, gente aprendamos o tengamos el lenguaje braille si no son personas auditivas, quizá, conozco a una persona que tiene un problema de audición, y se basó en el lenguaje braille. No entiendo lo que dices, no sé leer los labios, pero sí entiendo esto. y creo que al tenerlo nos ayudaría mucho para esta cierta humanidad. No sé, por ejemplo, este restaurant en lo personal, creo que lo que uno de los mayores conflictos es la escalera si nosotros tenemos personas con discapacidad visual, la escalera es nuestro primer impedimento.

E: porque para subir tienen que estar viendo por donde pisan.

R7: O personas de la tercera edad que ya les cuesta trabajo. Sea como esta cuestión de buscarle de verdad tener esta inclusión dentro de las comunidades, no sólo las diferentes

ideologías, o diferentes formas de pensar que ya existimos, eso incluye una discapacidad, hasta diferentes pensamientos.

E: me gusta mucho tu idea, amigo, espero realmente pues esto puede hacer una realidad ahora, tarde o temprano, dentro de lo posible.

R7: ojalá ¿no? pero hace falta mucho trabajo, pero sí, creo que soluciones sí puede haber.

E: muchas gracias, amigo bueno, por mi parte es todo, Te agradezco mucho el tiempo prestado, y pues gracias por recibirme.

R7: No, gracias a ti.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Jefatura de Licenciatura

Cuernavaca, Mor., 13 de marzo de 2023.  
OFICIO: FPSIC-DIC/0109/03/2023

**MTRA. ERMILA LUNA VARA**  
**DIRECTORA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA**  
**DE LA U.A.E.M.**  
P R E S E N T E

Por este medio, le informar a usted el dictamen de los votos aprobatorios de la Tesis titulada: **INCLUSIÓN AL TRABAJO EN PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN CUERNAVACA, MORELOS** trabajo que presenta el egresado C. **DE LA ROSA ROSALES DANIEL URIEL**, para obtener el grado de **Lic. en Psicología** ya que reúne los requisitos solicitados.

Sirva lo anterior para que dicho dictamen permita realizar los trámites correspondientes para la presentación de su examen de grado.

ATENTAMENTE:

VOTOS APROBATORIOS	
COMISIÓN REVISORA	APROBADO
DRA. NORMA BETANZOS DÍAZ	
DR. GABRIEL DORANTES ARGANDAR	
DR. ULISES DELGADO SANCHEZ	
DR. ELISEO GUAJARDO RAMOS	
MTRO. AXEL GERMAN GUERRERO PERALTA	

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

C.i.p. Archivo

Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209  
Tel. (777) 329 70 49, 329 70 00, Ext. 7049 / [psicologia.areasecretarial@uaem.mx](mailto:psicologia.areasecretarial@uaem.mx)



Una universidad de excelencia

RECTORÍA  
2017-2023



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

### Sello electrónico

**AXEL GERMAN GUERRERO PERALTA | Fecha:2023-03-13 09:50:53 | Firmante**

WYgwF5Zdb3m8jHQ9u8cxOix4ugCV4OMTQsl+oxhQIJJEpgl3igeMTH62MnxQYaoOhrng4lm/2XX1nPoMbegtWhcUabtx1TINKggHW/rsYmMU37DgLYnbTgDCdWGoDP/AXf897e wP7CPXa6Q3b3cXLvE94Mz6k9GyfGPQIBHi9qG+vnBMGSA4WhxAGf8ykHGNc6E40gCPQFXqOyRD9z9uiv8f9EGMS7PwVlfl6dngdqS9VTXCrk1XBYbJXcR6wbStHNNkm1ndH ICOPoyZhwJONkrQoD1NW4QEtyL8OjBVGAldrbCnBTjuFX3QflsK+AcadyRz9LO5SvvJ69wYsw/A==

**GABRIEL DORANTES ARGANDAR | Fecha:2023-03-13 12:01:17 | Firmante**

jUBRd3iNwhPj5X2dFcCITngwYMs3Sf/CNmpyuszXQODZ923CSaQjD0AEYLY8je/X3BIXfTb6G9lo7OrOJYqLIPSRz9aK4tUq9IW0ZBTh44r4ArDhdAliKW2BB0SeaPpzHMOp5Mit3y KnewHptHfGH8ROQXZi4NiU2BQf6+fostfUCFGjwTJbr/jizmdMthRBDpkd/zklidcJnfujZAZe/Wfkj/Y/hG5UhmZrkmPV0VaMcqfKQEXB/evSN2LSf3tlyyfCokOyOViLqBfWsvSG+UHj pBYOjioC/9nb92CelETZN/BTPp6BqqrQ3ql0a5/l/bOCJACK/gPhPlcXV4T5A==

**ULISES DELGADO SANCHEZ | Fecha:2023-03-13 14:01:16 | Firmante**

L2Me+mlawdZW52omLLcF33dVlqULmnm/0Debq7rvGEynMZvAbCLNd1DiWb3pkdjzANXVX8wzkT33yyTRKjwroM9VhXkacmNMNKncSnFBv/+10qjP3kS5cqOnFC445m1Emd VLK72udWUj0VR8+nSA2RrJspHv6zovhkkcaA//twx237JfQ8mQV8j2eEACoREnr/xlraHcdUsm/9GkHZNbFtdH+MFR89RmEVU72nd4QGwG5vHaC7i+1Bet5gAvrj9X/zHx1z7X hmH+aRT5e5B+ak05c61TiKRO9n/2YyKmegsVKQj4TBustWhPhKa3zbRNGSocBCRDesybwQkHA==

**ELISEO GUAJARDO RAMOS | Fecha:2023-03-13 14:33:48 | Firmante**

jgfm0nSWKEI0XOwVrGurev2Tihd+76FLVtLrY15LQGHeVizShS2UUyWH3hlm/8nVTvjwihvFihZ7okSu35tqkFvJtm854okfka71jn/JM5+830dryuXhmOXBDg/2zj0pv/taNbW1w3/V9 VXdrn2/cpOE4a8niuUsqnx3WH5VyMBIvbbZLYEp4uQtK2f4PvxB4H0olRf93YKRv+JSquEAajYbqSoEaDfjeQLcTqjeczS6+kNOjDQiG+M5qK3gr6QFJPywhvaOikwTWvgGTgBQ vmOQzeBXWDAVvwLnv9wvES3nMHFn1a1TE79zYjG/QscMAVzjPoWlp924wv983A==

**NORMA BETANZOS DIAZ | Fecha:2023-03-16 11:43:46 | Firmante**

mVA6hLzO9o7RWgkjEvvwB8UFOPRqog9SThzlJfOuhMbzbmQ3B27+UDRP+XAr9m1zZ2ePu3chc9SQ+dBFv2skU4W4a/lDsHXaAQ3k/UfMCMa2W3xPZf8kGSUvrrRUKStpqG S0t2rNQ0WWhEoZo/ua7affeEcbJNUJ1T/sG9LMYsqKkTE8HOBdCHF07ASVCvnONaKUXpMDpdyKlqDAhRsF43S92bSfjXAYZZb5aADD14oSs6GyGFohDV0qkDqoWpPmRBT 60pdoJdSymMAEKp407PEKoc9jmWSnbbtiYcRuUr/UlrKgEitPs49K/SC6gOSxto5h/+YHjP74oQlug==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



**BqpPHjew2**

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/4z6apsX6X7VWWTNsnVM3Re9qExoEnBq>

