

La Experiencia Comunicativa de la persona sorda profesional en el entorno laboral desde el
ámbito familiar y académico

Autora Liliana María Hernández Valdivieso

Trabajo de Grado para Optar al Título de Magister en Métodos y Técnicas de Investigación
Social

Director

Javier Alejandro Acevedo Guerrero

Director de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Historia

Maestría en Métodos y Técnicas de Investigación Social

Bucaramanga

2024

Dedicatoria

Dedicado a Dios, a mis padres, familiares, amigos, compañeros de trabajo, a mi compañero de vida por la paciencia y el apoyo incondicional, especialmente a las personas con discapacidad auditiva quienes me inspiraron en este camino recorrido para conocer un poco más de sus vivencias cotidianas.

Agradecimientos

Gracias especiales a quienes me impulsaron a continuar, a quienes revisaron las notas, a mis hermanas por guiar mi búsqueda en los datos necesarios, a mis primas por el apoyo con cada una de sus críticas constructivas y aporte profesional en la temática de esta maestría. Gracias a la vida que me dio la oportunidad de continuar aprendiendo.

Tabla de Contenido

Abstract	7
Introducción	8
1. Capítulo I	12
1.1 Planteamiento del problema.....	12
1.2 Objetivos.....	17
1.2.1 Objetivo General.....	17
1.2.2 Objetivos Específicos.....	17
1.3 Justificación	18
2. Capítulo II.....	20
2.1 Fundamentación teórico conceptual	20
3. CAPÍTULO III.....	24
3.1 Metodología de la investigación	24
4. Capítulo IV.....	29
4.1 Análisis y Discusión de los Resultados	29
4.1.1 <i>Caracterización de las Personas Sordas Profesionales</i>	29
4.1.2 <i>Experiencias Comunicativas de las Personas Sordas Profesionales</i>	31
4.1.3 <i>Inclusión Laboral de las Personas Sordas Profesionales</i>	37
5. Conclusiones	44
6. Recomendaciones	45
Referencias Bibliográficas	46

Lista de Figuras

	Pág.
Figura1 Red Semántica – Categoría de Investigación: Experiencias Comunicativas	32
Figura2 Red Semántica – Categoría de Investigación: Inclusión Laboral.....	38

Resumen

Título: La Experiencia Comunicativa en el entorno laboral de la persona sorda profesional*

Autor: Liliana María Hernández Valdivieso**

Palabras Clave: persona sorda profesional, Lengua de Señas Colombiana, comunicación, inclusión laboral

Descripción: A través de la inclusión laboral, las personas sordas han logrado acceder al mercado laboral existente. Sin embargo, surge una pregunta crucial: ¿Podría la experiencia comunicativa en el entorno laboral obstaculizar el trabajo en equipo o el desarrollo profesional de una persona sorda? Uno de los objetivos centrales de esta investigación es abordar esta pregunta. Además, en la revisión teórica, se exploran argumentos relacionados con la estructura y el uso del lenguaje humano y su evolución. Vale la pena analizar si la sociedad puede llevar a cabo de manera efectiva el proceso de inclusión de personas con discapacidad auditiva en entornos corporativos.

A través de un enfoque interpretativo y entrevistas semiestructuradas, el objetivo es obtener una comprensión más profunda de las experiencias laborales de las personas sordas en la ciudad de Bucaramanga y respaldar las adaptaciones razonables que las empresas han implementado para servir como ejemplos de inclusión para otras organizaciones.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Historia. Programa académico Maestría en Métodos y Técnicas de Investigación Social. Director: Javier Alejandro Acevedo Guerrero. Director de la Escuela de Derecho y Ciencia Política de la UIS.

Abstract

Title: The Communicative Experience in the Professional Deaf Individual's Workplace*

Author(s): Liliana María Hernández Valdivieso**

Key Words: professional deaf individual, Colombian Sign Language, communication, employment inclusion.

Description: Through employment inclusion, individuals who are deaf have gained access to the existing job market. However, a critical question emerges: Could the communicative experience in the workplace potentially hinder teamwork or the professional development of a deaf person? One of the central objectives of this research is to address this question. Furthermore, in the theoretical review, we explore arguments related to the structure and use of human language and its evolution. It is worthwhile to question whether society can effectively undertake the process of including individuals with hearing disabilities within corporate environments. Employing an interpretative approach and semi-structured interviews, our aim is to gain insight into the professional work experiences of deaf individuals in the city of Bucaramanga and support the reasonable accommodations that companies have implemented to serve as examples of inclusion for other organizations.

* Degree Work

** Faculty of Human Sciences. School of History. Academic Program Master's Degree in Methods and Techniques of Social Research. Director: Javier Alejandro Acevedo Guerrero. Director of the UIS School of Law and Political Science.

Introducción

Las personas sordas a nivel mundial han pasado por diversas experiencias y procesos de aprendizaje para ser aceptados en la sociedad, dado que no eran reconocidos como personas “normales”, sino como personas “enfermas” quienes requerían curación para participar en la vida comunitaria. Las comunidades religiosas fueron las primeras en asumir a las personas sordas como sujeto de atención, a través de la enseñanza del oralismo; una de las primeras escuelas en Madrid en el año 1814, trabajó con personas sordas, desde el aspecto clínico y luego pedagógico, con la concepción de lograr “curarlos” para después educarlos en el español, desde un enfoque oralista (Palomares, 2009). La enseñanza del oralismo se ha extendido en el tiempo como parte del desarrollo personal del sordo en la sociedad, teniendo como aliado en todo momento al núcleo familiar dentro de este proceso (Infante, 2005).

Asimismo, en Latinoamérica, el proceso ha sido similar ya que la intervención en personas sordas se ha dado desde la pedagogía terapéutica, partiendo del proceso de aprendizaje de la lengua oral para que pudiesen ser incluidos en la dinámica social de los oyentes, siendo esta una de las prácticas que llegaron a las escuelas de educación especial (Arias, Ayala, & Acosta, 2017).

A pesar de que, en el ámbito educativo y terapéutico, el oralismo era la base de comunicación entre el sordo y el oyente, al interior de las familias y las comunidades de las personas sordas se utilizaban las “señas caseras”. Por otro lado, en el ámbito rehabilitador, los terapeutas utilizaban como estrategia didáctica los símbolos manuales, que le facilitaban asociar

el concepto con la palabra. A partir de lo anterior, nace y se reconoce a nivel social la Lengua de Señas, ejercicio que posteriormente fue avalado por la sociedad en general. Es así cómo los proyectos educativos se convirtieron en un reconocimiento a la persona sorda desde su ser social y se propone la enseñanza desde el bilingüismo, (De Carrisoza, 1997). En Colombia se asumió la Lengua de Señas como idioma propio de la comunidad sorda con la Ley 324 de 1996 (Gobierno, 1996).

Desde reconocimiento de la Lengua de Señas Colombiana – LSC – y el inicio del modelo bilingüe en la formación educativa, las personas sordas colombianas han luchado por defender su lengua y su cultura. Asimismo, han estado avanzando en aras de fortalecer su comunicación con la sociedad y así ser aceptados por la comunidad oyente. Las personas con discapacidad auditiva han logrado tener una inclusión educativa con apoyo de ajustes en la norma. Por ejemplo, el servicio del uso de personas intérpretes de esta lengua que sirven de puente de comunicación entre las dos. (INSOR, 2006).

Consecuentemente, algunas personas sordas han podido continuar con sus estudios académicos de educación superior y culminar carreras profesionales contando con un servicio de interpretación intermitente durante su formación. Esto gracias a factores económicos, en la mayoría de los casos (Insor & Cortés, 2017). Aunque existe una barrera comunicativa entre las dos lenguas (LSC y Español), el individuo con discapacidad auditiva al finalizar sus estudios profesionales se siente preparado académicamente para ingresar al campo laboral.

Cabe resaltar que la persona sorda puede hoy en día tener acceso a la inclusión laboral por la normativa que la protege (Congreso de Colombia, 2013). De acuerdo con el Plan Estratégico Institucional 2019 - 2022 del Insor y el Ministerio de Educación Nacional, en Colombia hay 1'404.108 Personas con Discapacidad (PcD), de las cuales 161.087 son personas sordas. Por consiguiente, se hace referencia a 67.943 personas están en etapa productiva y solamente el 15% trabajan. En referencia al documento, 89% de las personas sordas que trabajan se desempeñan en actividades que requieren una baja cualificación y solo el 11% requiere algún tipo de cualificación; siendo la barrera comunicativa la mayor dificultad para el acceso al ámbito laboral (Insor, SF)

La estadística anterior, muestra que, al hablar de comunidad sorda y oyente, es necesario comprender una dinámica bilingüe y bicultural; es decir, las dos comunidades cuentan con un componente lingüístico y características culturales diferentes, por esta razón, el individuo con discapacidad auditiva debe desenvolverse en estos dos ambientes y esto hace que deba hacer un mayor esfuerzo aprendiendo el español escrito con el fin de lograr una comunicación asertiva. (Marquez & Andrade, 2019).

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante analizar la influencia del factor comunicativo en la realidad socio – laboral de la persona sorda profesional, desde su propia vivencia, ya que son ellas mismas quienes han experimentado la dificultad para tener una inclusión laboral y manejo bicultural, con el fin de obtener una oportunidad y demostrar sus habilidades (Acosta G., 2015). Por ello, se hace necesario valorar el proceso de preparación educativa de la persona sorda, de

búsqueda de una oportunidad de trabajo y de desarrollo en el entorno laboral con sus compañeros de trabajo.

1. Capítulo I

1.1 Planteamiento del problema

El propósito de la investigación es indagar ¿cómo es el proceso de comunicación de la persona sorda con estudios superiores en el ámbito laboral? Las fuentes revisadas indican el avance paulatino en la aceptación social de la comunidad con discapacidad auditiva respecto al mejoramiento en la enseñanza de la segunda lengua (español) a esta. (Herrera, 2010).

Dentro de la bibliografía consultada se encuentra que la discapacidad auditiva fue percibida por muchos años como enfermedad, a la cual se requería dar un tipo de solución (Acosta V., 2006). Con el paso de los años, los autores que han tratado el tema más recientemente, también reflexiona sobre el mejoramiento y la inclusión a nivel escolar de la persona sorda, gracias a estrategias y mecanismos de enseñanza que han logrado, en mínima parte, la aceptación de la persona con discapacidad auditiva en la sociedad. Se constata que la sociedad ha evolucionado en los ajustes de la metodología de enseñanza y oportunidad en el acceso a la educación, debido a que el sistema ha incorporado legislaciones en aras de optimizar los recursos del Estado en la atención a la población estudiantil sorda (García, 2004).

Como lo cuenta la experiencia personal de la autora, en su papel laboral como intérprete de Lengua de Señas Española, sobre el tema de la inclusión, quien observa una ambigüedad en el

sistema educativo, porque si bien se han optimizado los apoyos según la discapacidad, han confundido el lenguaje con la educación (Skliar, 2003), refiriéndose a que el avance en la inserción educativa puede lograr acceso al mundo de los oyentes. La legislación en algunos países ha reconocido a la persona sorda como alguien diferente con su propia lengua, su identidad, cultura; sin embargo, cabe analizar si la persona sorda siente esos cambios o dicha evolución en reconocimiento (García, 2004).

Al observar la comunidad con esta discapacidad, se encuentra un obstáculo al acceder a una ocupación acorde a su formación, lo cual genera posibles frustraciones por la falta de comprensión en la comunicación y/o conocimiento de orden empresarial en las personas sordas, dado que en la sociedad quienes cuentan con discapacidad auditiva deben manejar las dos culturas, pero la comunidad oyente se abstiene de conocer las habilidades de dicha población debido a la representación social que se tiene de la discapacidad auditiva (Acosta G., 2015).

No se ha encontrado aún dentro de la bibliografía revisada un aporte que permita la comprensión de la dinámica laboral entre empleadores, compañeros de trabajo y personas sordas profesionales. La autora Acosta devela la necesidad de despejar la inquietud sobre el limitante comunicativo en dichas dinámicas y lograr estar al tanto de una evolución “ideal” del significado de discapacidad auditiva desde el aspecto comunicativo, para que la influencia de este aspecto se refleje en la dinámica de la inclusión laboral (Acosta G., 2015).

Algunas investigaciones cualitativas critican la “pobre educación” de la persona sorda lo cual hace más compleja la inserción al mundo laboral, toda vez que se tienen propuestas de actividades mecánicas sin mucha preparación (Acosta V., 2006). Los trabajos de Acosta (2006) y Vílchez y Cáceres (2017), tienen resultados que objetivan su quehacer en sensibilizar la sociedad hacia la comunidad sorda, la cual continúa en el esfuerzo de ser reconocida por su labor antes de que el Estado lo siga enfocando como una beneficencia. En el sector productivo, entendiendo cualquier empresa de orden legal, e instituciones de educación superior, han otorgado la inclusión laboral a la persona sorda con éxito. Dichas experiencias se pueden dar a conocer a los empresarios como el logro de tener acceso a una inclusión laboral plena, reconociendo la importancia de la interacción de las dos lenguas, oral y viso-gestual, donde pueden recurrir y/o utilizar los servicios de interpretación en LSC existentes y apoyar la gestión de la comunicación (Capdevila & Cantó, 1999).

El trabajo de Capdevila y Cantó (1999) menciona: “Las personas sordas quieren y pueden trabajar, exactamente igual como las normooyentes. Es obvio que no todos los trabajos resultan adecuados a su circunstancia, pero también lo es que ninguna persona es útil para cualquier tipo de trabajo” Este artículo llega a esta conclusión, desde el factor comunicativo porque habla de las limitaciones subjetivas: “Y lo peor de todo no son las limitaciones por razones objetivas, sino las limitaciones subjetivas, es decir, la prevención del empresario a contratar personas sordas debido al profundo desconocimiento que existe al respecto. Las desconfianzas infundadas, los recelos debidos a la pura y simple ignorancia constituyen barreras mucho más difíciles de franquear que la propia estrechez del mundo laboral.” (Capdevila y Cantó, 1999)

El estudio en mención, lo realizan dos profesionales del trabajo social en España con el departamento de empleo de la Asociación de Padres y Amigos de Niños y Adolescentes Hipoacúsicos (A.P.A.N.A.H.), a través de los Planes de Empleo de la Federación Española de Asociaciones de Padres y Amigos de los Sordos (FIAPAS). Esta Asociación desarrolla en la actualidad el proyecto DINAMI, dentro de la iniciativa comunitaria HORIZON, y es cofinanciado por el Fondo Social Europeo, el IMSERSO y la FUNDACIÓN ONCE. El enfoque fue teórico-práctico y se desarrolló entre enero de 1998 y diciembre de 1999. El estudio da cuenta de una realidad que continúa afectando en el tiempo, a pesar de los avances que se han reflejado en la sociedad. Si bien se han generado programas de integración, estos a veces son utilizados como publicidad solo para el beneficio político y de organizaciones, pero en el fondo la situación del acceso al mercado laboral de la persona sorda sigue sujeta a la dificultad en la comunicación que tiene el empresario frente a dicha comunidad.

Un estudio más reciente (Martínez, 2015) muestra que los sordos se desempeñan hábilmente en sus puestos de trabajo, siempre y cuando no impliquen la audición y se respete su estilo de comunicación; son más responsables, puntuales y colaboradores. Se recomienda evitar la subestimación, la lástima y aumentar el conocimiento sobre las habilidades de los sordos; es así como se valoran todas sus capacidades.

El mismo autor da cuenta, que las personas con discapacidad auditiva, al igual que otras personas, requieren equidad de oportunidades para acceder en igualdad de condiciones a todos los

servicios y programas que el Estado ofrece al resto de sus ciudadanos, de lo contrario se convierten en una carga social para el Estado y no pueden desenvolverse autónomamente ni aportar al desarrollo socioeconómico de la región. Por supuesto, hay que recordar que históricamente el estudio de las personas con discapacidad auditiva ha sido trabajado e investigado desde el punto de vista clínico-patológico, buscando normalizarlas o mejorarlas (Martínez, 2015).

Por todo lo anterior, la bibliografía muestra que existe un avance en la evolución del concepto de persona sorda y discapacidad, sin embargo, cabe destacar que, aunque la inclusión educativa y laboral existen, se ha dado en personas sordas formadas desde lo técnico y profesional. El factor comunicativo es un gran eslabón por superar para mayor acceso a los diferentes servicios de la sociedad para la población de esta índole, acceso a la educación, salud y trabajo principalmente.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Describir la experiencia comunicativa de las personas sordas profesionales en su proceso de inclusión en el ámbito laboral.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar a las personas sordas profesionales participantes.
- Conocer las habilidades y limitaciones comunicativas en el entorno laboral de las personas sordas profesionales.
- Analizar los factores comunicativos que han permitido la inclusión laboral de las personas sordas profesionales participantes en esta investigación.

1.3 Justificación

Esta investigación es una apuesta a la continuidad por comprender los avances que se han gestado en la inclusión educativa y laboral, por poder vislumbrar si la comunicación es o hace parte del ser humano en diferentes formas, como lo era en la época prehispánica, con señales de humo, jeroglíficos y ahora sea de manera verbal, escrita o por Lengua de Señas. Lo que significa una importante transformación que se pudiese dar en las pautas de relaciones interpersonales donde el acto comunicativo está inmerso en la sociedad de distintas formas y saber que aún con las diferentes formas de entendernos podamos enviar un mensaje y el receptor la comprenda, aunque los dos manejen distintos idiomas (Chomsky N. L., 2017).

El óptimo desarrollo del factor comunicativo y las habilidades sociales propias de las personas, permiten el aumento de la inclusión laboral, asimismo, beneficiar la dinámica entre las personas involucradas dentro de las empresas que tienen empleados con discapacidad auditiva para mejorar su proceso de inclusión. Desde el factor psicosocial, las personas sordas que se desarrollan en la sociedad, ven un crecimiento personal que afecta, en el buen sentido, el aspecto profesional, enfocándose hacia acciones propositivas desde su quehacer, sintiéndose útiles a la sociedad, a su familia y generando su proyecto de vida, encaminado hacia visualizar el futuro con estabilidad. Todo lo anterior minimiza, en muchos casos, la irritabilidad, ya que al sentir los logros cumplidos y el apoyo de su entorno social, se genera un progreso en las dinámicas de relaciones interpersonales mejorando la comprensión de su ser (Papalia, 2009).

Por consiguiente, en la investigación a desarrollar se pretende conocer si el factor comunicativo ha influenciado o ha sido parte del progreso en el ingreso a la vida laboral de una persona profesional con discapacidad auditiva. Por esta razón, este trabajo puede hacer aportes para mejorar los procesos de acceso al ámbito laboral y la capacidad de la comunidad oyente para realizar ajustes en el desempeño de la labor contratada.

Además, este proyecto puede ayudar a fomentar más investigaciones de corte cualitativo, que permitan dar a conocer y acercar el mundo académico a las necesidades y lo que significa desde lo social, la discapacidad, entendiendo que las personas que la viven tienen habilidades y los mismos derechos que cualquier otra. Derribando de esta manera, todas las barreras físicas y actitudinales que por décadas no les ha permitido a las personas con discapacidad acceder a oportunidades de crecimiento personal desde lo educativo, social y laboral (Ramón, 2015).

2. Capítulo II

2.1 Fundamentación teórico conceptual

La Lengua de Señas juega un papel importante en esta investigación y resalta el factor comunicativo, porque la Lengua de Señas Colombiana – LSC, es un idioma viso gestual, que fue recientemente reconocido por el Estado Colombiano (Gobierno, 1996). Otro reto que tiene la persona sorda al interactuar con la sociedad oyente es comprender los mensajes audibles, los cuales son imperceptibles para ella. Sin embargo, la característica viso-gestual de las personas sordas permite una comunicación entre las comunidades, siempre y cuando el oyente le siga el “ritmo”, es decir, aprenda el idioma de la LSC (Oviedo, 2013).

Así mismo, las personas sordas tienen un sistema de lenguaje infinito, lo interpretan, lo expresan en su idioma, son sarcásticos, irónicos, hacen bromas, aun así, para aquellos que desconozcan la lengua, es difícil comprender esa dinámica social. “La propiedad básica proporciona los medios para producir una gama digitalmente infinita de expresiones estructuradas jerárquicamente con interpretaciones en el pensamiento y (generalmente) el sonido.” (Chomsky N., 2017), aunque las personas sordas no tienen el sentido del oído, tienen su propia Lengua de Señas con su estructura y gramática, pueden desarrollar su pensamiento y adquieren el lenguaje en virtud de su comunicación.

Por otro lado, el bilingüismo propuesto desde el Ministerio de Educación Nacional Colombiano precisa el manejo de dos culturas, así como lo hacen las personas sordas al interactuar

en la sociedad, ya que son una comunidad minoritaria, tienen su lengua de señas y reconocen sus habilidades lingüísticas y la lengua escrita del español del mundo oyente, como lo expresan (Knoors & Marschark, 2012, págs. 291-305) desde la niñez, está la posibilidad de aprender y adquirir la Lengua de Señas a temprana edad y luego aprender la lengua escrita para tener un desarrollo socioemocional, aunque esta parte aún inexplorada está pensada a futuro (Knoors & Marschark, 2012).

Por la misma línea, se encuentra la lengua que, a pesar de sus cambios, ha evolucionado paulatinamente. Los seres humanos tienen la capacidad de manejar la lengua y esa evolución es lo que ha permitido ser diferentes de otros seres vivos (Chomsky N. L., 2017). La Lengua de Señas Colombiana también ha evolucionado, ya que, a medida que la persona sorda ha podido acceder a la inclusión educativa, a su vez, ha podido crear léxico educativo necesario para tener mayor conocimiento y esto ha permitido la evolución de su idioma.

A su vez, según la teoría de Habermas, la teoría crítica de la acción comunicativa muestra cómo la relación entre cultura e individuo es indisoluble, quien a partir de la sociología y la antropología explica que el individuo tiene sus patrones de estructura. Igualmente, en este caso, la comunicación por medio de la lengua de señas colombiana que lo identifica como miembro de una comunidad particular. Se presenta “el mundo de la vida” que se compone de tres aspectos que son la cultura, la sociedad y la personalidad, de las cuales la cultura ejerce una influencia sobre la acción, sobre el establecimiento de pautas de interacción que se tejen alrededor de las personas sordas en el mundo oyente, por ello, el autor Habermas dice que el mundo de la vida la comprende

a raíz de la acción comunicativa y refuerza a la cultura como una subsistema de representación de la realización de la vida social. (Garrido Vergara, 2011).

De acuerdo a lo anterior, la lengua de señas es el referente que tiene la persona sorda para interactuar con su par sordo, crear y comunicar mensajes, por lo tanto, las señas son el marco de referencia propio del grupo (Schramm, 1965) en el que emergen los procesos evolutivos de la Lengua de Señas Colombiana, construyendo un idioma viso – gestual. Esta lengua proporciona el desarrollo del pensamiento, crecimiento personal y proyección de la historia de vida; aunque muchas de las personas con discapacidad auditiva, nacen en el seno de una familia oyente, en la mayoría de ellos, el idioma de la LSC se desarrolla de manera paulatina, pero ello no impide que se construya un código simbólico o como lo dice el autor “código señado casero” para comunicarse de alguna manera con los miembros de su familia (Oviedo, Algunas notas sobre la comunidad sorda venezolana y su lengua de señas, 2004).

Por otro lado, al mirar históricamente la evolución del concepto de discapacidad, varios autores de diferentes lugares del mundo han hablado sobre esto. Por ejemplo, el estudiante con discapacidad, Ed Roberts, quien estudió ciencias políticas en la universidad Berkeley, solicitó un cambio en la forma de abordar la discapacidad haciendo una diferencia en que ésta no es la independencia de la autonomía física sino la manera de dirigir su camino en la vida. De esta forma, desde su vida estudiantil, creó el Movimiento de Vida Independiente, donde quiso acabar con el paternalismo y promovió la entrega de ayudas económicas directamente a los beneficiarios para hacer los pagos a los asistentes sociales. Luego, surge el modelo social, el autor Palacios hace

referencia a Guzmán en dicho modelo, donde el concepto de discapacidad se aborda desde la mirada que la sociedad debe tener frente a las capacidades funcionales y la posibilidad de tomar decisiones respecto a su desarrollo como sujeto moral. De ahí que el autor Guzmán propone un submodelo de la diversidad que, para él, es la evolución del modelo social que tiene el componente ético de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, sus raíces siguen el modelo social (Lizama, 2012).

Asimismo, el modelo social fue la base para que las Naciones Unidas empezaran a ver la discapacidad desde una perspectiva de derechos. Es así como en el 2006 se proclama la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad - PcD (ONU, 2006), en la cual, se reconoce a la PcD como sujeto de derechos y equiparación de oportunidades. Como parte de este último ejercicio, la ONU, introduce el concepto de inclusión, el cual deberá ser transversal por todos los países miembros en las políticas sociales, educativas y laborales de sus gobiernos.

Colombia ratifica la Convención con la Ley Estatutaria 1618 de 2013, en el marco legal idóneo de estrategias que garantice que sus ciudadanos con discapacidad puedan acceder a oportunidades y servicios de manera igualitaria y equitativa, a su vez, se permea y se respeta el uso de la Lengua de Señas Colombiana, resaltando la importancia de la comunicación en su propio idioma (Congreso de Colombia, 2013).

3. CAPÍTULO III

3.1 Metodología de la investigación

La metodología de esta investigación es el estudio de caso, el cual no debe ser confundido con el análisis o estudio de casos como herramienta pedagógica, porque este tiene como característica básica abordar la unidad, entendida para la presente investigación, como el grupo de personas sordas, algunas de ellas profesionales que se desempeñan en el entorno laboral. En línea con Hartley (Castro, 2010), en este diseño metodológico, la orientación teórica pone el énfasis en la comprensión de procesos dentro del contexto de la realidad social. De esta forma, la investigación pretende, como lo expresa Robert Yin, investigar un fenómeno social contemporáneo (Eisenhardt, 2004), teniendo en cuenta que las personas sordas han podido llegar a tener una inclusión educativa y ser profesionales, desde allí su continua lucha en esta realidad social por ingresar y participar en el ámbito laboral en la ciudad de Bucaramanga.

Algunos estudios de caso pueden tener un enfoque positivista, en esta ocasión se realizará un enfoque interpretativo donde sus principios básicos son: principio de abstracción y generalización, que requiere relacionar los detalles ideográficos revelados a partir de la interpretación de los datos mediante la aplicación del círculo hermenéutico y contextualización a la teoría con los conceptos generales que describen la naturaleza humana y la acción social. Otro principio es el razonamiento dialéctico el cual exige sensibilidad entre las preconcepciones del diseño metodológico con los resultados finales y los datos que cuentan con sus subsecuentes ciclos

de revisión. Por último, el principio de múltiples interpretaciones, el cual requiere sensibilidad con las posibles diferencias de interpretaciones entre los participantes cuando se expresan en distintas narraciones de la misma secuencia de hechos objeto de estudio (Carrión, 2006).

En concordancia con el objetivo general, la metodología de investigación seleccionada es la exploratoria, que busca familiarizarse con una situación de la que poca investigación se tiene y representa un reto en la construcción o búsqueda del marco teórico y conceptual. Para el objeto del análisis se tendrá los comparativos de casos (Enrique & Barrio Fraile, 2018).

Asimismo, el diseño de esta investigación parte del planteamiento del problema de describir la experiencia comunicativa de la persona sorda profesional en el entorno laboral, lo cual constituye un aspecto a estudiar desde la realidad social contemporánea. Para la recolección de datos y su análisis, se aplicará la entrevista semiestructurada a profesionales sordos, un familiar y un compañero de trabajo para lograr conocer la dinámica laboral, a su vez, una encuesta para caracterizar al participante de esta investigación y revisión documental que se pueda lograr de este tema estudiado.

De conformidad con lo anterior y teniendo en cuenta a Yin, el nivel de análisis será para casos múltiples con una unidad de análisis, entendiendo las limitaciones de la investigación, sin embargo, un camino donde otros estudios puedan profundizar en esta temática (Castro, 2010).

Por consiguiente, se resalta que el estudio de caso cualitativo es la metodología para emplear en esta investigación, el objeto de estudio es explicado desde su particularidad. El estudio tendrá como meta lograr distinguir la experiencia comunicativa de la persona sorda profesional en el entorno laboral; los datos se recolectarán por medio de una entrevista semiestructurada, donde el entrevistador se basa en una guía de preguntas orientadoras y tiene otras para precisar algunos conceptos o ideas necesarias para la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2004). Para la encuesta que se aplicará a los participantes sordos profesionales, se perfilará al participante en el nivel académico y el desempeño laboral en el aspecto comunicativo. En el marco de la pandemia, la recolección de la información se hará, por medio virtual, toda vez, que las entrevistas se harán por vía WhatsApp o la plataforma Zoom, la herramienta tecnológica que se encuentre al alcance de las personas a entrevistar.

Para analizar la información de las técnicas de recolección se hará la triangulación de los datos recolectados tanto de fuentes primarias como secundarias para validarlos y correlacionarlos, evitando juicios sesgados o la subjetividad del investigador y generar confiabilidad en el documento (Revista Pedagogía Universitaria, 2014).

De acuerdo con lo anterior, las fuentes primarias a tener en cuenta serán las entrevistas semiestructuradas, las cuales serán contestadas por tres personas sordas profesionales, un familiar y personas del ámbito laboral como un compañero, un jefe o un líder.

Asimismo, las fuentes secundarias para utilizar serán documentos referentes a la comunicación, con autores, Doctora en Comunicación por la Universidad Autónoma de Barcelona, Marta Rizo García, quien retoma los aportes de la teoría de la comunicación humana, Wilbur L. Schramm, editor, director del Instituto de Investigaciones de la Comunicación. Catedrático de Comunicaciones y Periodismo de la Universidad de Stanford. Autor de "Comunicación para las Masas", "Proceso y Efectos de la Comunicación Colectiva", "Cuatro Teorías para la Prensa"; Miembro de la Junta Editora de *Journalism Quarterly*, *Public Opinion Quarterly* y *Communications Review*. Convención internacional de los Derechos para las Personas con Discapacidad (2006).

En el aspecto de la inclusión laboral, se tendrá lo contenido desde la Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad y la ley estatutaria 1618 de 2013.

Chomsky, N. (2017).

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0149763416305796>. Obtenido de Language architecture and its import for evolution, *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, Volume 81, Part B, Pages 295-300, ISSN 0149-7634, : <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2017.01.053>.

Los estudios de este autor se basan en sus investigaciones sobre la evolución del lenguaje, el cual permite revelar la importancia de la comunicación desde la comprensión del mensaje y la intención de comunicar.

Oviedo, A. (2006) La cultura sorda. Notas para abordar un concepto emergente: <https://cultura-sorda.org/la-cultura-sorda%e2%80%a8-notas-para-abordar-un-concepto-emergente/>

Este autor estudioso de la lengua de señas toma ejemplos del trabajo investigativo que ha realizado con sus estudiantes sordos; da por menores de cómo las personas oyentes aprenden la Lengua de Señas, su proceso para adquirirla, de allí, la cultura sorda y cómo se puede visualizar el factor comunicativo de las dos lenguas (LSC y español).

Skliar, C. (2003) La Educación de los Sordos [Archivo PDF]. https://cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Skliar_educacion_sordos-2003.pdf

Autor, investigador, estudioso del modelo bilingüe, inmerso en el estudio de los procesos de aprendizaje de las personas sordas, puede apoyarse en su interés por el bilingüismo y la forma de abordarlo, vislumbrando otro aspecto para el estudio actual de las personas sordas y su comunicación.

Los resultados esperados para esta investigación de corte cualitativo es conocer cómo se da la comunicación de la lengua viso-gestual en el entorno laboral de las personas sordas profesionales, con este proyecto se pretende aportar a la sociedad un conocimiento frente a las dinámicas de comunicación en el entorno laboral con personas sordas, y con ello, inspirar a más personas sordas que están en etapa preuniversitaria a continuar adquiriendo conocimiento para emplearse en el aspecto de formación en educación superior y a empleadores a realizar una inclusión laboral integral.

4. Capítulo IV

4.1 Análisis y Discusión de los Resultados

Bajo el propósito de comprender y distinguir la experiencia comunicativa que han tenido las personas sordas profesionales en su interacción laboral, se llevaron a cabo encuestas de caracterización y entrevistas semiestructuradas para la recolección de la información, cuyos datos son analizados con el proceso de triangulación. Dichos resultados permitieron comprender las experiencias comunicativas y analizar los factores comunicativos que han permitido la inclusión laboral de dichas personas. A continuación, se presentan los resultados de las encuestas y entrevistas a la luz de los objetivos investigativos.

4.1.1 Caracterización de las Personas Sordas Profesionales

Para realizar la caracterización de la población con discapacidad auditiva, se realizó una encuesta a los tres participantes sordos. La encuesta estuvo conformada por preguntas con respuestas abiertas, dirigidas a recolectar información concerniente a su formación profesional. A grandes rasgos, las características de los tres participantes con discapacidad auditiva se sitúan en una población de sordos, es decir, sordera profunda desde que nacieron, están entre los 29 y 57 años edad, cada uno con título profesional en Educación Superior y graduados entre los años 2010 y el 2016, el idioma de la Lengua de Señas Colombiana lo aprendieron en diferentes tiempos, el primer entrevistado EDA01, después de los 10 años de edad aprendió el idioma de la LSC, E02, desde el primer año de vida, y E03 en su adultez, ya que esta última es oralizada (persona con conocimiento de lectura de labios). También se indagaron elementos como la carrera profesional,

la institución de educación superior donde llevaron a cabo su formación, el servicio y los costos de interpretación durante su estudio.

En primer lugar, los datos obtenidos evidencian que todos los participantes con discapacidad auditiva cuentan con una formación profesional. El primer participante es profesional de Mercadeo y Publicidad de la Universidad de Santander (UDES), el segundo participante cuenta con la Licenciatura en Pedagogía Infantil y el tercer participante también tiene una Licenciatura en Educación y Lengua Castellana de la Universidad Santo Tomas. Con ello, cada uno de los encuestados evidenció haber culminado su formación profesional de pregrado, aunque no se indagó a profundidad si contaban o realizaban alguna formación de postgrado.

En segundo lugar, frente a los servicios requeridos para su formación como población con discapacidad auditiva, se preguntó a la población si durante su formación de Educación Superior contaron con servicios de interpretación. El primer participante respondió que tuvo un servicio de interpretación a tiempo parcial, donde recibía el servicio en ocasiones. El segundo participante comento que “Casi cuatro años después aprobaron el servicio de interpretación, al final de la carrera tuve servicio de interpretación” (E02, comunicación personal). El tercer participante indicó que no necesitó el servicio de interpretación durante su formación.

Por último, respecto a los costos del servicio de interpretación español -LSC y viceversa, es posible evidenciar que las personas sordas asumen la totalidad o una parte del costo de este servicio para su formación académica. De acuerdo con lo anterior, el primer participante comentó que “Mis padres y a lo último recibí subsidio en la universidad” (E01, comunicación personal). El segundo participante manifestó que: “La universidad y al inicio del servicio yo misma” (E02,

comunicación personal). El tercer participante indicó que no asumió costos porque no requirió el servicio de interpretación.

La caracterización de la población permite observar que las personas con discapacidad auditiva estudiadas son profesionales, cada uno con un pregrado en un área determinada. Asimismo, se comprende que durante su formación existieron algunos inconvenientes o dificultades con el servicio de interpretación, dado que ninguno evidenció contar con dicho servicio durante toda su formación. Precisamente, uno de los comentarios resalta que no pudo acceder a dicho servicio hasta finales de su carrera. De este modo, es posible confirmar que la inclusión educativa que tuvieron los participantes no fue totalmente satisfactoria. Como ellos indicaron, cada uno tuvo que asumir el gasto de dicha necesidad educativa y esperar para recibir algún subsidio por parte de la universidad. Ello supondría que los participantes tuvieron que valerse de otros medios comunicativos para realizar sus actividades académicas y llevar a cabo sus estudios profesionales, dado que su lengua es la Lengua de Señas Colombiana - LSC no jugó un papel muy relevante durante su formación.

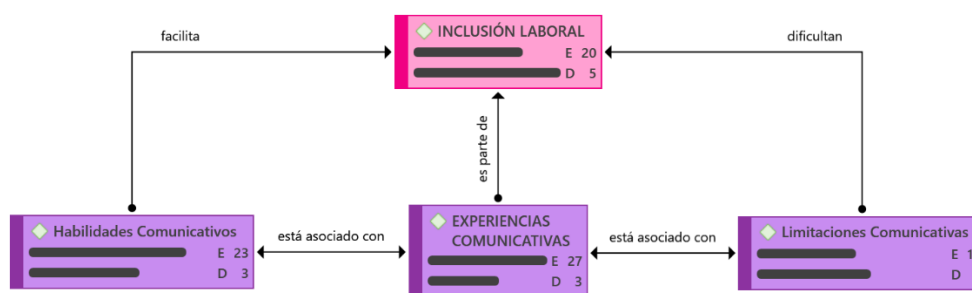
4.1.2 Experiencias Comunicativas de las Personas Sordas Profesionales

Con el propósito de comprender las experiencias comunicativas, habilidades y limitaciones, se realizaron tres entrevistas a personas sordas profesionales para recoger sus experiencias u opiniones acerca de sus procesos comunicativos en entornos laborales y familiares. Por ello, también se entrevistó a un familiar y un compañero laboral por cada uno de los tres participantes sordos. Se les asignó un código a cada entrevistado para facilitar la comprensión de los resultados: EDA (Entrevistado con Discapacidad Auditiva), EF (Entrevistados Familiares) y

ECL (Entrevistados Compañeros Laborales). Esto facilitó consolidar las experiencias comunicativas de las personas sordas profesionales a raíz de comparar e integrar la perspectiva de la población con necesidades especiales frente a las opiniones de sus allegados.

Los datos recolectados de la entrevista fueron sistematizados y analizados con el software de análisis cualitativo Atlas.Ti. En la figura 01, se muestran los resultados obtenidos con la herramienta para la categoría de experiencias comunicativas. Es posible observar en la red semántica, las experiencias comunicativas son elementos fundamentales que facilitan o dificultan la inclusión laboral. Estas hacen referencia e involucran una serie de procesos que pueden mejorar o impedir la comunicación con personas con discapacidad auditiva, todo bajo la premisa de si se tienen o se cuentan con las habilidades y herramientas para establecer una comunicación satisfactoria entre personas con distintos procesos lingüísticos.

Figura1 Red Semántica – Categoría de Investigación: Experiencias Comunicativas



En ese sentido, realizar un proceso comunicativo estable, que garantice una satisfactoria comprensión mutua, requiere que se maneje el mismo código lingüístico o se cuente con un medio, herramienta o intérprete que permita la comunicación entre las dos personas. Las entrevistas evidencian que las experiencias comunicativas de las personas con discapacidad auditiva

involucran: una persona que maneja la Lengua de Señas Colombiana - LSC, un medio físico/electrónico para comunicarse vía escrita con los demás por medio del español o un esfuerzo extralingüístico para comprender a los demás oralmente, siendo esta última una capacidad sobre exigente para las personas con discapacidad.

La primera manera de comunicación trae consigo la inclusión lingüística, donde las personas oyentes aprenden la LSC para comunicarse con las personas sordas. Una de las personas sordas comentó que con quienes se comunican con la LSC son: “Mi familia, porque tiene el contacto diario sí saben todas las señas porque desde pequeña estamos hablando continuamente, 100% son señas, con quienes he vivido, con ellos sí utilizo mucho la LSC, pero no con el resto de la familia” (EDA02, Comunicación Personal). Sin embargo, otro entrevistado comenta que con su familia no se comunica con la LSC satisfactoriamente, “No, algunas señas, pero son señas básicas, la mayoría es simbolismo esotérico” (EDA01, Comunicación Personal).

En ese sentido, la comunicación bajo el mismo código lingüístico de la LSC pareciera ser algo opcional, incluso dentro del mismo entorno familiar. Algunos autores como Bolaños y Casallas (2020), no solo han podido evidenciar que las madres con un hijo con discapacidad auditiva son las primeras en aprender de manera emergente la LSC, asimismo que la familia aprenda la LSC trae consigo mayor cohesión familiar, al ser un proceso que incluye a las personas con discapacidad. Esto también se evidencia en los entornos educativos, Vega y Matorel (2017) argumentan que, si bien aprender la LSC facilita diversos procesos educativos, los modelos pedagógicos solo han beneficiado a la población oyente, excluyendo y desamparando las necesidades de las poblaciones con discapacidad auditiva, dado que estos últimos si tienen que aprender el español escrito como segunda lengua. Por ello, ambos autores sostienen que existe una

necesidad inmediata de que las personas oyentes aprendan la LSC, al menos de manera básica, para incluir a las poblaciones con discapacidad.

De este modo, al indagar en las experiencias comunicativas es posible comprender que las habilidades pueden recaer en un medio físico/electrónico para comunicarse por medio de la escritura. Asimismo, también puede acarrear esfuerzo mayor en la persona sorda al tener que desarrollar habilidades para leer los labios. En su ámbito familiar o personal, los entrevistados comentan “Excelente, nos comunicamos por mensajes escritos por WhatsApp y le hablo con una buena expresión y bien vocalizado” (EF03, Comunicación Personal), también indican:

De Lengua de Señas muy poquito, lo lleve donde la fonoaudióloga, me dijo que le hablara al niño de manera articulada. Le hacía fichas con las palabras más comunes y lo sentaba a él en una mesa y entonces le mostraba la ficha. Entonces él aprendió a leer los labios, nos comunicamos así con él, no vimos de pronto como la necesidad de aprender la Lengua de Señas, porque como acá en el pueblo prácticamente son muy pocos los sordos, no teníamos quién nos enseñara la Lengua de Señas. (EF01, Comunicación Personal).

Al respecto, los entrevistados comentan que su entorno laboral al comunicarse con la persona sorda: “Ellos manejan una plataforma que se llama Centro de Relevó, él hace una llamada telefónica y así es que él y yo nos comunicamos porque es más rápido” (ECL01, Comunicación Personal); “Nos han dado pequeñas orientaciones en el Lenguaje de Señas, no ha sido mucho, pero sobre todo nos comunicamos vía escrita por el WhatsApp, o a veces en el tablero yo le escribo o en una hoja para comunicarnos” (ECL02, Comunicación Personal);

A través de la escritura, gestos. Nos Entendemos bien, escribe muy bien los mensajes por medio de WhatsApp. (...) se entiende a través del gesto, es comprensiva y siempre nos dice

que le hable con claridad, gracias por sus ventajas que lee, escribe y habla. (ECL03, Comunicación Personal)

También las personas no oyentes dijeron que sus compañeros: “Ellos hacen el esfuerzo por hablar, o yo le digo no entiendo, entonces me escriben, si sabe alguna seña hacen el esfuerzo y lo hacen con señas, pero es muy básico no es perfecto” (EDA01, Comunicación Personal);

Con los oyentes utilizo más la escritura, sobre todo la escritura, poca simbología. En el tablero, si hay un marcador, me escriben. A veces una compañera, me avisa, hace un poquito de esfuerzo para hacer señas, me deletrea, yo le doy la seña y se la graba. Son expresiones cortas, pero le entiendo lo que me dice, pero la mayoría de las veces me escribe, todos me escriben (EDA02, Comunicación Personal).

Los comentarios de los entrevistados evidencian que la comunicación, tanto en el ámbito familiar como en el laboral, dependen mayormente del español escrito y de las capacidades de la persona sorda en adaptarse al entorno. El español escrito consolida uno de los medios más significativos para comunicarse con las personas sordas, como bien expresa cada uno de los entrevistados. Ya sea por un medio electrónico como WhatsApp y el celular o un medio físico como el tablero, la realidad es que el primer medio para que una persona oyente se comunique con una persona sorda es mediante la lengua escrita. Consuegra et al. (2002) sostienen que es necesario promover tanto el aprendizaje de la lengua escrita para las personas sordas, como el aprendizaje de la LSC para personas oyentes, aunque realizan un mayor énfasis en la lengua escrita. La lengua escrita para la población con discapacidad auditiva funge como una segunda lengua, con la cual, la persona sorda es capaz de relacionarse con otras personas cuyo código lingüístico no comparte, es decir, con personas que no saben LSC.

El aprendizaje de la lengua escrita representa un tema de difícil abordaje, puesto que para la población sorda puede significar tanto un proceso benéfico como una problemática, pues puede ser una herramienta para su propia adaptación al entorno o un medio para no asegurar una inclusión real. Santos y Portes (2019) argumentan que la persona sorda puede llegar a sentirse avergonzado y excluido en áreas como la salud cuando debe utilizar la lengua escrita para comunicarse, segunda lengua que en ocasiones les representa dificultades. Por otro lado, Cruz (2017) evidencia que la población sorda no siente rechazo, es más, están dispuestos a aprender la lengua escrita, pero también recalca la importancia de desarrollar la lengua de señas como la primera lengua, siendo imperativo que los docentes aprendan la LSC fluidamente. En ese sentido, el aprendizaje de ambas lenguas sería un proceso indispensable en búsqueda de la inclusión, en tanto son medios necesarios ya sea para las personas oyentes o no.

Asimismo, en este caso cabe recalcar que las personas sordas terminan haciendo un esfuerzo más allá del lenguaje escrito para comunicarse con otros. Ellos han tenido que desarrollar más habilidades de comunicación no verbal, como elementos kinésicos o proxémicos para leer la gesticulación y articulación oral de los demás, que son elementos que intervienen en la comunicación (Cestero, 2014), para tratar de entender lo que dicen sus familiares y compañeros oralmente en español. Precisamente, esto termina siendo un esfuerzo adicional que hace la población sorda para establecer la comunicación, puesto que las otras personas no tienen los medios para aprender LSC -como bien indico un familiar de las personas sordas- o no le dan la importancia que tiene.

Por otro lado, es posible evidenciar que en la actualidad las TIC han permitido realizar procesos comunicativos con las personas sordas. Como bien demuestran las respuestas de los

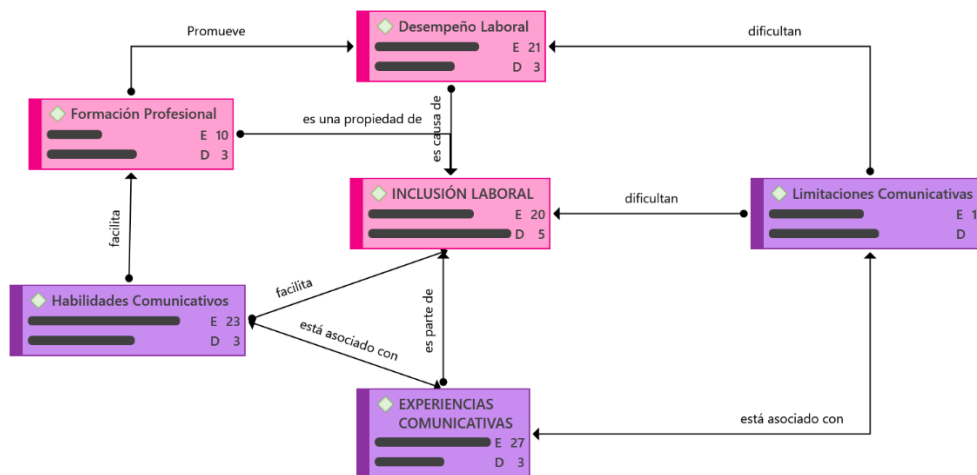
entrevistados, los aparatos y aplicaciones tecnológicas son medios de comunicación que facilitan la interacción entre dos poblaciones que no comparten en su totalidad un código lingüístico. Alain y Vejarano (2016) comentan que las TIC brindan una asistencia cada vez con más especialidad para las poblaciones con discapacidad que funcionan como canales de emisión y recepción, facilitando la interacción con personas que no saben LSC.

En definitiva, las experiencias comunicativas de los entrevistados permiten observar que existen tanto habilidades como limitaciones al interactuar con la población. La habilidad más significativa es que, en vista de no contar con un código lingüístico para comunicarse o de desconocer la LSC, se comunican con la lengua escrita por medio de herramientas físicas o electrónicas. Asimismo, algunos de los entrevistados muestran su interés por aprender la LSC poco a poco. Sin embargo, las limitaciones evidencian que la responsabilidad de la interacción termina recayendo más en la persona sorda, quienes no solo debe asegurarse de manejar bien la lengua escrita, sino que, inclusive, deben tener competencias para leer más elementos no verbales como la lectura de labios a pesar de que tienen una lengua propia para ello. Dicha limitación trae consigo la necesidad de replantearse y reconsiderar lo que realmente significa un proceso inclusivo en todos los ámbitos sociales.

4.1.3 Inclusión Laboral de las Personas Sordas Profesionales

Ahora bien, con el propósito de comprender la inclusión laboral de las personas sordas profesionales, también se profundizó en las experiencias y opiniones de los entrevistados, oyentes y sordos, en ámbitos concernientes con su profesión y actual trabajo. Los datos obtenidos se sistematizaron y relacionaron con Atlas.Ti. En la figura 02 se muestran los resultados obtenidos con el software de análisis.

Figura2 Red Semántica – Categoría de Investigación: Inclusión Laboral



Los resultados de la red semántica evidencian que la inclusión laboral se relaciona con múltiples aspectos. Entre ellos es posible destacar dos ámbitos: las experiencias comunicativas, como se abordó anteriormente con sus habilidades y limitaciones, y la formación profesional en conjunto con el desempeño laboral. En ese sentido, la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva se da gracias a la integración tanto de aspectos profesionales como comunicativos.

Dentro del ámbito profesional, las personas sordas tuvieron una formación profesional sólida y, aunque sí cuentan con un trabajo, su ámbito laboral está relacionado con la población sorda o con la LSC. Como bien exponen los entrevistados, frente a su profesión y trabajo actual, el EDA02 respondió “Sí es parte de mi trabajo, yo trabajo con niños sordos de primaria” (comunicación personal), y el EDA01 comentó: “No, es diferente lo que yo estudié fue Mercado

y Publicidad que es una tecnología, en mi bachillerato, es diferente, lo que yo estoy formando o haciendo es un curso de Lengua de Señas Colombiana para los funcionarios” (comunicación personal.). Estos dos ejemplos muestran que las personas con discapacidad auditiva ejercen en ámbitos relacionados con población sorda o con la enseñanza de la LSC.

Esta información permite preguntarse acerca de las oportunidades laborales que tienen las personas con discapacidad auditiva. Autores como Rodríguez y Gutiérrez (2017), indican que la población sorda no solo tienen una baja empleabilidad debido a que varias empresas incumplen leyes para no realizar una inclusión laboral efectiva, sino que también tienen un menor índice de formación profesional en comparación con personas sin discapacidad, razón por la cual afirman que, si bien la inclusión e integración educativa, social y laboral ha avanzado, la realidad evidencia múltiples desafíos y problemáticas cuyos efectos no permiten que la población sorda tenga las mismas oportunidades que las personas sin discapacidad. Precisamente, el E01 es un claro ejemplo de ello, puesto que no pudo ejercer la profesión en la cual se formó:

Cuando me gradué, pase hojas de vida, y nadie me llamó, en esa carrera no hubo nada, nadie le interesó, porque debía hacer llamadas; estude esa técnica porque me dijeron que era para publicidad, fotografía, arte, diseño, eso era la competencia para mí, pero cuando superaron los niveles la mayoría era comunicativa, pero por llamada telefónica, estrategias de mercadeo y ese no encajaba conmigo.

De acuerdo con la literatura disponible, es posible comprender que se han hecho ajustes en distintos ámbitos con las cuales se ha proporcionado herramientas para asegurar una inclusión real para las personas sordas, como en la educación (García, 2004). No obstante, en el campo laboral hay obstáculos latentes para hacer referencia a la verdadera inclusión laboral, debido al

desconocimiento de la LSC, su cultura y dinámicas comunicativas especiales, cuyas necesidades son omitidas por parte de las personas oyentes. Muchas organizaciones empresariales o entidades institucionales carecen de los conocimientos y de la preparación necesaria para recibir a personas con discapacidad auditiva, siendo un ejemplo de esto las pocas adaptaciones infraestructurales, tecnológicas y lingüísticas que realizan las empresas para incluir significativamente a las personas con discapacidad (Meza, 2020). Dicho desconocimiento no hace más que reducir las oportunidades laborales de las personas sordas, genera exclusión a costa del desconocimiento o evitar reconocer las valiosas capacidades, habilidades y competencias que tienen esta población en cada ámbito humano (Martínez, 2015).

Es necesario incluir el Bilingüismo y Biculturalismo de las personas sordas dentro de su contexto laboral para que puedan ser contratadas en cualquier cargo sin preocuparse de cómo comunicarse con sus compañeros de trabajo. El bilingüismo con la lengua de señas es un proceso igual de necesario que no se debe pasar por alto con la comunidad oyente, pues las personas sordas son también semibilingües o bilingües, siendo la LSC una estrategia imprescindible para la inclusión (Gómez, 2021). Precisamente, las personas sordas hacen su mayor esfuerzo por adaptarse a las personas oyentes, donde llegan incluso a leer la información viso-gestual para garantizar la comunicación, utilizan el español escrito para comunicarse. Toda vez, que el bilingüismo ha estado presente y ha tomado impulso para el manejo de dos idiomas español – inglés desde la infancia y en los programas educativos, aunque esta adquisición ha tenido atrasos por aspectos socioeconómicos que vive el país (Galarza, 2012), por parte de las personas oyentes; ahora para el proceso del bilingüismo en las personas sordas, hay que saber que van con la LSC y el español escrito, es importante conocer que desde el Insor en 2006, existen estudios que refieren la

consonancia de tener un primer idioma, en este caso la LSC, porque necesita ser fortalecida y luego la segunda lengua que para el caso de Colombia es el español, con el fin de comunicarse con las personas oyentes, el usuario de la LSC utiliza el español escrito para lograr una conexión con el mundo circundante, por lo cual, este tema, en la actualidad tiene relevancia por el uso de dos idiomas, siendo la segunda lengua la que más requiere rigor y dedicación, para utilizarla de manera perfecta, el bilingüismo para las personas sordas continua en construcción y revisión conceptual, no se desconoce que finalmente es la persona sorda quien debe aprender a manejar los dos idiomas para lograr el desarrollo personal y profesional, pues los clásicos temas se toman como referente del documento del Insor que habla del bilingüismo en la etapa escolar del año 1995 donde están autores como Alejandro Oviedo, Lionel Tovar, Carlos Sánchez, quienes apuntan a un mejor desempeño teniendo una base sólida comunicativa, ya que desde hace más de una década estos expertos quieren reflejar la primera lengua LSC y el castellano escrito como segunda lengua de la persona sorda (Insor. 2006).

La inclusión laboral de las entrevistados con discapacidad auditiva muestra que existen diversos esfuerzos dirigidos a establecer una comunicación eficaz con la LSC. Como se mencionó anteriormente, el nexo predominante en el ámbito laboral es el texto escrito haciendo uso de medios físicos o tecnológicos, incluso algunos compañeros de las personas sordas han demostrado interés por aprender la LSC al menos en un nivel básico o casos más específicos donde se ha empleado una plataforma como el Centro de Relevó. Sin embargo, dichos avances aún están lejos de alcanzar una inclusión ideal, dado que el papel de la inclusión termina cayendo en la persona sorda y sus capacidades para adaptarse a los oyentes en su ámbito laboral.

Los datos revelan que hay vacíos y falencias considerables en los procesos de comunicación e interacción en el ámbito laboral. En el caso del EDA01, se evidencia un esfuerzo por parte de los compañeros de trabajo para comunicarse con él de la manera más efectiva usando estrategias como las señas rápidas o la escritura. Caso similar del EDA02, cuyos compañeros de trabajo buscan de una u otra forma comunicarse con la persona sorda, mientras van aprendiendo diversos elementos básicos de la LSC.

Aun así, las personas sordas deben adaptarse al tipo de comunicación oral de su ambiente laboral, donde incluso tienen que decodificar información viso-gestual para comprender lo que sus compañeros quieren comunicarles. La lectura de labios termina constituyendo un factor común en todos los entrevistados con discapacidad auditiva, pues ha sido una capacidad que les ha tocado aprender por las exigencias de su entorno. Como evidencia Meléndez-Labrador (2016), la lectura de labios es un medio al que recurren las personas con discapacidad auditiva para hacerse comprensibles y entender lo que dicen sus compañeros de trabajo. Los resultados demuestran que, principalmente, en el ámbito laboral sus compañeros de trabajo no saben la LSC en su totalidad, razón por la cual se dificulta la comunicación entre ellos.

En algunos casos las personas sordas se ven expuestas a situaciones donde deben responder a las exigencias puesto que no tienen otras opciones, como en algunas reuniones laborales donde no cuenta con un intérprete “Si es algo más complejo o importante toca que me escriban, a veces hay una reunión y no hay intérprete y me van escribiendo todo no más, es lo que pasa en la comunicación” (EDA02, Comunicación Personal). Es posible comprender que el servicio de un intérprete se utiliza solo cuando es realmente necesario o importante, de lo contrario la comunicación se realiza por escrito:

Exactamente, ella lo utiliza muy bien, y nos comunicamos de esa manera; igualmente a veces cuando tenemos reuniones así, de otra índole, ya más grande, entonces la Secretaria de Educación de Piedecuesta le pide que la atienda un intérprete y él entonces hace ese papel. (ECL02, Comunicación Personal).

Los resultados de las entrevistas permiten comprender que las personas con discapacidad auditiva deben valerse de otros medios para llevar a cabo sus procesos comunicativos. Las experiencias comunicativas de cada entrevistado evidencian que existen varias limitaciones, donde las personas sordas son las que garantizan el éxito de la interacción. Ello es innegable al abordar la inclusión laboral, pues es posible comprender que todos los participantes sordos recurren a la lectura de labios y a la información viso-gestual (proxémica o kinésica) para tratar de comprender a sus compañeros, a pesar de que tienen una lengua propia. Sin mencionar las dificultades que atraviesan las personas sordas para obtener un empleo, puede entenderse que la LSC no tiene mucha importancia para las personas sin discapacidad en el entorno de trabajo, pues pareciera ser un dilema más de la persona sorda que una problemática social.

5. Conclusiones

En conclusión, las personas sordas, aunque las que correspondieron a este estudio, nacen sin percibir ningún sonido, aprende el idioma de la LSC a temprana o tardía edad (esto de acuerdo a la dinámica e interés familiar por adquirirla), logran ser profesionales, construir relaciones interpersonales con medios de comunicación que les permite participar de los espacios socio-laborales, el medio que resalta estos resultados en la experiencia comunicativa, es el WhatsApp a través del castellano escrito.

Aunque existe un avance en la legislación laboral, en la contratación y oportunidad de trabajo para las personas sordas en diferentes entidades, continúa la falta de personal idóneo como es el intérprete de LSC y por ende el sobre esfuerzo que debe hacer la persona sorda por comunicarse.

La experiencia comunicativa de la persona sorda profesional en un mundo donde la mayoría es oyente, hace que el esfuerzo sea doble por parte de ellos para comunicarse, pero no impide la ejecución de las labores para las cuales fueron contratados.

La iniciativa de las empresas por realizar una inclusión laboral real se encuentra iniciando un camino largo de aprendizaje y de ajustes razonables, que como en el ámbito educativo, tendrá que pasar por diferentes experiencias y cumplimiento de la normativa, para ver el idioma de la LSC como un elemento importante en el crecimiento empresarial y la inclusión efectiva.

6. Recomendaciones

Las experiencias que se han logrado generar a nivel empresarial, permiten recomendar la necesidad de contemplar, dentro del cumplimiento normativo, el aprendizaje de la LSC, sino a su vez de vincular personal con diferentes habilidades, y para este caso, perder el miedo a tener dentro de la nómina personas con discapacidad auditiva, quienes a lo largo de la jornada laboral pueden generar y motivar el aprendizaje de un nuevo idioma y el conocimiento de una nueva cultura, en este aspecto se podría resaltar un proceso bilingüe - bicultural, que converge al interactuar de manera directa y cotidiana entre personas sordas y personas oyentes con diferentes rangos dentro de las empresas o entidades.

Por lo anterior, un ejemplo es el caso de la empresa privada el Terminal de Transportes de Bucaramanga – TTB, quienes además de capacitar a los colaboradores oyentes en el aprendizaje de un idioma como la LSC para el cumplimiento de la ley, trascendieron en su normativa, al tener en su nómina dos personas con discapacidad auditiva, quienes cumplen sus funciones y refuerzan la LSC que los colaboradores oyentes recibieron durante los años 2018 al 2023 dirigido a un 70% de los colaboradores del TTB, entre los cuales se encuentran directivos, administrativos y operarios.

Frente al apoyo que emerge en la era de la tecnología, existen diversas herramientas de comunicación en línea, como es el Centro de Relevó, el WhatsApp con las videollamadas, que le permiten a la persona sorda derribar barreras comunicativas relacionados con la LSC, las cuales, permiten que las empresas logren cohesionar el objetivo de su función con la comunicación entre dos lenguas, Lengua de Señas Colombiana y el español escrito.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, G. (2015). *file:///D:/Downloads/Dialnet-DiversidadAuditiva-6113769%20(6).pdf*.
- Acosta, V. (2006). *Los problemas de las personas sordas para su integración en el mundo laboral. Análisis de la realidad y propuesta de acción*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10347/4397>
- Alain, L. y Vejarano, R. (2016). Alternativas tecnológicas para mejorar la comunicación de personas con discapacidad auditiva en la educación superior panameña. *Revista de Educación de la Universidad de Granada*, 23, 219-235.
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/reugra/article/view/16640>
- Arias, C., Ayala, J., & Acosta, D. (2017). *Antecedentes en atención pedagógica a la población sorda: una revisión contextual*. Obtenido de *Revista Iberoamericana De Psicología*, 8(1): <https://doi.org/10.33881/2027-1786.rip.8101>
- Bolaños, J. y Casallas, E. (2020). De una comunicación emergente a la lengua de señas colombiana. Madres oyentes que aprenden lengua de señas para comunicarse con sus hijos sordos. *Signo y Pensamiento*, 39(76), 1-10.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp39.cels>
- Capdevila, H. T., & Cantó, M. F. (1999). INTEGRACIÓN SOCIO-LABORAL DE PERSONAS CON deficiencia auditiva. España.
- Carrión, G. A. (2006). La calidad en los métodos de investigación cualitativa principios de aplicación práctica para estudios de casos. *Cuadernos de economía y dirección empresarial*, 57-82.

- Castro, E. (2010). *https://dialnet.unirioja.es*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3693387.pdf>
- Cestero, C. (2014). *Comunicación no verbal y comunicación eficaz*. [Tesis de grado-Universidad de Alicante]. <https://doi.org/10.14198/ELUA2014.28.05>
- Chomsky, N. (2017). <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0149763416305796>. Obtenido de Language architecture and its import for evolution, Neuroscience & Biobehavioral Reviews, Volume 81, Part B, Pages 295-300, ISSN 0149-7634, : <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2017.01.053>.
- Chomsky, N. L. (2017). *Psychon Bull Rev* 24, 200-203. Obtenido de <https://doi.org/10.3758/s13423-016-1078-6>: <https://doi.org/10.3758/s13423-016-1078-6>
- Congreso de Colombia. (2013). <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201618%20DEL%2027%20DE%20FEBRERO%20DE%202013.pdf>. Obtenido de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201618%20DEL%2027%20DE%20FEBRERO%20DE%202013.pdf>
- Consuegra, J., Franco, J., González, Y., Lora J., Rendón, L. y Saldarriaga, C. (2002). *Aproximaciones a la enseñanza de la lengua escrita como segunda lengua en personas sordas del Colegio Francisco Luis Hernández Betancur (Ciesor)*. [Tesis de grado-Universidad de Antioquia] <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/22664>
- Cruz, E. (2017). ¿Qué opinan las personas sordas sobre el aprendizaje de la lengua escrita? *Ciencia y Sociedad*, 42(4), 73-82. <https://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/handle/123456789/2230>

- DANE. (marzo de 2010). *https://www.dane.gov.co*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/discapacidad>
- DANE. (28 de mayo de 2020). *DANE*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/discapacidad/2020-Boletin-personas-con-discapacidad-marco-COVID-19.pdf>
- DANE. (04 de junio de 2020). *https://www.dane.gov.co*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/educacion/poblacion-escolarizada/educacion-formal>
- De Carrisoza, F. (1997). http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/Memorias_el_bilinguismo_de_los_sordos.pdf. (Insor, Ed.) *El Bilingüismo de los Sordos - Memorias*. Obtenido de http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/Memorias_el_bilinguismo_de_los_sordos.pdf
- Eisenhardt, K. M. (2004). *Universidad de las Americas Puebla*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/dominguez_a_sm/capitulo3.pdf
- Enrique, A. M., & Barrio Fraile, E. (2018). *Universidad Autónoma de Barcelona*. Obtenido de <https://ddd.uab.cat/record/196118>:
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2018/196118/proinvare_a2018p159.pdf
- Fenascol. (1984). *https://www.fenascol.org.co/*. Obtenido de <https://www.fenascol.org.co/que-es-fenascol/>
- Galarza. (2022).
<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/12329/GalarzaGabriela2022.pdf>

?sequence=2&isAllowed=y

García, M. (2004).

<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/1987/17603110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

García, D. (2004). Cultura, educación e inserción laboral de la comunidad sorda. [Tesis de grado-Universidad de Granada]. <http://hdl.handle.net/10481/1987>

García, M. R. (2011). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3686612>. Obtenido de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/monotematico_75/29_Rizo_M75.pdf

Garrido Vergara, L. (febrero-abril de 2011).

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706036>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199518706036.pdf>

Gobierno, N. (1996).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=349>. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=349>

Gómez, K. (2021). Revisión Documental: la Lengua de Señas Colombiana como estrategia de inclusión en la educación superior y las incidencias en las habilidades sociales de personas no oyentes en el siglo XXI. [Tesis de grado-Universidad Antonio Nariño]. <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/6250>

Gómez Cruz, E. (2018).

<https://www.revistavirtualis.mx/index.php/virtualis/article/view/251/219>. Obtenido de Etnografía celular: una propuesta emergente de etnografía digital, *Virtualis*, 8(16): <https://www.revistavirtualis.mx/index.php/virtualis/article/view/251/219>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera, V. (2010). *RED IBEROAMERICANA DE EXPERTOS EN LA CONVENCIÓN*. Obtenido de http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/1916/Art_HerreraFernandez_V_PoblacionSordaenChile.pdf?sequence=1
- Huarte, A., Martínez-López, M. M., Erviti, S., Diego, C., Alonso, C., & Manrique, M. (2017). *Acta Otorrinolaringológica Española, Volume 68, Issue 2*. Obtenido de Actividad laboral en pacientes tratados con implantes cocleares: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001651916300553>
- Hurtado, A. (2018). *EXENCIONES TRIBUTARIAS Y LA INCLUSIÓN LABORAL DE LAS MUJERES*. Obtenido de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/84092/1/T01323.pdf: https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/84092/1/T01323.pdf
- Infante, M. (2005). *Sordera, mitos y realidades*. Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica. Obtenido de <https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=SIhLFxImezoC&oi=fnd&pg=PA1&dq=sordera,+mitos+y+realidades&ots=Dnip-M8lru&sig=zGCWdAwZgDIac4Z2UgQ3tt902pg>
- INSOR. (2006). <https://www.insor.gov.co/>. Obtenido de https://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/cartilla_etapa_escolar.pdf <https://www.insor.gov.co/home/entidad/publicaciones/>: <http://www.insor.gov.co/home/wp->

content/uploads/filebase/cartilla_etapa_escolar.pdf

INSOR. (2019). *INSOR*. Obtenido de <http://www.insor.gov.co/home/nuestra-historia-en-64-pasos/>

Insor. (SF). *Plan Estratégico Institucional 2019 - 2022*. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional.

Insor, & Cortés, M. d. (2017). *Observatorio Social*. Obtenido de http://www.insor.gov.co/bides/wp-content/uploads/archivos/caracterizacion_acceso_perm_grad_estudiantes_sordos_ies.pdf

Knors, H., & Marschark, M. (Noviembre de 2012). *Planificación del lenguaje para el siglo XXI: Revisión de la política del lenguaje bilingüe para niños sordos, The Journal of Deaf Studies and Deaf Education, Volumen 17, Número 3*. Obtenido de <https://doi.org/10.1093/sordo/ens018>

Lizama, V. V. (2012). https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=modelos+hist%C3%B3ricos+de+discapacidad&btnG=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AhCgvcodDJ0AJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des. Obtenido de Los modelos de la discapacidad: un recorrido histórico. Revista empresa y humanismo: <https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/4179/3572>

Marquez, H. A., & Andrade, F. (2019). *Oferta Bilingüe Bicultural para personas sordas. Orientaciones Generales*.

Martínez Carazo, P. C. (2006). <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>. Obtenido de El

- método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>
- Martínez, H. F. (2015). *COMUNICACIÓN, DESEMPEÑO LABORAL Y DISCAPACIDAD*.
 Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=709/70945572003>:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=709/70945572003>
- Martínez, H. (2015). Comunicación, desempeño laboral y discapacidad auditiva. *Revista Científica Ciencias Humanas*, 11(32), 23-43.
<https://www.redalyc.org/pdf/709/70945572003.pdf>
- Meléndez-Labrador, S. (2016). Comunicación interna incluyente: Dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá. *Investigación y Desarrollo*, 24(1), 26–52. <https://www.redalyc.org/journal/268/26846686002/html/>
- Meza, Y. (2020). Inserción laboral de las personas con discapacidad auditiva en instituciones gubernamentales de Santiago, Veraguas, 2019. [Tesis de grado-Universidad Especializada de las Américas]. <https://doi.org/10.57819/rjnd-4d75>
- ONU. (2006). Obtenido de <https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/convencion-sobre-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad-2.html>
- Oviedo, A. (2004). *Algunas notas sobre la comunidad sorda venezolana y su lengua de señas*. Obtenido de Cuadernos Edumedia: <https://cultura-sorda.org/la-comunidad-sorda-venezolana-y-la-lsv/>
- Oviedo, A. (2006). <https://cultura-sorda.org/la-cultura-sorda%e2%80%a8-notas-para-abordar-un-concepto-emergente/>
- Palomares, P. M. (2009). *Dialnet*. Obtenido de

- <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2962586.pdf>
- Papalia, D. (2009). *Desarrollo humano*. México: Mc Graw Hill.
- Ramón, C. J. (Julio de 2015). La historia de vida como base de la percepción docente acerca del concepto de inclusión educativa. Caso de estudio: Institución educativa Oriente Miraflores del municipio de Bucaramanga. Bucaramanga, Colombia: Unab.
- Revista Pedagogía Universitaria, y. d. (2014). Unidad de Pedagogía Universitaria y Didáctica del Derecho. *Pedagogía universitaria y didáctica del Derecho*, 105-120.
- Rodríguez, T. y Gutiérrez, R. (2017). Estudio sobre el proceso de acceso e integración laboral de las personas con discapacidad auditiva. *Interactividad digital y aprendizaje interconectado*, 17(2), 247-278. <https://doi.org/10.30827/eticanet.v17i2.11902>
- Santos, A. y Portes, A. (2019). Percepciones de sujetos sordos sobre la comunicación en la Atención Básica a la Salud. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27, e3127: 1-9. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/ykLMdS4pqbV49J97QJVdHqm/?lang=es>
- Schramm, W. (1965). *La ciencia de la comunicación humana*. Quito: Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina, CIESPAL.
- Skliar, C. (2003). https://cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Skliar_educacion_sordos-2003.pdf.
- Vílchez, T., & Cáceres, R. (2017). Estudio sobre el proceso de acceso e integración laboral de las personas con discapacidad auditiva. España.
- Vega, Y. y Matorel, V. (2017). Implementación de la lengua de señas colombiana (L.S.C) para ampliar las posibilidades de inclusión en los niños, niñas, padres de familia y docentes

del hogar infantil El Portalito, aula jardín b. [Tesis de grado-Universidad de Cartagena].

<https://hdl.handle.net/11227/6577>