

**COMUNICACIÓN EN SALUD, LENGUA DE SEÑAS Y MEDIACIÓN TECNOLÓGICA:  
RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE EN BARRANQUILLA**



**AUTOR(ES)**

**YISETH CORONADO**

**SULENA OROZCO**

**ASESOR**

**JOSEPH LIVINGSTON CRAWFORD VISBAL**

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES**

**PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y MEDIOS DIGITALES**

**BARRANQUILLA**

**2020**

**COMUNICACIÓN EN SALUD, LENGUA DE SEÑAS Y MEDIACIÓN TECNOLÓGICA:  
RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE EN BARRANQUILLA**

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
PROFESIONAL EN COMUNICACIÓN SOCIAL Y MEDIOS DIGITALES**

**AUTOR(ES)**

**YISETH CORONADO**

**SULENA OROZCO**

**UNIVERSIDAD DE LA COSTA CUC**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES**

**PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y MEDIOS DIGITALES**

**BARRANQUILLA**

**2020**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

**Barranquilla, 2020**

### Resumen

“Comunicación en salud, lengua de señas y mediación tecnológica: relación médico-paciente en Barranquilla” es un proyecto de investigación en el que se demuestra, con evidencias, la brecha comunicacional que existe entre los sordos y las personas oyentes ajenas a su círculo familiar, generando varias dificultades en situaciones de la vida cotidiana que complejizan su comportamiento en las interacciones sociales. Se busca legitimar este tipo de lenguaje como forma de comunicación utilizando los dispositivos móviles y las competencias tecnológicas de las personas sordas como una herramienta en el proceso, dando a conocer esta forma de comunicación como una solución de interacciones entre las dos poblaciones en estudio. Lo anterior se logró al recolectar datos a través de la técnica de entrevistas en bola de nieve que permitieron ver la dificultad de comunicación que existe en estas dos poblaciones, afectando de manera indirecta su integridad.

***Palabras clave:*** comunicación en salud, lengua de señas, discapacidad auditiva, mediación tecnológica

**Abstract.**

“Health Communication, Sign Language and technological mediation: doctor-patient relationship in Barranquilla” is a research project that evidences the communicational gap existing between deaf and hearing individuals outside of their family circle, which generates several difficulties in their daily lives, behavior and social interactions. The project tries to legitimize sign language as a means of communication by employing the deaf individual’s mobile devices and technological competences as a tool of this communication process. This process is envisioned as a solution of hearing-impaired interactions. The former is achieved by collecting data through snowball interviews, which exposed the difficulties in communication between the hearing and hearing-impaired, affecting their integrity.

**Keywords:** health communication, sign language, hearing impairment, technological mediation

**Contenido**

Listado de tablas .....	8
Introducción .....	9
Capítulo I .....	11
Aproximación al problema .....	11
Descripción del tema .....	11
Propósitos .....	16
General.....	16
Específicos.....	16
Justificación.....	16
Delimitación .....	18
Capítulo II .....	18
Marco referencial .....	18
Estudios previos .....	18
Componente Comunicacional .....	19
Componente Social .....	21
Orientaciones teóricas .....	22
Uso de dispositivos móviles .....	22
Teoría de la acción comunicativa de Jurgen Habermas .....	23
Fortalecimiento de la inclusión social de las personas con discapacidad auditiva .....	25

Comunicación para el desarrollo social de Bassette, Ramírez y Quarry .....	25
Revisión legal .....	26
Sistematización de categorías .....	26
Capítulo III.....	26
Orientación metodológica .....	26
Naturaleza de la investigación.....	26
Población.....	28
Actores .....	28
Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	30
Descripción del proceso .....	31
Capítulo IV.....	32
Análisis de resultados .....	32
Presentación, análisis y discusión de resultados: .....	32
Conclusiones .....	39
Recomendaciones .....	43
Referencias.....	44
Anexos .....	49

**Listado de tablas**

**Tablas**

Tabla 1. Personas del atlántico que están vinculadas al sistema de salud en el país.	15
Tabla 2. Definición de criterios	29
Tabla 3. Participantes entrevistados	32



### **Introducción**

Dentro de esta investigación está implícita una visión hacia la inclusión social, y cómo la limitación de la comunicación entre personas con discapacidad auditiva y personas oyentes genera dificultades en procesos cotidianos como el diálogo, que pueden repercutir en las diferentes áreas de la vida de las personas con discapacidad auditiva y su comportamiento dentro de la sociedad.

En tal sentido, se persigue determinar las posibilidades de uso de los dispositivos móviles como herramienta facilitadora para la comunicación entre personas sordas y oyentes ajenas a su entorno familiar, particularmente el relación médico - paciente, dado que es la población que no se ve obligada a entablar comunicación con las personas sordas, atribuyendo de manera indirecta a la exclusión y el rechazo de las personas con discapacidad auditiva.

La investigación se elabora en Barranquilla, por ser la ciudad donde se encuentran las investigadoras y se elige la Fundación Sordos para Cristo, porque es de especial interés para las autoras y familiares cercanos de personas sordas. Se Evidencia esta problemática de primera mano y se dispone a profundizar sobre ella.

El fortalecimiento de la inclusión social de las personas con discapacidad auditiva de la Fundación Sordos para Cristo es uno de los intereses de esta propuesta, pues es una necesidad que aumenta en el tiempo conforme al crecimiento de esta población, que cada vez es mayor.

Hablar de comunicación implica sostener un proceso de intercambio de información entre dos o más personas que entiendan los mismos códigos del lenguaje.

La oralidad es considerada como el canal estándar para dirigirnos hacia los demás como persona con capacidad de habla y escucha. Sin embargo, no se reconocen las diferentes maneras

de comunicación, como el lenguaje escrito, la lengua de señas y otros códigos que en su mayoría una población no ha requerido experimentar.

Se cree que para una persona con discapacidad auditiva puede ser un hecho sentirse excluido en la sociedad por su condición o por el constante rechazo de su lengua. En estos casos particulares entran procesos que se dan en torno a los tipos de grupos existentes, sean mayoritarios o minorías. Surge la necesidad de un lenguaje que todos puedan entender para que no haya límites de convivencia entre los miembros de la comunidad, es un mecanismo que se usa para lograr hacerse entender ante otra persona ajena a su población. Aspectos como decisiones de grupo, interacciones, relaciones interpersonales, labores en conjunto, entre otros casos de desarrollo de la vida solo son posibles cuando hay un lenguaje común.

En “Comunicación en salud, lengua de señas y mediación tecnológica: relación médico-paciente en Barranquilla” se busca legitimar este tipo de lenguaje como forma de comunicación, utilizando las ventajas de los dispositivos móviles y las competencias tecnológicas de las personas con discapacidad auditiva como una herramienta en el proceso, dando a conocer esta forma de comunicación como una necesidad recurrente para la inclusión de las personas con discapacidad auditiva y olvidar el título de ser una comunidad minoritaria.

Si bien es cierto, existen varios estudios sobre casos similares y han puesto en discusión los diferentes puntos de vista haciendo un aporte, sin embargo, hay pocas propuestas que logren un cambio en esta limitante, es por eso que con esta investigación se quiere llegar a aportar para que exista una solución en vez de un límite.

## Capítulo I

### Aproximación al problema

#### Descripción del tema

La investigación nace del interés común de las dos investigadoras por resolver una necesidad en su entorno familiar que se percibe con mucha frecuencia a lo largo de los años, las lleva a presentar una propuesta de inicio para aportar en este proceso de cambio de perspectivas de las formas de comunicación, teniendo en cuenta los sucesos actuales como la emergencia sanitaria mundial por COVID-19. Aunque está claro que el problema no será resuelto del todo, se quiere disminuir en gran medida esta problemática. La propuesta busca responder a interrogantes que surgen cuando un lazo comunicativo entre dos comunidades se ve afectado por el lenguaje, en este caso específico el proceso de comunicación entre paciente - médico.

Para que exista la Comunicación es necesario que haya dos o más personas, pero, ¿qué pasa cuando una de las personas no entiende los códigos o la forma de comunicarse del otro?

En momentos de pandemia, puede resultar incluso más compleja la comunicación para una persona con discapacidad auditiva. Si tenemos en cuenta que las personas sordas requieren una asistencia médica a través de un dispositivo móvil, específicamente las llamadas telefónicas, la compañía de una tercera persona sigue siendo necesaria como en las citas convencionales en los centros de salud.

En este punto entran a jugar varios motivos que interfieren en un proceso de comunicación, se estaría hablando de un proceso de traducción entre la persona sorda que emite sus síntomas en el centro médico que presta el servicio de salud, el familiar o acompañante

oyente que conoce la lengua de señas y es capaz de traducir a la oralidad; y el médico que recibe el mensaje que no tiene conocimiento de la lengua natural o el lenguaje alternativo de su paciente.

También es importante decir que en medio del proceso de traducción es posible que se pierda la intención comunicativa, el mensaje puede cambiar su sentido y no revelar los verdaderos signos de la enfermedad. De esta manera el paciente puede no ser atendido de manera correcta pues no conoce a cabalidad los síntomas del paciente, dado que se pierde la intención a la hora de traducir.

Por otro lado, está el hecho de limitar la privacidad entre médico-paciente, la persona en condición de discapacidad auditiva se ve obligada a tener que contarle a su familiar o intérprete que lo acompaña lo que le sucede, creyendo que puede tratarse de una problemática delicada que no quiere exponer a otra persona que no sea su médico.

Es obligatorio que ellos cuenten con un acompañante, de otra manera el contacto visual sería muy importante debido a que los procedimientos médicos no se podrían realizar con normalidad. Una situación que refleja esta problemática es que en el caso de tener que aplicar una inyección en un glúteo, el médico y el paciente sordo no podrían comunicarse por la posición, lo que hace difícil poder dirigirse a él en caso de presentarse algún imprevisto.

El tiempo, por su parte, también es uno de los inconvenientes al atender a este tipo de población. Actualmente las citas médicas que ofrecen en los centros de salud tienen un tiempo establecido para que el médico pueda atender la mayor cantidad de pacientes en un día, tal y como se estableció en la resolución número 5261 de 1994 en su artículo 97. Al tratarse de una persona en condición de discapacidad auditiva, estas pueden incrementar en minutos el tiempo transcurrido desde la llegada hasta la salida del paciente.

Es cierto que en este momento los espacios para atención al público están adecuados a la inclusión, tal como se menciona en la Ley 361 de 1997, artículo 47, sin embargo, se inclinan más por las discapacidades físicas que la que tienen que ver con lo sensorial. Una persona al estar en un centro médico debe estar atenta a los llamados, peticiones o requerimientos del personal de salud, pero estos generalmente son a través de megafonía o directamente con el habla, para un sordo sería imposible escuchar un llamado en el que necesita un sentido que no posee.

Una de las limitaciones también se da en los trámites posconsulta, ya que usualmente hay remisiones que necesitan una llamada para agendar otra cita, o cualesquiera que sean las peticiones del médico según el caso. En esta situación, quedaría imposible cumplir las peticiones para seguir el proceso de atención.

En momentos de pandemia, si bien es más probable la facilidad de atención por teleconsulta al ahorrarse los tiempos de traslado, no es un proceso que se dé con total normalidad debido a las diferentes dificultades que pueden presentarse. Aunque los mensajes están en texto, se debe tener en cuenta que las personas con discapacidad auditiva no tienen la habilidad de entender muchas palabras porque su lengua es más reducida que la de los demás. En pocas palabras, sigue siendo necesario encontrar un canal amigable que permita la comunicación de forma que ellos entiendan y puedan comunicarse eficazmente.

Otra de las situaciones que pueden interrumpir la comunicación en este tiempo de pandemia es el uso del tapaboca. Al solicitar una teleconsulta o cita presencial, es posible que el médico no conozca la lengua de señas y adicional a esto la mascarilla evita la lectura de labios por parte del sordo hacia el médico tratante, Cambio16, una revista de información general de España, da bases de como la mascarilla presenta una barrera para las personas sordas, en procesos cotidianos. (Cambio16, 2020)

Con estos ejemplos de situaciones cotidianas de esta población se explican algunos de los problemas que surgen a partir de los límites comunicacionales entre dos comunidades de una misma sociedad.

Un trabajo de Lázaro Bacalleo y Milagros Mayor (2015, p. 107) demuestra que la población vulnerable prefiere usar la tecnología y sus herramientas para poder comunicarse, sea a través de texto o video. Esta comunidad usa de manera frecuente las videollamadas porque en ella se pueden apreciar las señas y gestos que hacen parte de esta forma de lenguaje, así como la lectura de labios. Esta posibilidad es usada cuando se trata de una relación sordo-sordo o sordo-oyente perteneciente a su círculo familiar.

Hoy en día, hay una generación inmersa dentro de la tecnología, pero no se ve utilizado este medio para usos que cambien una sociedad o repercutan en ella de manera positiva, dado que existen diferentes recursos, aplicaciones, herramientas y páginas que pueden ayudar a disminuir una limitante.

Tal es el caso del aplicativo CENTRO DE RELEVO, una herramienta que permite la comunicación entre un sordo y un oyente por medio del servicio de interpretación, pero particularmente en esta investigación quedaría nula la intención de privacidad o intimidad, dado que sigue estando un tercero en la comunicación de médico - paciente, se cree que este es uno de los motivos por lo que la población sorda no utiliza esta herramienta.

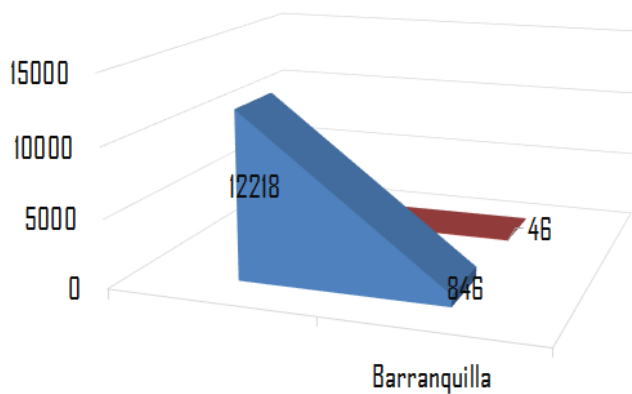
A través del Centro de Relevó, las personas sordas pueden comunicarse con cualquier oyente en el país, y lo hace solicitando el servicio de interpretación para ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades. Esta herramienta, fue creada con el fin de beneficiar a toda la población sorda del país, que según el Instituto Nacional para Sordos (INSOR), en las

proyecciones poblacionales 2020, en Colombia hay 554.119 personas sordas, esto equivale aproximadamente al 5,4% de la población del país.

Específicamente, en el departamento del Atlántico, según la misma fuente, la población sorda es de 28.310 proyectados para este mismo año.

**Tabla 1**

*Personas del Atlántico que están vinculados en el sistema de salud del país.*



	Barranquilla	
■ Población en situación de discapacidad auditiva	12218	846
■ Personas en situación de discapacidad auditiva que visitan centros de salud sin compañía		46

Fuente: Elaboración propia

Abarcando el problema que se presenta en la comunicación de las personas con discapacidad auditiva, teniendo en cuenta Colombia, el Atlántico y la ciudad de Barranquilla, es determinante decir que no importa el espacio geográfico o cultura, las poblaciones minoritarias, al igual que los que no presentan la discapacidad, necesitan comunicarse para, por lo menos, cubrir sus necesidades más básicas. Lo anterior nos lleva a la pregunta:

**¿Cómo se podrían utilizar las herramientas tecnológicas en casos de atención médico-paciente para mejorar las interacciones comunicacionales entre personas con discapacidad auditiva y personas fuera de su entorno en la ciudad de Barranquilla?**

## **Propósitos**

### **General**

Explorar la percepción de las personas con discapacidad auditiva de la ciudad de Barranquilla haciendo uso de herramientas tecnológicas frente a las interacciones comunicacionales con personas ajenas a su entorno familiar, específicamente en la atención médico-paciente.

### **Específicos**

- Identificar las características de la comunicación entre personas con discapacidad auditiva frente a personas ajenas a su entorno familiar y médicos, a través del lenguaje de seña o empleando dispositivos móviles.
- Determinar las percepciones que tienen las personas con discapacidad auditiva ante la comunicación con personas ajenas a su entorno familiar y médicos.

## **Justificación**

Los dispositivos móviles han sido, desde la segunda década del siglo XXI, una de las áreas con más avances tecnológicos en materia de interacciones sociales, ofreciendo oportunidades de comunicación sin límites, en donde los medios convergen para dar las mejores herramientas de cada uno.



Para que exista comunicación, es necesario que haya dos o más personas, pero ¿qué pasa cuando una de las personas no entiende los códigos o la forma de comunicarse del otro?

Evidentemente hay un limitante, hay una persona que en este caso es la persona con discapacidad auditiva, quien no está haciéndose entender debido a que el otro no ha conocido su lengua.

Esta es una de las razones por la que, haciendo uso de los dispositivos móviles, se reconocerá cuáles son las posibilidades de esta población para establecer una relación, específicamente la de médico-paciente. La finalidad es demostrar la dificultad que existe y es persistente a la hora de querer entablar un vínculo necesario y brindar posibles soluciones que contribuyan en el éxito de un diálogo entre diferentes poblaciones que utilizan distintas lenguas.

La relevancia de esta investigación abarca lo cultural, tecnológico, el ámbito de la salud y lo social. Su aporte a la cultura se da puesto que, en una sociedad de diversas culturas es inevitable pensar en la igualdad de derechos. Así, esta investigación, busca explorar las barreras que existen en cuanto al conocimiento de la lengua de señas. Esto es relevante en cuanto cambia o mejora los procesos y las interacciones de las personas con discapacidad auditiva, ayudando a cubrir una necesidad y un derecho que es de todos, el derecho a la vida.

Se utilizarán herramientas tecnológicas para llevar a cabo la investigación, siendo el recurso que más usan las poblaciones en tiempos de pandemia y la manera de llegar con facilidad a las personas con discapacidad auditiva, siendo un recurso que utilizan con más frecuencia.

Es uno de los puntos de partida de esta investigación, se encuentra que la salud es la necesidad más básica del ser humano, por lo tanto es importante atender a todos los tipos de pacientes.

Se quiere también explorar para llegar a recomendar una solución para devolverle la privacidad necesaria de esta relación médico - paciente, dado que se ve interrumpida por un tercero que ayude a la interpretación de la lengua.

Esta investigación vista desde los cuatro enfoques incluye el aspecto social, pues habla de una problemática que impide precisamente el intercambio de información por un limitante llamado: forma de comunicación.

### **Delimitación**

Esta investigación se realizará en la ciudad de Barranquilla teniendo en cuenta una población que será estudiada como objetivo para revelar los resultados. La población está conformada por las personas con discapacidad auditiva de la Fundación Sordos para Cristo con la temática de estudio sobre el conocimiento de su lengua y la interacción que requieren a la hora de necesitar una atención en salud.

Esta investigación es de tipo seccional porque mide el momento exacto en el que se recogerá los datos de la investigación, que para este caso será durante el segundo semestre del año 2020. Su enfoque es cualitativo en cuanto se recogerán datos que serán interpretados.

## **Capítulo II**

### **Marco referencial**

#### **Estudios previos**

Revisando algunas investigaciones, trabajos de grado, proyectos, entre otros aportes, relacionamos algunos para hacer referencia:

### Componente Comunicacional

Investigadores como Yois Smith Pascuas-Rengifo, Edgar Oswaldo Vargas-Jara y Mauricio Sáenz-Núñez en el año 2015 para la Universidad Libre en Cali, Colombia, realizaron una investigación titulada “Tecnologías de la información y las comunicaciones para personas con necesidades educativas especiales”. En dicha investigación, expusieron las diferentes discapacidades que existen en las personas y ponen en contexto los limitantes que hay al momento de estar en el ámbito educativo. Los autores consideran que los nuevos usos de las herramientas tecnológicas para el aumento de las posibilidades educativas en esta población pueden eliminar barreras que actualmente se presentan para el acceso a la información.

Este trabajo permitió reforzar la visión de incluir herramientas tecnológicas para su uso y que ayude en el fortalecimiento de la comunicación entre las personas con discapacidad auditiva de la Fundación Sordos para Cristo y toda persona fuera del círculo empleados de atención al público de los centros de salud de la ciudad de Barranquilla a los que se encuentren afiliados.

De igual manera, Cesar Hernández, Jose L. Pulido y Jorge E. Arias hicieron en 2014 una investigación para una revista de salud pública en la cual ponían a dialogar “Las tecnologías de la información en el aprendizaje del lenguaje de señas”. Dicha investigación tenía como objetivo el desarrollo de una herramienta de tecnología que permita mejorar el aprendizaje básico de la lengua de señas en los niños con este tipo de discapacidades. Los resultados de ellos los llevaron a mostrar la efectividad con el prototipo que inventaron, logrando reducir en 32 % el tiempo de aprendizaje inicial de la lengua de señas en niños sordos.

Es pertinente incluir esta investigación debido a la incidencia que tienen las tecnologías en la educación. Si bien esta investigación muestra el incremento que tuvo el aprendizaje de niños sordos, también sería posible utilizar las mismas herramientas para otros fines, en el caso

de esta investigación, lograr una comunicación entre las personas con discapacidad auditiva y los empleados de atención al público de los centros de salud de Barranquilla con los que la población en estudio tengan afiliación.

Por otra parte, Carlos Muñoz Núñez de la Universidad de Salamanca (España) en el año 2010, hizo una investigación sobre los dispositivos en la educación médica en la que afirma que los dispositivos móviles ofrecen la oportunidad de ser una herramienta para la educación. Además, muestra una caracterización de dos de ellos y claramente expresa que sí pueden funcionar como reproductores de contenidos educativos. La investigación valida a los dispositivos móviles como puente comunicacional de las personas con discapacidad auditiva y los empleados de atención al público de los centros de salud de la ciudad de Barranquilla.

Se toma a consideración otra investigación liderada por Nelson Rodríguez, Adriana Valenzuela, Susana Chávez, Adriana Martín, María Murazzo y Daniela Villafañe, titulada “Ambiente de desarrollo para lenguaje de señas basado en Cloud”. Ellos tenían como objetivo “la construcción de aplicaciones SaaS y servicios Web con el objeto de permitir que diferentes usuarios puedan construir aplicaciones para sordomudos o para visualizar frases en lenguaje de señas” (2012, p.700 ), lo cual demuestra la prevalencia del uso tecnológico y su integración para el fortalecimiento de la comunicación en personas con discapacidad auditiva.

Presentamos además el trabajo de Lázaro Bacalleo y Milagros Mayor (2015, p 103-113), quienes hacen un estudio de caso en Zaragoza, España sobre las “Apropiaciones de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la socialización de personas con discapacidad auditiva”. En dicho estudio sale como resultado identificar distintos usos de los aparatos tecnológicos, sobre todo el del celular, como mecanismo de comunicación con los demás. También emplean las apropiaciones de las tecnologías para la comunicación, y la

importancia de las TIC para la socialización de las comunidades vulnerables, específicamente las personas con discapacidad auditiva, es por esto que al tratarse de un trabajo que utiliza los dispositivos tecnológicos para la comunicación con personas sordas, se hace pertinente utilizar este antecedente.

### **Componente Social**

En la Universidad Autónoma de Bucaramanga, en el año 2003 (la más reciente sobre este tipo de investigación), Alonso Silva Rojas realizó una investigación que apuntaba a fortalecer al Estado democrático de derecho e inclusión de la diferencia. En dicha investigación, el autor plantea la reflexión acerca de “las características comunes fundamentales de los diferentes tipos de discriminación y acerca de la inclusión de los grupos “diferentes” en el marco de un Estado democrático de derecho” (p. 92).

Como conclusión el autor tiene que en el marco de un Estado democrático el derecho se garantiza a todos los individuos buscando los bienes primarios. La salud se expone como bien primario y es justo el primer ámbito en el que queremos desarrollar esta investigación.

Hernández, Cesar, Márquez, Hans, & Martínez, Fernando, por su parte en el 2015 en Bogotá, Colombia, realizan una “Propuesta Tecnológica para el Mejoramiento de la Educación y la Inclusión Social en los Niños Sordos”. Su objetivo fue crear un dispositivo electrónico que incrementa el aprendizaje de los niños sordos y se pudieran comunicar obteniendo así una inclusión social con respecto a los demás. Se busca que sean los aparatos electrónicos los que cumplan una función de inclusión social, aportando de manera positiva a los procesos cotidianos, como el de la comunicación, en el caso de las personas con discapacidad auditivas.

### **Orientaciones teóricas**

Evidentemente es necesario sustentar teorías, para que cada enfoque de la investigación, sea soportado por una comprobación, es por eso por lo que tienen lugar en este momento distintos referentes teóricos.

#### **Uso de dispositivos móviles**

Con el auge de las nuevas tecnologías es posible lograr un impacto en cualquier situación de la vida. En este caso, dentro de la investigación se utilizará una teoría que explica el desarrollo de esas tecnologías y cómo con ella se puede transmitir un amplio volumen de información digital.

Para la investigación, se utilizará información de lenguaje a través de dispositivos móviles inteligentes que a su vez vienen siendo parte de esa tecnología que expone el autor Tapscott (2000). La convergencia tecnológica, en donde las innovaciones tecnológicas llegan a dar lo mejor de sí permite un mejor aprovechamiento de ellas.

Este aporte hará un cambio en las telecomunicaciones, pues ya no será necesario de una sola forma de lenguaje para poder comunicarse entre seres humanos pertenecientes a una misma sociedad, de tal manera estas tecnologías seguirán aportando positivamente a la vida social

Cabe resaltar que para las personas con discapacidad auditiva hay una barrera innegable de comunicación cuando se trata de interactuar con personas oyentes. Aunque las innovaciones en la tecnología de traducción de la lengua de señas buscan romper estas barreras, la mayoría de los sistemas de traducción tienen limitaciones tecnológicas de los usuarios, como conexión eléctrica y acceso a red, así como factores ambientales ( Fang, Co, Zhang, 2017). Uno de esos factores es el hecho de que las audiencias con discapacidad auditiva prefieren el uso de imágenes antes que texto (Schefer y Zaina, 2016). Esto se ve reflejado en el tipo de aplicaciones que

emplean, así como en las redes sociales que utilizan, y su preferencia a las interacciones en persona. Por todo esto, se hace necesario primero entender los componentes comunicacionales en contexto teórico, y consideramos que la teoría de la acción comunicativa de Jurgen Habermas se ajusta a estas necesidades.

### **Teoría de la acción comunicativa de Jurgen Habermas**

En este caso, en cuanto al componente comunicacional: lengua de señas, se hizo una revisión de autores y en primer momento la teoría que se sustentaría y en la que se guiaría esta investigación es el interaccionismo simbólico de George Herbert Mead (1938), de la escuela de Palo Alto, quien destaca la naturaleza simbólica de la vida social. El autor plantea 3 enfoques:

**1.** Los humanos actúan respecto de las cosas sobre la base de las significaciones que estas cosas tienen para ellos, o lo que es lo mismo, la gente actúa sobre la base del significado que atribuye a los objetos y situaciones que le rodean.

**2.** La significación de estas cosas deriva, o surge, de la interacción social que un individuo tiene con los demás actores.

**3.** Estas significaciones se utilizan como un proceso de interpretación efectuado por la persona en su relación con las cosas que encuentra, y se modifican a través de dicho proceso.

Sería válido debido a que es una interacción la que se debe dar en toda la vida social sin destacar grupos por discapacidades y limitaciones, y no tener en común la lengua de señas, que a la vez vendría siendo un código, provocaría la falta de interacción dada por símbolos. Es posible que la falta de aprendizaje de la lengua de señas por la gran mayoría de las personas esté dada por la falta de interacción y por la falta de significaciones, tal como lo menciona Mead en sus premisas.

Sin embargo, estudiando la acción comunicativa de Habermas (1981) y teniendo en cuenta la metodología que se piensa usar, la de corte mixta, en la que recoja datos cualitativos y cuantitativos, se descubrió que tenía cabida para justificar la presente investigación. Habermas menciona en su trabajo que existen 3 mundos en el mundo de la vida en general. El primero, el mundo objetivo, como totalidad de las entidades sobre las que son posibles enunciados verdaderos, es una verdad innegociable y teniendo analizando este trabajo, la verdad sería que existen personas con discapacidad auditiva y que además por no ser una persona con todas las habilidades en común con los demás pueden padecer de burlas, exclusión, entre otras “consecuencias” de su naturaleza.

Como segundo mundo está el social, como totalidad de las relaciones interpersonales legítimamente reguladas, es decir, hay una rectitud o ley que ampara a las personas con discapacidad auditiva en caso de exclusión social. Por otro lado, también está el mundo subjetivo, como totalidad de las propias vivencias a las que cada cual tiene un acceso privilegiado y que el hablante puede manifestar verazmente ante un público; para este caso sería la forma de pensar sobre su discapacidad y lo que la persona que la padece piensa acerca de ella en la sociedad.

Habermas se refiere a la interacción de por lo menos dos sujetos capaces de lenguaje y de acción, que entablan una relación interpersonal. En esta acción los sujetos buscan entenderse para coordinar de común acuerdo sus planes de acción, en este modelo de acción el lenguaje ocupa un lugar central.

Esta teoría complementa la investigación, dado que según se estipula las personas sordas buscan la manera de comunicarse con las personas oyentes, y tener una mejor experiencia de comunicación en cualquier ámbito que se encuentre.



Sin duda alguna, es una teoría completa en la que se podría explicar lo que pasa con las personas con discapacidad auditiva y se verá reflejado en la información que se recopile en el momento de hacer la parte metodológica.

### **Fortalecimiento de la inclusión social de las personas con discapacidad auditiva**

#### **Comunicación para el desarrollo social de Bassette, Ramírez y Quarry**

Otro referente para el componente social: inclusión social, serían Bassette, 2004 y Ramírez y Quarry, 2004, quienes en un trabajo sobre la comunicación para el desarrollo definen la inclusión como una actividad planificada, que está basada en procesos de participación y también en el uso de distintas estrategias tales como medios de difusión, o comunicación interpersonal, esto con el fin de ayudar a las personas a que tengan conciencia de su posición y saber estructurarla, de la misma manera, querer intercambiar conocimientos teóricos y prácticos para poder tener un control de sus vidas, alcanzar un consenso y así solucionar conflictos y mejorar la eficacia de sus organizaciones. (Bessette, 2004; Ramírez & Quarry, 2004).

En el caso de nuestra investigación, el tema está asociado al desarrollo de la comunicación entre las personas con discapacidad auditiva y los empleados de los centros de salud de la ciudad de Barranquilla. El uso de los dispositivos móviles, sin duda, aporta al desarrollo o al cambio social y en este caso el del fortalecimiento de la comunicación a través del lenguaje de señas.

## Revisión legal

### Sistematización de categorías

Si de enmarcar la investigación bajo un modelo o paradigma se trata, esta investigación titulada “Comunicación en salud, lengua de señas y mediación tecnológica: relación médico-paciente en Barranquilla”, estaría establecida bajo el paradigma interpretativo, quienes sus autores principales son Martin Heidegger, Herbert Blumer y Edmund Husserl. (Alejandro Rodriguez Puerta, leifeder.com, s.f.)

Las razones se deben a que la finalidad de la investigación es tanto comprender e interpretar la realidad de los significados, las percepciones, intenciones y acciones, como identificar el potencial de cambio y hacer un análisis de la realidad. Las características muestran que se realiza un estudio de significado, así como también se hace un estudio de poder para hacer una reflexión crítica.

## Capítulo III

### Orientación metodológica.

En este apartado se tendrá en cuenta el diseño operativo de la investigación tomando aspectos como la metodología concreta, la delimitación de la población, la elección de la muestra, entre otras técnicas que permitan el desarrollo de este trabajo.

### Naturaleza de la investigación

Los criterios de esta investigación están clasificados en A,B,C, según Sierra Bravo (1992, p. 33), quien ofrece una amplia forma de clasificación para las investigaciones que repercuten en

lo social. En cuanto a la finalidad, es una investigación de carácter mixto, que se refiere a la recopilación y mezcla de datos cualitativos y cuantitativos, (John w. Cresswell, 2019 p.267) es decir, mezcla la forma básica y aplicada, puesto que se busca el mejor conocimiento del proceso que ocurre en la comunicación entre las personas con discapacidad auditiva y las personas oyentes, específicamente el caso Médico-paciente. Además, se busca presentar una propuesta que le dé solución al problema de la comunicación.

Esta investigación es de tipo seccional porque mide el momento exacto en el que se recogerá los datos de la investigación, según Briones (1985), (como se citó en Bernal, 2010) una investigación de tipo seccional es aquella recopila la información en una oportunidad única, que para este caso será durante el segundo semestre del año 2020. En lo que corresponde a la parte descriptiva, permitirá describir el comportamiento de más de una variable en una población definida que en este caso son las personas con discapacidad auditiva de la Fundación Sordos para Cristo.

Las fuentes son mixtas en cuanto se recogen los datos de las dimensiones asociadas a las variables como percepción, conocimiento, ventajas y desventajas y competencias de la población estudiada. No obstante, también se busca explicar las relaciones de influencia entre ellos para conocer su estructura y los factores que intervienen en el proceso comunicativo.

De la misma manera, se busca describir la percepción que tiene la población de personas con discapacidad auditiva de la Fundación Sordos para Cristo, respecto a su interacción con las personas oyentes, tomando los datos en un determinado tiempo.

Para el carácter de la investigación se utiliza el concepto de los procesos mixtos o multimodales de Hernández Sampieri Roberto, Fernández-Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar (2006) en el que se implican el análisis y recolección de datos cualitativos y cuantitativos.

**Población.**

Aunque el censo puede ser una opción factible, para los casos de investigaciones sociales en los que se tienen en cuenta universos o poblaciones grandes, tal como lo dice Olga del Río (2011), es poco asumible en términos de costos y tiempo. Ella expresa que “Una muestra es una parte de un conjunto, población o universo debidamente elegida que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener los resultados válidos también para el universo de la investigación” (Sierra Bravo, 1992, p. 174).

Observando que el universo o la población pertinente a esta investigación social es bastante amplia se decide escoger a quienes pertenezcan a la fundación sordos para cristo y estén afiliados a una Entidad Prestadora de Salud (EPS).

Además de diferentes criterios como ser mayores de edad, que permitan delimitar y reducir la población para recolectar los datos de manera precisa y concisa con respecto a lo que se quiere llegar en la investigación.

**Actores**

Según los tipos de muestras y su clasificación, en lo que respecta a esta investigación se elegirá el tipo de muestra no probabilística de conveniencia, atendiendo a los siguientes criterios:

**Tabla 2***Tabla de definición de criterios*

---

<b>Criterios para el muestreo por conveniencia</b>
<b>Población 1: Personas con discapacidad auditiva que pertenecen a la “Fundación Sordos para Cristo”.</b>
-Mayor de 18 años
-Que esté afiliado a una EPS
-Que tenga celular inteligente
-Que domine la lengua de señas

---

Fuente: elaboración propia

Dado que la población con discapacidad auditiva es muy amplia en la ciudad de Barranquilla, se toma la Fundación Sordos para Cristo, por tratarse de personas allegadas y vinculadas con las autoras de la investigación.

Los sordos que serán estudiados deben tener o ser mayor de 18 años de edad, por tratarse de la mayoría de edad en Colombia que le permite cumplir con requisitos como ciudadano, siendo pertinente para el estudio.

Esta población será delimitada con aquellos que estén afiliados a una Entidad Prestadora de Servicio (EPS) para poder tener experiencia de atención médica y poder analizar la percepción de la relación médico-paciente.

Siendo útil para el estudio, la persona sorda debe contar con un teléfono inteligente, pues será el medio por el cual será contactado para la entrevista, además de ser necesario que tenga la experiencia de entablar comunicación vía teléfono celular.

Por último, no siendo menos importante sino relevante, el sujeto a estudiar debe manejar la Lengua de Señas Colombiana (LSC) para la comunicación con las autoras y los demás entornos como el caso específico de la investigación.

### **Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.**

Para la población se aplicará la técnica de observación bajo el enfoque de recolección cualitativo llamado grupo focal que consiste en interpretar datos a partir de una entrevista en grupo como lo indica Morgan (1996), quien parte del supuesto que el investigador tiene sumo interés de analizar e interpretar la información de la interacción de un grupo. Para el diseño de esta técnica será necesario tener los recursos requeridos como lo son preguntas guías, materiales dirigidos a estimular la conversación y la respectiva selección de las personas que harán parte del ejercicio.

Esta técnica permitirá explorar la percepción de las personas con discapacidad auditiva de Barranquilla, específicamente los de las personas escogidas de la Fundación Sordos para Cristo, respecto a su interacción comunicacional con los empleados de los centros de salud de la ciudad de Barranquilla e identificar sus competencias tecnológicas para el manejo de dispositivos móviles. Lo anterior no descarta que se puedan hacer más interpretaciones como su subjetividad frente a la situación de comunicación para conocer su posición en el mundo de la vida en la acción comunicativa.

**Descripción del proceso**

El paso a paso para lograr los resultados de la técnica de entrevistas bola de nieve, consiste en enviarle una encuesta previamente realizada a una persona de la Fundación sordos para cristo y que esta envíe a diferentes personas la encuesta, cada persona que lo reciba debe transmitirla para que sea la técnica bola de nieve.

Una vez las personas respondan su encuesta, se delimitará y quedarán válidas las respuestas de las personas mayores de 18 años, que estén afiliadas a una EPS y que tengan teléfono inteligente, y por último, que domine la lengua de señas. Se escogieron 10 participantes que cumplan estos requisitos y se analizará sus respuestas que debían ser enviadas en un video.

La información obtenida permitió diagnosticar la perspectiva de las personas con discapacidad auditiva de la fundación Sordos para Cristo, en cuanto a la comunicación con las personas oyentes, su atención por parte de los centros de salud y su relación médico-paciente. Una vez contactados, se preguntó a cada uno si se encuentran afiliados a una Eps y a cuál para que apliquen en el ejercicio del grupo teniendo en cuenta los criterios como: que sea mayor de 18 años, y que le haya sido enviada la encuesta, que tenga un celular inteligente, y que domine la lengua de señas.

Ahora bien, esta investigación entra en el concepto de Criterio de Saturación Teórica (Glaser, 1997, p.111) dado que los datos recopilados, llevaban a una misma información y para no llegar a incurrir en repeticiones se deja con una cantidad pertinente de datos recopilados para los resultados de la investigación.

## Capítulo IV

### Análisis de resultados

#### Presentación, análisis y discusión de resultados:

Se realizó una encuesta en bola de nieve a 10 sujetos de la Fundación sordos para Cristo y sus aliados con 6 preguntas anteriormente diseñadas, por esto se puede realizar un análisis de los resultados.

**Tabla 3**

*Participantes entrevistados*

<b>SUJETO</b>	<b>EDAD</b>	<b>GÉNERO</b>
#1 Leda Moreno	52 años	Femenino
#2 Jordy Lizarazo	27 años	Masculino
#3 Joswar Castrillo	23 años	Masculino
#4 Leonel Carreño	27 años	Masculino
#5 Robinson Villareal	25 años	Masculino
#6 Omar Barraza	39 años	Masculino
#7 Orieta Orozco	43 años	Femenino
#8 Carmen Cabrales	50 años	Femenino
#9 Guillermo De la Cruz	33 años	Masculino
#10 Fabián Pérez	54 años	Masculino

Fuente: elaboración propia.



### **1. ¿Cómo es tu experiencia al comunicarte con personas oyentes fuera de tu círculo familiar?**

Como respuesta a la primera pregunta realizada se determina que los sordos o personas con discapacidad auditiva, a la hora de comunicarse con las personas oyentes, presentaron diferentes problemáticas, como la limitante del lenguaje que no es el mismo por lo que la lengua de señas no se ha determinado como forma de comunicación.

También se presenta la dificultad de interpretación, pues a la hora de interpretar de lengua de señas a un lenguaje oral puede cambiar el sentido de lo que se quiere decir, ya sea por parte de la persona que interpreta que no conoce todos los signos de la lengua de señas o por ser tan escasa en lenguaje no se pueda interpretar de manera correcta. Estas fueron unas de las tantas problemáticas presentadas por los sujetos entrevistados.

Ahora bien, se pueden evidenciar ejemplo de varios sujetos que pese a las dificultades buscan las maneras para poder comunicarse con los oyentes, o como es el caso de 4 de los 10 entrevistados que son sordos hipoacúsicos que quiere decir que pueden escuchar un bajo porcentaje por uno de los dos oídos y es más fácil la comunicación oral con los oyentes.

Estos casos específicos anteriormente mencionados los sujetos utilizan la oralidad como una manera de comunicarse con las personas oyentes, ya sea por la costumbre de poder escuchar un porcentaje y poder hablar o sea porque es la única manera de poder comunicarse.

Este es el caso de uno de los entrevistados, el #3 Joswar Castrillo de 23 años de edad, relató que “Mi familia me enseñó a comunicarme con ellos de manera hablando, me esforcé mucho para acostumbrarme y usar la oralidad (...) así también es con los oyentes fuera de mi

familia, ellos me hablan y yo uso la oralidad, soy hipoacúsico y me es fácil comunicarme.”

(2020)

Esta respuesta podemos verla reflejada en la teoría utilizada para sustentar la investigación, la acción comunicativa de Habermas, esta se refiere a la interacción de por lo menos dos sujetos capaces de lenguaje y de acción, que entablan una relación interpersonal. En esta acción los sujetos buscan entenderse para coordinar de común acuerdo sus planes de acción, en este modelo de acción el lenguaje ocupa un lugar central.

## **2. ¿Cómo es la atención que te brinda el sistema de salud como persona con discapacidad auditiva?**

Pasando a la segunda pregunta realizada en la entrevista, se puede ver como se incluye el campo de la salud y cuál es la percepción de las personas con discapacidad auditiva respecto a su interacción en el mundo de los oyentes. Las respuestas a esta pregunta, como es de esperarse, varían de acuerdo a cada sujeto, pero se evidencia una respuesta en común, tal como se tenía en hipótesis antes de realizar las entrevistas, aquí la problemática que se presenta es la falta de privacidad que se tiene a la hora de una interacción en un centro de salud.

Se necesita de una tercera persona que pueda comprender la lengua de señas y tenga la capacidad de escucha y habla, para hacer efectiva esta comunicación, por lo cual evita que se sientan en total confianza en una relación que es de total importancia como lo es la de médico-paciente. Sin duda alguna no es solo la privacidad la que se ve afectada en esta relación tan importante, sino que también se ven implícitos los procesos ordinarios en una consulta, dado que se tienen que realizar de diferente manera para que pueda estar adecuado para las personas sordas.

En esta respuesta, salen a relucir cómo los centros de salud están equipados para todo tipo de discapacidad pero no hay intérpretes o dispositivos que ayuden o mejoren la comunicación para las personas con discapacidad auditiva, haciendo sentir excluidos a los sordos.

Se vuelve a ver evidenciada la teoría de Jurgen Habermas y sus tres mundos en la vida general, específicamente el primero, el mundo objetivo, como totalidad de las entidades sobre las que son posibles enunciados verdaderos, es una verdad innegociable y analizando este trabajo, la verdad sería que existen personas con discapacidad auditiva y que además por no ser una persona con todas las habilidades en común con los demás pueden padecer de burlas, exclusión, entre otras “consecuencias” de su naturaleza.

Así lo expresa #6 Omar Barraza de 39 años de edad, mencionando: “(...) Aunque hoy en día existe mucha tecnología, en los centros de salud, no hay WIFI o recursos para poder comunicarse, toca recurrir a los datos móviles el uso de las aplicaciones.” (2020)

**3. ¿Has encontrado alguna vez un médico capaz de comunicarse por medio de lengua de señas? ¿Cómo fue la experiencia? ¿Cómo crees que sería? (si no la has tenido).**

Se tenía como hipótesis las bajas probabilidades de encontrar a una persona dentro del grupo médico de la ciudad de Barranquilla, que pudiera manejar la lengua de señas para poder comunicarse en caso de presentarse un sordo a su consultorio. Las respuestas a esta interrogante llegaron a ser rotundas en un “no” dejando para la imaginación de los entrevistados, lo que podría ser la experiencia de comunicación con un médico que lograra atenderlo en lengua de señas, explicando de una manera rápida lo que sentirían y vivirían estando en esta situación.

Dos casos particulares en las entrevistas presentadas, fueron los de Guillermo de la Cruz y Carmen Cabrales, quienes sí han vivido la experiencia de encontrar a un médico que sepa hablar en lengua de señas, y cuando están contando su experiencia sale a relucir una sonrisa de emoción por recordar lo vivido. Interactuando con la Acción comunicativa de Habermas, como segundo mundo está el social, como totalidad de las relaciones interpersonales legítimamente reguladas, es decir, hay una rectitud o ley que ampara a las personas con discapacidad auditiva en caso de exclusión social.

Indirectamente se está viviendo una exclusión por parte de los centros de Salud hacia las personas sordas, por el simple hecho de no contar con una persona que pueda interpretar a su lengua natal o maternal.

**4. ¿Cómo es tu experiencia manejando un dispositivo móvil para comunicarte con las personas oyentes?**

#### **5. Menciona aspectos positivos y negativos**

Esta pregunta presentó un reto para la investigación, ya que para algunos quizá el tema era algo complicado, debido a que no comprenden completamente lo que se les escribía. Aun así contaron su experiencia de la mejor manera que pudieron. Por otro lado, estaban los que buscaban la manera de poder salir adelante en esta manera de hacerse entender.

Sin embargo, la respuesta en conjunto se lograba divisar de dos maneras: la primera en poder utilizar el dispositivo móvil para realizar videollamadas y lograr ver a la persona con la que estaban conversando, ya sea para realizar señas o intentar explicarse con la otra persona. La segunda opción en común de los entrevistados se refirió al buen manejo de diferentes

aplicaciones para conversar con las demás personas sean oyentes o de la misma comunidad sorda.

Surgen más los aspectos negativos que positivos, pero se debe a la recursividad del lenguaje en las personas con discapacidad auditiva y su limitado vocabulario, se mencionan diferentes aspectos tanto positivos como negativos y serán resaltados solo los comunes entre los entrevistados.

El aspecto positivo más mencionado, es la forma rápida de comunicación, que aún en ellos como personas con discapacidad auditiva tienen variedad de aplicaciones que mejoran la inmediatez de la información y el uso de ellas para poder tener una mejor experiencia de comunicación con cualquier persona. Por aspecto negativo que tienen en común los sujetos, es debido a su pequeño vocabulario que les impide entender con normalidad las formas de comunicarse con las personas oyentes, puesto que esto los limita a poder conversar cómodamente.

Tapscott (1997) expresa de manera correcta el desarrollo de esas tecnologías y cómo con ella se puede transmitir un amplio volumen de información digital. Se evidencia que ya no es necesario una sola forma de lenguaje para poder comunicarse entre seres humanos pertenecientes a una misma sociedad, de tal manera estas tecnologías seguirán aportando positivamente a la vida social.

En el caso de estos resultados de la investigación, la tecnología está aportando de manera positiva a un cambio en la sociedad, y se puede ver como une e integra a dos comunidades que manejan diferentes lenguajes.

**6. ¿Qué alternativas tecnológicas cree usted que se podrían implementar para mejorar la comunicación con personas oyentes?**

Para las personas con discapacidad auditiva, es un sueño el poder encontrar una alternativa o solución con respecto a la comunicación con las personas oyentes, para así poder evitar la exclusión de la sociedad y sentirse minoritarios como comunidad.

Es por eso que, aunque existe una herramienta que les facilita la comunicación, ellos requieren de otros aplicativos para que la experiencia de diálogo sea totalmente reconfortadora y alentadora para las dos personas que están en comunicación.

Dado el caso se mencionan en el grupo de los entrevistados un aplicativo que les brinde la privacidad que necesitan para la relación médico-paciente y que les permita poder comunicarse con las personas oyentes sin necesidad de un tercero, solo con una herramienta que está en nuestro diario vivir como lo es la tecnología.

### Conclusiones

Las entrevistas evidencian que la lengua de señas es poco conocida en un mundo donde la mayoría utiliza el lenguaje oral. Sin embargo, también queda en evidencia que los sordos en medio de su discapacidad salen adelante con su forma de comunicación y lo logran en forma de defensa o de manera reactiva en diferentes situaciones de la vida.

A través de un papel o de un dispositivo móvil ellos logran expresar lo que necesitan bajo situaciones de presión, en los que no tienen otra posibilidad que defenderse en medio de su dificultad auditiva.

Aunque inicialmente se habla del caso médico-paciente en esta investigación, si se visualiza en diferentes ámbitos de la vida misma, no alcanzan las situaciones para describir las necesidades y falencias comunicativas por el desconocimiento de la lengua de señas.

Si bien se viene trabajando para la inclusión en muchas instituciones actualmente en la ciudad de Barranquilla, la formación es para la persona sorda, y no es suficiente con que ellos sean quienes conozcan la lengua, como seres humanos capaces de lenguaje todos deberían conocer las distintas formas de habla, de manera que la comunicación entre dos o más personas nunca esté limitada o se interrumpa por una forma variable de lengua.

La teoría de la acción comunicativa de Habermas, en el mundo de la vida, afirma en cada situación encontrada en las entrevistas que “el mundo subjetivo, que sería el de las propias vivencias, a partir de las cuales se establecen entre los humanos relaciones intersubjetivas mediante el lenguaje y los símbolos” (Teitelbaum A., América latina en movimiento, 2016 ), es una realidad inminente que se les dificulta y lo viven a diario.

Si se ve la situación desde afuera, se podría malinterpretar como que se trata de una falla de comunicación entre dos personas, entre muchas otras teorías según las vivencias de cada uno. Sin embargo, desde la percepción de la persona sorda, este problema que viven en carne propia resulta ser un poco más difícil a nivel emocional.

Una persona sorda no se desenvuelve con mucha facilidad y entra a jugar el tema de la personalidad y cómo se percibe ante el mundo al tener su dificultad. Muchas veces hay temores expresados, no hay desarrollo libre del ser, las emociones no se liberan con totalidad y no hay interacción que no sea con alguien de su comunidad. El sentimiento de culpa es muy frecuente en la mayoría, su pensamiento redundante en que sienten que son ellos los del problema, y terminan por desarrollar temores al mundo que no deberían tener.

Los dispositivos móviles en este punto son una herramienta fundamental que le permite a ellos disminuir sus dificultades, pues a través de aplicaciones y plataformas ellos han sido de gran ayuda para sus vidas y situaciones a las que se tienen que enfrentar. Para esta comunidad en especial, el celular es una forma de comunicarse más que un dispositivo.

Poder escribir mensajes en otra forma de comunicación es para ellos una forma de interactuar, pero es más frecuente que utilicen la videollamada porque a través de esta manera sí pueden interactuar con su lengua propia, con personas sordas u oyentes que conozcan. En este punto queda confirmado que hablar con palabras textuales es una salida, pero no se sienten cómodos debido a que su recurso de palabras es más corto que el de una persona oyente. Su forma de escribir interviene también en la comunicación, por ejemplo:



- Lo que para una persona oyente es: “yo quiero jugar contigo y con Sofía en la casa del árbol “
- Para una persona sorda es: “Sofía, tú, vamos juego casa árbol”

Esta es la explicación por la que la llegada de la tecnología fue de gran ayuda en su interacción con el mundo. En cuanto a su experiencia de vida con la salud, existen muchas interferencias a la hora de comunicarse, las distintas situaciones que acontecen no han sido suficientes para que a nivel de país y a nivel mundial se empiece a trabajar en la inclusión de ellos a la vida normal. Sí se han hecho adelantos, pero los sordos existen desde siempre, y las ayudas para su inclusión son pocas a nivel de gobierno.

Se evidencia que en medio de su dificultad han estado solos desarrollándose y que los únicos responsables hasta el momento de su desarrollo son su familia, que en muchos casos terminan por abandonarlos, regalarlos de pequeños o viven los años reprochando su situación y haciéndoles sentir menos persona por su dificultad auditiva.

Además, entre la misma familia también hay desconocimiento de la lengua de señas, el recurso que se utiliza es la lectura de labios de los sordos hacia los oyentes, no siempre se da el caso de que conocen bien todas las señas y eso limita todavía la interacción. Como conclusión, se podría afirmar que está demostrada la falta de comunicación entre personas sordas y oyentes por el desconocimiento de la lengua de señas. Hace falta trabajar más a nivel de familia y desde afuera con proyectos que faciliten su inclusión y mejoren su calidad de vida, para que ellos dejen de percibirse como sujetos que tienen la culpa de no ser escuchados o que no se dan a entender con su lengua.

Se aporta en esta investigación la experiencia de los sordos en la vida con las entrevistas para proponer que más aplicativos móviles se puedan construir desde el conocimiento y así poder facilitarles la comunicación. Regular las relaciones de todo tipo es importante, porque ellos no van a dejar de nacer sordos, esta población es cada vez mayor y las situaciones no son únicamente a nivel de salud, sino en el desempleo, la poca educación que se les brinda, las reducidas posibilidades de comunicarse con oyentes, el entretenimiento no incluyente que hoy hay, entre muchas otras más.

En un mundo para todos, hay que trabajar para que puedan estar todos. Sin inconvenientes, sin dificultades, con cualquier tipo de discapacidad, sea física, mental, motora, múltiple, con todas las posibilidades.

### **Recomendaciones**

Las recomendaciones que se hacen a partir de esta investigación se orientan a seguir indagando y demostrando las falencias de esta comunidad y de alguna manera aterrizar proyectos útiles que le sirvan a esta comunidad para facilitar su comunicación. También se hace necesario a más personas a que conozcan la lengua de señas porque, además de facilitar la comunicación, es como conocer otro idioma y abre posibilidades ante el mundo.

No se debe tener la experiencia cercana para empezar a trabajar por la inclusión, es un deber en la vida y un reto a nivel personal el hecho de demostrar respeto hacia los demás entendido su lenguaje y su forma de expresarse.

Para posibles investigaciones a partir de esta, recomendamos que la persona que se acerque a los sordos sea alguien conocido o familiar que entienda su lengua, para que el proceso de investigación sea más aproximado a la realidad y ellos se puedan sentir cómodos aportando desde sus vivencias.

**Referencias**

“Acceso a la problemática de la racionalidad” pp. 15-45. 122-136; “la problemática de la acción en las ciencias sociales”, pp. 147-196;

8(6), 107-120. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062015000600013>

Ambiente de desarrollo para lengua de señas basado en cloud. (p.700)

Artículo 47, Mecanismo de interacción social de las personas con limitación. República de Colombia, Bogotá, 1997.

Artículo 97, Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

República de Colombia, Agosto 5 de 1994.

BACALLEO-PINO, L. M., & PÉREZ, M. M. (2015). Apropiaciones de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la socialización de personas con discapacidad auditiva. Un estudio de caso: Zaragoza. *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(1), 101-111.

Bernal, C., (2010) Metodología de la investigación. Tercera edición (p. 118)

Beyaert, S. G., & Pons, J. S. (2009). 4 Recursos

Comunicadores Personalizados para la Integración. *Revista Iberoamericana de Tecnologías del/da Aprendizaje/Aprendizagem*, 199.

Creswell, J., (2019) Research design, qualitative, quantitative and mixed methods approaches. Fourth edition. (p.267)

Del Río, O. (2011). El proceso de investigación: etapas y planificación de la

Díaz Llanes, Guillermo, & Prieto Sedano, Judith. (2014).

Discapacidad Auditiva. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, 17(2).

Fang, B., Co, J., & Zhang, M. (2017). Deepasl: Enabling ubiquitous and non-intrusive word and sentence-level sign language translation. In Proceedings of the 15th ACM Conference on Embedded Network Sensor Systems (pp. 1-13).

Febrero-Sin mes, 61-73.

Fernández, Á., Sánchez, J. L. G., Roldán, L. M., Rodríguez-Fórtiz, M. J., Hurtado-Torres, M. V., & Medina-Medina, N. (2009). Generador Sc@ ut: Sistema de Creación de

Fernando. (2015). Propuesta Tecnológica para el Mejoramiento de la Educación y

Fidias G. Arias (2012). El proyecto de Investigación:

Fuente: DANE Marzo 2010 - Dirección de Censos y Demografía

Glaser G., Barney., & Strauss L. Anselm., (s.f.) Strategies for qualitative research. (p.111)

GÓMEZ HERNÁNDEZ, Patricia y MONGE LÓPEZ, Carlos (2013).

Habermas, Jürgen (1987) Teoría de la acción comunicativa I. Taurus, Madrid, (“Tres conceptos de acción diferenciados según la relación actor-mundo”) pp.

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2006) Metodología de la investigación. Quinta edición.

Hernández, Cesar, Márquez, Hans, & Martínez,

Hernández, Cesar; Pulido, Jose L.; Arias, Jorge E.; (2015). Las tecnologías de la

Hoover Vanegas, J., & Marín Mejía, F. (2012). La Comunicación Desde La Lectura Del  
Lenguaje Gestual En Jóvenes En Situación De

[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/19217/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/19217/Documento_completo.pdf?sequence=1)

<http://www.pangea.org/dim/revista26>

Información en el aprendizaje de la lengua de señas. Revista de Salud Pública,

Introducción a la metodología científica. PP. 31

Investigación. En L. Vilches (coord.), La investigación en comunicación. Métodos y técnicas en  
la era digital (pp. 67-93)Barcelona: Gedisa, S.A.

La Inclusión Social en los Niños Sordos. *Formación universitaria*,

Ley N° 361 de 1997, artículo

Morgan, D., (1996) Foccus group (p. 129-152)

Muñoz Núñez, Carlos F.; (2010). DISPOSITIVOS MÓVILES EN LA EDUCACIÓN MÉDICA.  
*Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, Sin mes,  
28-45.

Necesidades educativas especiales. *Entramado*, 11(2), 240-248.

<https://dx.doi.org/10.18041/entramado.2015v11n2.22233>

Para superar las barreras lingüístico-culturales en los servicios de salud. Manual de atención al inmigrante, Ergon: Barcelona, Madrid, 53-57.

Pascuas-Rengifo, Yois Smith, Vargas-Jara, Edgar Oswaldo, & Sáenz-Núñez, Mauricio. (2015). Tecnologías de la información y las comunicaciones para personas con

Piñeros Lisbeth (2020) Cambio16: Uso de mascarillas es una barrera para la población sorda, España. Recuperado de: <https://www.cambio16.com/uso-de-mascarillas-es-una-barrera-para-la-poblacion-sorda/>

Potencialidades del teléfono móvil como recurso innovador en el aula: una Representación social de prestadores de servicios de salud sobre la discapacidad auditiva. Revista Cubana de Medicina General Integral, 30(3), 326-333. Recuperado en 28 de agosto de 2017, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252014000300006&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252014000300006&lng=es&tlng=es).

Resolución N° 5261 de 1994,

revisión teórica. En Revista Didáctica, Innovación y Multimedia, núm. 26

Rodriguez Puerta, A. (s.f.) Paradigma interpretativo en investigación: características, autores. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/paradigma-interpretativo-investigacion/>

Rodriguez, N., Valenzuela A., Chávez, S., Martín, A., Murazzo, M., Villafañe, D. (2012).

Schefer, R. P., & Zaina, L. A. M. (2016). Designing social networking apps on mobile devices: a participatory design experience with deaf students. In Proceedings of the 34th ACM International Conference on the Design of Communication (pp. 1-9).

Sierra Bravo, Restituto: Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios, Madrid: Editorial Paraninfo, 2001., pp. 173-703

Silva Rojas, A. (2003). Estado democrático de derecho e inclusión de la diferencia. *Reflexión política*, 5(10).

Tapscott, D., & Osorio, M. B. (1997). La economía digital. McGraw-Hill.

Teitelbaum, A. (20 Junio 2016) Habermas y su teoría de la acción comunicativa.

América Latina en movimiento. Recuperado de:

<https://www.alainet.org/es/articulo/178238>



## Anexos

<b>Componente comunicacional</b>	<b>Componente social</b>
-Manejo de lenguaje de señas -Uso de dispositivos móviles	-Fortalecimiento de la Inclusión Social (Ley 1346 de 2009)
<b>Contexto</b>  -Personas con discapacidad auditiva de la Fundación Sordos para Cristo  -Personas Sordas a quienes les haya llegado la entrevista por parte de los miembros de la Fundación.	