

Artículo

Voces y propuestas sordas: la inclusión laboral en Cali, Colombia

*Deaf voices and proposals:
labor inclusion in Cali, Colombia*

Recibido: 16 de marzo de 2024
Aprobado: 23 de octubre de 2024

Luz América Martínez Álvarez
Institución Universitaria Antonio José Camacho; Santiago de Cali, Colombia
<https://orcid.org/0000-0001-5305-1280>

Karla Viviana Andrade Díaz
Institución Universitaria Antonio José Camacho; Santiago de Cali, Colombia
<https://orcid.org/0000-0001-8192-0228>

Resumen

Los miembros de la comunidad sorda, integrantes del grupo amplio de personas con discapacidad, enfrentan desafíos considerables en su búsqueda de inclusión laboral. Por lo tanto, resulta crucial amplificar las voces de las personas sordas y exponer, desde su punto de vista, las solicitudes para la preparación de las empresas para su inclusión laboral. Este artículo presenta los hallazgos de un estudio cualitativo que empleó el enfoque metodológico de triangulación de datos, involucrando a tres actores clave: trabajadores sordos, sus empleadores y expertos en inclusión laboral. A través de entrevistas semi-estructuradas con estos grupos, se identificó el interés evidente de las personas sordas en adaptar los procesos de capacitación laboral, solicitando servicios de interpretación y buscando un compromiso por parte de las empresas con sus necesidades específicas, así como el reconocimiento y respeto hacia su cultura mediante una preparación activa para la inclusión. Se concluyó que, aunque hay una mayor conciencia sobre la importancia de la inclusión, persisten barreras significativas. Las personas sordas expresan la necesidad de comprensión y apoyo en su entorno laboral, solicitando ajustes razonables y acceso a recursos como intérpretes y tecnologías de asistencia.



Palabras clave: inclusión laboral, cultura sorda, personas sordas, preparación empresarial, cultura organizacional.

Abstract

Members of the deaf community, as part of the broad group of people with disabilities, face considerable challenges in their quest for employment inclusion. It is therefore crucial to amplify the voices of deaf people and to expose, from their point of view, the demands on companies' readiness for their inclusion in the labour market. This article presents the findings of a qualitative study that employed the methodological approach of data triangulation, involving three key stakeholders: deaf workers, their employers and workplace inclusion experts. Through semi-structured interviews with these groups, it identified the evident interest of deaf people in adapting job training processes, requesting interpreting services and seeking a commitment from companies to their specific needs, as well as recognition and respect for their culture through active preparation for inclusion. It was concluded that although there is an increased awareness of the importance of inclusion, significant barriers persist. Deaf people express the need for understanding and support in their work environment, requesting reasonable accommodation and access to resources such as interpreters and assistive technologies.

Keywords: workplace inclusion, deaf culture, deaf people, business readiness, organizational culture.

Luz América Martínez Álvarez. Colombiana. Estudiante de doctorado en creatividad e innovación social por la Universidad de Vigo. Profesora en la Institución Universitaria Antonio José Camacho. Líneas de investigación: discapacidad, ergonomía y diseño. Correo: lamericamartinez@admon.uniajc.edu.co.

Karla Viviana Andrade Díaz. Colombiana. Magíster por la Universidad Oberta de Cataluña. Profesora en la Institución Universitaria Antonio José Camacho. Líneas de investigación: salud digital, marketing en salud, innovación social. Correo: kvandrade@admon.uniajc.edu.co.

Introducción

La cultura sorda engloba las experiencias y la identidad colectiva de las personas sordas, centrándose en su idioma, comunidad y vivencias compartidas. Su objetivo es cambiar la percepción de la sordera, pasando de un enfoque clínico a uno cultural y lingüístico (Vieira Neves, 2021). Reconoce que la sordera no es simplemente una discapacidad, sino un estado alternativo de ser, con su propio idioma y prácticas culturales (Malebranche et al., 2020). Destaca la importancia de considerar aspectos como el género, la etnia y la posición socioeconómica para comprender las identidades de las personas sordas (Mitchiner, 2022). Se basa en la noción de que la discapacidad es una construcción social y que la pertenencia a la comunidad sorda se fundamenta en la aceptación entre pares y la autoidentificación (Wilson et al., 2020). Además, enfatiza la necesidad de adoptar enfoques transculturales en la investigación para comprender las experiencias y perspectivas de las personas sordas en distintos contextos culturales (O'Connell y Lynch, 2019).

Las cifras relacionadas con la pérdida de audición son preocupantes. Según datos proporcionados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que más de 466 millones de individuos en todo el mundo presentan algún grado de pérdida auditiva discapacitante. Entre este grupo, aproximadamente 34 millones son menores de edad (Dominguez et al., 2019). Por otro lado, la Federación Mundial de Sordos (WFD) calcula que alrededor de 72 millones de personas en el mundo son sordas. Sin embargo, es relevante señalar que esta cifra puede variar según la definición de sordera empleada y las particularidades demográficas de diversas regiones (WFD, 2024).

No obstante, los individuos pertenecientes a la comunidad sorda continúan siendo parte del amplio grupo de personas con discapacidad, lo cual conlleva una serie de desafíos en términos de inclusión laboral. En distintas partes del mundo, estudios y encuestas han ofrecido estimaciones sobre la tasa de participación laboral de individuos sordos en esas áreas específicas. Por ejemplo, un estudio realizado en los Estados Unidos reveló que aproximadamente el 48% de las personas sordas estaban empleadas, en contraste con cerca del 72% de la población oyente. Es importante considerar que estas estadísticas pueden diferir según el país, las políticas de inclusión laboral y otros factores pertinentes (Dominguez-Gutiérrez et al., 2022).

Estos obstáculos abarcan desde la limitada accesibilidad a la información y la comunicación, hasta la dificultad en los procesos de aprendizaje, lo que resulta en oportunidades laborales y sociales reducidas (De Oliveira Neto, 2023). A pesar de la implementación formal de políticas y marcos legales inclusivos, las posibilidades para los jóvenes sordos y con problemas auditivos (DHOH) siguen siendo sumamente limitadas, y estas se ven aún más restringidas a medida que avanzan en su transición hacia la edad adulta. Este estrechamiento de oportunidades y la marginación resultante se debe a la persistencia de enfoques médicos que consideran la sordera como una discapacidad incapacitante, así como a la ausencia de prácticas o recursos facilitadores en el sistema educativo y a la discriminación generalizada por parte de los empleadores (Araujo et al., 2023).

Para abordar estos desafíos, las empresas que buscan o tienen la intención de contratar personas sordas deben prepararse; sin embargo, en la práctica, un reducido porcentaje lo hace, lo cual se debe a una variedad de factores. En primer lugar, hay una carencia de conciencia y comprensión acerca de las necesidades específicas de este grupo de individuos en el entorno laboral (Figueroa y Lissi, 2005). Muchos empleadores carecen de conocimientos sobre la lengua de señas o las tecnologías de asistencia que podrían facilitar la comunicación y la integración de las personas sordas en el ámbito laboral (Patiño-Toro et al., 2020). Asimismo, la falta de políticas y prácticas inclusivas puede contribuir a la exclusión de las personas sordas en los procesos de contratación y desarrollo profesional (Blanco-Vega et al., 2022) y, además, la insuficiente capacitación del personal y la falta de accesibilidad en el lugar de trabajo (Méndez Blanco et al., 2011) también son factores que dificultan la participación plena y equitativa de las personas sordas en este ámbito.

En los últimos años, varios autores prominentes han llevado a cabo investigaciones sobre la intersección entre la cultura sorda y la cultura organizacional, entre ellos se encuentran Anja Werner (2022), JC Mitchiner (2022) y Gabriele Vieira Neves (2021). Estos estudiosos han explorado diversos aspectos de la cultura sorda, desde su activismo histórico hasta la diversidad presente dentro de las comunidades sordas y han examinado las experiencias de las personas sordas en entornos organizacionales. Respecto a este último aspecto, diferentes investigaciones se han centrado en preparar a las empresas mediante programas educativos adaptados, destinados a acoger a personas sordas y sensibilizar a los

entornos laborales para que se ajusten a sus necesidades (Mitchell y Goosen, 2022). Otros estudios se han enfocado en educar a los gerentes de contratación sobre la pérdida auditiva y las formas de comunicación de las personas sordas (Freeman, 2023), reconociendo la importancia de la lengua de señas en el ámbito profesional y promoviendo su uso como medio efectivo de comunicación e inclusión (Corrêa Ferreira Baalbaki et al., 2022). En términos de diseño, la comunidad de Interacción Persona-Computadora (HCI) está desarrollando herramientas y diseños de interfaz de usuario específicamente adaptados a las necesidades de las personas sordas, especialmente en campos como la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM), con el fin de aumentar su participación y representación (Mahajan et al., 2022). Y, se están proponiendo plataformas basadas en la nube, como ProSign+, para garantizar un acceso inclusivo a la información y los servicios para las personas sordas (Battistoni et al., 2020).

La carencia de una inclusión genuina puede tener un impacto considerable en el bienestar emocional y la salud de las personas sordas (Meléndez-Labrador, 2016). Por otro lado, la falta de comprensión y empatía por parte de los empleadores puede conducir a situaciones de acoso, mientras que la falta de acceso a oportunidades de capacitación y desarrollo profesional puede limitar sus perspectivas de progreso y crecimiento, lo que a su vez puede resultar en desaliento, falta de motivación y afectar negativamente la salud mental de las personas sordas (Charry-Bressan et al., 2023).

Este artículo tiene como objetivo amplificar las voces de las personas sordas y exponer, desde su punto de vista, las solicitudes para la preparación de las empresas para su inclusión laboral. Para cumplir con este objetivo se identificaron las necesidades y solicitudes específicas de las personas sordas en relación con su trabajo, por lo que se analizaron las perspectivas y propuestas de los empleadores respecto a la preparación de las empresas para recibir a las personas sordas y se exploraron las recomendaciones y estrategias de los expertos en inclusión para mejorar la preparación de las empresas en este ámbito, con la finalidad de contribuir a la concienciación y sensibilización sobre la importancia de la preparación empresarial para la inclusión laboral de personas sordas.

Metodología y estrategia de análisis

Se realizó un estudio cualitativo que empleó un enfoque metodológico de triangulación de datos de tres actores clave en el proceso de inclusión laboral de personas sordas: trabajadores sordos, sus empleadores y expertos en inclusión laboral de esta población. La metodología se basó en entrevistas semi-estructuradas realizadas a estos tres grupos de participantes.

Se seleccionaron participantes representativos de cada uno de los grupos mencionados. Por medio de la Asociación de Sordos de Cali (ASORCALI) se contactó a 11 personas sordas con experiencia laboral, con vinculación laboral actual y usuarios de lengua de señas. Cuatro empleadores que han contratado y que quisieran contar su experiencia, y seis expertos en inclusión laboral de personas sordas con experiencia en el campo.

Se diseñó un guion siguiendo los siete factores que incluye el modelo de la ergonomía centrada en la actividad (St-Vincent et al., 2011) y que ayudan a la comprensión global de las condiciones de trabajo (Tabla 1). Las preguntas elaboradas en cada uno de estos factores fueron concernientes a la inclusión laboral con el ánimo de explorar las percepciones de los tres actores del proceso, sus experiencias y recomendaciones relacionadas con la preparación de las empresas para la inclusión laboral de personas sordas. Las entrevistas fueron grabadas y transcritas para su posterior análisis.

Tabla 1. Factores utilizados para la estructura de la entrevista semiestructurada

Temas de conversación
Exigencias de comunicación
Inclusión en las capacitaciones laborales
Ajustes en máquinas y herramientas
Ajustes en el espacio de trabajo
Política de inclusión laboral
Inversiones necesarias
Cultura organizacional

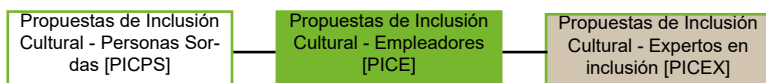
Fuente: Elaboración propia.

El análisis de datos se llevó a cabo utilizando el software ATLAS.ti 24, que facilita la organización y codificación de los datos cualitativos. Se utilizó un enfoque de análisis temático para identificar patrones, temas recurrentes y diferencias entre las perspectivas de los participantes. Se empleó el proceso de triangulación para comparar y contrastar las opiniones de las personas sordas, empleadores y expertos, lo que permitió una comprensión más completa y rica de los temas abordados.

De las 11 personas sordas, seis fueron mujeres y cinco hombres. La edad mínima fue 24 años y la máxima 58 años. En cuanto a estudios, dos hicieron cursos universitarios, ambos en licenciatura; uno es tecnólogo, tres son técnicos, uno bachiller y cuatro cuentan con estudios primarios.

La información obtenida se organizó en una categoría selectiva: *Propuestas de Inclusión Cultural*, dicha categoría, según el actor del proceso, se nombró como se muestra en la Figura 1. En el mismo gráfico se muestra la relación del color asignado para cada uno de los actores.

Figura 1. Categoría selectiva de análisis de datos



Fuente: Elaboración propia.

Los códigos con los que se analizó la Categoría Selectiva para las Personas Sordas se muestran en el protocolo de análisis expuesto en la Tabla 2:

Tabla 2. Protocolo de análisis Propuestas de Inclusión Cultural-Personas Sordas [PICPS]

Categoría	Código	Definición	Color	Subcategoría	Código	Definición
Propuestas de Inclusión Cultural - Personas Sordas	[PICPS]	Adaptaciones y acciones para garantizar la plena participación y reconocimiento de la cultura sorda en entornos diversos		Capacitaciones laborales ajustadas	[PICPS][CA]	Programas de formación adaptados para desarrollar habilidades laborales específicas y promover la inclusión efectiva de personas sordas en el trabajo.
				Aplicaciones ergonómicas	[PICPS][AE]	Aplicaciones diseñadas para mejorar la ergonomía en entornos laborales, adaptadas específicamente para satisfacer las necesidades de las personas sordas.
				Política de inclusión ideal	[PICPS][PII]	Un marco normativo que garantiza igualdad de oportunidades, accesibilidad y respeto a la diversidad cultural y lingüística de las personas sordas.
				Respeto cultural	[PICPS][RC]	Reconocimiento y valoración de la identidad, lengua y experiencias culturales únicas de las personas sordas, promoviendo la diversidad y la inclusión.
				Tecnología adecuada	[PICPS][TA]	Herramientas y dispositivos diseñados para satisfacer las necesidades específicas de las personas sordas, facilitando la comunicación y la accesibilidad.

Fuente: Elaboración propia.

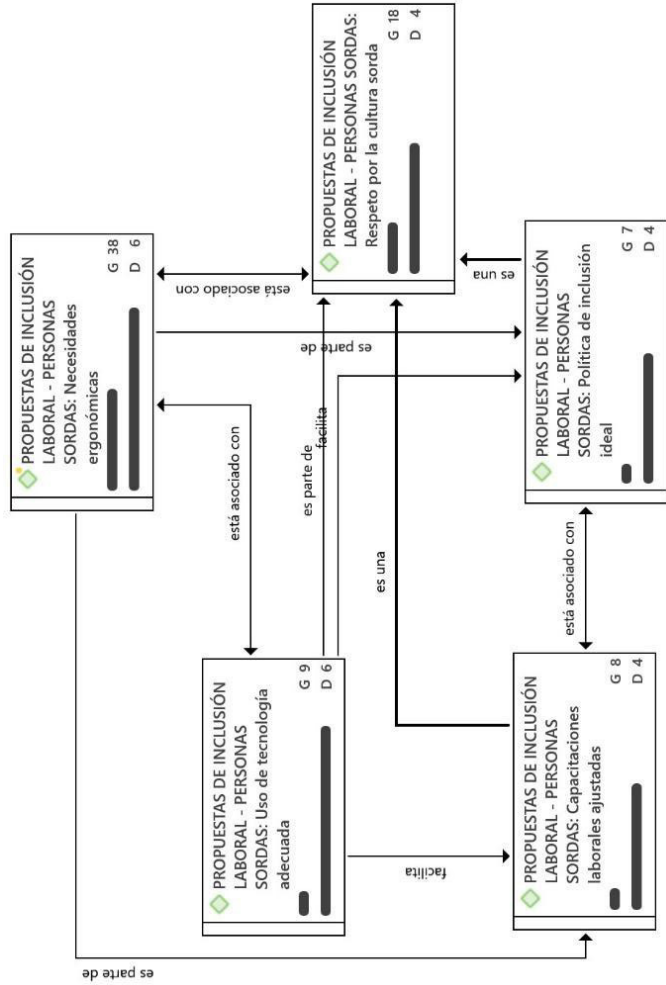
Resultados y análisis

Primer grupo: las personas sordas trabajadoras

De acuerdo con el análisis, se pudo definir que, para las personas sordas, las necesidades ergonómicas están asociadas al uso de la tecnología adecuada y al respeto por la cultura sorda. Además, hacen parte de las políticas de inclusión de las empresas (Figura 2).

Ergonomía y cultura sorda “Son necesarios todos los ajustes que generen comodidad para la comunidad con discapacidad” PS4

Figura 2. Red semántica: Propuestas de Inclusión Laboral-Personas Sordas



Fuente: Elaboración propia.

Es esencial reconocer la importancia de realizar adaptaciones ergonómicas en las empresas para satisfacer las necesidades específicas de la comunidad sorda, en el primer grupo de participantes del proceso. Al respecto, se muestran algunos testimonios de las personas sordas:

“Ayudas visuales, señas, pantallas, es una inversión costosa, pero para los sordos importante, subtítulos”. PS2

“Sí, tengo videos, tengo buena iluminación, todo está bien en mi empresa. Pero los videos no son de señas, son videos normales, son de prevención, de orientación y también la televisión los datos estadísticos de la empresa, la hora, por otro lado, están los de primeros auxilios y tiene su señalética, pero no adaptada a la lengua de señas”. PS9

“Sí claro, eso es importante que los dispositivos como luces, videos o texturas, estén presentes en los puestos porque en las áreas de trabajo, en los espacios depende cómo nosotros recibimos esa información”. PS11

Estas modificaciones no solo favorecen un entorno laboral inclusivo, sino que también habilitan a las personas sordas para desempeñarse de manera efectiva y productiva ayudados por la tecnología para acceder activamente a las capacitaciones laborales.

“Algunas capacitaciones, así no sean todas, incluyan para las personas sordas, que tengan al menos un intérprete para poder participar, por lo menos”. PS2

“Pero en ese tema de las capacitaciones yo sí quiero estar en esos discursos, me gusta, pero pues hace falta esa tecnología que sea como más incluyente, que pueda estar el intérprete, porque la verdad es que cuando es solamente hablado pues es como muy difícil, hay muchos problemas de comunicación, sería bueno un centro de relevo, contratar el intérprete por evento, sería el ideal, pero el recurso es limitado”. PS4

“Hace falta abrir las puertas para la comunidad sorda, por ejemplo, a falta de la audición que haya señalética, eso es importante, la capacitación con intérprete permanente y algo de comunicación por WhatsApp eso es lo que le hace falta a la empresa capacitar a todos para una mejor comunicación”. PS8

Al adecuar los entornos laborales, herramientas y procedimientos, por medio de la tecnología, para atender las necesidades visuales y comunicativas de las personas sordas, se promueve un ambiente que valora la diversidad y ofrece igualdad de oportunidades.

“Puede ser centro de relevo, no sé, gestión humana que yo tenga el derecho a mis certificados, incapacidades, todo gestionado dentro de la empresa, algún computador, alguna Tablet que le permita a uno comunicarse con el intérprete en tiempo real, si no hay intérprete el centro de relevo sería genial, que el oyente comprenda qué es lo que uno necesita, qué necesita de él o del archivo de la empresa”. PS3

“De las herramientas claro, hay algunas que faltan, yo ya les he propuesto computadores que estén adaptados para el centro de relevo; de pronto que se me dé una tecnología donde hay un micrófono para que la persona que está hablando pueda entender, porque los micrófonos que están en los computadores captan todo el ruido que está alrededor. Yo ya he hablado con ellos, ya les he propuesto”. PS4

Del mismo modo, una política de inclusión ideal, que reconozca y celebre la diversidad cultural y lingüística, contribuye a fomentar un ambiente laboral inclusivo donde las personas sordas se sientan respetadas, valoradas y con igualdad de oportunidades.

“Claro que sí debe tener, para que sea más efectiva con los trabajadores sordos, para que la imagen de los trabajadores sordos no se dañe, para mejorar la vida y proteger también”. PS5

“En el área de producción creo que nos hace falta más, que se implementen más políticas relacionadas con inclusión y con las personas sordas. Por ejemplo, el trabajo de peso en la báscula, es un trabajo que es complejo, pero creemos que es necesario ajustarlo para que las personas sordas también puedan estar allí, porque hay personas sordas que han estado en esa área, pero realmente no han dado”. PS10

Segundo grupo: los empleadores de las empresas

Las propuestas de inclusión del segundo grupo de actores del proceso –los empleadores– se analizaron con los siguientes códigos:

Tabla 3. Protocolo de análisis Propuestas de Inclusión Cultural-Empleadores [PICE]

Categoría	Código	Definición	Color	Subcategoría	Código	Definición
Propuestas de Inclusión Cultural-Empleadores		Adaptaciones y acciones para garantizar la plena participación y reconocimiento de la cultura sorda en entornos diversos		Inversiones necesarias	[PICE[IN]	Recursos financieros destinados a garantizar accesibilidad, capacitación, empleo y apoyo para las personas sordas, promoviendo su inclusión plena y equitativa.
	[PICE]			Necesidades ergonómicas	[PICE[NE]	Aplicaciones diseñadas para mejorar la ergonomía en entornos laborales, adaptadas específicamente para satisfacer las necesidades de las personas sordas.
				Preparación para la inclusión	[PICE[PI]	Procesos y acciones para adaptar entornos, políticas y actitudes, asegurando la integración efectiva y el respeto hacia las personas sordas.
				Respeto cultural	[PICE[RC]	Reconocimiento y valoración de la identidad, lengua y experiencias culturales únicas de las personas sordas, promoviendo la diversidad y la inclusión.

Fuente: Elaboración propia.

Los empleadores reconocen la necesidad de generar procesos en pro del respeto por la cultura sorda, pero saben que este respeto está asociado a necesidades ergonómicas que generan costos en los que las empresas no están dispuestas a invertir.

Cultura organizacional y cultura sorda “ellos van a sentirse a gusto porque necesitan que pensemos en ellos” E1

Figura 3. Red semántica: Propuestas de Inclusión Laboral-Empleadores



Fuente: Elaboración Propia.

En el ámbito de la inclusión laboral de personas sordas, destinar recursos económicos dentro de las empresas se vuelve esencial para garantizar el pleno respeto a las necesidades de esta comunidad.

“Yo en mi inversión, yo haría que toda esa información que sale en las diferentes pantallas, tuviera, así como se ve en la televisión que sale un intérprete y también para que ellos también puedan acceder a la información, que sientan ellos como que estamos pensando en ellos”. E1

“Pero sí me hiciste caer en cuenta de algo y sería chévere que tuvieran algunos pósteres donde haya una seña donde diga, ‘cuidado con esto’, no sé, algo que logren ellos identificar o también incluso es muy bueno porque es como más un tema de inclusión, no de que los tengan en cuenta, porque casi todas las señales son escritas normal o tienen algún dibujo que es muy normal en las empresas, ¿no?”. E2

Dichas inversiones comprenden diversos aspectos, desde la integración de tecnologías de asistencia hasta la adaptación de los entornos laborales y la contratación de intérpretes de lenguaje de señas.

“Hay una particularidad, y es que, pues dentro del plan de emergencia sabemos que tenemos una alarma, ¿cierto? Ellos no van a escuchar la alarma de evacuación”. E1

“Ahorita, lo que pienso, es que se debería traducir el manual de convivencia, el reglamento interno de trabajo, las indicaciones de seguridad y salud en el trabajo, todo al lenguaje de señas y tenerlo ahí listo para que ellos lo vean”. E4

Estas acciones reflejan el compromiso de las empresas con la equidad de oportunidades, al mismo tiempo que fomentan un ambiente de trabajo más inclusivo y acogedor. Además de facilitar la integración y participación de los empleados sordos, estas inversiones contribuyen al crecimiento y diversificación de la fuerza laboral, promoviendo una cultura organizacional que valora la diversidad.

Tercer grupo: los expertos en inclusión laboral de personas sordas

A continuación, se presentan los códigos con los que se analizaron las propuestas de inclusión de los expertos:

Tabla 4. Protocolo de análisis Propuestas de Inclusión Cultural-Expertos [PICEX]

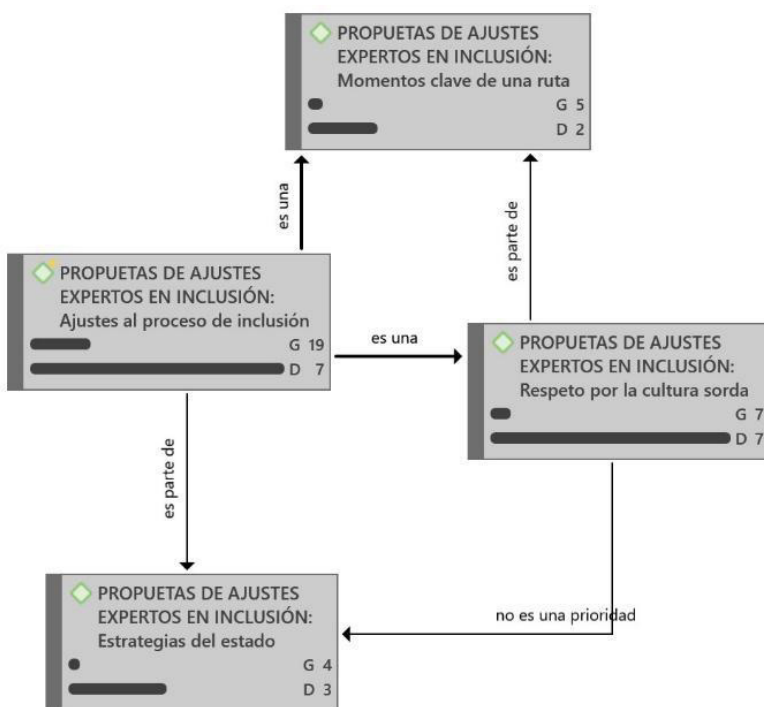
Categoría	Código	Definición	Color	Subcategoría	Código	Definición
Propuestas de Inclusión Cultural-Empleadores	[PICEX]	Adaptaciones y acciones para garantizar la plena participación y reconocimiento de la cultura sorda en entornos diversos		Ajustes al proceso de inclusión	[PICEX{API}]	Modificaciones y adaptaciones en políticas, entornos y procedimientos para asegurar una integración efectiva y equitativa de las personas sordas.
				Estrategias del Estado	[PICEX{EE}]	Planes y acciones gubernamentales dirigidos a garantizar derechos, acceso a servicios, educación, empleo y participación plena de las personas sordas en la sociedad.
				Momentos clave de una ruta	[PICEX{MCR}]	Hitos significativos en el camino hacia la inclusión, como acceso a educación, empleo, igualdad de oportunidades y reconocimiento cultural, para personas sordas.
				Respeto cultural	[PICEX{RC}]	Reconocimiento y valoración de la identidad, lengua y experiencias culturales únicas de las personas sordas, promoviendo la diversidad y la inclusión.

Fuente: Elaboración propia.

Para los expertos en inclusión laboral de personas sordas, la mayor necesidad está en la generación de ajustes al proceso de inclusión al interior de las empresas, para ellos ese es un momento clave para que la ruta sea exitosa. Expresan que los ajustes deben ser parte de una estrategia de Estado para trabajar por el respeto hacia la cultura sorda.

Cuidado de la cultura sorda “tener un empleo no quiere decir que vivan felices dentro de la empresa, eso no quiere decir que necesariamente vivan una inclusión real”. EX4

Figura 4. Red semántica: Propuestas de Inclusión Laboral-Expertos en Inclusión



Fuente: Elaboración propia.

En el contexto de la inclusión laboral de personas sordas, es fundamental realizar ajustes al proceso de inclusión dentro de las empresas para garantizar que se respeten adecuadamente sus necesidades. Estos ajustes deben abarcar aspectos como la revisión de políticas y procedimientos

internos para asegurar que sean inclusivos y accesibles, así como la capacitación del personal en temas relacionados con la sordera y la comunicación inclusiva.

“Primero tiene que prepararse, segundo, hacer un buen análisis del puesto de trabajo, cierto para saber si la persona sorda puede ocuparlo, no por ser sorda, sino cuáles son las competencias que realmente requiere una persona para ir a hacer evaluar en el proceso de selección y no quedarse en la discapacidad, sino quedarse en las competencias que se requiere para el cargo. Sería lo segundo. Y lo otro es hacer un seguimiento permanente de la práctica laboral”. Ex4

“Cuando llegamos a las empresas hacemos una sensibilización de la cultura sorda, de la persona sorda y lo que decían ahorita, un tallercito corto de lengua de señas para que se puedan comunicar con ellos”. Ex6

Además, es importante establecer canales de comunicación efectivos y facilitar el acceso a recursos de apoyo, como intérpretes de lengua de señas y tecnologías de asistencia. Al ajustar el proceso de inclusión de esta manera, las empresas pueden crear un entorno laboral más equitativo y acogedor, donde las personas sordas se sientan valoradas y respetadas.

“Primero porque no saben que el deber ser es tener un intérprete, no todo el tiempo, pero en los momentos clave de gestión humana, o sea, no es justo que una persona firme un contrato sin tener la certeza, él y la empresa, de que entendió lo que está firmando”. Ex4

“Otro momento super clave es la llamada de atención que puede hacer una empresa a una persona sorda”. Ex5

Esto no solo beneficia a los empleados sordos al facilitar su integración y participación en el trabajo, sino que también enriquece la cultura organizacional al promover la diversidad y la inclusión. En última instancia, hacer ajustes al proceso de inclusión es fundamental para garantizar que todas las personas, independientemente de su capacidad auditiva, tengan igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo.

Triangulación de datos

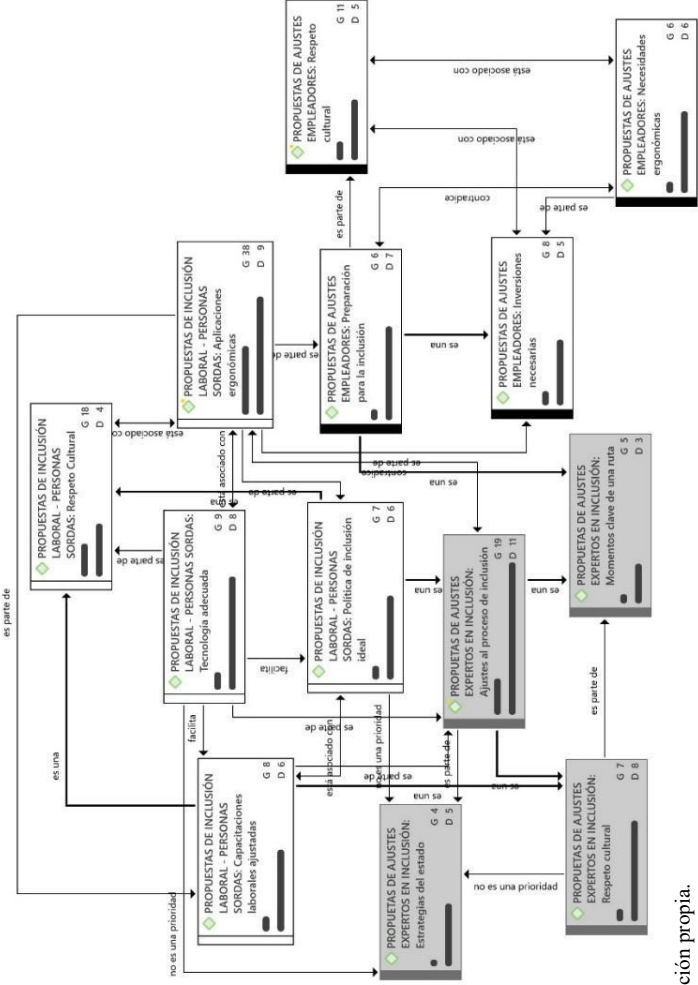
La triangulación de datos es fundamental para obtener una comprensión holística y enriquecedora de la dinámica de la preparación de las empresas

para recibir a la cultura sorda. Autores como Denzin y Lincoln (2012) han destacado la importancia de esta técnica para validar y enriquecer los hallazgos, al integrar múltiples perspectivas y fuentes de datos. Asimismo, Flick (2004) ha abogado por la triangulación como un medio para aumentar la fiabilidad y la validez de los resultados cualitativos, al comparar y contrastar las percepciones de diferentes grupos de interés.

En este artículo, adoptamos un enfoque riguroso de triangulación al combinar las voces de las personas sordas, sus empleadores y expertos en inclusión laboral, con el fin de ofrecer una visión integral y perspicaz de los desafíos y oportunidades en la intersección de la cultura sorda y la cultura organizacional.

Las personas sordas muestran un claro interés en adaptar los procesos de capacitación laboral, solicitando servicios de interpretación y buscando un compromiso por parte de sus empresas con sus necesidades específicas. Su objetivo es participar de manera activa en los programas de formación para mejorar continuamente su desempeño laboral. Reconocen en la tecnología una herramienta fundamental que podría mejorar significativamente su inclusión, especialmente en lo que respecta a la comunicación en todos los niveles organizacionales. Por otro lado, los empleadores muestran cierta reticencia hacia las inversiones necesarias, ya que les resulta difícil entender el retorno económico de dichas inversiones. Por último, los expertos en inclusión reconocen la necesidad de seguir ciertos pasos para lograr una verdadera inclusión de las personas sordas en el ámbito laboral.

Figura 5. Triangulación de datos de las personas sordas, sus empleadores y expertos respecto a las propuestas de inclusión de las personas sordas



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos de la triangulación señalan que la ergonomía, como disciplina centrada en las interacciones humanas, emerge como una herramienta esencial para que las empresas se preparen de manera adecuada, desde el ámbito de la cultura organizacional, para integrar a los miembros de la comunidad sorda, son las aplicaciones ergonómicas las que presentan mayor enraizamiento y densidad en la triangulación de datos. Desde esta ciencia, comprender las particularidades culturales y emocionales de las personas sordas se vuelve fundamental para situarlas en roles laborales donde puedan destacar con sus habilidades y no se vean limitadas en su calidad de vida. Al abordar esta primera interacción desde la perspectiva ergonómica, es posible realizar ajustes en maquinaria, espacios físicos y entornos laborales, con el fin de garantizar que las personas sordas puedan desenvolverse sin poner en riesgo su salud ni su seguridad.

Durante las entrevistas con las personas sordas, a sus empleadores y a los expertos en inclusión se pudo identificar que los segundos actores del proceso son quienes menos conocimiento tienen sobre la cultura sorda, siendo justamente esos actores quienes tienen mayor incidencia en el proceso de inclusión real en las empresas. En el 2005 Figueroa y Lissi identificaron que una de las principales barreras para la inclusión laboral de la población sorda era, entre otras, la falta de conciencia por parte de los empleadores. A la fecha, según los resultados de esta investigación, esta barrera sigue presente. Los empleadores viven un proceso de aculturación constante con la población sorda, no conocen su lengua, y las respuestas como “ellos se hacen entender” o “ellos parece como si me entendieran”, son más comunes de lo esperado entre el grupo entrevistado.

En cuanto a la comprensión de las necesidades específicas de las personas sordas en el ámbito laboral, los mismos autores identifican que, para los empleadores, las personas sordas pueden moverse por las empresas como todos los demás, por lo que no encuentran necesidades de ajustes en los procesos. Durante las entrevistas a los empleadores para esta investigación, se logró una reflexión en ellos por medio de las preguntas, en donde en las últimas respuestas se pudo escuchar iniciativas como “ellos deben acceder a toda la información”, “es necesario traer un intérprete, por lo menos para las capacitaciones” o “sería bueno contar con un experto que nos ayude a hacer ajustes que, quizá para nosotros ya son paisaje”.

Aunque en los últimos años se vienen proponiendo métodos de aprendizaje para los adultos sordos (Battistoni et al., 2020), es difícil

que esta información llegue a los empleadores, y más difícil aún, que reconozcan en ellas ventajas productivas para la población sorda que vinculan a sus empresas.

Las personas sordas proponen el uso de tecnología adecuada para acceder a las capacitaciones laborales y conocer la política de inclusión de la empresa, y otros documentos necesarios para saber cuáles son sus deberes y derechos. Respecto a la inclusión en las capacitaciones laborales, por ejemplo, las personas sordas manifiestan:

“El 90% no me incluye, los programas y talleres están diseñados para oyentes, mientras yo soy sordo no tengo los medios para que me hagan el servicio de interpretación, donde trabajo ofrecen talleres todos los días, y ahora con la virtualidad menos. La empresa no me va a resolver las necesidades mías”. PS2

“En los talleres me aburro porque a veces no entiendo y por eso es importante hacer actividades, eso da más claridad. A veces me duermo porque no entiendo”. PS5

“Una mujer ya le dijo al jefe que por favor traiga un intérprete pero que el jefe dice que no por los costos”. PS9

Los empleadores dicen no contar con dicha tecnología ni con intérpretes al interior de las empresas, saben de la necesidad de contratarlos para momentos específicos, pero reconocen que no siempre lo hacen por los costos que se generan, a lo que los expertos responden:

“En los procesos de formación se requiere un intérprete de lengua de señas, si la persona se comunica con lengua de señas. Las empresas no lo hacen o por desconocimiento o por tacañas, porque realmente eso no es costoso”. Ex4

La falta de inclusión a espacios dispuestos para el aprendizaje y la convivencia es uno de los factores que más afecta a las personas sordas. En el 2022, Mitchell y Goosen diseñaron programas educativos con enfoque diferencial para acoger a las personas sordas al interior de las empresas, pero los mismos autores manifiestan que estas herramientas no son efectivas sin el compromiso de los líderes quienes, según Freeman (2023), deben ser educados, sensibilizados e inmersos en la cultura sorda. Los empleadores participantes en este estudio manifiestan no conocer la lengua de señas,

se excusan en la falta de tiempo y se escucharon cosas como: “Desde mi postura no se me ha creado la necesidad precisamente por eso, porque como me entienden tan fácil entonces pues no, no profundizo más en el tema”. El

Este tipo de posturas valida que los demás administrativos de las empresas no se comprometan con el aprendizaje de la lengua de señas, ni tengan en sus presupuestos adquisiciones para mejorar las condiciones de trabajo de las personas sordas. Respecto a las inversiones para la preparación de las empresas para la inclusión laboral, las personas sordas proponen:

“Se debe invertir en todo lo concerniente a los ajustes para nosotros”. PS9

“Hace falta señalética y la señalética no es sólo para las personas sordas, la señalética sirve para todos”. PS11

“Invertiría en campañas para de accesibilidad, abrir las puertas para que la comunidad pueda entrar a estudiar en las carreras que quieran, intérpretes, difusión de lengua de señas”. PS2

Los empleadores proponen:

“Yo invertiría en, por ejemplo, en lo que estábamos hablando ahorita, en señalización especial para ellos... Haría que, por ejemplo, todas las capacitaciones fueran con un intérprete. Con un intérprete, ya sea que de pronto la capacitación esté preparada y que en el video salga el intérprete”. E2

Para los expertos las propuestas van más hacia la parte administrativa, hacia aspectos de humanización y organizacionales:

“Yo creo que, el que yo pido es muy difícil, quisiera que la persona que esté en recursos humanos sea una persona sensible a la discapacidad”. Ex6

“Yo los cambios que sugeriría es no cambiar nada, porque si no, no habría una inclusión real y estaríamos pensando en empresas especiales o cargos especiales, sino ajustarnos o que la empresa tenga flexibilidad en algunos aspectos”. Ex4

Es cierto que hoy en día se habla más de inclusión laboral de personas con discapacidad de lo que se hablaba hace 10 años, pero, por lo menos en

Colombia, falta mucho para que la inclusión sea satisfactoria para todos los actores del proceso. Sin embargo, las personas sordas de hoy son personas con mayor acceso a la educación, quieren acceder, ser autónomas y vivir una vida adulta como corresponde. Los expertos están haciendo un gran trabajo con el empoderamiento de la comunidad, la sensibilización con la población oyente y la apertura de las empresas, que cada día reconocen en las personas sordas, valores y capacidades que antes desconocía: “Esos muchachos son unas personas muy, muy, muy juiciosas, muy agradables, entonces, pues ¿cómo negarles algo de eso a ellos?, ¿no?”. E2

Si bien este estudio proporciona una visión significativa sobre los desafíos y perspectivas en la inclusión laboral de personas sordas, también reconoce algunas limitaciones. La muestra puede no representar completamente la diversidad de experiencias dentro de la comunidad sorda, lo que sugiere la necesidad de investigaciones más amplias y diversificadas en el futuro. Además, este estudio, aunque no se centró en una empresa específica, sí lo hizo en una región particular del país, por lo que sería valioso explorar cómo las dinámicas de inclusión varían en diferentes regiones geográficas. Asimismo, aunque se identificaron barreras y sugerencias para mejorar la inclusión, sería beneficioso realizar un seguimiento para evaluar la efectividad de las intervenciones propuestas a lo largo del tiempo.

Reconocemos que, aunque se buscó una representación diversa de participantes y se trabajó con intérpretes profesionales, los resultados pueden no ser generalizables a todas las situaciones y contextos, sin embargo, se espera que los hallazgos proporcionen información valiosa y perspicaz sobre la preparación de las empresas para la inclusión laboral de personas sordas. En última instancia, se alienta a futuras investigaciones a seguir explorando este importante tema y a desarrollar estrategias innovadoras para promover una inclusión laboral genuina y significativa para las personas sordas.

Conclusiones

El reconocimiento y respeto hacia la cultura sorda, así como la preparación activa para la inclusión laboral, emergen como aspectos clave señalados por todos los actores involucrados en el análisis de los datos. Estos dos elementos se entrelazan estrechamente, ya que una empresa que se esfuerza por una inclusión auténtica de personas sordas demuestra un profundo

respeto hacia su cultura y singularidad. El respeto por la cultura sorda se erige como un punto de convergencia unánime entre los distintos actores de la inclusión laboral. Desde diversas perspectivas, se comprende la importancia de los procesos de aculturación a los que se enfrentan los miembros de la comunidad sorda, y se reconoce la necesidad imperante de sensibilizar a la población oyente para acoger las costumbres y necesidades de las personas sordas de manera efectiva.

Este artículo ha explorado diversas perspectivas sobre la preparación de las empresas para la inclusión laboral de personas sordas, amplificando las voces de los tres actores clave en este proceso: las personas sordas, sus empleadores y los expertos en inclusión laboral. Los hallazgos revelan que, si bien existe una mayor conciencia sobre la importancia de la inclusión, aún persisten barreras significativas, especialmente en lo que respecta al conocimiento y comprensión por parte de los empleadores sobre la cultura sorda y las necesidades específicas de las personas sordas en el lugar de trabajo.

Las personas sordas expresan la necesidad de ser comprendidas y apoyadas en su entorno laboral, solicitando ajustes razonables y acceso a recursos como intérpretes y tecnologías de asistencia. Por otro lado, los empleadores muestran una falta de familiaridad con la cultura sorda y subestiman la importancia de realizar ajustes ergonómicos y proporcionar capacitación específica. A pesar de esto, se observa una apertura a la reflexión y al aprendizaje por parte de algunos empleadores, quienes reconocen la necesidad de mejorar la inclusión y están dispuestos a explorar nuevas iniciativas para lograrlo.

Los expertos en inclusión laboral destacan la importancia de sensibilizar a los empleadores y promover la implementación de políticas y prácticas inclusivas en las empresas. En este sentido, se enfatiza la necesidad de programas de capacitación dirigidos tanto a empleadores como a empleados, así como el desarrollo de políticas que fomenten un entorno laboral más accesible y equitativo para las personas sordas.

Por último, este artículo destaca la urgencia de una mayor colaboración entre las personas sordas, sus empleadores y los expertos en inclusión para superar las barreras existentes y promover una inclusión laboral más genuina y significativa. Es fundamental que las empresas reconozcan la importancia de conocer y respetar la cultura sorda, así como implementar ajustes ergonómicos y políticas inclusivas para garantizar un entorno laboral que valore la diversidad y la igualdad de oportunidades para todos.

Referencias

- Araujo, E., Maldonado-Garcés, V. y Salgado, N. (2023). Inclusive Dictionary for People With Disabilities Through an Accessible Technological Platform. *Intelligent Human Systems Integration*, 69, 497-504. <https://doi.org/10.54941/ahfe1002870>
- Battistoni, P., Sebillio, M., Di Gregorio, M., Vitiello, G. y Romano, M. (2020). Pro-Sign+ A Cloud-Based Platform Supporting Inclusiveness in Public Communication. *2020 IEEE 17th Annual Consumer Communications & Networking Conference (CCNC)*. <https://doi.org/10.1109/CCNC46108.2020.9045191>
- Blanco-Vega, M. de J., León-Suárez, J. P. y Calderón, D. I. (2022). Danza inclusiva con personas sordas: un estado de la cuestión. *Revista Colombiana de Educación*, (85), 143-166. <https://doi.org/10.17227/rce.num85-11366>
- Bolshakov, N. y Walker, C. (2023). Deaf Youth in Contemporary Russia: Barriers to Inclusion in Education and the Labour Market. *Europe-Asia Studies*, 75, 1-17. <https://doi.org/10.1080/09668136.2022.2115014>
- Charry-Bressan, L., Torres-Aya, L., y Rodríguez-Cárdenas, D. E. (2023). Educación inclusiva e identidad en estudiantes de secundaria con discapacidad auditiva. *Revista Electrónica Educare*, 27(2), 1-16. <https://doi.org/10.15359/rec.27-2.15902>
- Corrêa Ferreira Baalbaki, A., Barbosa Araújo, A., de Moraes, B., Dalva Santos Silvas, D., Meira de Farias Campos, P. y Targine, T. (2022). Algumas considerações sobre surdos no mercado de trabalho: uma experiência sobre língua e segurança. *Revista Eletrônica de Extensão*, 17(36), 2-21. <https://doi.org/10.5007/1807-0221.2020v17n36p2>
- De Oliveira Neto, A. M. (2023). The deaf and the right to work. En *Methodology focused on the area of interdisciplinarity*, 1.15. <https://sevenpublicacoes.com.br/index.php/editora/article/view/116>
- Denzin, N. K. y Lincoln, Y. S. (2012). *El campo de la investigación cualitativa*. Gedisa.
- Dominguez, A. M., Paz Tulliz, M. E., Quiroga, M. R., Echeverry Martínez, L. F. y Pineda Batncurt, K. V. (2019). Inter institucionalidad e internacionalización para el abordaje de comunidad hipoacusica. Santiago De Estero Argentina. *Mente Joven*, 65-75. https://revistas.unilivre.edu.co/index.php/mente_joven/article/view/7551/6582
- Dominguez-Gutiérrez, A. B., Valmaseda, M. y Velasco Alonso, C. (2022). Tendencias actuales en la investigación en lenguaje escrito y sordera. En M. Pérez y M. Valmaseda, *Evolución de la lengua oral y de la comprensión lectora en niños sordos con - escolarizados en centros de enseñanza compartida bilingüe* (pp. 11-36). Universidad de Salamanca.
- Figueroa, V. y Lissi, M. R. (2005). La lectura en personas sordas: consideraciones sobre el rol del procesamiento fonológico y la utilización del lenguaje de señas. *Estudios pedagógicos*, XXXI(2), 105-109. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052005000200007>
- Flick, U. (2004). *A companion to qualitative research*. Sage.

- Freeman, V. (2023). Employers' Speech-Based First Impressions of Cochlear Implant Users. *The Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 28(2), 246-253. <https://doi.org/10.1093/deafed/enac038>
- Mahajan, S., Alkhudaidi, K., Boll, R., Reis, J. y Solovey, E. (2022). Role of Technology in Increasing Representation of Deaf Individuals in Future STEM Workplaces. *CHIWORK '22: Proceedings of the 1st Annual Meeting of the Symposium on Human-Computer Interaction for Work* (pp. 1-6). <https://doi.org/10.1145/3533406.3533421>
- Malebranche, M., Morisod, K., y Bodenmann, P. (2020). Deaf culture and health care. *Canadian medical association journal*, 192(50), E1809. <https://doi.org/10.1503/cmaj.200772>
- 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://doi.org/10.14482/indes.24.1.8683>
- Méndez Blanco, M. C., Ortiz López, E. y Venegas Vindas, A. (2011). Estrategias de comunicación para el personal de enfermería que atiende personas sordas. *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*, (21), 1-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5021201>
- Mitchell, J. y Goosen, W. (2022). Sensitizing Prospective Workplaces on the Needs of Students with Hearing Impairments. *Global Journal of Social Sciences Studies*, 8(2), 35-47. <https://doi.org/10.55284/gjss.v8i2.714>
- Mitchiner, J. (2022). Review of Deaf Culture: Exploring Deaf Communities in the United States. *Sign Language Studies*, 22(3), 542-545. <https://doi.org/10.1353/sls.2022.0005>
- Mitchiner, J. (2022). Review of Deaf Culture: Exploring Deaf Communities in the United States. En I. W. Leigh, J. F. Andrews, R. L. Harris, y T. G. Ávila, *Sign Language Studies*, 22(3) pp, 542-545. <https://doi.org/10.1353/sls.2022.0005>
- O'Connell, N. P. y Lynch, T. (2019). Translating Deaf Culture: An Ethnodrama. *Sage Journals Home*, 26, Issue 3-4. <https://doi.org/10.1177/1077800419843945>
- Patiño-Toro, O. N., Patiño-Vanegas, J. C., Fernández, A. y Jiménez, A. (2020). Tendencias investigativas en el estudio de tecnologías inclusivas para población sorda. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, núm. 61, 283-303. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n61a17>
- Rico, E. F., Forero, A. Y., Lemir, L. D. y Pulido, M. C. (2022). Inclusión de personas con diversidad funcional auditiva ámbito laboral colombiano. *Poliantea*, 17(30), 11-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8847878>
- Vieira Neves, G. (2021). Em busca da Surdidade: o entre-lugar da cultura surda na contemporaneidade. *Revista Latinoamericana de Estudios en Cultura y Sociedad*, 1-9. <https://doi.org/10.23899/relacult.v7i4.2051>
- Werner, A. (2022). Building an Organization According to Our Own Wishes: Deaf Agency in East Germany, 1945 to 1960. *German Studies Review*, 45(3), 455-475. <https://doi.org/10.1353/gsr.2022.0047>

- WFD. (17 de marzo de 2024). *Unión de sordos de México*. <https://unsordosm.wordpress.com/wfd/#:~:text=La%20WFD%20es%20una%20organizacion%C3%B3n,y%20de%20sus%20agencias%20especializadas>
- Wilson, J. F., Embree, J., Guthmann, D., Sligar, S. R., Titus, J. C. y Taylor, K. C. (2020). Satisfaction With Life Scale in American Sign Language: Validation and Normative Data. *Jadara*, 53(3), 1-10. <https://nsuworks.nova.edu/jadara/vol53/iss3/1>