



Universidad Abierta Interamericana

Facultad de Ciencias de la Educación y Psicopedagogía

Las barreras comunicativas en el desarrollo profesional de las
personas con discapacidad auditiva y posibles estrategias para facilitar
su inclusión en el ámbito laboral

Trabajo final para optar por el título de Licenciada en Psicopedagogía

Estudiante: Alvarez Brenda

Febrero 2025

Resumen:

A lo largo de este trabajo de investigación, se abordan las diferentes estrategias que se pueden implementar en las empresas para facilitar la inclusión de personas con discapacidad auditiva, centrándose en las barreras comunicativas y en la importancia de la lengua de señas.

Para llevarlo a cabo se realizaron entrevistas semi-estructuradas a personas con discapacidad auditiva y a profesionales del área de recursos humanos de diferentes empresas de zona oeste de la provincia de Buenos Aires. A través de estas, se observó cómo son los procesos de inclusión, qué estrategias se utilizan y cuáles serían necesarias modificar.

Los resultados obtenidos ofrecen recomendaciones para mejorar la integración de estos profesionales en el mundo laboral, implementando estrategias efectivas como la capacitación en lengua de señas y el uso de tecnologías de asistencia, fomentando un entorno laboral accesible y respetuoso. Se enfatiza que la inclusión no solo va a beneficiar a las personas con discapacidad, sino que también va a enriquecer a las organizaciones, promoviendo la diversidad y el trabajo en equipo.

Palabras Clave: Discapacidad auditiva- barreras comunicativas- inclusión- estrategias laborales- lengua de señas-

ÍNDICE:

1.Introducción.....	1
1.1.1 Justificación.....	4
2.Estado del arte.....	5
3.1. Discapacidad.....	8
3.1.1 Definición y modelos de discapacidad.....	8
3.1.2 Clasificación de discapacidad.....	9
3.2. Discapacidad auditiva.....	11
3.2.1 Concepto y clasificación de discapacidad auditiva.....	11
A. Sordos hablantes.....	12
B. Sordos señantes.....	12
C. Sordos semilingües.....	12
3.2.2 Lengua de señas.....	13
3.3. Inclusión laboral.....	14
3.3.1 Concepto de inclusión laboral.....	14
3.3.2 Inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva	15
3.3.3 Análisis de los beneficios para las empresas.....	16
3.3. Barreras comunicativas en el ámbito laboral.....	17
3.4.1 Barreras comunicativas en el desarrollo profesional	17
3.4.2 Análisis de sus causas y efectos	18
4. Encuadre metodológico.....	20
5.Análisis e interpretación de datos.....	21
5.1.1 Preparación y conciencia sobre la inclusión de personas con discapacidad en las empresas.....	21
5.1.2 Las barreras comunicativas en el desarrollo profesional de las personas con discapacidad auditiva.....	23
5.1.3 Propuestas y estrategias para facilitar la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva.....	26
5.Conclusiones.....	29
7.Referencias bibliográficas.....	31
8.Anexos.....	38
8.1.1 Modelos de entrevistas.....	38
8.1.2 Matriz de datos.....	40

Introducción:

En la población actual se puede observar que la discapacidad está en constante crecimiento, pero afortunadamente, se ha avanzado en el respeto y la valoración de la dignidad de las personas con discapacidad, equiparándolas a las demás. Se les reconoce como sujetos de derechos, lo que representa un avance significativo en la inclusión y el respeto hacia su diversidad.

La sociedad también ha entendido que muchos de los defectos congénitos se pasan genéticamente, lo que ha colaborado con el entendimiento y la aceptación en la sociedad. Es por ello que, la aceptación ha sido cada vez mayor, porque el entendimiento de los individuos ha evolucionado, y se les otorga los mismos derechos, para que éstos puedan aprovechar al máximo de los beneficios que el resto ya tiene. (Vásquez y Loayza, 2021, p. 181)

Por tal motivo, hoy podemos observar un mayor número de personas con discapacidad que se encuentran incluidas en la sociedad, participando en instituciones educativas y laborales, lo cual anteriormente resultaba inalcanzable.

Desde esta investigación, se pretende indagar acerca del desarrollo profesional de las personas con discapacidad auditiva. Por tal motivo, partimos de la premisa de que las personas con discapacidad cuentan con respaldo legal mediante una ley que establece la reserva de un cupo para garantizar su acceso al empleo en empresas.

El Estado nacional —entendiéndose por tal los tres poderes que lo constituyen, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y las empresas privadas concesionarias de servicios públicos— están obligados a ocupar personas con discapacidad que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo en una proporción no inferior al cuatro por ciento (4%) de la totalidad de su personal y a establecer reservas de puestos de trabajo a ser exclusivamente ocupados por ellas. (Ley N° 25.689, 2002)

Por lo tanto, el trabajo para las personas con discapacidad es un derecho, pero la realidad es que este cupo no siempre se cumple. También suele suceder que desde las empresas no disponen de instalaciones y herramientas adecuadas para que puedan trabajar las personas con discapacidad.

El Ministerio de Trabajo de la Nación reconoce que como máximo 1 de cada 10 PCD tiene trabajo, y que el cupo laboral destinado a PCD en dependencias gubernamentales nacionales no alcanza al 1%, cuando por ley debiera ser el 4%. (Joly, 2008, p. 1).

Por tal motivo, es de suma importancia que se puedan crear las condiciones necesarias, para que todas las personas con discapacidad tengan el mismo acceso a cualquier trabajo.

De acuerdo con la Confederación Mundial de Sordos (CNSE), la comunidad Sorda se define como un “conjunto de personas sordas y oyentes que tienen una lengua, unas experiencias, unos objetivos y fines comunes lo que los lleva a convivir y luchar, defendiendo sus derechos e intereses como grupo” (García Fernández, 2004, p. 41).

Además, dentro de la comunidad sorda también encontramos diferentes clasificaciones: sordo señante, sordo hablante y sordo semilingüe. A lo largo de esta investigación, se aportarán estrategias mayormente pensadas para los sordos señantes. Cuando nos referimos a los sordos señantes, estamos hablando de aquellas personas que utilizan la lengua de señas como su lengua natural y toda su cultura e identificación social está relacionada a la comunidad de sordos.

Las lenguas de señas están formadas por diferentes componentes manuales y no manuales: la expresión facial, la expresión corporal, la dactilología y las señas. La expresión facial es un componente de la lengua no manual, que se basa en los movimientos de los labios, en diferentes posiciones de la lengua, movimiento de los ojos, diversas formas de soltar el aire, entre otros aspectos que matizan su expresión y fluidez (Padilla, 2007, p. 12).

Estas lenguas son viso-gestuales-espaciales, utilizan varias partes del cuerpo, manos, ojos, rostro y boca. “Son lenguas para ser vistas, no para ser oídas y cumplen las mismas funciones que la lengua oral para los oyentes.” (Marzo Peña, et al., 2022, p. 75)

El presente trabajo tiene como objetivo general analizar cómo afectan las barreras comunicativas en el desarrollo profesional de las personas con discapacidad auditiva y diseñar estrategias para facilitar su inclusión en el ámbito laboral en empresas de distintos rubros de zona oeste de la provincia de Buenos Aires.

Mientras que el primer objetivo específico, consiste en identificar las principales barreras a las que deben enfrentarse las personas con discapacidad en el ámbito laboral, con el fin de comprender los desafíos que limitan su acceso y permanencia en el trabajo. En segundo lugar, se busca evaluar las políticas y adaptaciones implementadas por las empresas ubicadas en la zona oeste de la provincia de Buenos Aires, especialmente en lo que respecta a la

incorporación de trabajadores con discapacidad auditiva, para analizar la eficacia de estas medidas. Además, se pretende analizar cómo los trabajadores con discapacidad auditiva han experimentado el proceso de inclusión laboral. Y, finalmente, se plantea el diseño de nuevas estrategias o la adaptación de las existentes para mejorar la inclusión laboral y el desarrollo profesional de las personas sordas, asegurando un entorno laboral más accesible y equitativo.

Las personas con discapacidad auditiva presentan una gran exclusión en la sociedad, atravesada por barreras físicas, sociales, educativas y comunicativas. Todo esto, genera un gran impacto en el bienestar psicológico, en las oportunidades de empleo y en el acceso a la educación. A partir de esta investigación, se pretende implementar las estrategias adecuadas para promover su inclusión y garantizar su participación plena en la sociedad.

Justificación:

En la actualidad, las personas con discapacidad auditiva enfrentan notables barreras de accesibilidad en el ámbito laboral. Lamentablemente, suelen experimentar exclusión social debido a la falta de capacitación en la comunicación con este grupo. Además, desde las instituciones educativas, la lengua de señas no es un componente regular, lo cual contribuye a ampliar la brecha comunicativa con las personas sordas. En el año 2023 se aprobó la Ley de Lengua de Señas Argentinas, reconociéndola como una lengua natural y originaria en todo el territorio nacional. Además, se presentó en el año 2022, un proyecto de ley sobre la incorporación de la enseñanza del lenguaje de señas, la cual nombra en su primer artículo:

Incorporase dentro de la estructura curricular de los establecimientos educativos de gestión estatal y privada, de las jurisdicciones nacional, provincial, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y municipal, desde el nivel inicial hasta el nivel superior de formación docente y de educación técnica no universitaria la enseñanza del Lenguaje de Señas Argentina. (H. Cámara de Diputados de la Nación, 2022, p.1)

El presente trabajo busca contribuir al análisis de las barreras comunicativas que atraviesan las personas con discapacidad auditiva dentro del ámbito laboral. Por tal motivo, surge la necesidad de investigar y desarrollar soluciones innovadoras y sostenibles para facilitar la inclusión de las personas sordas dentro de este espacio. Además, se analizarán testimonios de empleados y administrativos de recursos humanos de empresas de distintos rubros de la provincia de Buenos Aires, para poder visualizar qué desafíos enfrentan estas personas y cómo podemos implementar diferentes estrategias que permitan generar cambios significativos para la inserción de los mismos.

Estado del arte:

Diferentes estudios a nivel internacional se centran en la inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva, los cuales abordan las barreras comunicativas que deben enfrentar en la sociedad. Sin embargo, existen muy pocos aportes que estén centrados en la población de América Latina. Es por este motivo, que la zona geográfica elegida para la investigación abarca países sudamericanos, concretamente dos en Colombia, uno en Perú, uno en Ecuador y uno en Venezuela. Además, se ha establecido un período de estudio de los últimos trece años. Se abordará un recorrido desde las investigaciones más antiguas hasta las más recientes.

En Bogotá (Colombia), se llevó a cabo una investigación liderada por Sánchez y Bejarano (2011), la cual se basó en las experiencias laborales de cuatro personas con discapacidad auditiva. Esta investigación empleó un enfoque cualitativo utilizando la técnica de entrevista narrativa. El objetivo principal era caracterizar las trayectorias laborales de las personas con discapacidad auditiva en relación con su vinculación laboral y su perfil ocupacional y/o profesional. Los resultados indicaron que en las escuelas para personas con discapacidad auditiva se enfatiza la enseñanza de habilidades manuales, lo que orienta a los egresados hacia salidas laborales técnicas o tecnológicas. Asimismo, se destacó la necesidad de contar con el servicio de un intérprete para facilitar su integración en el ámbito laboral. Adicionalmente, se concluyó que tanto hombres como mujeres tenían las mismas oportunidades de acceder al empleo. Sin embargo, se observó una notable exclusión manifestada en agresiones verbales, condiciones laborales adversas y la conformación de grupos segregados entre oyentes y personas con discapacidad auditiva, sin interacción significativa entre ellos.

Posteriormente Pérez (2015) desarrolló una investigación en Venezuela, que tuvo como objetivo describir el desempeño laboral de trabajadores con discapacidad auditiva en educación y su estilo de comunicación. Se desarrolló un trabajo cualitativo, utilizando como técnicas e instrumentos: la observación, la entrevista y el cuestionario. Además, la investigación buscó analizar las posibles diferencias que surgirían si los dueños de las instituciones educativas y los compañeros de trabajo recibieran formación sobre discapacidad auditiva y cultura sorda. En esta investigación se llega a la conclusión de que la discapacidad auditiva solo afecta a la audición, por lo cual, las demás capacidades son exactamente iguales a las del resto de las personas. Esto le permitiría un gran desempeño en cualquier actividad o trabajo que no implique

el sentido de la audición, pero que no los debería limitar únicamente a trabajos informales. La existencia de la Lengua de Señas en las personas con discapacidad auditiva, les permiten desarrollarse y poner en funcionamiento sus capacidades lingüísticas-comunicativas, lo cual estructura una personalidad estable para manejar su inteligencia emocional, su autoestima positiva y su desempeño en el trabajo. Además, el autor menciona que la mayoría de las barreras en la contratación de las personas sordas se debe a un desconocimiento y a creer que ellos no van a estar capacitados para trabajar correctamente.

En el trabajo realizado por la comunicadora social Labrador (2016) para la Universidad del Norte de Colombia, se llevó a cabo un estudio a partir de dos análisis de caso en “McDonald's” y “Carrefour” de Bogotá. El objetivo fue analizar cómo influye la comunicación interna en los procesos de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva. Mediante un enfoque cualitativo basado en la observación y entrevistas, la autora concluyó que existen diversas barreras generales que limitan la comunicación, tales como barreras físicas, fisiológicas, semánticas y psicológicas. Por ejemplo, en ambos locales se observó una alta rotación de personal, lo que resulta en un escaso relacionamiento entre empleados con discapacidad auditiva y empleados oyentes. Además, se identificó que el espacio físico está poco adaptado para personas con discapacidad auditiva, con insuficiente comunicación visual y escasa información eficiente. La investigación sugiere la implementación de nuevos signos y símbolos para crear un ambiente comunicacional más inclusivo e incorporar el uso de las TICS.

Otro antecedente importante se basa en la investigación de Caballero, Espinoza y Gonzáles (2020) en Lima, Perú. La misma busca explorar las expectativas laborales y educativas a futuro de las personas sordas. Esto se llevó a cabo a través de una investigación cualitativa y utilizando como técnica a la entrevista. Los participantes seleccionados, fueron personas sordas de 18 a 30 años con padres oyentes. La mayoría de ellos coincidió comentando que se sienten excluidos de la sociedad, y que todavía existen múltiples barreras al momento de integrarse en el mundo laboral y social. Consideran que las personas oyentes se sienten superiores a ellos, y esto no les permite progresar en sus vidas. Por otra parte, la mayoría de las personas han optado por trabajos independientes, dado que aquellos que intentaron integrarse a otros entornos laborales, experimentaron experiencias negativas debido a la exclusión por parte de sus compañeros. La conclusión a la que se arribó es que todos tienen objetivos y metas planteadas para sus vidas, pero que hay una falta de intérpretes de lengua de señas, lo cual no permite que las personas sordas se desarrollen plenamente en la sociedad. Además, se menciona

una falta de acompañamiento por parte del Estado, sin garantizar el cumplimiento de sus derechos. Los autores mencionan que hace falta comprensión y tolerancia por parte de las personas oyentes.

Por último, resulta pertinente destacar la investigación de Villa Baque (2023) para la Universidad Regional Autónoma de los Andes, en Ecuador. El cual se basó en analizar el derecho al trabajo de las personas con discapacidad auditiva en la legislación ecuatoriana. Se realizó una investigación cualitativa, de carácter analítico jurídico, a la norma legislativa. La misma se llevó a cabo a través de métodos analíticos sintéticos y métodos empíricos del conocimiento, y utilizando como técnica a la entrevista. A través de esto, se llegó a conclusión de que si bien hay varias leyes que brindan los derechos de las personas con discapacidad auditiva, hay una gran discriminación en el acceso a la igualdad de oportunidades para la participación social. Aquí se vuelve a resaltar el desconocimiento y la falta de concientización, lo cual lleva a que la mayoría de las personas sordas deba aceptar un empleo de carácter informal. Por último, se hace hincapié en la responsabilidad del Estado, porque para que estas leyes puedan cumplirse, el gobierno debe primero socializarlas y posteriormente aplicarlas dentro de la sociedad.

Todas las investigaciones resaltan la falta de información que existe sobre la discapacidad auditiva, lo cual repercute en la exclusión laboral de estas personas. Además, también confirman que tienen grandes habilidades, destrezas y capacidades cognoscitivas, pero que no son tenidas en cuenta a la hora de contratar a una persona sorda. Otro punto en común de estas investigaciones es la falta de acompañamiento por parte del Estado, lo cual no garantiza la plena inclusión de las personas sordas en la sociedad.

Por otro lado, la mayor parte de las investigaciones sobre la inclusión de personas con discapacidad auditiva en el ámbito laboral, provienen de otros países de América del sur y no de Argentina. En el contexto argentino, se han encontrado numerosos estudios centrados en la inclusión de estas personas en la educación primaria y secundaria. Sin embargo, hay una notable carencia de resultados significativos en cuanto a su inclusión en el ámbito laboral. Por tal motivo, esta tesis buscará brindar nuevas herramientas para el desarrollo de las personas con discapacidad auditiva en el ámbito laboral, centrándose en el recorte geográfico de la zona oeste de la provincia de Buenos Aires, Argentina.

3.1. Discapacidad

3.1.1. Definición y modelos de discapacidad

A lo largo de la historia, el concepto de discapacidad fue atravesando variaciones significativas, según menciona Melguizo (2014), lo cual surgió por los contextos socioculturales y además por la actitud que predomina en la sociedad hacia las personas con discapacidad. Se presenció una evolución frente a la mirada de la discapacidad y en la forma en que se aborda, ya que fueron surgiendo diferentes modelos para definir a la misma: comenzando por el Modelo Médico, luego el Modelo de Rehabilitación y, por último, el Modelo Social. Actualmente, estos modelos coexisten y no son mutuamente excluyentes. Tal como menciona Muñoz Borja (2006), “el problema de la discapacidad no está en el individuo, sino en la sociedad que lo rodea, en el contexto que lo acoge o lo rechaza” (p. 148). Por tal motivo, se reconoce que las causas de la discapacidad son de naturaleza social, lo que implica la necesidad de proporcionar apoyos adecuados para que las personas con discapacidad puedan superar estas barreras.

Solís (2008) menciona que la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) ha desempeñado un papel fundamental al integrar el enfoque médico y social, lo que ha dado lugar a un enfoque biopsicosocial. Gracias a esto, la autora menciona que podemos definir la discapacidad como un fenómeno que además de estar determinado por las características médicas de una persona, también posee factores ambientales y sociales que influyen en su participación plena y efectiva en la sociedad. Además, agrega que “El modelo biopsicosocial se ha calificado como más positivo y universal y menos estigmatizante y excluyente” (p.27)

La discapacidad está definida como el resultado de una compleja relación entre la condición de salud de una persona y sus factores personales, y los factores externos que representan las circunstancias en las que vive esa persona. A causa de esta relación, los distintos ambientes pueden tener efectos distintos en un individuo con una condición de salud. Un entorno con barreras, o sin facilitadores, restringirá el desempeño/realización del individuo; mientras que otros entornos que sean más facilitadores pueden incrementarlo. La sociedad puede dificultar el desempeño/realización de un individuo tanto porque cree barreras (ej. edificios inaccesibles) o porque no proporcione elementos facilitadores (OMS, 2001, p.27)

El concepto de discapacidad adquirió reconocimiento luego de la Convención de Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad (2006), lo cual logró que se ponga énfasis en la condición de la persona y no en su utilidad. Además, esto garantiza que se puedan exigir y cumplir sus derechos. Esta Convención, se aprobó en Argentina como Ley en el año 2008. Es crucial destacar que, según los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) de 2018, en Argentina hay 3.571.983 personas de 6 años o más que enfrentan alguna forma de dificultad. Esto equivale a que una de cada diez personas en este grupo de edad presenta alguna dificultad. Esta puede ser motora, visual, auditiva, mental-cognitiva, del habla y de la comunicación, o también puede estar relacionada al cuidado de sí mismo. Por lo tanto, hace referencia a personas con Certificado Único de Discapacidad (CUD), a personas que padecieron algún accidente y a personas que presentan problemas asociados a la vejez.

Otro dato importante es el recabado por el Registro Nacional de Personas con Discapacidad (RNPCD), el cual está compuesto por las personas que gestionan el CUD, en cualquier punto del país. Hasta el mes de noviembre de 2023, el RNPCD está integrado por 1.680.723 personas certificadas, de las cuales el 54,7% son varones y el 45,3% mujeres.

3.1.2 Clasificación de discapacidad

La Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF) de la discapacidad y de la salud menciona que existen diferentes tipos de discapacidad, las cuales se clasifican en: discapacidad física o motora, discapacidad intelectual, discapacidad psíquica y discapacidad sensorial.

Además, también es importante destacar que Padilla (2010), menciona que “los grados de discapacidad van a ser diferentes dependiendo de si existe o no una rehabilitación. Asimismo, también va a ser diferente si las personas viven en una zona rural o urbana, como así también en un país desarrollado o en vías de desarrollo”. (p. 385)

La discapacidad física, hace referencia a limitaciones en la movilidad del cuerpo, las cuales podrían haber sido causadas por lesiones, enfermedades o condiciones congénitas. Según la OMS (2001), la discapacidad física es “la secuela o malformación que deriva de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, dando como resultado alteraciones en el control del movimiento y la postura” (p. 4). Estas personas pueden utilizar apoyos, que le permitan una autonomía en su desplazamiento, por ejemplo: utilizar sillas de

ruedas, andadores, muletas, prótesis, etc. Para facilitar la autonomía de todas las personas con discapacidad física, es fundamental que los entornos sean accesibles, eliminando las barreras necesarias, que en su mayoría son las barreras arquitectónicas: escalones, veredas rotas, baños no adaptados, transporte público sin rampas, entre otras.

La discapacidad intelectual puede manifestarse en los seres humanos ya sea antes del nacimiento, durante el parto o durante los primeros años de vida. Hace referencia a “una discapacidad caracterizada por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptativa, expresadas en habilidades conceptuales, sociales y prácticas.” (Aguilar, et al, 2017, p. 49), Además este autor menciona que “las discapacidades intelectuales más comunes son el síndrome de Down, la hidrocefalia o microcefalia, y pueden desarrollarse antes de los 18 años.” (p. 53)

Por otro lado, la discapacidad psíquica hace referencia a aquellas personas que poseen problemas de comportamiento o también de interacción social, como podría ser la esquizofrenia, depresión, parafrenias, trastornos de personalidad, etc. La Asociación Americana sobre Retardo Mental (2002) cita que “La discapacidad mental es una condición resultante de la interacción entre factores personales, ambientales, los niveles de apoyo y las expectativas puestas en la persona” (p. 75). Las causas de la discapacidad psíquica pueden ser genéticas, congénitas o adquiridas.

Por último, la discapacidad sensorial hace referencia a cinco subgrupos: discapacidades para ver, para oír, para hablar, de la comunicación y comprensión del lenguaje. Dentro de estos subgrupos, podemos encontrar varios tipos de discapacidades. Una de ellas es la discapacidad visual, frente a la cual Maita (2024) explica que hace referencia a un espectro que va desde una visión parcialmente reducida hasta la completa ceguera. Este rango de limitaciones puede ocasionar dificultades para actividades como la lectura, reconocimiento facial y la navegación en entornos desconocidos. Hoy en día, existen múltiples avances tecnológicos diseñados para mejorar la calidad de vida de estas personas, como los lectores de pantalla y los perros guía.

Otro ejemplo dentro de la discapacidad sensorial podría ser la discapacidad táctil, que se presenta frente a la dificultad de sentir o interpretar sensaciones táctiles. Por ejemplo: disestesias, anestesia, hiposensibilidad, hipersensibilidad y alodinia.

3.2. **Discapacidad auditiva**

3.2.1 Concepto y clasificación de discapacidad auditiva

Según el censo nacional (2010) se indica que hay 945.168 hogares con al menos una persona con dificultad o limitación auditiva permanente. El concepto de discapacidad auditiva hace referencia a:

La pérdida o anormalidad de la función anatómica y/o fisiológica del sistema auditivo, y tiene su consecuencia inmediata en una discapacidad para oír, lo cual implica un déficit en el acceso al lenguaje oral, partiendo de que la audición es la vía principal a través de la cual se desarrolla el lenguaje y el habla, debemos tener presente que cualquier trastorno en la percepción auditiva del niño y la niña a edades tempranas, va a afectar a su desarrollo lingüístico y comunicativo, a sus procesos cognitivos y, consecuentemente, a su posterior integración escolar, social y laboral. (Fiapas, 1990, citado en García Perales y Herrero Prieto, 2008, p. 7)

Frente a lo expuesto anteriormente, Vélchez y Cáceres (2017), destacan la importancia de las interacciones sociales para aprender las normas de comunicación. Las autoras señalan que las personas sordas enfrentan una desventaja al no tener acceso a las señales auditivas del contexto, lo cual puede llevar a una menor madurez social, mayor impulsividad, un mayor enfoque en sí mismos en el pensamiento y un menor conocimiento de las normas sociales.

Muchas veces suele utilizarse la palabra “sordomudos” para referirse a las personas con discapacidad auditiva. Considerando esto, la Confederación Argentina de Sordos (2020) plantea en su página Web, que las personas sordas no son “mudas”, dado que siempre pueden comunicarse y expresarse, sin importar su capacidad auditiva, utilizando lenguaje de señas, habla oral o escritura.

Por otro lado, Jerez (2010) menciona que “La audición es la vía habitual para adquirir el lenguaje” (p.3). No obstante, no todas las personas sordas tienen dificultades para hablar. Por tal motivo, se presenta una clasificación de la discapacidad auditiva, la cual integra a los sordos hablantes, sordos señantes y sordos semilingües.

A. Sordos hablantes

Tal como menciona Mintz (2009), un "sordo hablante" es cualquier persona que adopta una lengua oral como su primera lengua, independientemente de cuándo o cómo perdió la audición. Estas personas, enfrentan desafíos para participar en conversaciones naturales en esa lengua oral. Pero, a pesar de estas dificultades, siguen utilizando la lengua y se esfuerzan por hacerlo para mantener su vida y su identidad dentro de su comunidad de origen.

Scivetti (1999) realizó un análisis acerca de las características de la voz en las personas sordas y argumentó:

La voz de los adultos y de niños sordos oralizados suena generalmente en forma diferente de la de los hablantes oyentes. Esta diferencia se ha explorado en el campo de la foniatría de diferentes maneras, desde la descripción de las características físicas de la voz del sordo hasta la determinación de que puede hacerse en una terapia vocal. (p.4)

La conclusión a la que llegó la autora es que la voz típica del sujeto sordo se debe a que no ha realizado un entrenamiento para desarrollar su voz, y por lo cual no mantiene una buena posición de la lengua. Si lograra llevar la lengua hacia más adelante y a una mayor altura, se podría observar cambios en la resonancia.

B. Sordos señantes

Mintz (2009), explica que “Sordo señante es toda aquella persona cuya forma prioritaria de comunicación e identidad social se define en torno de la cultura de una comunidad de sordos y su lengua de señas.” (p.12). Este autor además argumenta que la sociedad cree que, si un especialista no interviene adecuadamente, un sordo podría terminar sin capacidad para hablar, y convirtiéndose en un marginado y siendo excluido socialmente, lo cual lo convertiría en un sordo semilingüe.

C. Sordos semilingües

En la Iniciativa de Ley Federal de la Cultura del Sordo (2001) se caracterizó a los sordos semilingües como:

Personas que a partir de algún momento en su infancia o su adolescencia no han tenido acceso pleno a lengua alguna, ni oral, ni de señas. Se trata de personas cuyo desarrollo lingüístico, social y humano queda truncado, mutilado en mayor o menor grado (Artículo 2º, inciso f.)

Se reconoció explícitamente, según menciona Mintz (2009), que “existen sordos que carecen de un lenguaje e identidad social propios plenamente desarrollados.” (p. 2) Por tal motivo, el autor menciona que su privación lingüística no se debe exclusivamente a su sordera, sino que en mayor medida se ocasiona por un aislamiento social.

3.2.2 Lengua de señas

Morales y Bejarano (2011), mencionan que, para una persona nacida con discapacidad auditiva, desarrollar habilidades de habla es mucho más desafiante porque no puede escuchar ni imitar sonidos. El lenguaje, crucial para la comunicación humana, puede ser verbal (a través de palabras habladas) o no verbal (mediante gestos y expresiones). Para aquellos con discapacidad auditiva, el lenguaje no verbal es fundamental para entender y adaptarse al mundo que les rodea.

Las personas en situación de discapacidad auditiva, aunque manejan el lenguaje de señas, la lectura de labios y los signos, desarrollan también otros sentidos que les permiten relacionarse con personas en su misma situación y con personas oyentes, además de poder comportarse y desarrollarse en un contexto determinado. (p. 7)

Según la página Web de la Confederación Argentina de Sordos (publicada en el año 2010), la comunidad sorda afirma que las lenguas de señas se transmiten en la modalidad visoespacial. A diferencia de las lenguas orales, no se manifiestan a través de un canal sonoro, sino sobre un canal visual. Además, mencionan que las lenguas de señas utilizan todo el cuerpo, incluyendo los rasgos faciales y el espacio, con gramáticas organizadas que permiten construir oraciones y discursos de manera similar a cualquier otro idioma. Se requiere aclarar a estas alturas, que la lengua de señas no es universal y que existen como ocurre con las lenguas habladas, distintas lenguas de señas, por ejemplo: Argentina (LSA), Colombiana (LSC), Chilena (LSCH), Americana (ASL), Francesa (LSF), Japonesa (JSL), etc.

3.3.Inclusión laboral

3.3.1 Concepto de inclusión laboral

La Agencia Nacional de Discapacidad (2023) menciona que la inclusión laboral es un proceso continuo, que además de basarse en la eliminación de barreras, también busca que se garanticen las condiciones necesarias para que las personas con discapacidad puedan trabajar a través del correcto cumplimiento de sus derechos. De esta manera, implicaría reconocer y valorar las diferencias, competencias, conocimientos, habilidades y otras características que poseen.

A partir del principio de igualdad de condiciones se busca que el proceso de inclusión laboral represente de forma integral un avance organizacional en la responsabilidad de incorporar a personal en condiciones de discapacidad, personal que cuenta con las condiciones, habilidades y competencias de personas sin ningún tipo de discapacidad que limite el desarrollo de funciones laborales. (Castellanos y Quintana, 2019, p. 3)

Estos autores plantean que se deben aplicar programas de inclusión laboral, ya que la exclusión, la desigualdad y la discriminación, generaron vulneraciones a los derechos de las personas con discapacidad. Además, señalan que en el mercado laboral no se ofrecen oportunidades a las personas con discapacidad, ya que a menudo se considera que no cumplen con los requisitos del puesto, incluso si están debidamente capacitadas y cuentan con la especialización necesaria.

La inclusión laboral con perspectiva de discapacidad implica mucho más que el ingreso y la contratación de personas con discapacidad. Se logra cuando cada una de las y los trabajadores alcanza el máximo desarrollo de su potencial, en relación con los requerimientos del organismo o empresa y goza plenamente de sus derechos a trabajar en condiciones de igualdad, de equiparación de oportunidades, con autonomía, seguridad y desarrollo de carrera. Es decir, personas con y sin discapacidad, ocupan un lugar en el ámbito productivo y laboral; todas valen, aportan valor y desempeñan una función necesaria en la organización. (Agencia Nacional de Discapacidad, 2023, p. 10)

Siguiendo con esta línea, Amate (2006) menciona que las personas con discapacidad necesitan de diferentes servicios para poder gozar de los derechos humanos, pero la realidad es que en América la mayoría de estas personas vive en una extrema pobreza, tienen un acceso

limitado a la educación, a la atención médica, al transporte, una tasa elevada de desempleo, y, además, en la mayoría de los casos son marginados y aislados de la sociedad.

Alrededor del 50% de la población con discapacidad en la región tiene edad para trabajar (entre 2.250.000 y 2.956.000 personas). Sin embargo, los altos niveles de pobreza y desempleo en la población general, así como la clara relación entre la pobreza y la discapacidad, hacen que la situación de las personas con discapacidad en la región sea muy grave, ya que la mayoría están desempleadas o excluidas del mercado laboral. (Amate, 2006, p. 12)

De esta manera, la integración laboral ayuda a mejorar la economía de las personas con discapacidad, y a su vez “supone un medio de incorporación a la sociedad y de desarrollo humano, gracias a la satisfacción personal que origina las relaciones sociales que desarrolla, en definitiva, a la imagen positiva que el individuo genera de sí mismo” (Cazallas Alcaide, 2005, p. 148)

En conclusión, la inclusión laboral de personas con discapacidad es fundamental para su pleno desarrollo y reconocimiento de derechos en condiciones de igualdad. Cuando se logra una verdadera integración laboral, no solo se mejora la economía individual, sino que también se fomenta la inclusión social y el desarrollo humano.

3.3.2 Inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva

Según un estudio realizado por Vásquez y Maturrano (2020) “las personas con discapacidad auditiva tienen que enfrentar una realidad dura, debido a que no cuentan con los medios económicos y porque el apoyo del Estado es insuficiente.” (p. 190) Los resultados a los que derribaron estos autores evidenciaron que las personas con discapacidad auditiva generalmente se emplean como personal de limpieza, ayudantes en tiendas, y varios trabajos manuales, lo cual implica que su expectativa laboral va a depender de lo que la sociedad les impone. Por otro lado, estos autores también mencionan que las empresas no suelen contratar a personas con discapacidad auditiva, porque presentan una gran barrera lingüística, sumado al escaso conocimiento que suelen tener en las empresas acerca de la lengua de señas.

Siguiendo estas líneas, la Confederación Nacional de Sordos de España (2001), menciona que las personas sordas pueden obtener empleos que son de baja categoría profesional y además están muy mal remunerados.

La dificultad de estas personas debería ser menor que las del resto de discapacidades, pues la discapacidad auditiva sólo afecta al canal auditivo, pero sus capacidades físicas e intelectuales son iguales que las del resto de la sociedad, aunque a pesar de ello quedan integradas en el grupo de discapacitados, por dos razones: 1) Por la comodidad que representa para las instituciones al englobar a todas las personas con discapacidad en único colectivo; 2) Por los beneficios (subvenciones, descuentos en servicios públicos, etc.) que reporta a estas personas con discapacidad, que determinan que ellos acepten la situación por propio interés (Sánchez, 2011, p. 20)

Cabe destacar que De Miguel (2000) señala que la educación profesional para las personas con discapacidad auditiva es bastante insuficiente, ya que hay un gran desconocimiento de sus derechos laborales, como el acceso a adaptaciones razonables o también la igualdad de oportunidades, lo cual puede terminar desencadenando en diversas situaciones de discriminación o abuso en los lugares de trabajo.

Las personas sordas quieren y pueden trabajar, exactamente igual como las normo oyentes. Es obvio que no todos los trabajos resultan adecuados a su circunstancia, pero también lo es que ninguna persona es útil para cualquier tipo de trabajo. La cuestión radica en adecuar el puesto laboral a las facultades y capacidades de cada uno. (Torreblanca Y Cantó, 1999, p. 78)

3.3.3 Análisis de los beneficios para las empresas

Hay un fuerte mito en la sociedad, el cual manifiesta que las personas con discapacidad podrían no ser tan productivas para una empresa. Frente a esto, “se han hecho estudios a nivel nacional, como el de la OIT (Organización Internacional del Trabajo, 2013), en el que 15,6% de los empresarios encuestados declaran obtener una alta productividad de los empleados con discapacidad.” (Cortés y Cistena, 2016, p. 106)

Un factor importante que menciona el autor Harvard Business Review (2014) es que, al fomentar la diversidad en un equipo de trabajo, se puede mejorar la calidad de las decisiones en un 50% si se lo comparara con las decisiones de los equipos homogéneos. De esta manera, el autor señala que la diversidad de perspectivas y experiencias mejora el proceso de toma de decisiones, además de potenciar la creatividad y la efectividad del grupo de trabajo.

A su vez, tomando como referencia a Cortés y Cistena (2016) se pueden exponer los beneficios que podría generar la inclusión de personas con discapacidad en las empresas. Estos autores señalan que “se registraron los beneficios de mayor motivación de parte de las personas con discapacidad en otros trabajadores, mejoramiento del clima laboral, mejora en la reputación de la empresa y mayor productividad.” (p. 108)

Tanto empleados como clientes, sentirán orgullo por formar parte de una organización que tiende al mejoramiento de las condiciones y oportunidades de toda la sociedad, fomentando la integración de un importante sector de esta, constantemente desprotegido. La discapacidad genera solidaridad. Cualquier persona, aunque no viva de cerca una situación de discapacidad, se siente solidarizado respecto de la persona o el grupo familiar que lo vive. (Toomey, 2015, p.14)

En conclusión, Maldonado y Peña (2020), señalan que “la inserción laboral de las personas en situación de discapacidad posibilita, tanto a empresas privadas como a organismos estatales, desarrollar una mirada distinta, valorando las capacidades administrativas de los trabajadores en tal condición.” (p.2)

Por lo tanto, la inclusión de personas con discapacidad también beneficia a las empresas al mejorar la calidad de decisiones, fomentar la creatividad y elevar el clima laboral. Esta diversidad genera un sentido de orgullo entre empleados, fortaleciendo la reputación de la organización. Al valorar las capacidades de todos, las empresas no solo promueven la equidad social, sino que también se posicionan en un entorno laboral más inclusivo y solidario.

Barreras comunicativas en el ámbito laboral

3.4.1 Barreras comunicativas en el desarrollo profesional

Las principales barreras que afectan a las personas con discapacidad auditiva son las barreras de la comunicación. Siguiendo a la CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas, 2019) las barreras de comunicación “son aquellos obstáculos, trabas o impedimentos que dificultan o limitan la libertad de acceso y comunicación de las personas que tienen limitada temporal o permanentemente su capacidad de relacionarse con el entorno mediante la audición y la lengua oral” (p. 2). Por ejemplo, al considerar barreras de comunicación que obstaculizarían el empleo de personas con discapacidad auditiva, podría considerarse la ausencia de subtítulos en materiales audiovisuales o la falta de intérpretes de lengua de señas.

Un punto importante que destacan Quijada y Torres (2014) es que se considera de suma importancia identificar las barreras a las que se enfrentan, para que se puedan modificar o quitar. De esta manera, se puede entender a la comunicación, requiriendo de un mismo contexto para el emisor y el receptor.

Si bien se podría considerar que la barrera principal de comunicación a la que se enfrentan las personas con discapacidad auditiva es la ausencia de Intérpretes de Lengua de Señas Argentinas (ILSA), la Agencia Nacional de Discapacidad (2023) menciona otras barreras que influyen en la comunicación dentro del ámbito laboral y en la sociedad. Por un lado, consideran que no se suelen contemplar productos de apoyo para la comunicación para aquellas personas que no se comunican mediante lenguaje oral o requieren de otro nivel de abstracción del lenguaje (como pictogramas, programas informáticos específicos para la comunicación aumentativa y alternativa, entre otros), Además, que no se suele tener en cuenta los aspectos del contexto que podrían dificultar la comunicación (iluminación, ruidos, exceso de estímulos, otros). Y, por último, que se podría requerir una mayor modulación de labios para poder mantener una interacción con una persona con discapacidad auditiva.

Frente a esto, Cristina Alvarez (2019) menciona que:

Para que se pueda establecer la comunicación entre las personas con discapacidad auditiva y las oyentes sería eficiente que la sociedad se adapte al colectivo aprendiendo lengua de signos, así como sensibilizarse acerca de que la deficiencia auditiva no les impide realizar con eficacia y eficiencia otras muchas tareas. (p. 34)

Por otro lado, Chacon (2020) refiere que las personas sordas deben buscar oportunidades laborales que sean acordes a sus intereses y habilidades. Principalmente porque las dificultades a las que deben enfrentarse para acceder al empleo no se deben tanto a su discapacidad auditiva, sino que está relacionada a la falta de accesos que existen en los entornos laborales.

3.4.2 Análisis de sus causas y efectos

Kunsch (2003) sostiene que la comunicación puede ser atravesada por diversos factores, como la personalidad, el estado de ánimo, las emociones y los valores. Además, el comportamiento de las personas en distintos contextos puede facilitar o complicar el intercambio de información.

Las barreras de comunicación pueden afectar a la carrera profesional de las personas sordas. Los sordos pueden hacer bien las rutinas diarias que exige su trabajo, pero su imposibilidad para acceder a los usos comunicativos diarios puede constituir un serio obstáculo para conseguir una plena satisfacción en el trabajo y ver incrementadas sus posibilidades de mejora en el empleo, es decir, la asunción de puestos de mayor responsabilidad. (Rodríguez, 2006, p. 15)

Por su parte, el autor Torreblanca (2018) menciona que, a la hora de contratar a personas con discapacidad auditiva, la mayoría de las barreras se generan por el desconocimiento de los empresarios acerca de las capacidades y aptitudes de los trabajadores sordos. Además, no se cuenta con un equipo de integración para facilitar la iniciación de la persona sorda en el mercado laboral, los cuales podrían generar una intermediación entre la empresa y el joven sordo, capacitándolo para que pueda desarrollar las funciones en el puesto de trabajo que se busca.

Un contrato de empleo o trabajo remunerado sin apoyos, es decir, sin considerar ajustes razonables previos para accesibilidad en actitudes y disposiciones flexibles, no posibilita la plena inclusión social, ya que, por ejemplo, la persona sorda tendría un acceso limitado a la información, al carecer de intérpretes o señalización en entornos cotidianos como la casa, la calle, el metro y otros espacios, incluidos los laborales. (Morales, 2015, p. 5)

Encuadre metodológico:

El presente trabajo se desarrollará mediante un enfoque cualitativo, para poder analizar cómo afectan las barreras comunicativas en el desarrollo profesional de las personas con discapacidad auditiva y diseñar estrategias para facilitar su integración en el ámbito laboral. La investigación se caracterizará por ser de tipo descriptiva, lo cual permitirá detallar la problemática seleccionada. Mientras que, el corte temporal será transversal, porque se tomará un período específico.

La unidad de análisis serán personas con discapacidad auditiva que trabajan o han trabajado en empresas de distintos rubros ubicadas en la zona oeste de la provincia de Buenos Aires, y responsables de recursos humanos o responsables de inclusión en dichas empresas. La muestra será seleccionada mediante muestreo intencional para asegurar que incluya diversos rubros y tamaños de empresa.

La recolección de datos se desarrollará mediante un método comparado, utilizando diferentes entrevistas individuales semi-estructuradas, las cuales permitirán explorar en profundidad las barreras comunicativas y las estrategias actuales. Se diseñará una guía de entrevista, para explorar las experiencias de las personas con discapacidad auditiva y las prácticas de integración de los responsables de recursos humanos. La misma se llevará a cabo siguiendo principios éticos que incluyen el respeto hacia los participantes, la obtención de su consentimiento informado y la protección de su confidencialidad.

Mediante la información recopilada durante las entrevistas, se realizará un análisis inductivo para interpretar las experiencias de los participantes, y a partir de esto, obtener conclusiones relevantes.

Análisis e interpretación de datos:

En este apartado se realizará un análisis de los datos obtenidos a partir de las entrevistas realizadas a personas con discapacidad auditiva en el ámbito laboral y a profesionales de recursos humanos de diferentes empresas de zona oeste. Se tendrán en cuenta las siguientes categorías: “Preparación y conciencia sobre la inclusión de personas con discapacidad en las empresas” “Barreras de la comunicación: perspectivas y soluciones” y “Propuestas y estrategias para facilitar la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva”

Preparación y conciencia sobre la inclusión de personas con discapacidad en las empresas

Las personas con discapacidad y los profesionales de RRHH que fueron entrevistados en esta investigación, forman parte de empresas de zona oeste de la provincia de Buenos Aires, las cuales varían en tamaño e industria. Algunas de ellas son pequeñas y medianas empresas (PYME) hasta grandes corporaciones, y en los sectores industrial y de servicios. Por otro lado, algunas empresas tienen una historia de integración en el mercado, mientras que otras son más nuevas, lo que influye en su enfoque para incorporar y adaptar procesos de negocio.

A pesar de las diferencias en estructura y recursos, todas las empresas comparten el desafío común de integrar a las personas con discapacidad auditiva. Algunas de ellas cuentan con equipos de recursos humanos dedicados a este fin, mientras que otras confían en consultores externos para el proceso de selección e integración de personas con discapacidad.

A lo largo de las entrevistas, se observó que un número reducido de personas con discapacidad auditiva que fueron entrevistadas en estas empresas, llegaron a ser finalmente contratadas. Los profesionales de recursos humanos coinciden en que una de las razones podría ser que no se sienten preparados para recibir a personas sordas. El principal motivo es que no saben lengua de señas, lo cual es la base para poder comunicarse efectivamente. Algunos mencionan: *“No estoy preparado. Siento que me faltan herramientas.”* Además, sostienen que hay una falta de concientización y preparaciones para el personal, o que quizás lo poco que reciben se vuelca más en la discapacidad en general, y no en la discapacidad auditiva. *“Trabajamos con una agencia de rh especializada que nos dio diferentes entrenamientos para afrontar las entrevistas de la mejor manera, pero en este caso no fuimos capacitados para realizar entrevistas con esa discapacidad.”* Tomando en cuenta estos comentarios, Bracco (2015), menciona que las empresas tienen la oportunidad de colaborar con expertos externos para capacitar a sus departamentos de recursos humanos, particularmente en áreas como

selección, capacitación, servicios e infraestructura, así como también, a los responsables de coordinar los procesos relacionados con la inclusión laboral de personas con discapacidad. Estas agencias suelen ser contratadas para poder generar un puente entre las empresas y el trabajador con discapacidad. Se encargan de acompañar a todos los procesos de atracción de talento, garantizando que sean inclusivos y accesibles.

Por otro lado, suelen brindarse en las empresas capacitaciones para abordar determinados temas acerca de la inclusión y la discapacidad. Según un informe de RPS (2021), estas formaciones son esenciales para fomentar la comprensión sobre la inclusión, ayudando a crear una cultura organizacional que reconozca y valore la diversidad en los equipos de trabajo. Frente a esto, los profesionales de rrhh mencionan que solo algunos empleados participan de las capacitaciones: *“El mayor desafío es lograr que los empleados se sientan motivados a participar de las capacitaciones y que terminen funcionando para que las personas con discapacidad puedan sentirse incluidas realmente.”*. Pero, de todas formas, siguen valorando la implementación de estas formaciones, apostando a que cada vez más empleados irán sumándose *“Somos 1500 empleados y hoy en día, este tipo de charlas no es escuchada por todos, pero de a poco se irá mejorando.”* Estas capacitaciones luego son evaluadas a través de encuestas, tal como menciona la entrevistada: *“Se mide a través de una encuesta a diversidad cuál es la percepción del equipo de trabajo y grado de satisfacción”*. Resulta fundamental que las empresas puedan analizar los cambios significativos que se van produciendo en el entorno laboral, y como esto repercute en las actitudes del equipo. De esta manera, se podrían identificar los cambios y aportes que se deberían realizar para las futuras capacitaciones. Así, no solo se asegurarían de la participación de los empleados, sino que también se crearía un ambiente de trabajo más inclusivo y receptivo a las necesidades del personal.

Mientras que, por otro lado, la inclusión vista desde los trabajadores con discapacidad auditiva presenta más desafíos. Muchos de ellos no se sienten incluidos realmente en las empresas. Tal como mencionan los entrevistados: *“Mi experiencia ha sido difícil en términos de inclusión y accesibilidad.”* y *“Con respecto a la inclusión hay muchas cosas para mejorar. A veces siento que es un desafío. Me siento parte de mi equipo de trabajo, pero hay cosas que tendrían que seguir mejorando.”*. Un punto importante que marca la Agencia Nacional de Discapacidad (2003) es que *“La inclusión laboral con perspectiva de discapacidad implica mucho más que el ingreso y la contratación de personas con discapacidad.”* (p.11) Por lo tanto, para generar “inclusión” no basta únicamente con contratar a personas con discapacidad en las empresas, sino que, además, se deben implementar diferentes estrategias para que se puedan cumplir sus derechos y puedan desarrollarse sin tener barreras.

Otro aspecto importante para resaltar es que los trabajadores con discapacidad no sienten tener las mismas oportunidades de desarrollo y avance profesional que sus compañeros sin discapacidad auditiva. *“No siento tener las mismas oportunidades que mis compañeros, creo que mi discapacidad limita mi acceso a capacitaciones y proyectos importantes. A veces, en las reuniones de evaluación, me siento en desventaja. Pero mucho va a depender de la voluntad de la empresa para que estas barreras desaparezcan.”* Por lo tanto, estas percepciones reflejan la inequidad que se puede observar en el ámbito laboral y también expresan una clara necesidad de mejoras en la inclusión. *“En mi empresa, algunos compañeros piensan que no entiendo nada, pero en realidad solo necesito un poco más de tiempo para procesar lo que dicen. A veces, creo que piensan que soy "menos capaz".”* Frente a esto, Vásquez y Loayza (2021) mencionan en su investigación, que se evidencia una brecha significativa en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva, ya que presentan desigualdad de oportunidades en comparación con sus pares sin discapacidad.

Por lo tanto, es necesario reiterar que el hecho de contratar a personas con discapacidad no va a garantizar la inclusión, ya que, sumado a eso, se deberían crear las condiciones adecuadas para que estas personas puedan desarrollarse con igualdad de oportunidades en comparación a sus compañeros. La inclusión va más allá de la simple integración; también implica una participación, el poder crear un entorno que favorezca el crecimiento profesional y el poder reconocer las capacidades de todos los empleados, independientemente de sus habilidades o limitaciones.

Para lograr este objetivo, es necesario que las organizaciones implementen políticas inclusivas que permitan abordar las diversas barreras que pueden enfrentar los empleados con discapacidad auditiva.

Las barreras comunicativas en el desarrollo profesional de las personas con discapacidad auditiva:

La principal barrera que se puede identificar que enfrentan las personas con discapacidad auditiva es la comunicación, ya que las empresas no cuentan con un intérprete de Lengua de Señas Argentinas (LSA). Un entrevistado expresa: *“La principal barrera es que al no poder escuchar y no tener un intérprete de señas, se dificulta seguir la conversación”*. Otro empleado mencionó *“Estas barreras han impactado negativamente mi motivación y bienestar emocional, haciéndome sentir a menudo frustrada y limitada”*. Frente a esto, Labrador (2016) menciona que, aunque se fueron implementado medidas en las empresas para facilitar la

comunicación de empleados con discapacidad auditiva, todavía siguen existiendo desafíos significativos, como, por ejemplo: la ausencia de intérpretes de lengua de señas, lo cual representa un obstáculo significativo para la inclusión efectiva de personas con discapacidad auditiva en el entorno laboral.

Asimismo, los empleados oyentes también enfrentan desafíos al tener compañeros de trabajo con discapacidad auditiva, principalmente la falta de capacitación en LSA. Uno de los entrevistados indicó: *“Algunos saben muy poco LSA. Creo que son capaces de aprender, pero los veo limitados en su disposición para hacerlo.”* De esta manera, se refuerza la división comunicativa y se dificulta la creación de un entorno inclusivo.

Siguiendo con el mismo pensamiento de los empleados, las empresas coinciden en que la principal barrera está en la comunicación. *“La mayoría de las personas no saben cómo comunicarse con una persona con discapacidad auditiva. Ni que hablar si la empresa trabaja a distancia.”* También expresan que las personas con discapacidad pueden frustrarse al no ser comprendidas: *“Tal vez tengan dificultad para expresarse verbalmente y puede suceder que no se los pueda comprender bien y eso genera una barrera en la comunicación.”* Esta situación no solo afecta la autoestima de los empleados, sino que también puede llevar a un ambiente de trabajo tenso y a una menor colaboración entre los equipos.

Si bien las empresas coinciden en que la barrera de la comunicación es un desafío significativo, muchas de ellas han manifestado que, por el momento, no se está considerando la implementación de talleres de lengua de señas. *“No creo que nos enseñen lengua de señas, pero sería muy bueno.”* Analizando esto, resulta fundamental resaltar nuevamente la importancia de las capacitaciones como herramienta clave para promover y acompañar la inclusión. La enseñanza de la lengua de señas no solo facilitaría la comunicación entre empleados con y sin discapacidad auditiva, sino que también promovería una cultura de empatía y respeto, permite sensibilizar, aumentar la satisfacción y el bienestar emocional de todos los empleados.

Desde las entrevistas se puede interpretar que las personas con discapacidad auditiva se comunican internamente en las empresas a través de la utilización de algunas señas, la escritura en papel y la lectura de labios. Un empleado mencionó: *“Utilizamos principalmente LSA, escritura en papel y la comunicación oral con modulación”*. Pero a pesar de su dificultad, ellos siguen prefiriendo el comunicarse cara a cara, ya que esto también les permite observar las expresiones. Sin embargo, como se indica en la misma entrevista *“algunas personas suelen hablar demasiado rápido o usar palabras que no siempre comprendo, entonces no puedo leer sus labios”*. Esto manifiesta que las variaciones en la velocidad del habla y también la

utilización de un vocabulario complejo, pueden crear barreras adicionales. Como también sucede que hay personas sordas que no saben leer los labios, porque el español no es su idioma natal, sino que lo es la lengua de señas.

Por otro lado, existen más barreras que afectan a la inclusión de personas con discapacidad auditiva en el ámbito laboral, tal como menciona una empleada: *“En algunas capacitaciones no me ofrecen recursos accesibles para mí, como materiales en formatos visuales o contratar a un intérprete de lengua de señas. Esto dificulta mi comprensión de los temas y, también hace que participe menos.”* Frente a esto, Díaz (2020), menciona que las personas sordas enfrentan desafíos para moverse de forma independiente en una variedad de entornos, debido a dificultades de comunicación y dependencia de miembros de la familia para acceder a ciertos servicios básicos. Estas personas necesitan el apoyo de pares que actúen como intérpretes y faciliten las interacciones en situaciones cotidianas.

Resulta fundamental que las personas con discapacidad auditiva puedan contar con un intérprete de lengua de señas al momento de realizar sus entrevistas. A través de la página web de la Ciudad de Buenos Aires, se puede solicitar el servicio de un Intérprete de Lengua de Señas Argentinas de manera gratuita, para realizar trámites en el área de salud, educación y otros, en organismos públicos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Mientras que, en el caso de las instituciones privadas, se puede contratar a un intérprete de lengua de señas en Argentina, a través de la aplicación gratuita InterSEA de la organización civil Señas en Acción.

Por otro lado, Chacón (2020) menciona que es recomendable para las organizaciones realizar la señalización de recursos de accesibilidad y utilizar materiales en formatos visuales, como imágenes, para facilitar la comprensión de la información por parte de las personas con discapacidad auditiva.

Estas barreras, además de afectar a su formación profesional, también impactan en su bienestar emocional y generan desmotivación. Un participante comentó: *“Estas barreras han impactado negativamente mi motivación y bienestar emocional, haciéndome sentir a menudo frustrada y limitada.”* Esta frustración no es un sentimiento aislado; se puede terminar convirtiendo en un obstáculo, que puede afectar tanto el desempeño individual como el colectivo, y de esta manera, contribuye a crear un ambiente laboral hostil y poco colaborativo. En este sentido, la falta de una comunicación eficiente no sólo afecta al clima laboral, sino que también puede provocar errores en el proceso productivo, lo que perjudica tanto al empleado como a la empresa. Según Brandolin (2008), una comunicación clara y eficaz es fundamental para evitar estos problemas y promover un ambiente de trabajo saludable.

Por lo tanto, es importante abordar estos desafíos, ya que una comunicación eficiente es clave para generar un clima laboral saludable. Esto puede incluir capacitaciones en habilidades de comunicación, la promoción de un lenguaje inclusivo, y el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la interacción.

Propuestas y estrategias para facilitar la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva

Existen estrategias que ya se comenzaron a implementar en las organizaciones, pero también sería necesario que se realicen algunas modificaciones para poder garantizar su efectividad y adecuación a las necesidades actuales, ya que estos esfuerzos aún son insuficientes. Un ejemplo de esto son las capacitaciones sobre la discapacidad y la diversidad. Desde las empresas se manifiesta que *“Debería haber mayor apertura a hablar de estas cosas para entender que pueden incorporarse en un trabajo, brindando herramientas a los empleados para que no haya dificultad en la comunicación y trato diario.”* Por lo tanto, es necesario que se reformule la manera en que se desarrollan las capacitaciones, para que resulten más atractivas e interesantes para los empleados, incentivando así su participación. Un entrevistado resaltó: *“Casi todo debería mejorar: la falta de LSA, la falta de materias de LSA, la falta de comunicación en LSA y la falta de accesibilidad.”* Asimismo, es necesario que se genere un compromiso más profundo y también empatía por parte de los empleados para poder generar una inclusión eficiente.

Para lograr esto, sería fundamental que las capacitaciones no sean únicamente informativas; deberían ser interactivas, dinámicas y relevantes para el día a día de los trabajadores. También se podría involucrar a las mismas personas con discapacidad auditiva en el diseño de estas, ya que de esta manera se pueden abordar diferentes temas que resulten necesarios para ellos. De esta forma, no solo se fomenta una cultura inclusiva, sino que también se construye un sentido de pertenencia y respeto hacia todos los miembros de la organización.

Además, entre los empleados entrevistados surge una clara necesidad de contar con un intérprete de lengua de señas para ocasiones especiales. Un participante señala: *“Sería bueno contar con intérpretes de lengua de señas en reuniones importantes y capacitaciones.”* Esto se debe a que en contextos donde participan un gran número de personas, la lectura de labios se vuelve considerablemente más difícil. Por lo tanto, la presencia de un intérprete de señas facilitaría la comunicación y además podría garantizar que las personas con discapacidad

auditiva puedan participar más activamente en las discusiones, trabajan de manera colectiva y que puedan compartir sus ideas. Como se anticipó, el Estado puede proporcionar gratuitamente un intérprete de lengua de señas para las personas con discapacidad auditiva, el cual lo acompañará en determinadas situaciones que él lo requiera.

Otra estrategia fundamental, sería la utilización de tecnología para facilitar la comunicación. La implementación de tablets ha sido valorada por algunas participantes *“Las adaptaciones tecnológicas, como usar tablets o enviar mensajes por la plataforma laboral, me permiten estar al tanto de lo que sucede en el trabajo.”* Como también se implementó la tecnología para realizar capacitaciones: *“En la empresa que trabajo existe una red social que nos da diferentes entrenamientos para poder ser más inclusivos en el ámbito laboral y personal. Realizaron charlas, también actividades para intentar ponernos en el lugar de ellos. Con esa red social periódicamente realizan charlas instructivas sobre diferentes discapacidades motrices y de otros tipos.”* Pero además de esto, actualmente existen numerosas plataformas y programas que permiten facilitar la comunicación a las personas con discapacidad auditiva, que también podrían ser implementadas en las empresas. Un ejemplo de esto es la aplicación TESCUCHO, la cual mantiene una rápida conversión de la señal sonora del habla en texto, facilitando la comunicación.

También podemos pensar en la implementación de tecnología al incorporar sistemas de amplificación FM o auriculares tradicionales, los cuales transmiten señales de audio directamente al oído de la persona, y no solo captan la voz, sino que hasta pueden captar los ruidos. Como bien marca Serna (2021) las tecnologías pueden contribuir a eliminar todas aquellas barreras que afectan el desarrollo de habilidades sociales que se le presentan a las personas con discapacidad y además les proporcionan herramientas para poder relacionarse con sus pares. Por otro lado, es muy importante pensar en la utilización de tecnología de subtítulos en las empresas, la cual se basa en algoritmos de reconocimiento de habla, los cuales generan un texto de manera automática. Y, por último, ya que las empresas no piensan actualmente en implementar talleres de lengua de señas, se podría incorporar el reconocimiento de la lengua de señas apoyado por computadoras, lo cual permite interpretar y traducir los gestos y signos de la lengua de señas en un tiempo real. Según Serna (2021), las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ofrecen numerosas oportunidades para construir una comunicación efectiva y promover un diseño accesible que pueda ser utilizado por todas las personas, independientemente de su tipo de discapacidad. De esta manera, implementar tecnología que facilite la interpretación del lenguaje de señas no solo mejorará la comunicación

en el lugar de trabajo, sino que también promoverá la inclusión y permitirá que las personas con pérdida auditiva participen de manera más efectiva en el desarrollo de la empresa.

A partir de lo mencionado anteriormente, se podría implementar una última estrategia para adecuar la inclusión de empleados con discapacidad auditiva en las empresas, referida a la adaptación del espacio de trabajo. Una de las entrevistadas menciona la necesidad de *“agregar más carteles de señalización y de comunicaciones importantes”*. A partir de esto, los trabajadores del área de RRHH coinciden en que la falta de señalización termina generando una barrera significativa para las personas sordas. Este aspecto es crucial, ya que cuando se reduce la capacidad auditiva, los otros sentidos suelen cobrar una mayor relevancia en la percepción del entorno. Por este motivo, se debería mejorar la señalización para poder beneficiar a las personas sordas y, además, esto también aumentaría la seguridad y la claridad de todos los empleados de la empresa. Una manera de realizarlo podría ser incorporar elementos visuales como pictogramas o señalizaciones en lengua de señas, lo cual facilitaría la comunicación de determinados mensajes importantes.

Para concluir, resulta fundamental y beneficioso que las empresas puedan reformar sus estrategias e incorporar nuevas, que faciliten la comunicación de personas con discapacidad auditiva, como lo mencionado anteriormente, a través de la capacitación en lengua de señas y el uso de herramientas visuales y tecnológicas. De esta manera, se estaría fomentando un entorno inclusivo, que no solo mejoraría la comunicación, sino que también potenciaría el rendimiento y la satisfacción laboral de todos los miembros de la empresa.

Conclusiones:

A través de este estudio y de la evaluación de las entrevistas realizadas, se puede concluir que son necesarios más cambios en el entorno laboral para seguir mejorando la inclusión de las personas con discapacidad auditiva, ya que las medidas implementadas resultan insuficientes. A continuación, se presentan los aspectos más relevantes de cada categoría de análisis.

En cuanto a la inclusión de las personas con discapacidad auditiva en las empresas, se puede decir que muchas de ellas realizan un esfuerzo para lograrlo. Sin embargo, la mayoría de las organizaciones se centran más en la integración que en la inclusión, es decir, en la modificación real del entorno para permitir puestos para todos. Estas modificaciones son necesarias para que los profesionales con pérdida auditiva puedan seguir desarrollando sus competencias como especialistas y trabajar activamente para lograr los objetivos de su equipo y, en consecuencia, también tener éxito en sus trabajos.

Frente a las barreras de la comunicación, se podría mencionar que hay varias que les impiden a las personas con discapacidad auditiva integrarse plenamente en las empresas, las cuales son: la falta de recursos, la capacitación especializada y la cultura organizacional. En vista de estos desafíos, las empresas deben invertir en programas de formación a largo plazo que busquen mejorar su comunicación y la implementación de tecnologías de asistencia que mejoren la interacción y la comprensión de todas las personas. Además, es muy importante que se genere una cultura de respeto, donde todos los empleados tengan las mismas oportunidades para participar activamente.

Por último, se recomendarán las siguientes estrategias, para facilitar la inclusión de personas con discapacidad auditiva en el ámbito laboral:

- Mejorar la relación con las empresas, garantizando que puedan contratar a personas sordas, con el objetivo de adaptar sus instalaciones y suprimir las barreras de la comunicación.
- Contratar a un intérprete de lengua de señas que acompañe las entrevistas laborales, el cual pueda hacer de puente entre los empleados de rrhh y la persona con discapacidad auditiva. Esto garantizaría una seguridad entre ambas partes. El entrevistador debe hablar mirando a la persona con discapacidad auditiva, manifestando su respeto y

valoración. Además, se debe contar con un intérprete de lengua de señas en las capacitaciones donde participen muchas personas, ya que en esos momentos se dificulta la lectura de labios.

- Desarrollar e implementar un plan de capacitación integral que aborde tanto la discapacidad auditiva como la formación en Lengua de Señas Argentinas. De esta manera, se eliminarían los desafíos que se presentan al comunicarse con una persona sorda.
- Promover una cultura inclusiva que valore la diversidad y fomente el aprendizaje mutuo entre todos los trabajadores. Garantizando el respeto y valoración por las capacidades y habilidades de cada persona; y además favoreciendo al trabajo colaborativo.
- Desarrollar mecanismos de retroalimentación adecuados para evaluar el éxito alcanzado con la aplicación de las estrategias y realizar ajustes en función de las demandas de los empleados. Además, incorporar a las personas con discapacidad auditiva en la planificación de las capacitaciones, para escuchar las necesidades que deben ser atendidas como grupo.
- Evaluar los espacios físicos y virtuales, para poder identificar si existen barreras de accesibilidad. De esta manera se pueden incluir materiales de señales visuales, y la accesibilidad de las plataformas digitales.
- Desarrollar documentación inclusiva en un formato accesible, utilizando elementos visuales claros que incorporen gráficos, diagramas y subtítulos. Todos los documentos y materiales de las capacitaciones deben ser accesibles para todos.
- Modificar los medios de comunicación según la preferencia de los empleados. Esto puede ser a través de lengua de señas, correos electrónicos o plataformas de mensajería que sean más accesibles.
- Incorporar nuevas herramientas tecnológicas, como tablets con aplicaciones que faciliten la comunicación, dispositivos de amplificación de sonido, aplicaciones de transcripción en tiempo real o software de comunicación visual.

En resumen, poder superar las barreras de la comunicación va a requerir que se genere un enfoque integral en las empresas, que combine las capacitaciones, la incorporación de recursos adecuados y crear una cultura organizacional inclusiva. Este compromiso debe ser tomado por todas las empresas y todos los empleados que forman parte, asegurando así, que las personas con discapacidad auditiva puedan desarrollar su carrera e incluirse plenamente en sus trabajos.

Referencias bibliográficas:

- Agencia Nacional de Discapacidad. (2023) *Discapacidad y accesibilidad en clave de inclusión: Concepciones desde el modelo social y el enfoque de derechos humanos /* contribuciones de Lucía Pestana Correia. Coordinación general de Romina Cecilia Donato; editado por Melisa Silvina Correa Sosa; prólogo de Fernando Gaston Galarraga. - 1a Ed volumen combinado. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Agencia Nacional de Discapacidad.
- Aguilar. R; Gutierrez. M; Randez. M; Vidal, A. (2017). *La prevención del consumo de drogas en personas con discapacidad intelectual: evaluación de necesidades desde la perspectiva del profesional.* Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación. Universidad Católica San Vicente Mártir de Valencia.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6012665>
- Alvarez, C. (2019). *El trabajo social en atención a la promoción socio-laboral de las personas con discapacidad auditiva.* Facultad de Trabajo Social. Universidad de Jaén.
- Amate, E. A. (Ed.). (2006). *Discapacidad: lo que todos debemos saber* (No. 616). Pan American Health Org.
- Brandolin, Alejandra (2008). *Comunicación interna: recomendaciones y errores frecuentes.* 1a ed. - Buenos Aires: La Crujía.
- Cazallas Alcaide, C. (2005). *La desigualdad en el mercado de trabajo de personas con discapacidad: Un enfoque teórico.* Revista Universitaria de Ciencias del trabajo, (6), 147-164.
- Castellanos Muñoz, Adriana María; Quintana, Paola Andrea (2019). *La inclusión laboral de personas en condición de discapacidad.* Espirales revistas multidisciplinaria de investigación científica, vol. 3. Ecuador.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573263329007>

- Chacón, H. (2020). *Herramientas para la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Colombia*. (Monografía de Investigación para optar al título de especialista en gestión de Proyectos, Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD) Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37481/hachaconr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CNSE (2019) *Accesibilidad: la supresión de las barreras de comunicación*. Recuperado de: http://www.cnse.es/inmigracion/index.php?option=com_content&view=article&id=61&Itemid=252&lang=es
- Confederación Argentina de Sordos. Página Web: <https://cas.org.ar/prensa/preguntas-frecuentes/#:~:text=A%20nivel%20interno%2C%20tenemos%20un,dificultad%20o%20limitaci%C3%B3n%20auditiva%20permanente.>
- Cortés, I. y Cistena, K., (2016) *Beneficios de la inclusión, una perspectiva organizacional*. Experiencias y desafíos sobre Educación Superior Inclusiva / coord. por Aldo Ariel Ocampo González. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5610321>
- Díaz Caballero, S- Espinoza Prcik, T- Gonzáles Guevara, M. (2020) *Expectativas laborales y educativas a futuro de las personas sordas en Lima, Perú*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú, Lima. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653504>
- Ducón Salas, J., y Cely Torres, L. (2015). *La inclusión laboral de personas con discapacidad: una mirada desde la productividad y el desarrollo humano*. Revista Colombiana de Rehabilitación, 14(1), 28-36. <https://doi.org/10.30788/RevColReh.v14.n1.2015.16>
- Fridman Mintz, B. (2009) *De sordos hablantes, semilingües y señantes*, México.

- Forcada Rojín, Cora Inés (2015). *La inserción de personas con discapacidad en el mercado laboral privado*. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Rosario, Argentina. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8226343.pdf>
- García Fernández, B. (2004), *Cultura, educación e inserción laboral de la comunidad sorda*, Tesis Doctoral, Universidad de Granada.
<https://www.cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/04/Tesis-GarciaFernandez-2004.pdf>
- García Perales, F.J. y Herrero Prieto, J. (Coords.) (2008). *Manual de atención al alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo derivadas de Discapacidad Auditiva*. Sevilla: Junta de Andalucía, Consejería de Educación.
- H. Cámara de Diputados de la Nación (2022) *Proyecto de ley: Incorporación de la enseñanza del lenguaje de señas*.
<https://www4.hcdn.gob.ar/dependencias/dsecretaria/Periodo2022/PDF2022/TP2022/1819-D-2022.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos - I.N.D.E.C. (2019) *Estudio Nacional sobre el Perfil de las Personas con Discapacidad : síntesis de resultados definitivos 2018: lenguaje claro, nivel lingüístico B1*. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Jerez, Adriana (2010). *La elección vocacional en adolescentes con discapacidad auditiva*. II Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVII Jornadas de Investigación Sexto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Joly, E. (2008) *Por el derecho a ser explotados*. En: *Le monde diplomatique*, el Dipló.
<https://www.academia.edu/download/27367705/discapacidad-joly.pdf>

- Labrador, S. (2016) *Comunicación interna incluyente: dos estudios de caso de inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en Bogotá*. Universidad del Norte. Bogotá. Investigación & desarrollo vol 24.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-32612016000100002&script=sci_arttext
- LEY N° 25.689 (2002, 28 de Noviembre) *Sistema de protección integral de los discapacitados*. Poder ejecutivo nacional.
<https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/80000-84999/81041/norma.htm>
- Maita, L. (2024). *Discapacidad sensorial*. Última actualización: 29 Enero 2024, Madrid.
<https://www.discapnet.es/discapacidad/tipos-de-discapacidad/discapacidad-sensorial>
- Maldonado E. (2020) *Inserción laboral de personas en situación de discapacidad en América Latina*. Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Facultad de Humanidades y Artes. Departamento de Pedagogía y Ciencias de la Educación. Tegucigalpa, Honduras.
- Martínez Pérez, H. (2015). *Comunicación, desempeño laboral y discapacidad auditiva*. Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas, vol. 11, núm. 32, Maracaibo, Venezuela
<https://www.redalyc.org/pdf/709/70945572003.pdf>
- Marzo Peña, A., Rodríguez Fleitas, X., & Fresquet Pedroso, M. M. (2022). *La lengua de señas. Su importancia en la educación de sordos*. Varona. Revista Científico Metodológica.
- Melguizo, R. (2014), *Evolución del concepto de discapacidad en la sociedad contemporánea: de cuerpos enfermos a sociedades excluyentes*. Praxis Sociológica n° 18, Madrid.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4776246>
- Morales, V. (2015) *Diversidad auditiva: imaginarios sociales e inclusión laboral: una aproximación intercultural*. Universidad Simón Bolívar, Colombia.
- Muñoz Borja, P. (2006) *Construcción de sentidos del mundo de la discapacidad y la persona con discapacidad*. Estudios de casos, Cali, Colombia, Universidad del Valle.
<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstreams/56749bd6-60d0-4457-8775-aa0c5f23aecc/download>

- Organización Mundial de la Salud, OMS, (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, las Discapacidades y la Salud*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría General de Asuntos Sociales, Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, multilingüe. Versión 1.0). https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif_2001.pdf
- Padilla, L. (2007). *El significado de los componentes manuales de la Lengua de Señas Cubana como sistema lingüístico*. [Tesis inédita de maestría. Instituto Pedagógico y Caribeño, CELAEE].
- Pérez de la Fuente, Oscar. (2010) *Las personas Sordas como minoría cultural y lingüística*. Dilemata. Revista internacional de éticas aplicadas, año 6, núm. 14, pp. 267-287.
https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/20221/personas_perez_D_2014.pdf
- Quijada, V. & Torres, A. (2014). *El proceso de la comunicación. Barreras de la comunicación. Cuaderno de profesor*. UNID, Universidad Interamericana para el desarrollo. Recuperado y consultado el 25 de febrero de 2021 de:
<https://cuadernosdelprofesor.files.wordpress.com/2014/11/u-3-04-03-labarrerasenlacomunicacion.pdf>
- Rodríguez, V. (2006). *Los problemas de las personas sordas para su integración en el mundo laboral. Análisis de la realidad y propuestas de acción*. Universidad de La Laguna.
- RPS. (2021). *Consejos para promover la inclusión de las personas con discapacidad en el trabajo*. Cuidado, Salud Mental, Seguridad. <https://www.rpsmedical.com/consejos-para-promover-la-inclusion-de-las-personas-con-discapacidad-en-el-trabajo/>
- Sánchez, C. (2011). *Decálogo para una buena educación de los sordos*. En: http://www.cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Sanchez_C_Decalogo_buena_educacion_sordos_2011.pdf

- Sánchez, L. I. M., Monroy, J. F. R., & Cruz, G. J. A. (2021). *Rezando con las manos: una etnografía de la comunidad Sorda de San Hipólito*. Categórico 93, 29.
http://metaforas.uaem.mx/wp-content/uploads/2021/03/Metaforas-al-aire-num.-6-enero-junio-2021.-N%C3%BAmero-completo-Dossier-LSM_UAEM.pdf#page=29
- Sánchez Morales, S. y Daza Bejarano, N. (2011) *Experiencias laborales de cuatro personas en situación de discapacidad auditiva*. Tendencias y Retos: Iss. 16 , Artículo 13.
<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1186&context=te>
- Scivetti, A. (1999). *Análisis de las características de la voz en sujetos sordos*. Universidad Nacional de San Luis, Argentina. [https://logopediamail.com/articulos/07b_Scivetti - Analisis de las características de la voz en sujetos sordos 1999 .pdf](https://logopediamail.com/articulos/07b_Scivetti_-_Analisis_de_las_caracteristicas_de_la_voz_en_sujetos_sordos_1999_.pdf)
- Serna, E. (2021). *Ciencia transdisciplinar para el desarrollo y la supervivencia de la humanidad*. Instituto Antioqueño de Investigación. Medellín.
https://www.researchgate.net/profile/Christoph-Neger/publication/353756512_Causas_antropicas_de_los_incendios_forestales_en_la_sierra_de_los_Tuxtlas_Mexico/links/610ebf801e95fe241ababa6c/Causas-antropicas-de-los-incendios-forestales-en-la-sierra-de-los-Tuxtlas-Mexico.pdf
- Solís, C. (2008). *Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF): Revisión de sus aplicaciones en la Rehabilitación*. Plasticidad y Restauración Neurológica, revista Nuevos Horizontes, Vol. 7. *chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.medigraphic.com/pdfs/plasticidad/prn-2008/prn081_2e.pdf*
- Toomey I. (2015) *Mejoramiento en la imagen corporativa de las entidades bancarias al contratar personas con discapacidad*. Universidad Torcuato Di Tella, Buenos Aires.
<https://repositorio.utdt.edu/handle/20.500.13098/2096>

- Torreblanca, C. (2018) *Integración sociolaboral con deficiencia auditiva*. Trabajadoras sociales del departamento de empleo de la asociación de padres y amigos de niños y adolescentes sordos, España. u.jean. http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html
- Torreblanca h Y Albert Cantó, M. (1999) “*Integración socio-laboral de personas con deficiencia auditiva*”. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social. N. 7. ISSN 1133-0473, pp. 77-91
- Vásquez L. y Maturrano E. (2020). *La inserción laboral y la inclusión educativa de jóvenes con discapacidad auditiva en Chíncha Alta*. Horizonte de la Ciencia 1. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/776/979>
- Vásquez, S y Loayza, E. (2021). *La inserción laboral y la inclusión educativa de jóvenes con discapacidad auditiva en Chíncha Alta*. Horizonte de la Ciencia, vol. 11, Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/download/776/979>
- Vílchez, T. y Cáceres, R. (2017) *Estudio sobre el proceso de acceso e integración laboral de las personas con discapacidad auditiva*. Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento. Universidad de Almería (España)
- Villa Baque, A. (2023). *Tesis: Análisis del derecho al trabajo de las personas con discapacidad auditiva en la legislación ecuatoriana*. Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”. Santo Domingo, Ecuador. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/17148/1/USD-DER-EAC-092-2023.pdf>

Anexos:

Modelo de entrevista: Profesional de Recursos Humanos:

1. De las personas con discapacidad que entrevistaste... ¿Cuántas terminaron siendo seleccionadas?
2. ¿Qué objetivos específicos tienen las empresas en cuanto a la inclusión de personas con discapacidad?
3. ¿Cómo te preparas antes de entrevistar a una persona con discapacidad?
4. ¿Entrevistaste alguna vez a una persona con discapacidad auditiva? ¿Cómo te sentiste en ese momento?
5. ¿Te sentís preparada/o para entablar una conversación con una persona con discapacidad auditiva?
6. Desde tu perspectiva, ¿Cuáles son las principales barreras que enfrentan las personas con discapacidad auditiva en el entorno laboral?
7. ¿Cómo crees que se está trabajando para superar estas barreras en las empresas?
8. ¿Consideras que hay un trato diferente hacia las personas con discapacidad?
9. ¿Qué tipo de formación recibe el personal para informarse acerca de la discapacidad y promover un ambiente inclusivo?
10. ¿Tenes conocimiento acerca de si se realizan talleres o cursos específicos para los empleados?
11. ¿Qué estrategias específicas emplean para garantizar la inclusión de personas con discapacidad auditiva en el entorno laboral?
12. ¿Cuáles crees que son los mayores desafíos que han encontrado al intentar implementar estas estrategias?
13. ¿Cómo se evalúa la efectividad de las políticas de inclusión que se ponen en práctica?
14. ¿Crees que las empresas están predispuestas a brindar talleres de lengua de señas?
15. ¿Consideras que los empleados estarían interesados en aprenderlo?
16. ¿Qué herramientas se utilizan para facilitar la comunicación con empleados con discapacidad auditiva?
17. ¿Utilizan la tecnología para facilitar la comunicación?

Modelo de entrevista: Personas con discapacidad auditiva:

1. ¿De qué trabajas?
2. ¿Cuántos años tenes y hace cuánto tiempo formas parte de tu lugar de trabajo?
3. ¿Qué medio de comunicación utilizaste en tu primera entrevista?
4. ¿Cómo ha sido tu experiencia general en el lugar de trabajo en términos de inclusión y accesibilidad?
5. ¿Te ofrecieron alguna vez brindarte un intérprete de lengua de señas?
6. ¿Hay algún otro miembro de tu trabajo que sepa lengua de señas?
7. ¿Se implementó alguna adaptación específica cuando ingresaste a tu trabajo?
8. ¿Notaste algún cambio significativo desde que comenzaste a trabajar hasta el día de hoy, en relación con la inclusión?
9. ¿Qué aspectos del entorno laboral actual consideras que facilitan tu inclusión y participación plena?
10. ¿Qué tipo de barreras de comunicación podrías encontrar en tu lugar de trabajo?
11. ¿Cómo estas barreras afectaron tu capacidad para interactuar con compañeros y superiores?
12. ¿Sentiste que las barreras de accesibilidad limitaron tus oportunidades de capacitación o avance profesional?
13. ¿Cómo influyeron las barreras en tu motivación y bienestar emocional en el trabajo?
14. ¿Hay aspectos específicos del entorno laboral que podrían mejorar para facilitar tu trabajo?
15. ¿Cómo es la comunicación con tus compañeros de trabajo? ¿Qué estrategias utilizan para facilitar la comunicación?
16. ¿Crees que tus compañeros/as de trabajo estarían predispuestos a aprender lengua de señas para poder comunicarse de esa manera con vos?
17. ¿Te sentís plenamente integrado en tu equipo y en las actividades?
18. ¿Qué podrían hacer en tu trabajo para fomentar una mayor inclusión y sentido de pertenencia?
19. ¿Sentís que tenés las mismas oportunidades de desarrollo profesional y avance que tus compañeros sin discapacidad auditiva?

Matrices de análisis de datos:

<u>SISTEMATIZACIÓN DE LAS ENTREVISTAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA</u>		
<u>CATEGORÍA DE ANÁLISIS</u>	<u>RESPUESTAS DE TRABAJADORES ENTREVISTADOS (E1, E2)</u>	<u>INTERPRETACIÓN</u>
Inclusión y accesibilidad	E1: “Mi experiencia ha sido difícil en términos de inclusión y accesibilidad.” “No se implementó ninguna adaptación específica” “Considero que ningún aspecto facilita mi inclusión.” “No siento que tenga las mismas oportunidades de desarrollo profesional y avance que mis compañeros sin discapacidad auditiva.” E2: “Con respecto a la inclusión hay muchas cosas para mejorar. A veces siento que es un desafío. Me siento parte de mi equipo de trabajo, pero hay cosas que tendrían que seguir mejorando.” “Se instalaron señales visuales, como luces que parpadean en caso de emergencia. Y también la utilización de tablets, para poder facilitar la comunicación escrita.” “Las adaptaciones tecnológicas, como usar tablets o enviar mensajes por la plataforma laboral, me permiten estar al tanto de lo que sucede en el trabajo. También la disposición de mis compañeros me ayuda a sentirme más incluida en el equipo.” “No siento tener las mismas oportunidades que mis compañeros, creo que mi discapacidad limita mi acceso a capacitaciones y proyectos importantes. A veces, en las	Los/as empleados/as con discapacidad reconocen que continúa siendo necesario realizar mejoras en relación con la inclusión. Por lo cual, además de implementar adaptaciones físicas, sería importante poder fomentar un entorno inclusivo, donde puedan abordarse las barreras sociales y profesionales que continúan existiendo para los trabajadores con discapacidad. Por otro lado, mencionan que no sienten tener las mismas oportunidades que el resto de sus compañeros/as.

	reuniones de evaluación, me siento en desventaja. Pero mucho va a depender de la voluntad de la empresa para que estas barreras desaparezcan.”	
Percepción y estereotipos	E1: “La verdad, a veces siento que la gente asume que no puedo hacer mi trabajo solo porque tengo discapacidad auditiva. Me pasó que me miran raro cuando me comunico de forma diferente.” E2: “En mi empresa, algunos compañeros piensan que no entiendo nada, pero en realidad solo necesito un poco más de tiempo para procesar lo que dicen. A veces, creo que piensan que soy "menos capaz".”	Las personas con discapacidad auditiva deben enfrentar estereotipos y percepciones erróneas en el ámbito laboral, lo cual los lleva a la necesidad de demostrar su capacidad y habilidades a pesar de las limitaciones que otros les imponen.
Comunicación interna	E1: “Utilizamos principalmente LSA, escritura en papel y la comunicación oral con modulación.” E2: “La comunicación con mis compañeros fue mejorando con el tiempo. Algunos fueron aprendiendo algunas señas básicas, y después usamos mucho la mensajería interna. Cuando es posible, prefieren hablar cara a cara, y les puedo leer los labios y ver sus expresiones.”	La comunicación de personas con discapacidad auditiva con el resto de sus compañeros/as oyentes suele ser mediante señas básicas de LSA, escritura y lectura de labios.
Barreras de la comunicación	E1: “Todavía encuentro muchas barreras de comunicación, como, por ejemplo: no me incluyen como docente de LSA en algunos sectores como psicología o apoyo en clase. Tampoco están los intérpretes, y falta el conocimiento de LSA.” “Las barreras de accesibilidad han limitado mis oportunidades de capacitación y avance profesional, ya que no he podido participar plenamente en muchas actividades.”	La principal barrera que se puede encontrar en la comunicación es la falta de intérpretes de LSA. Esta barrera afecta en las capacitaciones del personal, haciéndolos sentir más vulnerables y generando desventajas en su formación profesional en comparación con el resto de los empleados, ya que, al no

Barreras de la comunicación	“Estas barreras han impactado negativamente mi motivación y bienestar emocional, haciéndome sentir a menudo frustrada y limitada.” E2: “La principal barrera es que al no poder escuchar y no tener un intérprete de señas, se dificulta seguir la conversación. También algunas personas suelen hablar demasiado rápido o a usar palabras que no siempre comprendo, entonces no puedo leer sus labios.” “En algunas capacitaciones no me ofrecen recursos accesibles para mí, como materiales en formatos visuales o contratar a un intérprete de lengua de señas. Esto dificulta mi comprensión de los temas y, también hace que participe menos. Y siento que mis logros y habilidades no son reconocidos de la misma manera que los de mis compañeros.” “Las barreras tienen un impacto significativo. A veces me siento aislada y frustrada y eso afecta mi confianza y motivación.”	poder comunicarse verbalmente, sienten que no pueden participar activamente en las reuniones. También estas barreras llegan a afectar emocionalmente a las personas con discapacidad auditiva, impactando en la motivación y la confianza que se tienen a sí mismos y en relación con sus trabajos.
Implementación de LSA (Lengua de Señas Argentina)	E1: “Hasta ahora, nunca me lo ofrecieron.” “Algunos saben muy poco LSA.” “Creo que son capaces de aprender, pero los veo limitados en su disposición para hacerlo.” E2: “Por el momento no sucedió” “Algunos compañeros aprendieron señas que les fui enseñando”	Los/as empleados/as oyentes de las empresas no están capacitados para comunicarse mediante lengua de señas con las personas con discapacidad auditiva. Además, ellos consideran que muy pocos de sus compañeros podrían tener predisposición para aprenderlo.

	“Quizás los más cercanos a mi estarían predispuestos a aprender, pero no creo que todos los miembros de la empresa”	
Estrategias que se deberían implementar para facilitar la integración	E1: “Casi todo debería mejorar: la falta de LSA, la falta de materias de LSA, la falta de comunicación en LSA y la falta de accesibilidad. Se tendría que aprovechar más que tenemos tanta tecnología a nuestro alcance, y usarla para generar inclusión” “Que los compañeros de trabajo participen aprendiendo LSA, para sentirse incluidos y generar un sentido de pertenencia.” E2: “Sí, hay varios aspectos del entorno laboral que podrían mejorar para facilitar mi trabajo. Sería bueno contar con intérpretes de lengua de señas en reuniones importantes y capacitaciones. Porque esto ayudaría a que pueda seguir la conversación y participar activamente. Aunque me encantaría fomentar un ambiente donde todos se sientan cómodos usando lenguaje de señas. Y también se tendrían que brindar más capacitaciones sobre inclusión y diversidad.” “Primero se tendrían que dar más charlas sobre la discapacidad y también talleres sobre LSA. Que se agreguen más carteles de señalización y de comunicaciones importantes, y que para las reuniones donde hay muchas personas, se contrate a un intérprete de lengua de señas.”	Las estrategias que se deberían implementar en las empresas según las personas con discapacidad auditiva podrían ser: -Brindar capacitaciones sobre discapacidad auditiva, inclusión y diversidad. -Desarrollar talleres de Lengua de Señas Argentinas y contratar intérpretes de lenguas de señas. -Que se genere más comunicación visual, utilizando elementos para transmitir información o ideas. -Implementar el uso de la tecnología para favorecer la comunicación.
Expectativas	E1: “En cuanto a mis expectativas, espero que en el futuro las empresas se vuelvan más inclusivas. Quiero trabajar en un lugar donde la diversidad no solo se acepte, sino que se celebre.”	Las expectativas que tienen las personas con discapacidad auditiva están relacionadas con poder crear una cultura en las empresas,

	“También me gustaría tener más oportunidades de liderazgo. A veces siento que, aunque tengo las habilidades, hay una barrera invisible que me impide avanzar.” E2: “Me gustaría ver más programas de capacitación para sensibilizar a los empleados sobre la discapacidad auditiva. Creo que eso podría cambiar mucho la dinámica.” “Espero que se sigan desarrollando tecnologías que faciliten la comunicación. Eso haría que estemos más cómodos.”	donde las diferencias se valoren y se integren en la identidad organizacional. Además, mencionan la importancia de incorporar recursos adaptados que les permitan interactuar con más confianza y comodidad en el trabajo.
--	---	---

<u>SISTEMATIZACIÓN DE LAS ENTREVISTAS A PROFESIONALES DE RECURSOS HUMANOS</u>		
<u>CATEGORÍA DE ANÁLISIS</u>	<u>RESPUESTAS DE PROFESIONALES ENTREVISTADOS (E1, E2, E3)</u>	<u>INTERPRETACIÓN</u>
Preparación para la Comunicación con Personas con Discapacidad Auditiva	E1: “Sinceramente no me siento preparada. Trabajamos con una agencia de rh especializada que nos dio diferentes entrenamientos para afrontar las entrevistas de la mejor manera, pero en este caso no fuimos capacitados para realizar entrevistas con esa discapacidad.”	Los profesionales del área de RRHH no se sienten preparados para realizar entrevistas a personas con discapacidad auditiva, ya que no tienen conocimiento acerca de la lengua de señas ni tampoco recibieron capacitaciones.
	E2: “No estoy preparado. Siento que me faltan herramientas.”	
	E3: “Creo que debemos intentar comunicarnos como lo haríamos con el resto de las personas, pero no se LSA.”	
Barreras en el entorno laboral	E1: “No ser comprendidas, tal vez tengan dificultad para expresarse verbalmente y puede suceder que no se los pueda comprender bien y eso genera una barrera en la comunicación.” “Creo que hay poco trabajo sobre este tema. Debería haber mayor apertura a hablar de estas cosas para entender que	Se considera que la principal barrera de las personas con discapacidad dentro de las empresas está en la comunicación, lo cual genera que estas personas no puedan ser comprendidas.

	pueden incorporarse en un trabajo brindando herramientas a los empleados para que no haya dificultad en la comunicación y trato diario.” E2: “La comunicación entre pares. La mayoría de las personas no saben cómo comunicarse con una persona con discapacidad auditiva. Ni que hablar si la empresa trabaja a distancia.” “Yo creo que las deberían comprometerse más y concientizar a todos sus equipos de trabajo para que puedan trabajar con cualquier persona.” E3: “Falta de señalización acorde. Falta de concientización al equipo y entorno en general” “Creo que esto no se trabaja. O se trabaja tan poco, que no podemos identificarlo.”	Además, varios profesionales ponen énfasis en la falta de señalización y concientización que se genera desde las empresas. Tampoco se refleja un trabajo ni compromiso por parte de las instituciones para poder romper con estas barreras.
Cultura organizacional	E1: “Yo creo que la cultura en nuestra empresa fue cambiando. Antes, la inclusión no era tan común, pero ahora se ve más seguido.” E2: “A mí me sorprende como avanzamos, y se que todavía nos quedan cosas por mejorar. Pero las personas ahora están más atentas a cómo se comunican y se esfuerzan por ser inclusivos.” E3: Fue cambiando. Al principio cuando empezamos a implementar capacitaciones sobre diversidad, las personas no iban de buena manera. Pero ahora se podría pensar que están más interesados por aprender.	Se puede observar un favorable cambio en la cultura de las empresas, esforzándose por ser más inclusivas y poder tomar conciencia acerca de la importancia de la diversidad. Esto implica que las capacitaciones pueden ser efectivas si se manejan adecuadamente y se integran en la cultura organizacional.
Estrategias para garantizar la inclusión	E1: “En la empresa que trabajo existe una red social que nos da diferentes entrenamientos para poder ser más inclusivos en el ámbito laboral y personal. Realizaron	La estrategia que se implementa desde las empresas son charlas y

	charlas, también actividades para intentar ponernos en el lugar de ellos. Con esa red social periódicamente realizan charlas instructivas sobre diferentes discapacidades motrices y de otros tipos.” “No se implementaron herramientas para facilitar la comunicación.”	capacitaciones sobre la discapacidad, la concientización y sensibilización. Pero no se implementaron herramientas para poder facilitar la comunicación.
	E2: “En nuestro caso, realizamos charlas de sensibilización con toda la empresa, y luego profundizamos en la discapacidad que tenía la persona tanto con el equipo de trabajo como con su líder.” “Utilizamos la tecnología como medio de comunicación entre los equipos.”	En algunos casos se comenzó a trabajar mediante la tecnología, para poder relacionarse entre los diferentes equipos.
	E3: “En mi caso, trabajo como consultora externa de talento. Y solemos tener charlas de concientización y sensibilización.” “No usamos ninguna herramienta específica para facilitar la comunicación.”	
Desafíos que presentan las estrategias para la inclusión	E1: “Generar conciencia de la importancia de que todos debemos tener herramientas para emplear en el ámbito laboral y en nuestra vida diaria. Somos 1500 empleados y hoy en día, este tipo de charlas no es escuchada por todos, pero de a poco se irá mejorando.” “Aún no hay evaluaciones para entender la efectividad”	El mayor desafío de las empresas frente a la inclusión es lograr la participación en las capacitaciones de todo el personal, ya que usualmente no son escuchadas por todos

	E2: “El mayor desafío es lograr que los empleados se sientan motivados a participar de las capacitaciones y que terminen funcionando para que las personas con discapacidad puedan sentirse incluidas realmente.” “Se mide a través de una encuesta a diversidad cuál es la percepción del equipo de trabajo y grado de satisfacción”	los empleados, porque no les genera importancia o motivación. En la mayoría de las empresas se realizan encuestas de satisfacción, para luego comprobar cuál fue la percepción de los empleados al participar en estas capacitaciones.
	E3: “El mayor desafío es la no respuesta de la gente” “Se evalúa a través de encuestas generales y charlas uno a uno con los interesados”	
Lengua de señas para mejorar la comunicación en las empresas	E1: “Yo creo que no. Al menos donde yo trabajo actualmente no lo han propuesto.” “Supongo que algunos empleados estarán interesados en aprenderlo.”	Desde el área de RRHH expresan que sería necesario ampliar la mirada de la discapacidad y la inclusión, ya que hay interés por parte de los empleados. Pero, por otro lado, no se demuestra predisposición para brindar talleres de lengua de señas. Se considera que sólo algunos empleados estarían comprometidos a aprenderlo.
	E2: “Deberían. Es una forma de romper esas barreras que mencionábamos anteriormente. “En nuestra experiencia, siempre que se trató un tema relacionado con la inclusión y diversidad, generó interés y mayor compromiso por parte de los colaboradores. Pero no sé si aprenderían algo tan amplio como la lengua de señas”	
	E3: “No creo que nos enseñen lengua de señas, pero sería muy bueno.” “Creo que algunos estarían interesados en aprenderlo.”	