

Fundamentos del servicio de interpretación

Breve descripción:

En este componente formativo se abordarán los conceptos básicos para entender los procedimientos logísticos y los protocolos necesarios para prestar de manera óptima el servicio de traducción e interpretación del lenguaje de señas, a partir de las necesidades y los requerimientos del entorno.

Mayo 2023

Tabla de contenido

Introducción.....	5
1. Logística del servicio.....	7
1.1. Etapas o fases	8
1.2. Criterios	10
1.3. Costos.....	10
1.4. Objetivos	11
1.5. Medios y servicios.....	12
1.6. Planificación y producción	14
1.7. Logística del servicio de interpretación.....	14
2. Atención al usuario.....	16
2.1. Análisis de los destinatarios	16
2.2. Etiqueta y protocolo en el servicio de interpretación	18
3. Fundamentación conceptual de comunidad y cultura	19
3.1. Grupos minoritarios.....	19
3.1.1. Declaraciones internacionales minorías lingüísticas	21
3.2. Comunidad y cultura de las personas sordas	22
3.3. Características de las personas sordas	23
4. Inclusión y discapacidad	26

4.1. ¿Qué permite la inclusión?	26
4.2. Discapacidad.....	26
4.3. Modelos de discapacidad.....	27
4.3.1. Modelo de la prescindencia	28
4.3.2. Modelo tradicional	28
4.3.3. Modelo médico, biológico o patológico.....	28
4.3.4. Modelo social	28
4.3.5. Modelo político activista	29
4.3.6. Modelo universal.....	29
4.3.7. Modelo biopsicosocial	29
4.4. Enfoques en la discapacidad	29
5. Trabajo en equipo	32
6. Aspectos administrativos y contratación (legislación, parafiscales).....	33
6.1. Contratación (legislación, parafiscales).....	35
7. Perfiles y funciones del intérprete.....	38
Síntesis	42
Material complementario	44
Glosario.....	45
Referencias bibliográficas.....	46

Créditos.....	47
---------------	----

Introducción

Bienvenido a este componente formativo denominado Fundamentos del servicio de interpretación para comenzar el recorrido por el mismo, revise la información que se presenta a continuación:

Video 1. Contextualización del servicio de interpretación



[Enlace de reproducción del video](#)

Síntesis del video: contextualización del servicio de interpretación

En este componente formativo conocerás los fundamentos del servicio de interpretación del lenguaje de señas.

Ahondando en los elementos que se deben considerar en el proceso logístico que se requiere para prestar el servicio.

Por ejemplo, los roles, tiempos, habilidades, los protocolos y todo lo necesario para prestar un servicio de calidad.

Además, explorará los aspectos conceptuales necesarios para reconocer a la comunidad sorda y su cultura, abordando conceptos como minoría lingüística, inclusión, discapacidad, entre otros.

También, se presenta el contexto de contratación y los tipos de contratos bajo los cuales un intérprete puede prestar sus servicios, así como la proyección de la remuneración salarial a la que tienen derecho por su trabajo.

Finalmente, dentro del componente formativo, se hará una descripción detallada del perfil del intérprete, destacando sus principales funciones, habilidades y los ámbitos en los que podría ser requerido.

1. Logística del servicio

La gestión del servicio de traducción e interpretación en lengua de señas, se realiza en diversos escenarios o contextos, los cuales requieren personal con habilidades de comunicación en las dos lenguas involucradas, lenguas de señas colombiana LSC y español, como también habilidades en la administración del trabajo, conocimientos técnicos, profesionales, contextuales y económicos.

La logística, cuando se ofrece el servicio de interpretación, requiere de una planeación que considere la magnitud del evento y los imprevistos que puedan ocurrir en la prestación del servicio.

Más allá de los inventarios tangibles y cuantificables, se encuentra una logística enfocada a la capacidad de gestión, lo que incluye la calidad de los servicios prestados y la satisfacción del cliente. Esto es lo que se conoce como “logística de servicio”.

Considerando lo anterior, es importante reconocer la diferencia entre la logística de productos y la logística de servicios.

- **Logística de productos.** Este tipo de logística se relaciona con procesos acumulables, cuantificables y transportables.
- **Logística de servicios.** Hace referencia al cliente y se enfoca en trabajar en pro de su satisfacción.

Teniendo claras las anteriores definiciones, se puede decir que el servicio al cliente puede ser analizado desde tres puntos de vista diferentes, los cuales se presentan a continuación.

- a) **Nivel de servicio percibido.** Es el servicio que aspira o desea recibir el cliente; los clientes siempre tienen ciertas expectativas sobre lo que van a recibir, a veces estas logran ser satisfechas, lo que lleva a fidelizar al cliente, pero en ocasiones el servicio no cumple con lo esperado.
- b) **Nivel de servicio ofrecido.** Es la oferta que determina la organización de acuerdo con sus recursos tecnológicos, administrativos y económicos, es lo que la empresa promete al cliente.
- c) **Nivel de servicio proporcionado.** Es el servicio que la organización presta realmente a sus clientes, es decir, es la puesta en marcha de la oferta inicial propuesta.

La prestación de servicios busca eliminar la brecha entre el nivel de servicio ofrecido y el nivel de servicio percibido en cada uno de sus componentes: calidad, variedad, costo, tiempo de respuesta, disponibilidad. Para lograr esto, es necesario conocer el contexto de las necesidades y gustos de los clientes, para el perfeccionamiento continuo del sistema de gestión logística.

1.1. Etapas o fases

Para que un servicio de interpretación pueda aplicarse eficazmente, primero es necesario conocer el marco normativo que regula esta función y la definición que de esta se tiene: “Intérprete para Sordos” son personas con amplios conocimientos de la Lengua Manual Colombiana (LMC) o Lengua de Señas Colombiana (LSC), que puede realizar interpretación simultánea del español hablado en la Lengua Manual Colombiana y viceversa. De acuerdo con la Sentencia C-128-02 y la Ley 324 de 1996, “también son intérpretes para sordos aquellas personas que realicen la interpretación

simultánea del castellano hablado a otras formas de comunicación de la población sorda, distintas a la LMC, y viceversa”.

Es importante que, dentro de las etapas de interpretación, se cumpla con algunas etapas de la logística, se invita a conocerlas revisando con atención el siguiente material:

Etapas de la logística

- a) Analizar los diversos escenarios en los que se puede prestar un servicio (locación, iluminación, sonido, equipos tecnológicos, ubicación, visibilidad del intérprete).
- b) Conocer de antemano los temas y contenidos que se impartirán durante la clase, exposición o discurso.
- c) Acordar los tiempos de relevo con el intérprete de apoyo, los tiempos de llegada, salida, inicio, y finalización del servicio.
- d) Ejecución del servicio.
- e) Organizar planes de contingencia en caso de que algún paso resulte mal o exista algún inconveniente.
- f) Tener conocimiento de las características de la población objeto, para acordar un vocabulario pertinente con el usuario.
- g) Conocer las normas de comportamiento establecidas en el protocolo y etiqueta para prestar un servicio de calidad
- h) Evaluación de resultados y satisfacción del cliente.

“El Estado garantizará y proveerá la ayuda de intérpretes idóneos para que sea este un medio a través del cual las personas sordas puedan acceder a todos los

servicios que como ciudadanos colombianos les confiere la Constitución. Para ello el Estado organizará a través de entes oficiales o por convenios con asociaciones de sordos, la presencia de intérpretes para el acceso a los servicios mencionados” **Ley 324 (1996).**

1.2. Criterios

Los criterios en el proceso logístico permiten identificar el grado de satisfacción del cliente, estos abarcan:

Figura 1. Criterios en el proceso logístico



1.3. Costos

Son la suma de aquellos costos ocultos que se ocasionan durante la prestación del servicio de interpretación. Por ejemplo, un costo oculto es el alquiler de luces específicamente para visibilizar al intérprete, dado que la estética del evento propone una luz tenue que no beneficia al servicio de interpretación. Teniendo en cuenta los

parámetros estratégicos de costos logísticos, son varios los costos que conlleva un servicio de interpretación: costos variables, costos individualizados, nivel de calidad, subsistemas relacionados, costo total, entre otros.

1.4. Objetivos

En el momento de prestar el servicio de interpretación, es fundamental trazar unos objetivos claros, por ende, es importante analizar el contexto donde se llevará a cabo el servicio y a partir de allí dar respuesta a preguntas como ¿por qué?, ¿qué? y ¿a quién?, esto permitirá tener una visión general y realizar una planeación más detallada del proceso. En el siguiente material se profundiza en este aspecto:

Análisis del contexto del servicio

¿Por qué?

Obedece a los objetivos del servicio de interpretación, es decir, incrementar las capacidades de comprensión y competencia en el mercado, lograr la permanencia de los clientes y generar una mayor rentabilidad económica como resultado de los servicios ofrecidos.

¿A quién?

Hace referencia al análisis de los destinatarios, es decir, la persona, grupo de personas o la entidad a quién va dirigido el servicio de interpretación, con sus particularidades individuales. Quien realiza el servicio deduce la manera más apropiada para intervenir.

¿Qué?

Es el análisis del recurso que considera los diferentes componentes que intervienen en el servicio que se presta, por ejemplo:

- Tecnológicos.
- Locativos.
- Económicos.
- Materiales.
- Organizativos.
- Educativos.
- Humanos.

1.5. Medios y servicios

En esta parte del proceso se debe contar con la capacidad para responder a las siguientes preguntas: ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?

De esta manera, se tendrán claros los medios y servicios para la interpretación, entre los que se deben tener en cuenta la presentación personal, la ubicación, el estado emocional del intérprete y el uso de plataformas tecnológicas como medios alternos para prestar dicho servicio.

Otro de los aspectos primordiales que permite establecer procesos de mejoramiento es la Evaluación de los servicios - ¿Cómo se evaluará?

La evaluación de la calidad del servicio permite conocer la opinión de los usuarios sobre las particularidades del trabajo realizado que contribuyen a su plena satisfacción. Existen algunos elementos que los consumidores tienen en cuenta para la evaluación, como son:

- **Elementos tangibles.** La apariencia del intérprete, su presentación personal.
- **Cumplimiento.** Llegar a la hora pactada, cumplir con los términos del contrato y desarrollar el servicio de manera correcta y oportuna.
- **Disposición.** Tener la disposición para aclarar dudas, atender las necesidades del cliente y ofrecer el servicio de manera ágil y clara.
- **Perfil del personal.** Dominar muy bien el lenguaje de señas, además de prepararse sobre el tema de la exposición, debe contar con la capacidad para solucionar los contratiempos e inspirar confianza.
- **Empatía.** Participar en la realidad del cliente de forma objetiva y racional.

Evaluar las políticas de servicio facilita definir estándares, perfiles y protocolos de atención, esto permite corresponder de manera eficaz y eficiente a lo que se está ofertando y a lo que se está demandando.

Tener claras las políticas de servicio en este campo profesional, indica que los procedimientos e instructivos deben estar documentados y responder al paso a paso de lo que debe hacer el intérprete al momento de interactuar con sus usuarios, recibir una indicación de su coordinador, atender a una observación del intérprete de apoyo y cualquier otra particularidad propia del ejercicio de interpretación.

Al tener establecida una política de servicio, como en todo proceso, es fundamental hacer una evaluación periódica que permita recoger fortalezas de lo que

se está haciendo, pero en especial, aspectos que son sujetos de mejora y que daría valor agregado en cuanto se superen.

1.6. Planificación y producción

Después de tener claro el por qué, qué, a quién, cómo, cuándo y dónde, es necesario aplicar los procesos logísticos de acuerdo con el contexto y el usuario; se invita a conocer los aspectos que se deben tener en cuenta durante este paso:

- a) Perfiles de los intérpretes.
- b) Distribución del recurso humano de acuerdo con el usuario.
- c) Distribución de tiempos.
- d) Temáticas.
- e) Material de apoyo.
- f) Vocabulario.
- g) Montaje y disposición de equipos (locación, iluminación, sonido, equipos, tecnológicos, ubicación y visibilidad del intérprete).
- h) Ejecución del evento.
- i) Evaluación de resultados.

1.7. Logística del servicio de interpretación

Entender y esquematizar los conceptos relacionados con la organización de un evento en el que se presta un servicio de interpretación, aportará mayor claridad al desarrollo del mismo y respecto a los roles que cumplen los participantes, en los que se incluyen: el coordinador, los intérpretes activos y los intérpretes de apoyo.

Para ello se requiere una adecuada programación logística que permita alcanzar el objetivo de servicio; aquí se exponen los aspectos que se deben contemplar al respecto:

- Todo evento en el que se solicite interpretación de lengua de señas y que dure más de una hora, requiere como mínimo un intérprete de relevo para hacer los respectivos cambios cada veinte minutos.
- Los intérpretes establecerán previamente aspectos organizacionales como la metodología que se utilizará en la interpretación, el uso de los medios visuales y una ubicación estratégica del intérprete pasivo que permita apoyar al intérprete activo en los datos que se puedan pasar por alto.
- Pasados veinte minutos, el intérprete de relevo se pondrá detrás del intérprete activo evitando ser un distractor y hará un corto y sutil toque en el hombro, para que este finalice la idea que está transmitiendo y así cambiar el rol, o podrían aprovechar el cambio si el expositor hace una pausa.
- El intérprete de apoyo debe estar atento a los datos que exigen atención más detallada de lo normal, como las fechas, los números, nombres con apellidos, cuando el intérprete activo no recuerda una seña o no la sabe, o cuando el intérprete activo tiene necesidad de finalizar antes de tiempo su intervención.
- El intérprete de apoyo es, también, en la mayoría de los casos, el intérprete de relevo; y lo que hace que esté en completa conexión con la información que se está interpretando, pues debe darle continuidad al tema atinadamente con el hilo conductor de la información, sin perder la idea del mensaje.

2. Atención al usuario

Hablar de atención al usuario no es solo definir los parámetros relacionados con la comunicación interna o externa, y sus correspondientes canales para garantizar una adecuada y oportuna respuesta, es también proporcionar los estándares de comunicación y de la proyección de una imagen personal, segura, eficiente y eficaz, para satisfacer de manera oportuna los requerimientos que solicitan nuestros usuarios.

“El Estado colombiano reconoce la Lengua Manual Colombiana, como idioma propio de la Comunidad Sorda del País”. **Ley 324 de 1996.**

“Las entidades estatales de cualquier orden, incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordociegos que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio.” **Ley 982 de 2005.**

2.1. Análisis de los destinatarios

Es importante dar mejor precisión al concepto de atención al usuario, este se refiere a:

Atención al usuario: conjunto de elementos intangibles, acciones integradas, interacciones personales y actitudes para satisfacer la necesidad de un cliente y lo que requiere, además de un protocolo y de una política.

Las expectativas de los usuarios son diferentes y variadas, por lo que es fundamental conocerlas y contar con ellas. El ideal de éxito y calidad del servicio reside en superar esas expectativas. Ello no significa endosar información o instrucciones

innecesarias, pero sí dar una respuesta adecuada, completa, rápida y fiable, que aporte valor adicional.

Estas expectativas serán mucho más exigentes, cuando se habla de un servicio de interpretación, en la que la atención al usuario lleva implícita una actividad que permite que varias partes comprendan un mensaje a través de un sistema de signos, gestos y expresiones y que requiere una comprensión detallada de la cultura sorda y todos sus matices.

Expectativas del usuario

Eficacia. Obtención real de resultados y respuestas

Rapidez. El tiempo es un factor fundamental, siempre escaso y valioso.

Facilidad. Simplicidad, comodidad y ahorro de esfuerzo.

Autonomía. Tendencia a preferir, en lo posible, sistemas de autoservicio.

Concentración. Encontrar la respuesta completa en un sitio, por una sola vía.

Fiabilidad. Garantías sobre el valor y calidad de la información recibida.

Trato individualizado. Atención a las peculiaridades personales.

Es innegable que la atención al usuario, indica la necesidad de establecer unos parámetros que respondan a un protocolo de servicio, pero en especial a una política, ahora se expone a profundidad en qué consiste dicha política:

¿Qué es?

La política de servicio al cliente son las orientaciones, directrices o procedimientos que rigen la actuación de una persona o entidad frente a sus clientes.

¿Cuál es su importancia?

Su importancia radica en la estandarización de procedimientos que los empleados deben seguir al momento de atender una solicitud, lo que sin duda alguna marca la personalidad de una organización.

¿Cómo se ejecuta?

La política de servicio al cliente debe ser compartida con los empleados, puede ser a través de una capacitación o charla programada, donde todos escuchen el procedimiento que deben seguir para atender la solicitud de un cliente, lo que permitirá un mayor control, seguimiento y posterior evaluación de esta.

2.2. Etiqueta y protocolo en el servicio de interpretación

Cuando se habla de etiqueta y protocolo es necesario mencionar el Código Deontológico, es decir:

“Un conjunto de pautas o deberes que los profesionales tienen que seguir en el desarrollo de su actividad”. (Méndez, 2010).

De acuerdo con lo anterior, se tendrán en cuenta diversos tipos de características como: las personales, intelectuales, éticas, entre otras. También debe considerarse el atuendo adecuado, la apariencia, la ubicación espacial, la preparación de los temas a interpretar, el tono discursivo con el que se emite el mensaje, entre otros.

3. Fundamentación conceptual de comunidad y cultura

Es fundamental conocer cómo se establecen las comunidades, grupos, territorios dentro del Estado, esto permitirá identificar cómo se ha venido contemplando dentro de estos diversos contextos, la comunidad sorda, pues aún existen muchos vacíos al respecto, entender en qué consiste una minoría, una comunidad etc., permitirá que logremos identificar sus características más importantes y su relación con los entornos de discapacidad.

3.1. Grupos minoritarios

De acuerdo con la Acnur, Agencia de la ONU para los refugiados (2020), “una minoría es un grupo étnico, religioso o lingüístico, en menor número que el resto de la población”.

Según Capotorti (1977), las minorías pueden incluir algunos grupos, a saber:

- Los que son menos numerosos que el resto de población de un Estado.
- Los grupos que no están en una posición dominante.
- Quienes residen en el Estado, siendo ciudadanos o un grupo con vínculos estrechos y de larga data con el estado.
- Quienes poseen características étnicas, religiosas o lingüísticas que son diferentes del resto de la población.
- Las comunidades que muestran un sentido de solidaridad hacia la conservación de su identidad colectiva distintiva.

Es probable que las minorías sean discriminadas o marginalizadas y como resultado, pueden desarrollar un aumento de lealtad hacia su grupo, dentro del Estado. Por lo general se reconocen como grupos minoritarios:

- Minorías nacionales.
- Minorías étnicas.
- Minorías culturales.
- Minorías lingüísticas.
- Minorías religiosas.
- Algunos inmigrantes y refugiados.
- Pueblos indígenas y tribus.

Dentro de estos grupos minoritarios se encuentran pequeños grupos lingüísticos y culturales en menor número que el resto de las poblaciones. En Colombia se creó una ley que busca regular la situación de las lenguas minoritarias de Colombia, esta es la Ley 1381 de 2010.

La Ley 1381 de 2010, también conocida como la Ley de Lenguas, dicta normas sobre el reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos minoritarios de Colombia, la diversidad étnica y cultural, y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes. El documento rescata los artículos 7°, 8°, 10 y 70 de la Constitución de 1991 y el Convenio 169 de la OIT suscrito por Colombia.

“Uno de los derechos humanos básicos que poseen todas las personas es el derecho a la educación. Este derecho de subsistencia está directamente relacionado con los derechos lingüísticos, puesto que, en estos, se contempla el derecho a la enseñanza de la lengua materna y la cultura”. **(García, 2014).**

Los derechos de las minorías lingüísticas forman parte de los derechos humanos fundamentales (Hamel, 1995), y se hacen valer a través de dos declaraciones internacionales que son:

3.1.1. Declaraciones internacionales minorías lingüísticas

Convenio 169 de la OIT.

Reconoce el principio de igualdad en relación con las diferencias colectivas e individuales.

Declaración Universal de los Derechos Lingüísticos publicada por la Unesco en 1996.

Dispone la importancia del uso de la lengua materna en la educación, el derecho a la promoción de las lenguas propias de las comunidades y promueve su uso en asuntos de índole sociopolítico.

Cabe resaltar algunos de los derechos más relevantes de esa declaración:

- El derecho a la enseñanza de la lengua y cultura.
- El derecho a disponer de servicios culturales.
- El derecho a una presencia equitativa de la lengua y la cultura del grupo en los medios de comunicación.
- El derecho a ser atendidos en su lengua en los organismos oficiales y en las relaciones socioeconómicas.

3.2. Comunidad y cultura de las personas sordas

“El caso de las personas sordas es particularmente interesante porque existen concepciones de la sordera, socialmente construidas, que están en tensión, y tienen su traslación específica en términos de inclusión, redistribución y reconocimiento de las personas pertenecientes a esta minoría” **(Pérez de la Fuente, 2014)**.

A continuación, se presentan las características que habitualmente se atribuyen a los grupos minoritarios:

- Territorialidad
- Experiencia compartida (subordinación- vulnerabilidad)
- Institucionalización
- Ancestro común
- Lengua propia
- Solidaridad entre los miembros del grupo
- Voluntad de salvaguardar la identidad (medidas estables - diferencia específica)

Es necesario analizar los anteriores aspectos para definir si la comunidad sorda hace parte de un grupo minoritario. Para los sordos que se identifican con la comunidad sorda, ser sordo no es una deficiencia, más bien, es parte de su completa identidad. Para los que se adhieren a la visión patológica médica y no reconocen los aspectos culturales y lingüísticos del sordo como comunidad, ser sordo es una discapacidad y un trastorno.

Las personas sordas son una minoría, cuantitativamente, dentro de la sociedad. Pero cabe plantearse qué tipo de minoría son: social, cultural, lingüística o étnica. Los

límites parecen no estar claros. La comunidad sorda no es un colectivo homogéneo, sino que incluye a personas sordas y a personas oyentes que están relacionadas. Dentro de la misma comunidad se hacen algunas distinciones que podrá conocer a continuación:

- Sordos prelingüísticos o prelocutivos
- Sordos, hijos de padres sordos
- Hermanos y otros familiares oyentes de sordos
- Sordos que se consideran signantes acérrimos
- Sordos postlingüísticos o postlocutivos
- Sordos que utilizan audífonos
- Sordos, hijos de padres oyentes
- Sordos que se consideran oralistas acérrimos
- Sordos que se consideran bilingüe

3.3. Características de las personas sordas

La persona sorda es la persona que tiene dificultades para oír. Puede ser que oiga poco o puede que no oiga ningún sonido y tienen las mismas capacidades que los oyentes.

Algunos sordos se comunican con lengua de señas y otros con lengua oral que en Colombia es el castellano o español. **(Insor, s. f.).**

Las personas sordas forman una minoría cultural y lingüística, las cuales tienen características particulares que son:

- Hay personas sordas profundas y quienes tienen restos auditivos funcionales.
- Personas que son sordas postlocutivas y prelocutivas.
- Personas con audífonos o implantes cocleares o sin ellos.
- Personas que han aprendido la lengua de señas dentro del contexto familiar y personas que la han aprendido en el entorno escolar o en su asociación.
- La manera correcta de referirse a una persona sorda es: sordo, persona con pérdida auditiva, está mal decir sordomuda.

Tenga presente que el término sordomudo es una designación que utiliza la sociedad en general de modo erróneo a las personas sordas. El término responde a una concepción patológica de las personas sordas y es percibida por muchas de ellas con connotaciones peyorativas, porque dan a entender que no tienen capacidad de comunicación, cuando en realidad no es cierto.

Una persona sorda tiene dificultades para escuchar por diferentes motivos:

- Puede ser un rasgo hereditario.
- Secuelas por enfermedad.
- Traumatismo.
- Exposición a largo plazo al ruido.
- Medicamentos agresivos para el nervio auditivo.
- Por desgaste de los oídos o presbiacusia

La pérdida de la capacidad auditiva puede ser:

- Sordera parcial (hipoacusia).
- Sordera total o completa (cofosis).
- Sordera unilateral.
- Sordera bilateral.

Según la Federación Mundial de Sordos, en el mundo hay aproximadamente 70 millones de personas con alguna deficiencia auditiva. Con una cantidad tan grande de personas sordas, es fácil entender por qué hablamos de un grupo tan heterogéneo, que no puede encasillarse en una descripción específica y particular.

Este grupo lingüístico es y será siempre objeto de estudio por parte de expertos, maestros, familiares, sordos y oyentes que quieren hacer un acercamiento a su comunidad, cultura y lengua.

4. Inclusión y discapacidad

Aquí es importante tener claridad con respecto a dichos términos, comenzando por el de inclusión:

Según la Unesco (2005), la inclusión es “un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades”.

4.1. ¿Qué permite la inclusión?

- Disfrutar de un mundo más equitativo y respetuoso frente a las diferencias.
- Beneficiar a todas las personas sin perjuicio de sus características, es decir, sin etiquetar ni excluir.
- Proporcionar un acceso equitativo, revisando procesos constantemente y valorando el aporte de cada persona a la sociedad.

4.2. Discapacidad

El Art. 1° de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, el cual fue aprobado en 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y en Argentina en 2008 a través de la Ley 26378, aclara este término así:

La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que

evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Según la Guía de atención a las personas con discapacidad del Ministerio de Salud y Protección Social, existen en Colombia nueve categorías o ámbitos en los que se puede presentar una discapacidad:

- Movilidad.
- Sensorial auditiva.
- Sensorial visual.
- Sensorial gusto, olfato, tacto.
- Sistémica.
- Mental cognitiva.
- Mental psicológica.
- Voz y habla.
- Piel, pelo y uñas.

Es fundamental atender al lenguaje que se usa en relación con las personas en situación de discapacidad para no ofender o faltar a la dignidad de estos grupos.

4.3. Modelos de discapacidad

El concepto diacrónico de discapacidad ha trascendido en diferentes modelos o normas con visiones y marcos de actuación que han influido en la manera de ver, apoyar y guiar las prácticas que la sociedad ha adoptado sobre la población con discapacidad. Los principales modelos son:

4.3.1. Modelo de la prescindencia

Busca terminar la vida de las personas con discapacidad o marginarlas. Tiene bases religiosas por lo que se refieren a este grupo como demonios. La sociedad debe prescindir de las personas a través de la eugenesia (método para mejorar la raza). Señala que las personas con discapacidad no son necesarias, porque no contribuyen a la sociedad.

4.3.2. Modelo tradicional

La creencia general de que la discapacidad es un castigo divino, la voluntad de Dios o una prueba de este. Incluso se cree que es un castigo por un pecado cometido, por lo que las familias los esconden por vergüenza. Algunas de estas creencias están unidas a algún tipo de práctica religiosa o ritual.

4.3.3. Modelo médico, biológico o patológico

Considera la discapacidad como un problema individual centrado en una alteración corporal que requiere cuidados médicos y que la lleva a asumir un papel de paciente. El tratamiento es dirigido por el profesional de la salud y enfatiza en la eliminación o en una supuesta cura de la discapacidad. El paradigma biológico centra el problema en la persona que tiene deficiencias o limitaciones.

4.3.4. Modelo social

Centra el problema de la discapacidad en la sociedad y no en el individuo. La discapacidad no se entiende en este modelo como un atributo de la persona, sino como un complejo conjunto de condiciones creadas por el entorno. Busca garantizar la participación de las personas con discapacidad en la vida social.

4.3.5. Modelo político activista

Tiene como eje el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad, promoviendo acciones basadas en lo político y en lo social que han iniciado diferentes organizaciones de grupos que apoyan sus derechos.

4.3.6. Modelo universal

Plantea la discapacidad como un hecho universal, en la medida en que toda la población está en situación de riesgo de adquirirla, por lo tanto, las iniciativas públicas deben dirigirse a toda la población. La discapacidad no se entiende como un atributo que diferencia a la persona con discapacidad del resto de la población, sino que es una característica inherente a la condición humana.

4.3.7. Modelo biopsicosocial

Considera que es posible establecer un lazo entre los distintos niveles en la vida de un individuo (biológico, personal y social) que sustentan la discapacidad. Clasifica y mide la discapacidad sin estigmatizar.

4.4. Enfoques en la discapacidad

El enfoque, orientación o punto de vista que analiza la discapacidad e inclusión social en Colombia ha superado el enfoque de las políticas de asistencia o protección, y ha trascendido hacia una visión de desarrollo humano con un enfoque diferencial y de derechos; dimensionando todos los aspectos de la vida de una persona, incluyendo la relación con su familia, el contexto político, cultural, social y económico.

Aquí se exponen los diferentes enfoques de la discapacidad:

Enfoque de derechos

Reconoce que la población con discapacidad es titular de derechos que obligan al Estado a garantizar su ejercicio. Se rompe el paradigma de personas con necesidades que deben ser asistidas, y se pasa a reconocer a las personas con discapacidad como sujetos con derecho a exigir prestaciones y conductas en un marco de deberes y de corresponsabilidad.

Enfoque diferencial

Involucra las condiciones y posiciones de los distintos actores sociales, desde una mirada de género, etnia e identidad cultural, discapacidad o ciclo vital.

Enfoque territorial

Pasa de la formulación de acciones que privilegian una visión fraccionada, a un ejercicio que se centra en el lugar que habita el individuo y privilegia la multidimensionalidad (económica, social, política, ambiental y cultural) del espacio.

Enfoque de desarrollo humano

Sitúa a las personas en el centro del proceso, como beneficiarias del desarrollo y agentes del progreso y la transformación.

Es importante recordar que frente a las personas con discapacidad no se puede suponer ni generalizar. Es primordial preguntar directamente a la persona con discapacidad acerca de sus necesidades frente al servicio o tarea que se dispone a realizar y sobre los apoyos o facilitadores que requiere para su acceso al mismo.

Preguntar si requieren apoyo, se respeta su voluntad y autonomía, y favorece su independencia.

5. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo como esfuerzo integrado para lograr un propósito, meta u objetivo por parte de un grupo de personas, es la representación de un trabajo efectivo que parte de ideas comunes, decisiones consensuadas, fortalecimiento de habilidades y destrezas; además de facilitar la cooperación, autonomía y la motivación.

Las relaciones que se establecen con los colegas podrán ser muy diferentes en función de la actividad que se realiza, el lugar de trabajo, la cantidad de empleados con las que se establece relación y coordina acciones, el tiempo de trabajo, la cultura, condiciones, situaciones y ámbitos como el caso de la interpretación y traducción de lengua de señas, que pone de manifiesto el establecimiento de parámetros y ciertos códigos de conducta que permitan interacciones recíprocas y acuerdos para trabajar en equipo.

El manejo de unas adecuadas relaciones interpersonales con los colegas optimiza el desempeño de las funciones desde el concepto de equipo, las actitudes, la comunicación, la autoestima y la motivación.

Desde el ámbito de la interpretación y traducción de lengua de señas, la confiabilidad y validez de las relaciones interpersonales, tiene un impacto significativo y representa un elevado nivel de satisfacción laboral, ya que la función y desempeño de esta labor tiene implicaciones sociales y culturales desde la comprensión y la convivencia.

6. Aspectos administrativos y contratación (legislación, parafiscales)

La administración junto con la planeación son procesos sensibles y fundamentales en cualquier organización, empresa o proceso, en tanto constituye el momento clave para la definición del marco legal, recursos, contratación y procedimientos indispensables para la ejecución de acciones que determinan el quehacer.

En el contexto de la interpretación y traducción, en el que se genera un alto nivel de informalidad en la prestación del servicio, los aspectos administrativos se convierten en una acción de mejora en la gestión y prioridad fundamental para ofrecer servicios y apoyos inclusivos que permitan el acceso y la participación plena desde el marco legal, recursos, contratación y procedimientos.

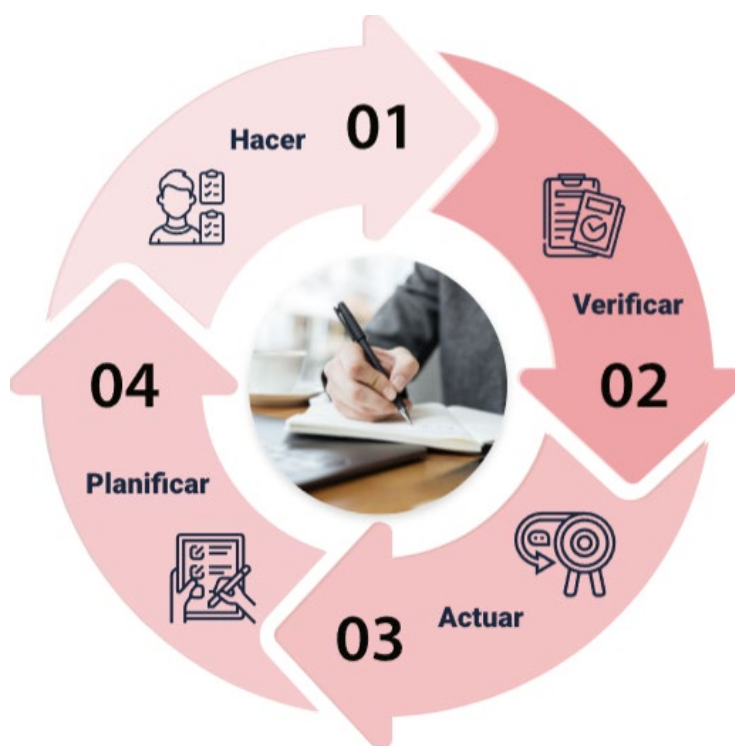
“El Estado garantizará y proveerá la ayuda de intérpretes idóneos para que sea este un medio a través del cual las personas sordas puedan acceder a todos los servicios que como ciudadanos colombianos les confiere la Constitución. Para ello el Estado organizará a través de entes oficiales o por convenios con asociaciones de sordos, la presencia de intérpretes para el acceso a los servicios mencionados” (**Ley 324 de 1996**).

Identificar los recursos de acuerdo con la necesidad de la actividad, implica hacer un recorrido por el proyecto a emprender, máxime si se considera que estos no solo están en el orden de lo físico, sino y especialmente en el ámbito de la interpretación y la traducción, en el orden de lo humano.

Siendo así, el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), desarrollado por Edward Deming, responde a un ciclo dinámico que se puede emplear en procesos y proyectos, es la base para proyección de los recursos requeridos:

- Humanos.
- Tecnológicos.
- Económicos.
- Documentación.

Figura 2. Ciclo PHVA



6.1. Contratación (legislación, parafiscales)

Una contratación establece la concreción de un contrato, es decir, un documento a través del cual se acuerda entre las partes intervinientes la ejecución de una actividad determinada, a cambio de la cual, la persona contratada recibirá una suma de dinero, la cual será estipulada en el documento.

Existen diferentes tipos de contratos. A fin de comprender los detalles y características más relevantes junto con los derechos y obligaciones tanto del prestador de servicio como del empleador, a continuación, se nombran de manera general estas figuras.

A continuación, se exponen los tipos de contratos a los que puede aspirar un intérprete de lengua de señas.

Contrato civil por prestación de servicios

Un contrato por prestación de servicios, a diferencia de un contrato laboral, no incluye cargas prestacionales y el trabajador no tiene que cumplir horarios. El trabajador debe asumir la salud y las pensiones, porque solo se le pagará por el trabajo contratado. En un contrato por prestación de servicios quien rige la relación laboral es el Código Civil o el Código de Comercio, según la actividad profesional.

Contrato a término fijo

Se caracteriza por tener una fecha de inicio y de terminación que no puede superar tres años, es fundamental que sea por escrito. Puede ser prorrogado indefinidamente cuando su vigencia sea superior a un año, o cuando siendo inferior, se haya prorrogado hasta por tres veces.

Contrato a término indefinido

No tiene estipulada una fecha de culminación de la obligación contractual, cuya duración no haya sido expresamente estipulada o no resulte de la naturaleza de la obra o servicio que debe ejecutarse. Puede hacerse por escrito o de forma verbal.

Contrato de aprendizaje

Es aquel mediante el cual una persona natural realiza formación teórica práctica en una entidad autorizada, a cambio de que la empresa proporcione los medios para adquirir formación profesional requerida en su ocupación, por cualquier tiempo determinado no superior a dos años, por esto recibe un apoyo de sostenimiento mensual.

Contrato de obra a labor

Es un contrato que se realiza para una labor específica y termina cuando la obra llega a su fin. Este tipo de vinculación es característica de trabajos de construcción, de universidades y colegios. Este contrato es igual en términos de beneficios y descuentos a los contratos indefinidos y definidos, por ser un contrato laboral.

Contrato de obra a labor

Es un contrato que se realiza para una labor específica y termina cuando la obra llega a su fin. Este tipo de vinculación es característica de trabajos de construcción, de universidades y colegios. Este contrato es igual en términos de beneficios y descuentos a los contratos indefinidos y definidos, por ser un contrato laboral.

Contrato temporal

El Código Sustantivo del Trabajo define el trabajo ocasional, accidental o transitorio, como aquel no mayor de 30 días, y cuyas labores sean distintas de las actividades normales del empleador. Esta forma de contratación puede hacerse por escrito o verbalmente.

Tener conocimiento del tipo de contratación, permite entender aspectos legales relacionados con el tipo de remuneración como, por ejemplo, cómo será la periodicidad de pago, qué acciones del servidor no constituyen un referente de remuneración, qué tipos de descuentos le benefician y cuáles son sus derechos y obligaciones.

En el caso particular de la remuneración de los intérpretes en el entorno educativo, que es el contexto en el que se desenvuelven gran parte de los intérpretes de lengua de señas en Colombia, el Instituto Nacional para Sordos (Insor), ha venido realizando algunos ejercicios encaminados a la proyección de una base salarial para los intérpretes para orientar la remuneración por la prestación del servicio, dando respuesta a lo establecido en el parágrafo del artículo 7 de la Ley 982 de 2005. En el caso de los sectores no educativos en los que se presta el servicio, se realiza un acuerdo salarial entre las partes o lo conviene una de ellas.

7. Perfiles y funciones del intérprete

El servicio de interpretación requiere de una serie de perfiles con diferentes habilidades que garanticen un servicio de calidad y efectivo, no cualquier persona puede ser intérprete del lenguaje de señas se necesita de una preparación constante, de buena actitud, pero lo más importante de buena disposición.

A través de los años, las personas sordas han demandado un mayor acceso a la información, la comunicación y los servicios que ofrece la sociedad, por lo que es más exigente para los intérpretes tener claridad en sus perfiles y funciones; en especial, aquellas que tienen que ver con la coordinación del servicio en un equipo de trabajo, al igual que de las habilidades y actitudes; en el siguiente video se presenta dicho perfil.

Video 2. Perfil del intérprete



[Enlace de reproducción del video](#)

Síntesis del video: perfil del intérprete

¿Sabes cuál es el perfil que debe tener un intérprete de la lengua de señas colombiana?

Pues bien, según el artículo 6° de la Ley 982 de 2005, el intérprete tiene como función principal traducir al idioma español o de este a la Lengua de Señas Colombiana.

Además de apoyar las comunicaciones que deben efectuar las personas sordas con personas oyentes, o la traducción a los sistemas especiales de comunicación utilizados por las personas sordociegas.

Entre las principales habilidades con las que debe contar un intérprete se encuentran:

El trabajo en equipo es un esfuerzo integrado para la realización de un plan, implica que dos o más se coordinen en un objetivo común.

Este coordinador, define los roles y tareas que asumirán cada uno de los miembros del equipo.

Además, es fundamental La habilidad de negociación, pues es importante determinar la mejor manera y las condiciones del servicio.

Un intérprete debe saber manejar el estrés, desarrollando respuestas asertivas, estableciendo límites, promoviendo espacios de descanso y buscando momentos propicios para hablar con el jefe.

Debe contar con la capacidad de transformar situaciones hostiles en entornos favorables para el trabajo en equipo.

Es importante que él sea innovador y creativo, al aplicar los cuatro tipos de innovación en el grupo de trabajo:

innovación en producto/servicio, innovación de procesos, innovación en marketing, innovación organizacional.

De esta manera, se espera que el intérprete mantenga una actitud basada en el respeto, la sinceridad, la calma, entre otras actitudes que lo hacen un modelo a seguir.

Finalmente, debe demostrar que tiene la capacidad para tomar decisiones y, en consecuencia, diseñar, planificar, desarrollar y evaluar un proyecto.

Los contextos de interpretación son diversos, afortunadamente las personas sordas han venido haciendo presencia en diferentes escenarios, razón por la que el servicio de interpretación se amplía y plantea nuevos retos para los intérpretes en tanto registros, vocabulario, logística, formas de contratación, organización de equipos, entre otras.

Se invita a conocer los ámbitos en los que un intérprete de lengua de señas puede prestar sus servicios.

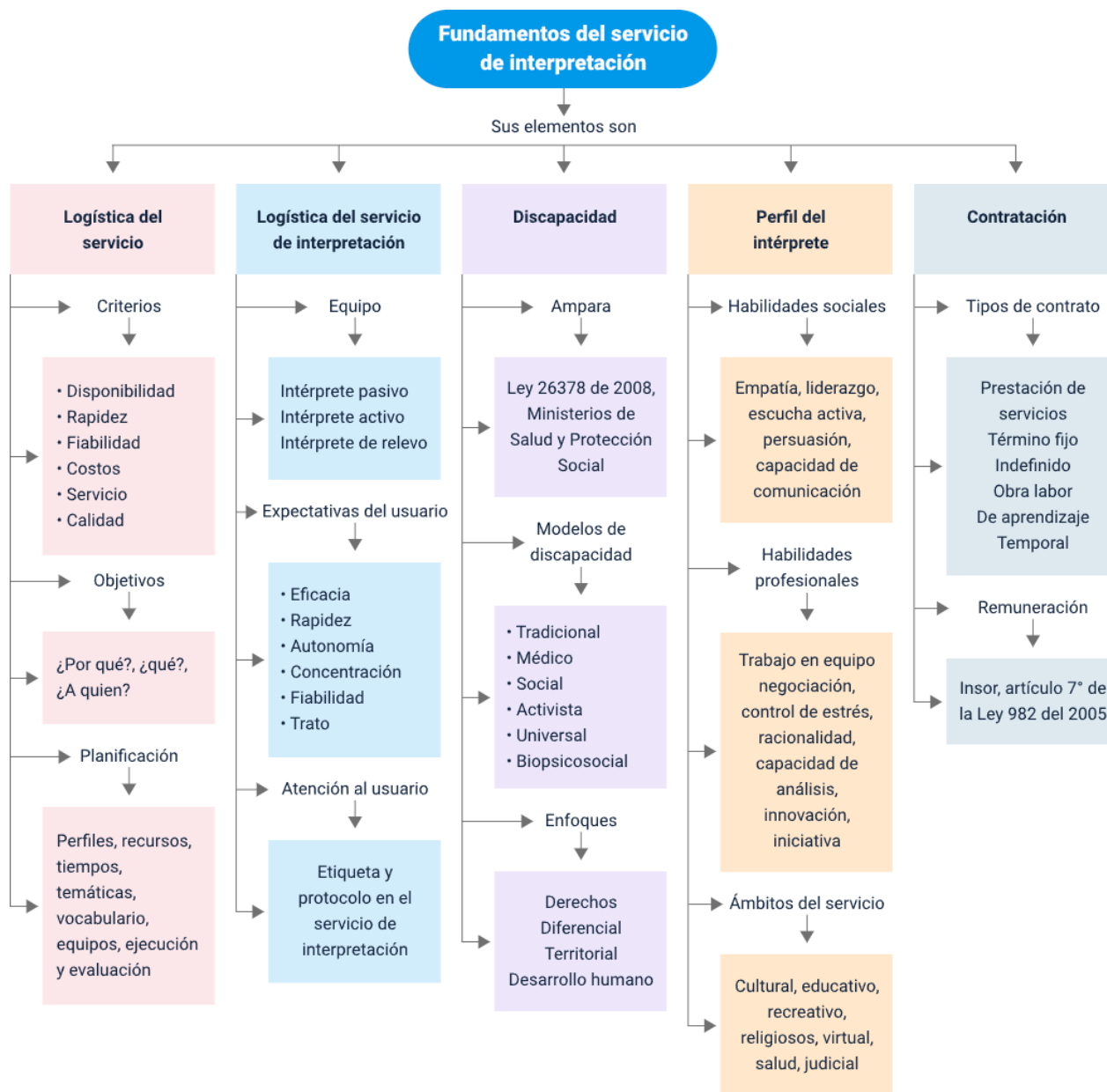
Ámbitos de interpretación

- Judicial
- Salud
- Virtual
- Religioso
- Recreativo
- Educativo
- Cultural

Síntesis

La interpretación de lenguaje de señas es una tarea que requiere de ciertos procesos logísticos para cumplir con las expectativas del cliente y lograr su satisfacción ofreciendo un servicio efectivo y de calidad. El lenguaje de señas facilita el proceso de comunicación de personas con discapacidad auditiva, por ende, es fundamental conocer los elementos, características y los pasos que debe seguir un intérprete en el desarrollo de su labor siendo este el principal objetivo de este componente formativo.

Una breve revisión de los temas vistos, se encuentran en el siguiente esquema:



Material complementario

Tema	Referencia	Tipo de material	Enlace del Recurso
Perfiles y funciones del intérprete	Fenascol. (2017). Código de Ética del Intérprete. Calidad. [Video]. YouTube.	Video	https://www.youtube.com/watch?v=7FY8gXy_jww
Perfiles y funciones del intérprete	Insor. (2017). Reglamentación reconocimiento intérpretes lengua de señas colombiana.	Video	https://www.youtube.com/watch?v=-zCQNv_PM3M

Glosario

Intérprete para sordos: personas con amplios conocimientos de la Lengua de Señas Colombiana que puede realizar interpretación simultánea del español hablado en la lengua de señas y viceversa.

Lengua de señas: lengua natural de una comunidad de sordos, la cual forma parte de su patrimonio cultural y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral.

Logística: red de medios, métodos e infraestructura que garantiza la conservación y calidad de un producto o servicio.

Planeación: organización de un plan a partir de objetivos en común, junto con acciones requeridas para concluir exitosamente.

Prestación de servicios: servicio ofrecido y el servicio percibido en cuanto a calidad, variedad, costo, tiempo de respuesta, disponibilidad, entre otros.

Relaciones interpersonales: asociaciones o interacciones entre dos o más personas que se dan desde el orden de las emociones, sentimientos, intereses, actividades sociales y culturales; además por formas colaborativas que parten de un proceso comunicativo asertivo.

Servicio: conjunto de actividades o acciones para servir a alguien; además se puede considerar como la acción de dar, prestar apoyo o asistencia a alguien, proviene del latín *servitium*.

Servicio de interpretación: se desarrolla in situ, es decir, en el propio lugar. Por ejemplo, un intérprete se desplaza con su cliente a una institución, eventos, reuniones.

Trabajo en equipo: acciones de un grupo de personas que se dan desde un interés común y con parámetros claros de compromiso y responsabilidad para conseguir el objetivo.

Traducción: consiste en comprender el significado de un texto en un idioma (origen), para producir un texto equivalente, llamado texto meta.

Referencias bibliográficas

Capotori, F. (1977). Study on the rights of persons belonging to ethnic, religious and linguistic minorities. <https://digitallibrary.un.org/record/701736?ln=es>

Congreso de Colombia. (1996). Ley 324 de 1996. Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=349

Congreso de Colombia. (2005). Ley 982 de 2005. Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=17283

Corte Constitucional de Colombia. (2002). Sentencia C-128-02 2002. [MP Eduardo Montealegre Lynett]. En el entendido de que también son intérpretes para sordos aquellas personas que realicen la interpretación simultánea del castellano hablado a otras formas de comunicación de la población sorda, distintas a la Lengua Manual, y viceversa. <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/C-128-02.htm>

Cowen, J., Melia, J., DeRosa, R., & Blane, S. (1994). It takes a village. [Se necesita todo un pueblo]. Scholastic.

García, D. (2014). Minorías lingüísticas en Colombia. Acercamiento desde las políticas públicas y los derechos humanos. Cuadernos de Lingüística Hispánica (24), 163-182.

Hamel, E., R. (1995). Derechos lingüísticos como derechos humanos: debates y perspectivas. Alteridades 5(10), 11-23.

Méndez, R. (2010). Figura del intérprete de lengua de signos en educación. Revista Digital para Profesionales de la Enseñanza, (8).
<https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7181.pdf>

Créditos

Nombre	Cargo	Regional y Centro de Formación
Claudia Patricia Aristizabal	Líder del equipo	Dirección General
Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable de línea de producción	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander
Jhacesiz Mary Hincapié Atehortúa	Instructora	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Manuel Alejandro Garzón	Instructor	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
German Albeiro Saldarriga	Instructor	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Adriana María Bustamante	Profesional diseño curricular	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Luz Mila Pacheco Fuentes	Diseñadora Instruccional	Centro de Diseño y Metrología Regional - Distrito Capital
Sergio Arturo Medina Castillo	Evaluador instruccional	Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica - Regional Distrito Capital
Martha Isabel Martínez Vargas	Activador de recursos en plataforma LMS	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander
Nidian Yarume Ortiz Buitrago	Experta temática	Centro de Formación en Talento Humano y Salud - Regional Distrito Capital.
Jeimy Lorena Romero Perilla	Diseñador Instruccional	Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios - Regional Norte de Santander.
Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora Metodológica	Centro de Diseño y Metrología - Regional Distrito Capital

José Gabriel Ortiz Abella	Diseñador Instruccional	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander
Yerson Fabian Zarate Saavedra	Diseñador de Contenidos Digitales	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander
Andrea Paola Botello De la Rosa	Desarrollador Full-Stack	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander
Zuleidy María Ruíz Torres	Validador de Recursos Educativos Digitales	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander
Wilson Andrés Arenales Cáceres	Storyboard e ilustración	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander
Carmen Alicia Martínez Torres	Producción audiovisual	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander
Emilsen Alfonso Bautista	Actividad didáctica	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander
Daniel Ricardo Mutis Gómez	Evaluador para Contenidos Inclusivos y Accesibles	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander
Luis Gabriel Urueta Alvarez	Validador de Recursos Educativos Digitales	Centro Industrial del Diseño y la Manufactura - Regional Santander