**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

1. **PRESENTACIÓN DEL COMPONENTE FORMATIVO:**

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Interpretación y traducción en lengua de señas colombiana (LSC) – español |
| --- | --- |
| Guía de aprendizaje No | 1 |
| COMPONENTE FORMATIVO No | 01. Fundamentos del servicio de interpretación |
| BREVE DESCRIPCIÓN | Fundamentar el servicio de interpretación permite un acercamiento a los protocolos que intervienen en el servicio mismo y la adquisición de habilidades y actitudes para un desempeño acorde con los desafíos del contexto general. Adicionalmente, proporciona elementos importantes sobre el seguimiento del servicio y la administración de los aspectos logísticos. |
| PALABRAS CLAVE | Interpretación, traducción, tiempos, relevo, protocolo, relaciones interpersonales, administración, contratación, remuneración, perfiles, funciones, atención al usuario, trabajo en equipo y ámbitos del servicio. |
| ÁREA OCUPACIONAL | Traductores e intérpretes |
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE | * 240201072-01. Coordinar el servicio de interpretación de acuerdo con la planeación. * 240201072-02. Planear el servicio de interpretación de acuerdo con protocolos técnicos. |

1. **Índice de contenidos:**

**Fundamentos del servicio de interpretación**

1. Logística

1.1. Definición

1.2. Etapas o fases

1.3. Criterios

1.4. Costos

1.5. Objetivos

1.6. Análisis del recurso

1.7. Análisis de los destinatarios

1.8. Medios y servicios

1.9. Evaluación de los servicios

1.10. Planificación y producción

2. Atención al usuario

2.1. Definición

2.2. Relaciones interpersonales

3. Trabajo en equipo

3.1. Definición

3.2. Relaciones interpersonales con los colegas

4. Aspectos administrativos

4.1. Definición

4.2. Recursos requeridos

5. Contratación

5.1. Tipos

5.2. Remuneración

6. Perfiles y Funciones

6.1. Perfil del coordinador

6.2. Habilidades y actitudes

6.3. Habilidades profesionales

6.4. Ámbitos del servicio

1. **Desarrollo de los temas**

**Tema 1:** Logística

| **Guión literario** | Guión **técnico** |
| --- | --- |
| Introducción.  La gestión del servicio de traducción e interpretación en lengua de señas se realiza en diversos escenarios o contextos que requieren capacidad de personal con habilidades de comunicación oral, administración del trabajo, conocimientos técnicos, profesionales, contextuales y económicos. La logística en el servicio de interpretación requiere de una planeación que considere el evento normal y los riesgos que conlleva el servicio mismo.  A continuación se abordarán los elementos básicos sobre la logística de un servicio general y posteriormente la logística que atañe al servicio de interpretación.  **Logística**  [P1] La logística es un término cada vez más utilizado en nuestros días. Originalmente, la palabra logística se utilizó como un concepto militar que proviene del francés “*logistique”*, para referirse al transporte, el suministro y el alojamiento de las tropas. En la actualidad, el término es utilizado en los sectores del marketing y distribución empresarial.  [P2] **Definición de logística:**  Para que un producto llegue a su destino, tuvo que pasar por un extenso proceso que va desde la obtención de las materias primas, el embalaje, transporte, recepción, inspección, clasificación, transformación, almacenamiento y entrega al cliente, entre otros asuntos. Esta red de medios, métodos e infraestructura garantiza la conservación y calidad de un producto o servicio. Esto es lo que se conoce como logística.  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”.  [P3] A partir de lo anterior, se marca la existencia de la diferencia entre la logística de productos y la de servicios, entendiendo la primera desde una naturaleza susceptible de ser acumulable, cuantificable y transportable, mientras que la segunda, hace referencia al cliente y la entrega de una experiencia satisfactoria.  El servicio al cliente puede analizarse desde tres puntos de vista:  1. **Nivel de servicio ofrecido**: es la oferta que se realiza de acuerdo con los recursos tecnológicos, organizativos y económicos.  2. **Nivel de servicio proporcionado**: es el servicio que la organización presta realmente a sus clientes.  3. **Nivel de servicio percibido**: es el servicio que aspira o desea recibir el cliente.  [P4]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, se hace necesario conocer el contexto de las necesidades y gustos de los clientes, para el perfeccionamiento continuo del sistema de gestión logística.  [P5] **Etapas o fases**  Para que un servicio de interpretación pueda aplicarse eficazmente, primero es necesario conocer el marco normativo que regula esta función: “Intérprete para Sordos” son personas con amplios conocimientos de la Lengua Manual Colombiana (LMC), 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, 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 LMC, y viceversa”; además de que se requiere que cumpla con las siguientes etapas de la logística:  **Etapa 1:** analizar los diversos escenarios en que se pueden prestar el servicio:   * Locación * Iluminación * Sonido * Equipos tecnológicos * Ubicación * Visibilidad del intérprete.   **Etapa 2:** organizar planes de contingencia en caso de que algún paso resulte mal o exista algún inconveniente.  **Etapa 3:** conocer de antemano los temas y contenidos que se impartirán durante la clase, exposición o discurso.  **Etapa 4:** tener conocimiento de las características de la población objeto del servicio, para acordar un vocabulario pertinente al usuario.  “El Estado garantizará y proveerá la ayuda de intérpretes idóneos para que sea éste 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).  **Etapa 5:** acordar los tiempos de relevo con el intérprete de apoyo, los tiempos de llegada y salida, y los tiempos de inicio y finalización del servicio.  **Etapa 6:** conocer las normas de comportamiento establecidas en cuanto al protocolo y etiqueta para prestar un servicio de interpretación con calidad.  **Etapa 7:** ejecución del servicio.  **Etapa 8:** evaluación de resultados y satisfacción del cliente.  [P6] **Criterios**  Los criterios en el proceso logístico permiten identificar el grado de satisfacción del cliente. Estos abarcan:  1. Disponibilidad  2. Rapidez  3. Fiabilidad  4. Costo  5. Servicio  6. Calidad  [P7] **Costos**  Es necesario comprender los costos que conlleva un servicio de interpretación, teniendo en cuenta que en los parámetros estratégicos de costos logísticos intervienen los siguientes ítems: costos variables, costos individualizados, nivel de calidad, subsistemas relacionados, costo total, entre otros.  [P8] **Objetivos**  **¿Por qué?**  [P9] 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.  **¿Qué?**  [P10] Es el análisis del recurso que considera los diferentes componentes que intervienen en el servicio que se presta. Por ejemplo, los recursos, entre otros pueden ser:   * Tecnológicos * Locativos * Económicos * Materiales * Organizativos * Educativos * Humanos   **Análisis de los destinatarios - ¿A quién?**  [P11] Esto se refiere al análisis de los destinatarios: 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.  **Medios y servicios - ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde?**  [P12] Responde a los medios y servicios para la interpretación, teniendo 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, entre otros.  **Evaluación de los servicios -** **¿Cómo se evaluará?**  [P13] 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.  Hay 5 elementos que los consumidores toman en cuenta para la evaluación:  **1. Elementos tangibles**  [P14] Apariencia del intérprete y presentación personal en estado óptimo.  **2. Cumplimiento**  [P15] Desarrollar el servicio de manera correcta y oportuna.  **3. Disposición**  [P16] Ofrecer un servicio ágil y claro.  **4. Perfil del personal**  [P17] Dominar el tema, solucionar los contratiempos e inspirar confianza.  **5. Empatía**  [P18] Participar en la realidad del cliente de forma objetiva y racional.  **6. Planificación y producción**  [P19] 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. Así:  [P20]   * Perfiles de los intérpretes. * Distribución del recurso humano de acuerdo con el usuario. * Distribución de tiempos * Temáticas * Materiales de apoyo * Vocabulario * Montaje y disposición de equipos (locación, iluminación, sonido, equipos tecnológicos, ubicación y visibilidad del intérprete). * Ejecución del evento * Evaluación de resultados | Recurso: Se sugiere realizar video clase.  Al inicio, el presentador enuncia el texto [P1], mientras, en pantalla se visualizan las siguientes imágenes:  <https://cutt.ly/yfA79yE>  <https://cutt.ly/3fA739K>  <https://cutt.ly/tfA75aH>  <https://cutt.ly/gfA7505>  <https://cutt.ly/EfA5ewQ>  <https://cutt.ly/nfA5eP7>  Mientras el presentador enuncia [P2], se presenta una infografía con íconos que representen los siguientes conceptos: las materias primas, el embalaje, transporte, recepción, inspección, clasificación, transformación, almacenamiento y entrega al cliente.  Se propone que la infografía tenga el siguiente estilo:    <https://cutt.ly/ofA5983>  Lo íconos pueden ser:  <https://cutt.ly/TfA6RqB>  <https://cutt.ly/nfA6Y72>  <https://cutt.ly/GfA6ULh>  <https://cutt.ly/nfA6IJl>  <https://cutt.ly/KfA6OXq>  <https://cutt.ly/dfA6Asc>  <https://cutt.ly/QfA6Sd8>  Mientras se enuncia [P3], se propone presentar en pantalla texto con imagen así:  Logística de productos y servicios:  <https://cutt.ly/3fDPkBN>  Después de la imagen, el texto:  Acumulable, cuantificable, transportable.  Logística de servicios:  <https://cutt.ly/qfDPl8D>  Después de la imagen, el texto:  Calidad, satisfacción.  Luego aparecen las imágenes y los textos:  1. **Nivel de servicio ofrecido.**  <https://cutt.ly/pfDPBic>  2. **Nivel de servicio proporcionado.**  <https://cutt.ly/hfDP07J>  3. **Nivel de servicio percibido.**  <https://cutt.ly/bfDP8Vc>  [P4] el texto:  Eliminar la brecha entre el nivel de servicio ofrecido y el nivel de servicio percibido.  Con la imagen:  <https://cutt.ly/CfDAfQf>  Entender correctamente las necesidades y gustos de sus clientes.  Con la imagen:  <https://cutt.ly/9fDAbxA>  Evaluaciones relativas a la percepción del cliente.  Con la imagen:  <https://cutt.ly/pfDATnl>  El presentador enunciará frente a pantalla [P5].  Seguido a ello, mientras el contenido de cada una de las etapas se acompaña de las siguientes imágenes:  **Etapa 1.**  Luego aparece la imagen y luego el texto:  <https://cutt.ly/lfDSvGB>  Locación, iluminación, sonido, equipos tecnológicos, ubicación y visibilidad.  **Etapa 2.**  Luego aparece la imagen y luego el texto:  <https://cutt.ly/3fDSIiy>  Plan de contingencia.  **Etapa 3.**  Luego aparece la imagen y luego el texto:  <https://cutt.ly/GfDSMbK>  Conocer los temas y los contenidos.    **Etapa 4.**  Luego aparece la imagen y luego el texto:  Conocer la población objeto.  <https://cutt.ly/5fDS272>  **Etapa 5.**  Luego aparece la imagen y luego el texto:  <https://cutt.ly/mfDS8Fv>  Acordar los tiempos.  **Etapa 6.**  Luego aparece la imagen y luego el texto:  <https://cutt.ly/ufDS7Um>  Normas de protocolo y etiqueta.  **Etapa 7.**  Luego aparece la imagen y luego el texto:  <https://cutt.ly/FfDDwhY>  Ejecución del servicio.  **Etapa 8.**  Luego aparece la imagen y luego el texto:  <https://cutt.ly/qfDDiCH>  Evaluación de resultados y satisfacción del cliente.  Mientras se enuncia [P6], se propone colocar un carrusel de imágenes como:  <https://cutt.ly/5fDFcYZ>  <https://cutt.ly/ufDFvRz>  <https://cutt.ly/OfDFbkT>  <https://cutt.ly/xfDFngN>  <https://cutt.ly/2fDFmga>  <https://cutt.ly/xfDFQtr>  [P7] Apoyado del organizador gráfico Anexo 1    [P8] Recurso: Video clase apoyado en diapositivas.  Tiempo: 15 segundos por diapositiva.  **Diapositiva 1:**  Título: ¿Por qué?  Texto: [P9]  Imagen sugerida: <https://cutt.ly/hfDJGg3>  **Diapositiva 2:**  Título: ¿Qué?  Texto: [P10]  Imagen sugerida: <https://cutt.ly/1fDJ1sc>  **Diapositiva 3:**  Título: ¿A quién?  Texto: [P11]  Imagen sugerida: <https://cutt.ly/QfDJNkw>  **Diapositiva 4:**  Título: ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde?  Texto: [P12]  Imagen sugerida: <https://cutt.ly/ifDJBMH>  **Diapositiva 5:**  Título: ¿Cómo se evaluará?  Texto: [P13]  Imagen sugerida: <https://cutt.ly/MfDJBzU>  **Diapositiva 6:**  Título: Elementos tangibles  Texto: [P14]  Imagen sugerida: <https://cutt.ly/yfDJVFY>  **Diapositiva 7:**  Título: Cumplimiento.  Texto: [P15]  Imagen sugerida:  <https://cutt.ly/xfDJVoF>  **Diapositiva 8:**  Título: Disposición  Texto: [P16]  Imagen sugerida:  <https://cutt.ly/yfDJCns>  **Diapositiva 9:**  Título: Perfil del personal  Texto: [P17]  Imagen sugerida:  <https://cutt.ly/EfDJX9r>  **Diapositiva 10:**  Título: Empatía  Texto: [P18]  Imagen sugerida:  <https://cutt.ly/gfDJXgY>  **Diapositiva 11:**  Título: Planificación y producción  Texto: [P19]  Imagen sugerida: esta diapositiva solo tiene texto.  **Diapositiva 12:**  Título: no tiene título, es continuación de la diapositiva 11.  Texto: [P20]  Imagen sugerida: esta diapositiva solo tiene texto. |

**Tema 2: Atención al usuario**

| **Guión literario** | **Guión técnico** |
| --- | --- |
| **Atención al usuario**  **Definición**  [P1] 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 sordociegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio.” Ley 982 de 2005.  [P2] **Relaciones interpersonales**  [P3] La definición de atención al usuario se da como el conjunto de elementos intangibles, acciones integradas, interacciones personales y actitudes para satisfacer la necesidad de un cliente, lo que requiere, además, de un protocolo y de una política.  [P4] 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.  [P5] 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.  Entre las expectativas del usuario actual pueden citarse:   * Eficacia: obtención real de resultados y respuestas. * Rapidez: el tiempo es un factor fundamental, siempre escaso y valioso. * Facilidad: simplicidad, comodidad, ahorro de esfuerzo. * Autonomía: tendencia a preferir en lo posible sistemas 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   [P6] Hablar entonces de atención al usuario, indica la necesidad de establecer unos parámetros que respondan a un protocolo de servicio, pero en especial a una política de este.  [P7] La importancia de tener definida una política de servicio al cliente 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.  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.  [P8] Los objetivos en la política de servicio al cliente corresponden a los propósitos de la prestación del servicio en relación a la atención al usuario y su necesidad, además, deben estar alineados con los objetivos de su empresa y del servicio a prestar.  Algunos pueden ser:   * Cómo comunicarle al cliente la existencia de un nuevo producto o línea de producto. * Cómo medir la satisfacción del cliente, a través de encuestas aleatorias. * Plan de incentivos, de acuerdo al nivel de consumo por parte del cliente.   [P9] Evaluar las políticas de servicio de su competencia permite definir estándares, perfiles y protocolos de atención, así se puede corresponder de manera eficaz y eficiente a lo que se está ofertando y a lo que se está demandando.  [P10] Tener claro las políticas de servicio de su competencia, le indica que los procedimientos e instructivos deben estar documentados y responder al paso a paso de lo que debe hacer cada empleado al momento de contestar una llamada, recibir una queja u orientar un cliente para adquirir un producto o servicio. La documentación de los procedimientos e instructivos consiste en describir paso a paso lo que debe hacer cada empleado al momento de contestar una llamada, recibir una queja u orientar un cliente al momento de adquirir un producto o servicio, etc.  Es recomendable, realizar procedimientos cortos y prácticos.  [P11] Al tener establecida una política de servicio al cliente, 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 sujeto de mejora y que daría valor agregado en cuanto se superen.  [P12] Como último paso, 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 al momento de atender la solicitud de un cliente, lo que permitirá un mayor control, seguimiento y posterior evaluación de esta.  [P13] **Relaciones interpersonales** | Video animado.  [P1] Texto que enuncian los personajes.  Título: Definición de atención al usuario.  El video animado se basa en el contexto de un evento de servicio en el que se incluya la interpretación, considerando los siguientes parámetros:   * Personajes: 2 figuras animadas de personas que estén definiendo cómo prestar un servicio de interpretación. * Ambientes: fondos relacionados con el servicio de interpretación. * Música/sonidos: No * Tiempos: 2 minutos   [P2] Recurso: Infografía interactiva y archivo descargable.  Título: **Relaciones interpersonales**  Se propone que el estilo de la infografía sea así:    <https://cutt.ly/3fDVxpw>  Se propone que la infografía sea interactiva donde el aprendiz al dar clic en cada botón despliegue la información relacionada así:  Numeral 1: [P3]  Numeral 2: [P4]  Numeral 3: [P5]  Numeral 4: [P6]  Numeral 5: [P7]  Numeral 6: [P8]  Numeral 7: [P9]  Numeral 8: [P10]  Numeral 9: [P11]  Numeral 10: [P12]  [P13] Recurso: PDF Anexo 2. Se necesita todo un pueblo. |

**Tema 3: Trabajo en equipo**

| **Guión literario** | **Guión técnico** |
| --- | --- |
| **Trabajo en equipo**  [P1] 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.  [P2] 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 confiablidad y validez de las relaciones interpersonales, tiene un impacto significativo y representa un nivel de satisfacción laboral alto, ya que la función y desempeño de esta labor tiene implicaciones sociales y culturales desde la compresión y la convivencia. | [P1] Recurso: texto con imagen.  <https://cutt.ly/zfDBgNV>  [P2] Acompañado de: Texto con imagen  Imagen de referencia: contexto social:  <https://cutt.ly/GfDXji5>  Imagen de referencia: contexto cultural:  <https://cutt.ly/LfDXkUn>  Imagen de referencia: contexto productivo:  <https://cutt.ly/DfDXxcq> |

**Tema 4: Aspectos administrativos**

| **G**uión literario | **Guión técnico** |
| --- | --- |
| **Aspectos administrativos**  [P1] 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.  [P2] 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.  [P3] “El Estado garantizará y proveerá la ayuda de intérpretes idóneos para que sea éste 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).  [P4] Recursos requeridos  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 * Contratación (legislación, parafiscales) | Recurso: texto con imagen.  [P1] imagen sugerida:  <https://cutt.ly/qfDBEo9>  [P2] imagen sugerida:  <https://cutt.ly/AfDBENT>  [P3] imagen sugerida:  <https://cutt.ly/WfDBRGQ>  [P4] Acompañar el contenido con imagen al lado derecho que represente el ciclo PHVA de los sistemas de gestión:  <https://cutt.ly/xfDXcvN>  <https://cutt.ly/AfDBOEJ> |

**Tema 5: Contratación**

| **Guión literario** | **Guión** técnico |
| --- | --- |
| **Contratación**  [P1] Contratación  Una contratación figura 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 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 nombrarán de manera general estas figuras.  [P2] Los tipos de contratos a los que puede aspirar un intérprete de lengua de señas pueden ser, entre otros:   * Contrato civil por prestación de servicios. * Contrato a término fijo. * Contrato a término indefinido. * Contrato de aprendizaje. * Contrato de obra o labor. * Contrato temporal   [P3] Remuneración  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.  [P4] 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 con el fin de 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. | Recurso: Video animado  Elaborar un video animado tipo video Scribe de mano escribiendo el nombre de cada tema y dibujando imágenes relacionadas, mientras se enuncian los contenidos de cada ítem así:  [P1]  Contratación.  Dibujar una situación similar a:  <https://cutt.ly/ffDXvSm>  [P2] Se puede dibujar dos parejas que están negociando un acuerdo en una sala de juntas. Las manos se acercan a la mesa para estrechar la mano en el trato, pero no se pueden ver caras, así como se muestra en el siguiente video sugerido:  <https://cutt.ly/afDXbsK>  [P3]  Remuneración.  Se puede dibujar una persona que compara unos documentos y la pantalla de un portátil, así como se muestra en:  <https://cutt.ly/OfDXb6z>  [P4] Aparece el siguiente texto:  Remuneración en el contexto educativo: “El Instituto Nacional para Sordos, (INSOR), dispondrá de un registro […] con indicación de la remuneración que por su trabajo pueden percibir”. (Ley 982/2005, art. 7).  Seguido colocar un botón que enlace al material Anexo 3 Ley 982/2005, art. 7. |

**Tema 6: Perfiles y funciones**

| **G**uión literario | **Guión técnico** |
| --- | --- |
| **Perfiles y funciones del intérprete**  [P1] 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.  Artículo 5°. Podrán desempeñarse como intérpretes oficiales de la Lengua de Señas Colombiana aquellas personas nacionales o extranjeras domiciliadas en Colombia que reciban dicho reconocimiento por parte del Ministerio de Educación Nacional previo el cumplimiento de requisitos académicos, de idoneidad y de solvencia lingüística, según la reglamentación existente. Parágrafo. Las personas que a la vigencia de esta ley vienen desempeñándose como intérpretes oficiales de la Lengua de Señas, podrán convalidar dicho reconocimiento, presentando y superando las pruebas que para tal efecto expida el Ministerio de Educación Nacional. Ley 982 (2005).  [P2] Habilidades sociales  [P3] Empatía  Esta cualidad humana se define como: participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.  [P4] Liderazgo  Llevar la delantera en establecer orden y armonía en un grupo. En el ámbito profesional, tiene que ver con la influencia que el coordinador ejerce en el grupo de trabajo para incentivarlo a lograr el objetivo propuesto.  [P5] Interrelación con otros  Capacidad de poner en correspondencia unas cosas con otras y consigo mismo, promoviendo la comunicación asertiva.  [P6] Escucha activa  Destreza de evitar controlar la conversación, permitir que su interlocutor se exprese.  [P7] Persuasión  Habilidad para influir en las decisiones de una persona a través de razones o argumentos para que piense de una determinada manera o haga cierta cosa.  [P8] Capacidad de comunicación  Es la capacidad de formular preguntas, expresar ideas de forma clara y sin ambigüedades, ser positivo al exponer conceptos. También se refiere a la destreza de saber cuándo y a quién preguntar o localizar las fuentes de información teórica o experta para alcanzar un objetivo.  [P9] Habilidades profesionales  Artículo 6°. El intérprete oficial de la Lengua de Señas Colombiana tendrá como función principal traducir al idioma castellano o de este a la Lengua de Señas Colombiana, 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. Ley 982 (2005).  [P10] Trabajo en equipo  Este es un esfuerzo integrado para la realización de un plan. Implica que dos o más personas se coordinen en un objetivo común, en donde cada miembro debe aportar. Lo que hace el coordinador es definir los roles que asumirán los miembros del equipo de trabajo y las tareas que desarrollará cada uno.  [P11] Negociación  Determinar cuál de los diferentes tipos y estilos de negociación aplicará en circunstancias específicas.  [P12] Control del estrés  Identificar qué podría llevarlo a estrés laboral tanto para sí mismo como para su equipo de trabajo y de esta forma desarrollar respuestas asertivas, establecer límites, promueve espacios de descanso y busca momentos propicios para hablar con el jefe.  [P13] Racionalización  Capacidad de transformar situaciones hostiles en entornos favorables para el trabajo en equipo.  [P14] Capacidad analítica  Esta capacidad permite conocer de manera más profunda las realidades con las que se convive, sintetizarlas y construir nuevos pensamientos a partir de otros que ya se tenía.  [P15] Capacidad de síntesis  Presenta las ideas más relevantes con el fin de ganar tiempo en momentos de premura.  [P16] Argumentación  Facilidad para transmitir ideas, defenderlas, sostener conversaciones entendibles con los demás.  [P17] Innovación y creatividad  Aplica certeramente los cuatro tipos de innovación en el grupo de trabajo: innovación en producto/servicio, innovación de procesos, innovación en marketing, innovación organizacional.  [P18] Iniciativa  Demuestra que tiene la capacidad para tomar decisiones y, en consecuencia, diseña planifica, desarrolla y evalúa un proyecto. https://cutt.ly/MfJ5tWd  [P19] Actitudes personales  Junto con las habilidades mencionadas anteriormente, se espera que el coordinador mantenga una actitud basada en el respeto, la sinceridad, la calma, entre otras actitudes que lo hacen un modelo a seguir.  [P20] Ámbitos del servicio  Definición y especificidades de cada uno de los ámbitos en los que se presenta el servicio de interpretación:   * Cultural * Educativo * Recreativo * Religioso * Salud * Judicial * Virtual | Recurso: video clase apoyada de diapositivas:  Elaborar diapositivas con las imágenes relacionadas. Tiempo: 15 segundos por diapositivas.  Mientras el presentador enuncia [P1], en pantalla se muestra el contenido del anexo 4: Perfiles y funciones del intérprete.  [P2] Título de la diapositiva 2: Habilidades sociales  Imágenes:  <https://cutt.ly/zfJgYSz>  <https://cutt.ly/efJgUDc>  <https://cutt.ly/LfJgIIc>  [P3] Título de la diapositiva 3: Empatía  Imágenes:  <https://cutt.ly/pfDXmuf>  <https://cutt.ly/jfJgSHW>  <https://cutt.ly/BfJgDvA>  [P4] Título de la diapositiva 4: Liderazgo  Imágenes:  <https://cutt.ly/WfDXmI4>  <https://cutt.ly/jfJgHRH>  <https://cutt.ly/mfJgH8x>  [P5] Título de la diapositiva 5: Interrelación con otros  Imágenes:  <https://cutt.ly/YfDXQd4>  <https://cutt.ly/TfJgNsD>  <https://cutt.ly/zfJgNDA>  [P6] Título de la diapositiva 6: Escucha activa  Imágenes:  <https://cutt.ly/2fDXQLU>  <https://cutt.ly/qfJhwLh>  <https://cutt.ly/hfJhevw>  [P7] Título de la diapositiva 7: Persuasión  Imágenes:  <https://cutt.ly/HfDXWoT>  <https://cutt.ly/VfJhrPt>  <https://cutt.ly/qfJhtu9>  [P8] Título de la diapositiva 8: Capacidad de comunicación  Imágenes:  <https://cutt.ly/LfDXW2Z>  <https://cutt.ly/MfJ7HEb>  <https://cutt.ly/ifJ7H7C>  [P9] Título de la diapositiva 9: Habilidades profesionales  Imágenes:  <https://cutt.ly/afJ7VR7>  <https://cutt.ly/xfJ7Bw3>  <https://cutt.ly/4fJ7BQ7>  [P10] Título de la diapositiva 10: Trabajo en equipo  Imágenes:  <https://cutt.ly/efJ7M3d>  <https://cutt.ly/mfJ71cZ>  <https://cutt.ly/TfJ70tZ>  [P11] Título de la diapositiva 11: Negociación  Imágenes:  <https://cutt.ly/qfJ79vU>  <https://cutt.ly/ofJ79Vd>  <https://cutt.ly/9fJ73nV>  [P12] Título de la diapositiva 12: Control del estrés  Imágenes:  <https://cutt.ly/sfJ75D7>  <https://cutt.ly/dfDXRcR>  <https://cutt.ly/ofJ76gP>  [P13] Título de la diapositiva 13: Racionalización  Imágenes:  <https://cutt.ly/qfJ5tr3>  <https://cutt.ly/MfJ5tWd>  <https://cutt.ly/GfJ5yuU>  [P14] Título de la diapositiva 14: Capacidad analítica  Imágenes:  <https://cutt.ly/WfJ5iHy>  <https://cutt.ly/lfJ5okI>  <https://cutt.ly/0fJ5oKt>  [P15] Título de la diapositiva 15: Capacidad de síntesis  Imágenes:  <https://cutt.ly/ifJ5fsj>  <https://cutt.ly/vfJ5fUl>  <https://cutt.ly/yfJ5gpZ>    [P16] Título de la diapositiva 16: Argumentación  Imágenes:  <https://cutt.ly/gfJ5lM6>  <https://cutt.ly/yfJ5lzx>  <https://cutt.ly/mfJ5zTF>  [P17] Título de la diapositiva 17: Innovación y creatividad  Imágenes:  <https://cutt.ly/4fJ5csJ>  <https://cutt.ly/ifJ5cXG>  <https://cutt.ly/EfJ5vc9>  [P18] Título de la diapositiva 18: Iniciativa  Imágenes:  <https://cutt.ly/8fJ5nII>  <https://cutt.ly/qfJ5n9p>  <https://cutt.ly/dfJ5msN>  [P19] Título de la diapositiva 19: Actitudes personales  Imágenes:  <https://cutt.ly/PfJ5WQ6>  <https://cutt.ly/ffJ5EuD>  <https://cutt.ly/FfJ5EYK>  [P20] Título de la diapositiva 20: Ámbitos del servicio  Imágenes:  <https://cutt.ly/5fJ5Ui1>  <https://cutt.ly/wfJ5IgI>  <https://cutt.ly/ufJ5IKX> |

Archivos de anexos

| **Anexo guión** | **Recurso** | **Archivo** |
| --- | --- | --- |
| Anexo 1 | PPT | Sistema de costos. |
| Anexo 2 | PDF | Se necesita todo un pueblo. |
| Anexo 3 | PDF | Ley 982/2005, art. 7. |
| Anexo 4 | PPT | Perfiles y funciones del intérprete. |

1. **Material complementario:**

Relacionar el material de apoyo o complementario de los temas abordados en este recurso.

| **Autor, (año del documento o material),** n**ombre del documento o material** | **Tipo de material**  **(**v**ideo, capítulo de libro, artículo, otro)** | **Enlace del** r**ecurso o**  a**rchivo del documento o material** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

1. **Glosario:**

| **Término** | **Significado** |
| --- | --- |
| **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** | Es la 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 concluirse exitosamente. |
| **Prestación de servicios** | Es el servicio ofrecido y el servicio percibido en cuanto a calidad, variedad, costo, tiempo de respuesta, disponibilidad, entre otros. |
| **Relaciones interpersonales** | Las relaciones interpersonales son 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 *servitĭum*. |
| **Servicio de interpretación** | Servicio que 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 bajo 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. |

1. **Referencias bibliográficas:**

Referencie las fuentes consultadas para elaborar el material de formación en el marco de la norma APA vigente.

| **Referencias bibliogtáficas** |
| --- |
| Cowen-Fletcher, J., Melia, J., DeRosa, R., & Blane, S. (1994). *It takes a village*. [Se necesita todo un pueblo]. New York, NY: Scholastic. |
| Ley 324 de 1996. Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda. 11 de octubre de 1996. D.O. 42.899. |
| 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. 2 de agosto de 2005. D.O. 45.995 |
| Sentencia C-128-02 2002. Corte Constitucional de la República de Colombia. [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. 26 de febrero de 2002. |

1. **Control del documento**

|  | **Nombre** | **Cargo** | **Dependencia** | **Fecha** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autor (es)** | Jhacesiz Mary Hincapié Atehortúa | Instructora | Centro de Servicios de Salud Regional Antioquia. | Septiembre de 2020 |
| Manuel Alejandro Garzón | Instructor | Centro de Servicios de Salud Regional Antioquia. | Septiembre de 2020 |
| German Albeiro Saldarriga | Instructor | Centro de Servicios de Salud Regional Antioquia. | Septiembre de 2020 |
| Adriana María Bustamante | Profesional Diseño Curricular | Centro de Servicios de Salud Regional Antioquia. | Septiembre de 2020 |
| Luz Mila Pacheco Fuentes | Diseñadora Instruccional | Centro de Diseño y Metrología Regional Distrito Capital | Septiembre de 2020 |
| Sergio Arturo Medina Castillo | Evaluador instruccional | Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica Regional Distrito Capital. | Septiembre de 2020 |
| Rafael Neftalí Lizcano Reyes | Asesor Pedagógico | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura Regional Santander | Octubre de 2020 |
|  | Martha Isabel Martínez Vargas | Activador de recursos en plataforma LMS | Centro Industrial del Diseño y la Manufactura Regional Santander | Febrero 2021 |

1. **Control de cambios**

**(diligenciar únicamente si realiza ajustes a la unidad temática)**

|  | **Nombre** | **Cargo** | **Dependencia** | **Fecha** | **Razón del** c**ambio** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Autor (es)** |  |  |  |  |  |